

Retningslinjer for mediekontakt

For hvem?

Disse retningslinjene gjelder for ansatte ved Helse Finnmark som blir kontaktet av journalister eller som på eget initiativ tar kontakt med massemediene. NB! Ved kriser og større ulykker gjelder egne bestemmelser fastsatt i foretakets katastrofe- og beredskapsplanverk.

Formål:

Retningslinjene skal stimulere til et planmessig og målrettet kontakt med media for å spre kunnskap om foretakets virksomhet, visjoner og verdier. Et godt og gjensidig tillitsforhold til pressen er en forutsetning for å formidle informasjon om våre tjenester og tilbud til publikum, pasienter og pårørende.

Helse Finnmark har som offentlig helseforetak en forpliktelse til å gi saklig og aktuell helseinformasjon til allmennheten. Retningslinjene skal bidra til dette. Retningslinjene skal klargjøre plikter, rettigheter, ansvar og lojalitetskrav knyttet til medarbeidernes kontakt med massemediene. Retningslinjene skal spesielt sikre at foretakets kontakt med massemediene ikke skjer på bekostning av pasienters og pårørendes rettigheter, slik de er nedfelt i helselovgivningen.

1. Åpenhet

Åpenhet og en uttrykt vilje til dialog med alle viktige målgrupper er et bærende prinsipp for Helse Finnmark. Med bakgrunn i spesialisthelsetjenestenes store samfunnsmessige betydning er det en målsetting å ha stor åpenhet om Helse Finnmarks virksomhet. Som offentlig virksomhet har Helse Finnmark en særskilt forpliktelse til å gi allmennheten innsyn i sin virksomhet.

2. Bidra konstruktivt

Medarbeidere i foretaket har som særlig sakkyndige et ansvar for å formidle kunnskaper om helsevesenet, og gi aktuell og korrekt helseopplysning til publikum. Massemediene er en viktig kanal for slik informasjon. Alle medarbeidere plikter å bidra konstruktivt i dette informasjonsarbeidet når situasjonen tilsier det.

3. Offisielle talspersoner

Når media tar kontakt med Helse Finnmark, skal disse henvendelsene rettes til informasjonssjef, som koordinerer disse. Unntak her er mediahenvendelser som går direkte til styreleder.

Styreleder/nestleder/direktør

Svarer på spørsmål knyttet til styresaker

Direktør

Alle forhold som berører foretaket, herunder spesielt strategisk informasjon som vedrører budsjett, kjernevirksomhet, personal- og organisasjonsutvikling, statistikk og analyser, kriser/alvorlige ulykker.

Stabsledere og kliniksjefer

Uttaler seg om saker som vedrører eget ansvarsområde. Andre forhold vedforetakets drift eller ved kriser/ulykker der de involveres, i samråd med direktør/informasjonsjef. Spørsmål av

medisinsk faglig karakter henvises til klinikksjefer, eller avdelingsoverlege (tilsvarende) for vedkommende spesialitet eller grenspesialitet. Disse svarer enten selv eller henviser til rette vedkommende. Henvendelser om feilbehandling, erstatningsspørsmål eller lignende skal rettes direkte til direktøren.

Vakthavende lege

I forbindelse med mindre ulykker som for eksempel bilulykker, der media ønsker informasjon om de(n) skadede pasient (-er) er det vakthavende lege ved den avdeling som har det overordnede behandlingsansvaret for pasienten som enten svarer selv eller videreformidler informasjonen til informasjonssjef, som igjen svarer media.

Informasjonssjef

Koordinerer media og svarer dersom det er mest hensiktsmessig.

Kriser og ulykker

Når det oppstår kriser og alvorlige ulykker inntreffer det helt spesielle informasjonskrav. Disse er beskrevet i Helse Finnmarks "overordnede plan for informasjon i beredskaps-, krise- og katastrofesituasjoner".

4. Lojalitet overfor pasienter og pårørende.

Medarbeidere som uttaler seg til massemediene må vise lojalitet overfor pasienter og pårørende ved å følge opp deres rettigheter, ivareta taushetsplikten og verne om pasientenes integritet. I kontakten med massemediene må foretakets medarbeidere vise spesiell aktsomhet når det gjelder opplysninger som kan identifisere pasienter eller pårørende. Pasienter og pårørende skal skjermes mot uønsket mediekontakt, men Helse Finnmarks medarbeidere skal samtidig sørge for å legge forholdene til rette for pasienter som selv ønsker kontakt med mediene, og som etter en medisinsk vurdering anses skikket til å ivareta egne interesser.

