

Helena Olsson
Certifierad kommunal revisor
helena.o.olsson@skane.se

MISSIV

Datum 2022-12-13
Dnr 2022-RG000011

För kännedom och beaktande:
Samtliga nämnder och styrelser

Förstudie av Information/kommunikation på Region Skånes hemsida och intranät - Rapport nr 11 – 2022

Syftet med förstudien har varit att kartlägga hur information och kommunikation på Region Skånes hemsida och intranät fungerar och hanteras. Vidare har syftet med förstudien varit att identifiera eventuella revisionsrisker inom det aktuella området för att ge revisorerna en sakkunnig bedömning om det finns behov av att genomföra ytterligare granskningsinsatser.

Förstudien baseras på ett antal frågeställningar rörande styrdokument, ansvarsfördelning, tillgänglig och sökbar information samt hur kommunikationskanaler hanteras. I förstudien konstateras att det politiska ansvaret avseende information och kommunikation inte är fastställt i styrande dokument och inte heller uttalat. Därtill är det inte fastställt var ansvaret för efterlevnad av tillgänglighetsdirektivet i dokument ligger inom organisationen.

Rörande organisationen kring hantering av webbplatserna, vilka illustreras i rapporten, ser dessa olika ut beroende på vilken webbplats som avses. För specifikt vardgivare.skane.se bedöms det finnas risker på grund av att ett stort antal personer har möjlighet att publicera på webbplatsen. Detta medför att risken för fel ökar och möjligheten till kontroll minskar.

Det finns ett antal styrande dokument inom området som har antagits politiskt. Dessa har inte reviderats på cirka 10 år, vilket kan medföra att dessa är inaktuella i fler avseenden. Vidare finns ett flertal anvisningar och regelverk som har beslutats på tjänstemannanivå. Hur dessa relaterar till de övergripande styrdokument samt en övergripande ansvarsstruktur, som inte är fastställd, bedöms vara otydligt.

I bifogad förstudie sammanställs svar på förstudiens frågeställningar och listar identifierade risker kopplad till varje fråga. Förstudiens resultat visar att de revisionsrisker som har identifierats i förstudien bör beaktas i revisionens arbete framöver.

Revisorskollegiet behandlade rapporten vid sammanträdet 2022-12-13 och beslutade att översända missiv och rapport för kännedom och beaktande till samtliga nämnder och styrelser i Region Skåne.

För revisorskollegiet

Louise Rehn Winsborg
Ordförande

George Smidlund
Revisionsdirektör

Revisionskontoret

Sammanfattning av granskningsrapport

Förstudie – Information/kommunikation på Region Skånes hemsida och intranät

Uppdrag och syfte

Revisorerna har genomfört en förstudie där syftet har varit att kartlägga hur information och kommunikation på Region Skånes hemsida och intranät fungerar och hanteras.

Vidare har syftet med förstudien varit att identifiera eventuella revisionsrisker inom det aktuella området för att ge revisorerna en sakkunnig bedömning om det finns behov av att genomföra ytterligare granskningsinsatser.

Resultat av granskningen

Förstudien baseras på ett antal frågeställningar rörande styrdokument, ansvarsfördelning, tillgänglig och sökbar information samt hur kommunikationskanaler hanteras. I förstudien konstateras att det politiska ansvaret avseende information och kommunikation inte är fastställt i styrande dokument och inte heller uttalat. Därtill är det inte fastställt var ansvaret för efterlevnad av tillgänglighetsdirektivet i dokument ligger inom organisationen.

Rörande organisationen kring hantering av webbplatserna, vilka illustreras i förstudien, ser dessa olika ut beroende på vilken webbplats som avses. För specifikt vardgivare.skane.se bedöms det finnas risker på grund av att ett stort antal personer har möjlighet att publicera på webbplatsen. Detta medför att risken för fel ökar och möjligheten till kontroll minskar.

Det finns ett antal styrande dokument inom området som har antagits politiskt. Dessa har inte reviderats på cirka 10 år, vilket kan medföra att dessa är inaktuella i fler avseenden.

Vidare finns ett flertal anvisningar och regelverk som har beslutats på tjänstemannanivå. Hur dessa relaterar till de övergripande styrdokument samt en övergripande ansvarsstruktur, som inte är fastställd, bedöms vara otydligt.

I förstudien sammanställs svar på förstudiens frågeställningar och listar identifierade risker kopplad till varje fråga. Förstudiens resultat visar att de revisionsrisker som har identifierats i förstudien bör beaktas i revisionens arbete framöver.

Information/kommunikation på Region Skånes hemsida och intranät - förstudie

Region Skåne



Innehåll

1. Sammanfattning.....	2
2. Inledning	4
2.1. Bakgrund	4
2.2. Syfte och frågor	4
2.3. Genomförande och avgränsning	5
3. Kartläggning.....	6
3.1. Kommunikationskanaler	6
3.2. Styrande dokument	14
3.3. Ansvarsfördelning	17
4. Samlad riskbedömning.....	21
5. Källförteckning.....	24
6. Sammanställning webbplatser	25
7. Sammanställning konton sociala medier.....	27
8. Övergripande kommunikationsstrategi.....	30
8.1. Kommunikationsmål	30

1. Sammanfattning

I denna förstudie har en kartläggning genomförts avseende hur information och kommunikation på Region Skånes publika hemsida samt intranät fungerar och hanteras. Kartläggningen baseras på ett antal frågeställningar rörande styrdokument, ansvarsfördelning, tillgänglig och sökbar information samt hur kommunikationskanaler hanteras.