5. Korrekt, saklig og aktuell

Informasjon til massemediene skal være korrekt, saklig og aktuell. Helseforetaket skal gjennom en aktiv holdning overfor mediene gi et balansert og nøkternt bilde av virksomheten på ulike områder - herunder policy, prioriteringer, planer og beslutninger av offentlig interesse.

6. Ytringsfrihet

Retningslinjene skal ikke begrense den enkelte medarbeiders ytringsfrihet som privatperson eller som tillitsvalgt ved sykehuset. Enten man skriver selv eller lar seg intervjuet må det gå klart frem om man uttaler seg som sykehusets representant, som tillitsvalgt eller som privatperson.

7. Lojalitetsplikt

Medarbeidere som uttaler seg eller på annen måte formidler informasjon til mediene som ansatt i Helse Finnmark har plikt til å opptre lojalt i forhold til foretakets policy, prioriteringer og enkeltbeslutninger som er fattet i foretakets ulike styrende organer. Det anses ikke som lojalt å bruke massemediene for å få omgjort beslutninger som er fattet på lovlig vis av et kompetent beslutningsorgan.

8. Lese gjennom egne uttalelser

Medarbeidere som blir intervjuet har full rett til å be om å få lese igjennom artikkelen etter intervjuet, eller få uttalelsene lest opp på telefon. Hovedregelen er imidlertid at det bare er egne uttalelser man har rett til å lese, ikke hva andre kilder har opplyst. En kan be om at egne uttalelser korrigeres dersom disse er gjengitt feil eller kan misforstås, men har ikke rett til å kreve endringer i tittel, ingress eller journalistens vinkling på saken.

9. Regelbrudd, feil og uetisk atferd

Retningslinjene skal ikke kunne brukes til å dekke over uetisk atferd, feilhandlinger, interne regelbrudd eller ulovligheter. Slike forhold skal tas opp etter fastsatte regler for avviksrapportering og håndteres i henhold til det. Helse Finnmark skal alltid kunne innestå for sine disposisjoner i det offentlige rom.

10. Søke råd

Informasjonssjef er foretakets rådgiver i kommunikasjonsspørsmål. Både ledere og medarbeidere som er uvant med mediekontakt skal søke råd og veiledning hos informasjonsenheten før de opptrer i mediene på foretakets vegne. Medarbeidere på alle nivå skal på sin side bistå informasjonssjef når det gjelder å fremskaffe aktuell og korrekt informasjon. Alle som har uttalt seg i en sak/hatt mediekontakt skal gi beskjed til informasjonssjef via e-post eller telefon at kontakt har funnet sted, og hva saken gjaldt. Et par linjer i en e-post er tilstrekkelig.

Retningslinjer og rutiner for pasientopplysninger

For hvem?

De viktigste reglene om hvordan pasientopplysninger skal håndteres er nedfelt i helselovgivningen, spesielt i bestemmelsene om taushetsplikt i Lov om helsepersonell, Kap. 5 om taushetsplikt og opplysningsrett, §§ 21-23 og i Lov om pasientrettigheter, Kap. 3 § 3-6, Rett til vern mot spredning av opplysninger. Spesialisthelsetjenestelovens bestemmelser om taushetsplikt i § 6-1 flg gjelder for alle som arbeider i eller utfører tjeneste for helseforetaket, og dette er bestemmelser som går lenger enn for eksempel forvaltningslovens regler.

Formål:

Ulykker og andre hendelser - som kriminelle voldshandlinger - får gjerne store oppslag i mediene og tilsvarende etterspørsel fra mediene side når det gjelder opplysninger om pasientenes tilstand. For å håndtere mediasituasjonen med minst mulig forstyrrelser og ressursbruk er det etablert faste rutiner som skal følges.

Henvendelsene rettes til informasjonssjef eller vakthavende lege

I stadig større grad henvender media seg til informasjonssjef i denne type saker. Informasjonssjef henvender seg da til vakthavende lege for å innhente nødvendig informasjon og videreformidler denne til media. Følgende forhold er særlig viktig i denne type saker:

1. Oppgi ikke navn

Navn på pasienter skal ikke oppgis. Opplysninger eller beskrivelser skal heller ikke gis på en slik måte at pasienter kan identifiseres overfor utenforstående.