I kartläggningen konstateras att det politiska ansvaret avseende information och kommunikation inte är fastställt i styrande dokument och inte heller uttalat. Därtill är det inte fastställt var ansvaret för efterlevnad av tillgänglighetsdirektivet i dokument ligger inom organisationen. Detta gäller såväl på tjänstemannanivå som på politisk nivå. I intervjuer har det även framgått att tillgänglighetsanpassning av dokument brister.¹

Rörande organisationen kring hantering av webbplatserna, vilka illustreras i rapporten, ser dessa olika ut beroende på vilken webbplats som avses. För specifikt vardgivare.skane.se bedöms det finnas risker på grund av att ett stort antal personer har möjlighet att publicera på webbplatsen. Detta medför att risken för fel ökar och möjligheten till kontroll minskar.

Det finns ett antal styrande dokument inom området som har antagits politiskt. Dessa har inte reviderats på cirka 10 år, vilket kan medföra att dessa är inaktuella i fler avseenden. Detta exemplifieras genom att det finns regionala målsättningar som var tidsatta till 2020, och ställer frågan om det finns fler mål som kan ha förändrats över tid och inte längre vara aktuella. Vidare finns ett flertal anvisningar och regelverk som har beslutats på tjänstemannanivå. Hur dessa relaterar till de övergripande styrdokument samt en övergripande ansvarsstruktur, som inte är fastställd, bedöms vara otydligt.

I nedan tabell sammanställs de revisionsrisker som har identifierats i kartläggningen.

Kartlagt område	Identifierad risk
Styrande dokument	▶ Policy och strategier har inte reviderats sedan de upprättades under år 2012 och 2013. ▶ Det framgår inte hur efterlevnad av styrdokument ska följas upp. ▶ Det är oklart hur styrande dokument på tjänstemannanivå relaterar till de politiskt beslutade styrdokument, särskilt avseende målstyrning.

¹ Vid tid för sakgranskningen, 2022-11-18, framkom att en utredning har gjorts och att ett förslag till regiondirektörsbeslut har förberetts men att beslutet ännu inte är fattat.

Ansvarsfördelning	▶ Ansvarsfrågan rörande information och kommunikation är inte fastställd på politisk nivå. ▶ Inget uttalat ansvar för efterlevnad av tillgänglighetsdirektivet för publicerade dokument.
Kommunikationskanaler	▶ Organisation för publicering på vardgivare.skane.se. ▶ Inaktuell och icke samstämmig information i publicerat innehåll på vardgivare.skane.se. ▶ Hantering av information mellan intranät och vardgivare.skane.se
Tillgänglighet och sökbarhet	▶ Efterlevnad av tillgänglighetsdirektivet i dokument. ▶ Dokumenthantering sker i olika system med olika möjlighet till kontroll och uppsikt.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Korrekt och tillgänglig information är alltid av vikt såväl internt som externt. Detta har särskilt aktualiserats under pandemin då nya beslut och restriktioner behövde kommuniceras snabbt.

Syftet är att kartlägga information och kommunikation via Region Skånes externa hemsida och regionens intranät. Förstudien har därför två perspektiv; medborgarperspektiv och medarbetarperspektiv.

Oavsett om det är medborgarperspektiv (externt) eller medarbetarperspektiv (internt) är det av vikt att informationen är tydlig och konsekvent. För att uppnå detta krävs en systematik för kvalitetssäkring och en etablerad ansvarsfördelning. Regionen kan använda sig av flera informations- och kommunikationskanaler. För dessa finns en risk att det saknas ett tydligt ägarskap och översikt vilket kan medföra att inaktuell information lagras eller att felaktig information sprids.

Mot bakgrund av ovan har revisorskollegiet beslutat att genomföra en förstudie som omfattar en kartläggning avseende ansvaret för information och kommunikation på den externa hemsidan samt intranätet.

2.2. Syfte och frågor

Syftet med förstudien har varit att kartlägga hur information och kommunikation på Region Skånes publika hemsida och intranät fungerar och hanteras.

Vidare har syftet med förstudien varit att identifiera eventuella revisionsrisker inom det aktuella området för att ge revisorerna en sakkunnig bedömning om det finns behov av att genomföra ytterligare granskningsinsatser.

I förstudien har följande frågeställningar besvarats:

- ▶ Vilka styrande dokument finns avseende information och kommunikation på Region Skånes hemsida och intranät och efterlevs dessa?
- ▶ Hur ser Region Skånes ansvarsfördelning ut avseende information och kommunikation på Region Skånes hemsida och intranät och finns det risker för otydlig ansvarsfördelning?
- ▶ Vilka förekommande informations- och kommunikationskanaler finns och hur nyttjas dessa?
- ▶ Hur säkerställs det att information och kommunikation är tillgängligt och sökbart både ur ett medborgar- och medarbetarperspektiv?

2.3. Genomförande och avgränsning

Förstudien grundas på dokumentanalys samt intervjuer. Genom dokumentanalysen studeras styrande dokument, interna rutiner och resultat från analyser och enkäter. I enlighet med upphandlingsunderlaget ingår det i denna förstudie att kartlägga vilka av Region Skånes nämnder och styrelser som har ett ansvar för information och kommunikation på Region Skånes hemsida och intranät.

Därtill har intervjuer genomförts med berörda funktioner, se avsnitt 5 för källförteckning.

I förstudien har tre webbplatser särskilt belysts. Urvalet har skett i samråd med revisionskontoret, och består av:

- ▶ Skane.se
- ▶ Vardgivare.Skane.se
- ▶ Intranät

2.3.1. Definition av begrepp

Nedan följer att antal definitioner av begrepp som används löpande i förstudien, i syfte att ge kontext till rapporten:

Kommunikation innebär överföring av information mellan parter (exempelvis Region Skåne och medborgare). Inom ramen för förstudien är detta processen att överföra information via olika kanaler, så som extern hemsida och intranät.

Information är innehåll med mening som överförs. Med andra ord det som kommuniceras mellan parter. Inom ramen för förstudien är detta exempelvis skrivna texter, filmer och faktainnehåll.

Tillgänglighet innebär information som tillgängliggörs för mottagaren. Detta definieras tydligast i lagen om tillgänglighet till digital offentlig service. Att information ska vara möjlig att uppfatta och hantera för alla mottagare oavsett funktionsnedsättning.

Sökbarhet innebär hur man säkerställer att information går att söka fram via informationskanaler.

Plattform innebär ett system eller en tjänst som utgör en grund för att bygga exempelvis webbplatser. En plattform kan erbjuda lösningar via färdiga mallar och/eller att lösningar utvecklas och byggs upp.

Webbplats är en samling innehåll som kan nås via en webbläsare. En webbplats består av flera sammanlänkade webbsidor.

3. Kartläggning

3.1. Kommunikationskanaler

I detta avsnitt besvaras frågan:

- Vilka förekommande informations- och kommunikationskanaler finns och hur nyttjas dessa?

För att se sammanställningar över befintliga webbplatser och konton på sociala medier se avsnitt sex och avsnitt sju i rapporten. I nedanstående avsnitt kommer vi att redogöra för de webbplatser som förstudien särskilt har belysts och för dessa även besvara frågan hur de nyttjas.

3.1.1. Extern webb

Extern webb består av ett antal webbplatser inom skane.se-plattformen. Teknisk förvaltning och kodmässig utveckling hanteras av en extern leverantör. Det publiceringsverktyg som används är en licensierad programvara.

Enligt anvisningar för roller och ansvar för skane.se-plattformen är kommunikationsdirektören tjänsteägare med övergripande informationsansvar. Övergripande tekniskt utvecklingsarbete och innehållsutveckling för skane.se-plattformen bedrivs i ett team. Teamet leds av enhetschef för webbkommunikation men har också en operativ teamledare som har ett övergripande ansvar för utveckling och daglig arbetsledning. I detta ingår att ta fram övergripande riktlinjer, prioritera inkomna utvecklingsbehov och att vara övergripande ansvarig för uppföljning. I teamet ingår även huvudredaktör för skane.se och utveckling.skane.se, huvudredaktör och webbkommunikatör för vardgivare.skane.se, webbkommunikatör för utveckling.skane.se, utvecklare för vard.skane.se och utvecklare för Business Region Skåne-webbplatserna.

Vid behov involveras även en systemansvarig, som tillhör förvaltningen för digitalisering IT och MT. Budget för teknisk utveckling av plattformen ligger inom denna förvaltning. Övriga kostnader för arbetet med webbplatsen ligger inom koncernstab kommunikation.

Behov av utveckling av plattformen kan uppkomma utifrån användarbehov och/eller verksamhetsbehov. Intervjuade uppger att mycket av utvecklingsarbetet sker löpande efterhand som behov uppstår, det finns dock en plan för utveckling. I planen finns ett antal förbättringsområden och aktiviteter för respektive webbplats och det som är gemensamt för den tekniska plattformen. Planen sträcker sig över ett år och ses över någon gång per år. Intervjuade uppger att planen inte hålls helt uppdaterad utan utgör en grov planering över aktiviteter som teamet ser behov av.

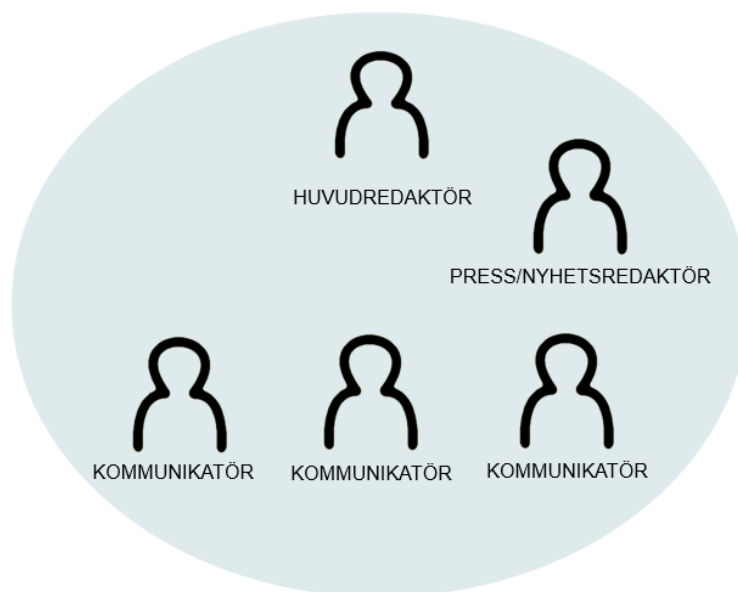
3.1.1.1 Skane.se

Skane.se är en webbplats som består av 1900 sidor och har ungefär 600 000 besök per månad. Under år 2021 var sidorna rörande lägesbild för covid-19 och vaccinationsbokning de mest besökta. Det finns ett antal utomstående kopplingar till webbplatsen, vilket utgörs av andra system eller tjänster som nås via skane.se. Detta är exempelvis Skåneförslaget, Lediga jobb och Pressmeddelanden.