2. Pressemeldingsskjema

Et eget pressemeldingsskjema er utarbeidet til dette formålet. Skjemaet beskriver hva en kan uttale seg om. Beskrivelse av pasienters tilstand skal så langt det er mulig følge de formuleringer og uttrykk som er spesifisert i pressemeldingsskjemaet. Det skal ikke gis detaljerte beskrivelser av pasientens skade eller sykdom. Uttalelser om pasientens prognose skal vanligvis ikke gis, spesielt ikke i akutfasen. Opplysninger utover det som er spesifisert i pressemeldingsskjemaet kan kun gis av behandlende lege.

I tilfeller med stor mediapågang fyller vakthavende lege ut pressemeldingsskjema, som sendes til media. Erfaringsmessig skjer dette ikke ofte, jf at hardt skadde pasienter blir sendt til UNN (Universitetssykehuset i Nord-Norge).

Er pågangen fra media veldig stor, kan det være aktuelt å sende ut pressemeldingsskjema flere ganger per vakt. For å lette arbeidet for alle parter, bør resepsjonspersonellet få veiledning om hva de skal svare media ved stor pågang. For eksempel: "Vi forventer ny pressemelding kl 18.00. Dersom ikke ny sendes ut, er det ingen endring og eksisterende pressemelding gjelder fortsatt".

I muntlige svar til media er det uansett viktig at en så langt det lar seg gjøre, følger de formuleringer og uttrykk som er spesifisert i pressemeldingsskjemaet.

3. Avtal fotografering og opptak

Både aviser, tidsskrift og TV ønsker bilder til saker de tar opp. Pasientene avgjør selv om de vil la seg fotografere/filme, forutsatt at de etter en medisinsk vurdering anses i stand til å ivareta egne interesser.

Av hensyn til andre pasienter skal:

- Avdelingsledelsen alltid varsles før journalistene ankommer en avdeling på sykehuset.
- Ved ankomst på avdelingen skal journalistene umiddelbart ta kontakt med ansatte.
- Avdelingsledelsen skal godkjenne sted for filming og fotografer skal ikke filme i korridorer uten at dette er avklart med avdelingen.
- Når det gjelder filming i fellesarealer i helseforetaket skal dette avtales med informasjonssjef.

Mange journalister vil oppfatte dette som et strengt reglement. Men dette er ikke ment som en begrensning av ytringsfriheten. Tvert om skal medarbeidere i Helse Finnmark legge forholdene til rette for pasienter som selv ønsker kontakt med mediene.

Samtidig er det slik at vi må sørge for at de pasientene som ikke ønsker å bli eksponert for media ikke blir det, dette gjelder også i forhold til å være i bakgrunnen på bilder, etc. Det handler om å ha respekt for disse pasientenes ønsker. Det er lederen for den enkelte avdeling som vet hvilke pasienter som er der, hvor syke de er og når og hvor de skal ha behandling/pleie, hva som kan virke inn uheldig på de enkelte planlagte aktiviteter på avdelingen, etc. Det er derfor en forutsetning at lederen og de ansatte er informert om og har planlagt arbeidet på avdelingen slik at det fungerer greit selv om en fotograf er i sving inne på avdelingen.

Taushetsplikten er lovpålagt for alle ansatte, og de har plikt til å sørge for at pasientene ikke blir eksponert i mediene dersom de ikke ønsker det selv. Dette er vanskelig å ivareta dersom

filmteam starter opptak på en avdeling uten å varsle de som har ansvaret for pasientene og aktiviteten på avdelingen.

Det er også viktig at det ikke blir gjort filmopptak/fotografering i korridorene hos oss uten at det er klarert. Bakgrunnen for dette er at mange av de som ferdes i gangene våre er i en svært sårbar situasjon. Kanskje har de nettopp fått beskjed om at de har fått en uhelbredelig sykdom, kanskje kommer de rett fra sykeleiet til en ektefelle, barn eller andre av sine kjære. Vi er da opptatt av at de skal slippe å bli møtt av et kamera når de runder et hjørne. Mange misliker det sterkt. Vi ber om forståelse for at vi ønsker å ivareta hensynene til disse menneskene. Vårt mål er at fotografering og opptak skal skje på en måte som fungerer godt for alle parter.

4. Rollefordeling

Legevaktsfunksjonen til Hammerfest kommune og Sør-Varanger kommune er lokalisert til henholdsvis Hammerfest sykehus og Kirkenes sykehus. Mediahenvendelser knyttet til pasienter som blir behandlet på legevaktene skal rettes til:

Hammerfest kommune

Sektorleder eller kommuneoverlege har ansvaret for å svare i denne type saker. Hammerfest kommune har også informasjonssjef som til en hver tid er tilgjengelig på mobil.

Sør-Varanger kommune

Legevaktslegen svarer selv dersom han/hun ønsker å uttale seg.