Det finns en innehållsstrategi för den externa hemsidan som anger att den primära målgruppen utgörs av invånare och jobbsökande. Strategin omfattar även målsättningar, så som att vara en hjälp i att hitta svar på fråga om verksamheten eller vägleda till var och när man kan påverka den politiska beslutsprocessen. Det framgår även kriterier för innehållet som fastställer vilken struktur som ska upprätthållas, att innehåll ska anpassas till mottagare och att relevant och aktuellt innehåll ska finnas.

För skane.se finns en centraliserad publicerarorganisation som består av huvudredaktör, press- och nyhetsredaktör samt regionala kommunikatörer.

Illustration 1. Skane.se - centraliserad publicerarorganisation



Intervjuade uppger att publicerarorganisationen och huvudredaktören ansvarar för innehållet på webbplatsen. Enligt anvisningar ska huvudredaktören ansvara för webbplatsens innehåll och struktur. Intervjuade uppger att det primärt är de funktioner som ingår i den centrala organisationen som publicerar innehåll på webbsidor. I praktiken är det dock främst huvudredaktören som publicerar samt att nyhetsredaktören publicerar nyheter löpande.

I övrigt styrs möjligheten att publicera på skane.se av vad som ska publiceras och typ av innehåll. De som ges behörighet att publicera på hemsidan genomgår en

utbildning. En publicering på webbplatsen medför ansvar som sidansvarig. Det finns en generell beskrivning av ansvarsområdet som sidansvarig i anvisningarna. Sammantaget innebär sidansvar att publicera och därmed följa de riktlinjer som finns för webbplatsen. Vid intervjuer framhålls att dessa riktlinjer främst utgörs av anvisningar för webbarbete och guide för att skapa tillgängligt digitalt innehåll. Dessa finns att tillgå via intranätet och beskrivs vidare i avsnitt 3.2.2.

En sidansvarig har också kontakt med faktagranskare, vilket är den funktion som ansvarar för att information på sidan är korrekt. En faktagranskare kan vara en funktion inom en verksamhet med specifik sakkunskap. De som fått denna roll tilldelad sig får en påminnelse var 10:e månad om att gå igenom och vid behov uppdatera informationen. Intervjuade uppger att mycket innehåll på skane.se är statistiskt då det är information som är giltigt över tid.

Den information som är dynamisk är främst nyheter som publiceras löpande. Vilken information som ska delges som nyheter tas fram av enheten för press och sociala medier. Det hålls dagliga nyhetssamordningsmöten där representanter från 1177.se, skane.se-plattformen och intranätet deltar. Intervjuade uppger att en viktig princip är exempelvis att medarbetare delges viktig information först, via intranätet, som därefter kan publiceras som en nyhet på skane.se.

Innehåll i form av nämndprotokoll, beslut och styrande dokument (sådant som kategoriseras som nämndadministration) som publiceras på skane.se hanteras i dokument- och ärendehanteringssystemet DokIT. Innehåll som hanteras och lagras inom systemet ska följa de riktlinjer och regler som finns för dokumenthantering och informationsstyrning (se avsnitt 3.2). Publiceringen på skane.se sker genom att dokumentstrukturen från DokIT visas ut på skane.se. Intervjuade uppger att implementeringen av DokIT inom regionen har pågått under ett flertal år och är fortfarande i en uppstartsfas. Det finns en målsättning om att DokIT ska utgöra regionens primära dokument- och ärendehanteringssystem och därmed ersätta de olika lösningar² som används idag.

3.1.1.2 Vardgivare.Skane.se

Webbplatsen ingår i skane.se-plattformen och målgruppen består av offentlig och privat vårdpersonal. Det finns totalt 1750 sidor och över 6000 dokument på webbplatsen. Varje månad har vardgivare.skane.se cirka 270 000 besök. På webbplatsen samlas en stor mängd information som riktas mot vårdpersonal som verkar inom Region Skåne, såväl offentligt som privat anställda. Den huvudsakliga strukturen för webbplatsen är indelad enligt:

- ▶ Vårdriktlinjer
- ▶ Patientadministration
- ▶ Kompetens och utveckling

² Exempel på detta är Public360 och dokumentportalen.

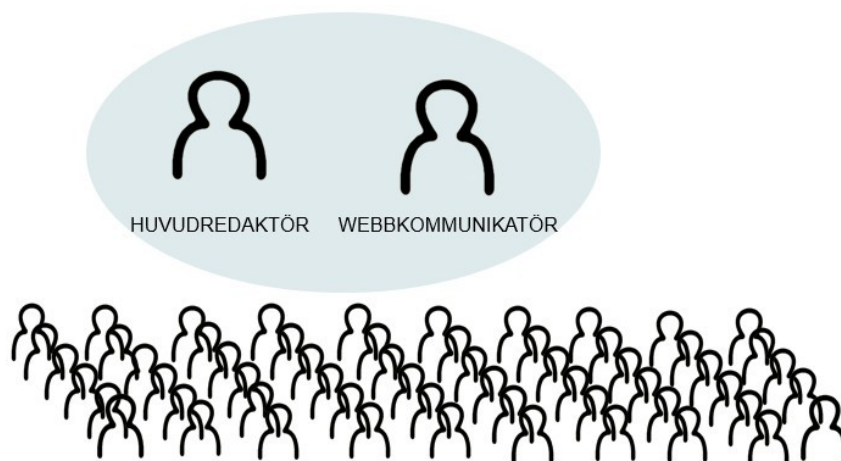
- ▶ Avtal och uppföljning
- ▶ IT och support

Utöver detta publiceras nyheter på startsidan samt information om eventuella driftstörningar. De mest besökta sidorna är samlingssida avseende covid-19, laboratoriemedicin³ och startsidan.

Innehållsstrategin för vardgivare.skane.se anger att målsättningen med webbplatsen är att ge ett effektivt stöd till offentlig och privat vårdpersonal. För innehållet anges ett antal kriterier som ska syfta till att uppnå målet. Dessa kriterier är bland annat att innehåll ska vara regiongemensamt och giltigt för alla förvaltningar samt, att innehållet ska gå att hitta via Region Skånes intranät och att strukturen ska utgå från ämne och inte organisation. Därtill framgår att vårdprogram och riktlinjer, administrativt stöd samt utbildningar/kompetensutveckling är prioriterat innehåll på webbplatsen.

Roller och ansvar för vardgivare.skane.se ska följa samma anvisningar som skane.se rörande plattformsansvarig, huvudredaktör, sidansvarig och faktagranskare. Den organisation som publicerar på vardgivare.skane.se är till skillnad från skane.se decentraliserad i hög utsträckning. Centralt finns två funktioner, huvudredaktör och webbkommunikatör som har ett övergripande ansvar för struktur, användbarhet och kvalitetssäkring av webbplatsen. Utöver dessa funktioner finns ett stort antal publicerare, uppskattningsvis 70-80.

Illustration 2. Vårdgivare Skåne - decentraliserad publicerarorganisation



Dessa publicerare är funktioner i verksamheten med sakkunskap inom ett visst område⁴. Detta innebär också att de har ett annat grunduppdrag i sin anställning och publicering endast utgör ett sidouppdrag. Intervjuade uppger att detta innebär

³ Anvisningar för provtagning och analys, information om laboratoriesvar, kliniska studier mm.

⁴ Exempelvis läkare, apotekare, sjuksköterskor, medicinska sekreterare och strateger.

att det finns en risk för att innehåll som publiceras inte upprätthåller den standard, i form av lagkrav och interna riktlinjer.

Den centrala organisationen med huvudredaktör och webbkommunikatör har enligt de intervjuade inte möjlighet att kvalitetssäkra all den information som publiceras på webbplatsen. Vidare uppger de intervjuade att det inte är möjligt att ha uppsikt över att information på olika sidor överensstämmer med varandra. Detta beror också på att information i form av riktlinjer och rekommendationer kan komma från olika avsändare varpå det finns en risk att dessa inte är samstämmiga.

Det lyfts även som problematiskt att det innehåll som publiceras ofta sker i form av dokument och mallar (i pdf eller word-format). Detta gör det svårt att hantera revideringar och olika versioner eftersom nya dokument måste publiceras vid ändringar i de system som man arbetar i idag. Vidare använder den publicerande verksamheten inte DokIT utan ett annat dokumenthanteringssystem, Dokumentportalen, vari kontrollen över följsamhet till tillgänglighetskrav och motsvarande är låg enligt de intervjuade. Det finns inte en teknisk koppling mellan Dokumentportalen och vardgivare.skane.se, likt den mellan DokIT och skane.se (se avsnitt 3.1.1.1). Som stöd för publicerarna finns en framtagna manual för hur publicering på vardgivare.skane.se ska hanteras. Därtill framhålls vid sakkontroll att annat stöd även ges så som utbildning och enskilt stöd.

De intervjuade är medvetna om problematiken och det framgår att vissa åtgärder vidtas för att förbättra hanteringen. Exempel på detta är att läkemedelslistan har digitaliserats samt att en särskild redaktion för medicinska riktlinjer har inrättats. Redaktionen för regionala medicinska riktlinjer består av medicinska rådgivare från avdelning för hälso- och sjukvårdsstyrning, webbredaktör samt administratör. Det finns en fastställd arbetsgång som innebär att en ansökan om att upprätta ett kunskapsstöd lämnas in och behandlas sedan ytterst av kunskapsstyrningsrådet⁵.

3.1.2. Intranät

Region Skånes intranät består av 1200 sidor och har cirka 3 miljoner sidvisningar per månad. Innehållet på intranätet riktar sig till medarbetare inom Region Skåne. Den övergripande indelningen på webbplatsen är:

- ▶ Startsida
- ▶ Anställning och medarbetarservice
- ▶ Vårdinformation och patientservice
- ▶ Om min förvaltning och Region Skåne

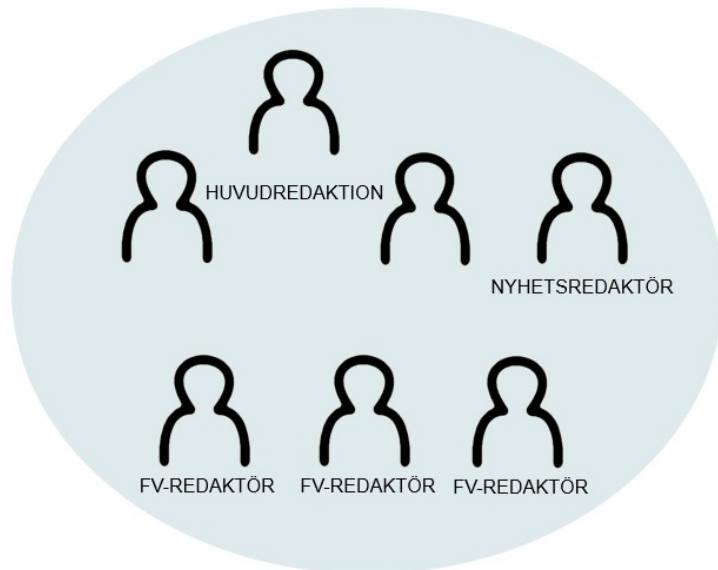
⁵ Rådet har i uppdrag att leda, styra och samordna kunskapsstyrning inom Region Skåne. Rådet ska fastställa riktlinjer och vårdprogram samt stödja i arbetet med regiongemensamma prioriteringar. Organiseringen för kunskapsstyrningen inom hälso- och sjukvård baseras på en nationell modell med målsättning om en jämlik, kunskapsbaserad och resurseffektiv vård.

Innehållet på startsidan anpassas till den enskilde användaren, beroende på vilken organisatorisk tillhörighet och roll användaren har. Av det innehåll som finns på intranätet särskiljs sådant som är regionövergripande och sådant som är förvaltnings specifikt. Därtill finns ytterligare en lokal nivå på intranätet i form av hemvister, som beskrivs fungera som ett digitalt personalrum. På hemvisten kan information och meddelande till de närmsta kollegorna delges (motsvarande enhetsnivå, verksamhetsområde eller avdelning).

Enligt innehållsstrategin är målsättningen att skapa en välkomnande samlingsplats med relevant och aktuellt innehåll som stödjer användaren i sitt arbete. Innehållet ska även bidra till ökad effektivitet, ökad relevans, ökad samhörighet, ökad tillgänglighet och ökad aktualitet.

Det finns ett centralt intranätsteam som arbetar med utveckling och innehåll på intranätet. Teamet består av huvudredaktör, digital strateg, utvecklare och digitala kommunikatörer som ansvarar för regionövergripande innehåll samt utveckling av intranätet. I teamet ingår även en nyhetsredaktör. För det förvaltnings specifika innehållet ansvarar den som har rollen förvaltningsredaktör.

Illustration 3. Intranätet - centraliserad publicerarorganisation



Flera av förvaltningsredaktörerna ingår i den centrala kommunikationsorganisationen (koncernstab kommunikation)⁶ och arbetar heltid

⁶ Undantag är Skånes universitetssjukvård, Region Skånes kulturförvaltning samt Patientnämnden (som inte har en förvaltningsredaktör). Skånetrafiken och Folkandvården har egna intranät och har därför inte någon förvaltningsredaktör enligt beskrivning.

med intranätet. Vid en sammanställning av samtliga redaktörer och centrala funktioner omfattar detta totalt cirka elva årsarbetare.

Publicering på sidor sker i huvudsak av det centrala intranätteamet samt förvaltningsredaktörer men vissa begränsade områden av intranätet har en speciell behörighet att publicera kopplad till sig, till exempel projektsidor och kalendern.

Det finns upprättade rollbeskrivningar för huvudredaktör, som även gäller för de andra centrala funktionerna, samt rollbeskrivningar för förvaltningsredaktörerna. Rollbeskrivningar för förvaltningsredaktörerna särskiljer de delar som ska gälla för innehållssidor och det som ska gälla för hemvister.

Urval avseende publicering av nyheter hanteras samordnat genom det dagliga nyhetssamordningsmötet där representanter för den externa webben också deltar. Därtill finns ett intranätsråd med representanter från olika verksamheter inom regionen som agerar rådgivande i utvecklingsfrågor, så som till exempel ökad användarvänlighet. Förvaltningsredaktörer fungerar som en länk mellan verksamheten och det centrala intranätsteamet samt utgör även ett stöd vid publicering och redigering av innehåll. Det finns även faktagranskare för innehållet på intranätet som för övriga webbplatser. Informationen som delges via hemvisten beror på hur mycket aktivitet det finns på sidan och även vilken verksamhet som använder den. Förvaltningsredaktörerna har ett ansvar att följa upp och kontrollera att riktlinjer följs även på hemvisterna och av de som har behörighet att publicera där.

Intranätet delar målgrupp med vardgivare.skane.se rörande vårdpersonal (som är anställd av Region Skåne). En användare leds från intranätet till vardgivare.skane.se när det gäller vårdriktlinjer, labbmedicin och läkemedel med mera. Detta kräver att innehållsstrukturen på de två webbplatserna synkas så att det är enkelt att hitta information oavsett vilken av webbplatserna som användaren utgår ifrån. Under första kvartalet år 2022 ägde 53 000 klick rum på länkar i intranätet som ledde användaren vidare till vardgivare.skane.se.

3.1.3. Sociala medier

Det finns en framtagna riktlinje för hantering av konton på sociala medier. Denna nås via intranätet. Det framgår att varje konto ska ha minst en ansvarig och denne ska ha fått ett uppdrag av närmsta verksamhetschef. Ansvaret omfattar:

- ▶ Planering
- ▶ Publicering
- ▶ Uppföljning
- ▶ Bevakning
- ▶ Moderering
- ▶ Överlämning till kollega om man planerar att sluta på Region Skåne

Vidare framgår i riktlinjerna vilken basinformation som ska framgå för kanalen samt kortfattat vad som gäller avseende publicering. Vikten av att vara medveten om att

publicering sker på uppdrag av Region Skåne samt att ha kännedom om lagar och riktlinjer framhålls. Riktlinjerna ger även stöd och vägledning kring kommentarer och frågor, delning av andras inlägg och blockeringar.

Vid information om att starta nya konton framgår att detta avråds för alla verksamheter, på grund av Schrems-II domen⁷. Vidare hänvisas man vidare till den publika listan över sociala medier som finns på skane.se⁸. I avsnitt 7 framgår denna lista, enligt de uppgifter som var publicerade per den 2022-11-09.

Vid tiden för denna förstudie pågår en inventering avseende befintliga konton på sociala medier. Respektive enhetschef har fått i uppdrag att se över sin verksamhet rörande sociala mediekonton och sammanställa detta.

3.1.4. Kvalitetssäkring tillgänglighet och sökbarhet

I detta avsnitt besvaras frågan:

- ▶ Hur säkerställs det att information och kommunikation är tillgängligt och sökbart både ur ett medborgar- och medarbetarperspektiv?

I ovan avsnitt framgår hur organisation för respektive webbplats arbetar operativt med publicering. En del i detta handlar om att skapa tillgängligt innehåll. För detta finns flertalet instruktioner och guider. Se även avsnitt 3.2.2 och 3.3 rörande dessa regelverk och ansvarsfördelning.

Det sker genomgripande kontroller avseende webbplatsernas tillgänglighet genom granskningar. Under år 2020 genomfördes en extern granskning som kontrollerade webbplatser inom skane.se-plattformen. Granskningen utgick från kriterier som baseras på lagkrav i lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen). Granskningen visade på flera fel som ledde till en större mängd åtgärder. Det framhålls i rapporten att flera av felen ska vara enkla att åtgärda och att resultatet i sig var väntat. Ytterligare en extern granskning genomfördes år 2021 när Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) utförde en förenklad övervakning av skane.se. Resultatet av DIGG-granskningen ledde till åtta utvecklingsärenden som är genomförda vid tiden för denna förstudie. Dessa granskningar omfattade endast de externa webbplatserna.

Utöver dessa större granskningar sker automatiserade tester och scanningar av webbplatserna regelbundet för att identifiera mindre fel som kan åtgärdas i det löpande arbetet. Därtill mäts aktivitet på webbplatserna i form av exempelvis ledtider, antal klick, rörelsemönster och teknisk responstid. Dessa mätningar och

⁷ EU-domstolen meddelande dom 16e juli 2020. Domstolen slog fast att det avtal som fanns mellan EU och USA avseende skydd för överföring av personuppgifter inte var tillräckligt. Detta har medfört att eventuell överföring av personuppgifter till tredjeland behöver undersökas och skyddet i mottagande land säkerställas. Exempel på sociala medieplattformer som lagrar data i USA är Facebook, LinkedIn och Instagram.

⁸ <https://www.skane.se/Kontakt/Region-Skane-i-sociala-medier/>

tester omfattar även interna webbplatser, så som intranätet. Vid tiden för förstudien pågår ett arbete med att ta fram nya sidmallar för ett antal webbplatser. I samband med detta sker även ett arbete med att säkerställa att dessa uppfyller kraven för tillgänglighet.

I viss utsträckning sker även användartester där representanter för olika målgrupper får navigera och använda webbplatserna. Resultatet används som en del i utvecklingsarbete med tillgänglighet och användbarhet på webbplatserna. Andra sätt att få in användarnas synpunkter är via enkäter och genom direkta synpunkter som kan skickas in via webbplatsen eller via e-post. Ett sådant exempel är sökfunktionen, i den uppmanas användaren att lämna in förklaring och synpunkt i det fall man inte har hittat det man söker efter. Det finns även möjlighet att analysera de sökningar som inte har gett några träffar. En viktig del i att förbättra sökbarheten sker dock i samband med att innehåll publiceras genom att kontroller sker att formateringen är korrekt och att sökord finns med som metadata⁹.

I intervjuer och i anvisningar samt rollbeskrivningar framgår att olika funktioner ska göra stickprov avseende innehållet på webbplatserna. Omfattning och resultat av detta följs inte upp utan ses som en hantering i det löpande arbetet. Varje extern webbplats har även en tillgänglighetsredogörelse i enlighet med DOS-lagen. I redogörelsen informeras användaren om de kända tillgänglighetsproblem som finns på den specifika webbplatsen. De flesta problemen avser bristande följsamhet till Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)¹⁰. Därtill är tillgängligheten i publicerade dokument en utmaning. Detta framhålls av samtliga intervjuade.

3.2. Styrande dokument

I detta avsnitt besvaras frågan:

- ▶ Vilka styrande dokument finns avseende information och kommunikation på Region Skånes hemsida och intranät och efterlevs dessa?

Inom området kommunikation finns två styrande dokument som är fastställda av regionfullmäktige, kommunikationspolicy för Region Skåne¹¹ och policy för Region Skånes varumärken¹². Båda policydokument är fastställda av regionfullmäktige i september 2012. Kommunikationspolicy anger att regionens kommunikation är tydlig, tillgänglig, trovärdig och tilltalande, vilket definieras enligt:

- ▶ Tydlig genom att vara målgruppsanpassad, genomtänkt, förståelig, fokuserad, lätt att identifiera, meningsskapande, korrekt och aktuell.

⁹ Samlingsnamn för sådant som beskriver den information eller data som publiceras.

¹⁰ Internationell standard för tillgängligt material och innehåll på webbplatser.

¹¹ § 84, 1101863.

¹² § 84, 1101863.

- ▶ Tillgänglig genom att vara öppen, lyhörd, uppdaterad och proaktiv, samt att kommunikationen sker på mottagarens villkor. Webbplatsen och intranätet är grundläggande kommunikationskanaler.
- ▶ Trovärdig genom att vara lätt att identifiera, relevant, rak, saklig uppdaterad och faktagrundad.
- ▶ Tilltalande genom att vara grundad i ett estetiskt förhållningssätt.

I policy för Region Skånes varumärke finns en beskrivning av tillvägagångssättet för att ta fram policyn och därefter beskrivs regionens varumärkesstrategi. Syftet med varumärkesstrategin anges vara att bidra till att uppfylla målen satta för en verksamhet i enlighet med dess övergripande uppdrag och visioner. Den grundläggande varumärkesstrategin sammanfattas enligt nedan:

”Region Skånes varumärkesstrategi baserar sig på logiken att det finns ett modernärke (Region Skåne) och ett antal dottervarumärken. Region Skåne och dess dottermärken förenas av ett gemensamt löfte (livskvalitet) som underbyggs och stöds av tre kärnvärden (hälsa, hållbarhet, tillväxt). I samförstånd med modernärket ges dottermärkena tillfälle att klargöra sina roller och relationer till modernärket. Modernärket Region Skånes och dess dottermärkens uppgift är att leva upp till kärnvärdena och infria det gemensamma löftet för att därigenom bidra till att nå den önskade positionen (en attraktiv och innovativ region). Region Skånes varumärkesstrategi är följaktligen en kombination av modernärke och dottermärken i samverkan.”

3.2.1. Övergripande kommunikationsstrategi

Utöver de två fullmäktigebeslutade styrdokumenterna har regionstyrelsen i juni 2013 fastställt en övergripande kommunikationsstrategi¹³ som anges grundas på de två ovan beskrivna styrdokumenterna. Strategin ska vara en vägledning för de som jobbar med kommunikation i sin vardag. Vidare anges att kommunikationsstrategin ska genomsyra alla verksamheter som regionen driver och äger. Strategin ska vara utgångspunkten för regionens förvaltningar och bolag i deras profilering, samtidigt ska all kommunikation anpassas efter respektive verksamhets målgrupper och specifika kommunikationsbehov, ansvarsområden och utmaningar.

I strategin finns framställda kommunikationsmål. Nedan redogörs för några av målen (i avsnitt åtta finns en fullständig lista). Målsättningarna är formulerade utifrån att främja att:

- ▶ Skåne ska bli Europas mest attraktiva och innovativa region 2020.

¹³ § 143, 1101863.

- ▶ Skånes medborgare är nöjda med den verksamhet som finansieras av Region Skåne.
- ▶ varumärket Region Skåne stärks och att helhetsbilden är positiv.
- ▶ Region Skåne ska upplevas ha hög tillgänglighet, kvalitet, tydlighet och trovärdighet.
- ▶ det är lätt att hitta information och kommunicera med Region Skånes verksamheter.
- ▶ kommunikationen sker utifrån mottagarens villkor och är målgruppsanpassad.
- ▶ alla - oavsett funktionsnedsättning eller språkkunskaper - ska kunna tillgodogöra sig central information från Region Skåne.

Vidare kan vi läsa om bland annat regionens målgrupper, strategiska handlingsvägar så som att all kommunikation ska harmonisera med regionens vision och mål, att det ska göras enkelt att hitta information, ges bättre möjligheter till dialog samt göras medvetna kanalval. Beträffande den sistnämnda handlingsvägen anges att kommunikationen ska leva upp till både kommunikationsmål och de förväntningar som en viss kanal kan skapa. Till exempel kan kanaler inom sociala medier ställa högre krav på snabb och tydlig återkoppling, vilket anges göra det ännu viktigare att ha en tydlig strategi med syfte, mål och huvudbudskap.

Vid intervjuer framkom att de styrande dokumenten ses som pelare i kommunikationsarbetet och styr arbetet på en övergripande nivå men är inte det dagliga redskapet. Gällande nedbrutna mål för kommunikation finns fyra målområden som är koncernstab kommunikations övergripande målsättningar, vilka är:

1. Sammanhållen kommunikation
2. Förbättrad upplevelse
3. Effektiv ledningskommunikation
4. Möjliggöra egenkraft och hälsa för invånarna

Dessa mål uppges vid intervju ha sin grund i de av fullmäktige fastställda policys och regionstyrelsens övergripande kommunikationsstrategi.

3.2.2. Regelverk, anvisningar och guider

Regiondirektören fattade beslut om ett förnyat regelverk för regionens webbplatser i juli 2018. Enligt regelverket ansvarar kommunikationsdirektören för regelverket och respektive förvaltningschef eller motsvarande ansvarar för att regelverket följs.

I regelverket finns mål som anges grundas på organisationens övergripande mål. Målen för regionens webbnärvaro är att:

- ▶ Ge användarna god service.
- ▶ Skapa intern effektivitet.

Vidare framgår att målen i sin tur ska brytas ner till konkreta, individuella mål för respektive webbplats och att dessa ska vara specifika, mätbara, accepterade, realistiska och tidsatta (SMART). Enligt regelverket ska webbplatserna kontinuerligt följas upp och utvärderas främst utifrån hur väl målen uppfylls, inte enbart antal besök.

För att upprätthålla en hög kvalitet beträffande innehåll och struktur ska webbplatserna underhållas och utvecklas av ett fåtal medarbetare som har god kunskap om webbpublicering och riktlinjerna kopplade till detta. Gällande tillgänglighet anges att all information ska vara presenterad på så sätt att den är tillgänglig för alla besökare och användare oavsett ålder, kön, eventuella funktionsnedsättningar, etnisk och kulturell bakgrund.

Det finns en framtagna guide "Tillgänglighet för redaktörer - guide för att skapa tillgängligt digitalt innehåll" som syftar till att ge vägledning kring tillämpningen av lagen om tillgänglighet till digital offentlig service. Guiden ger kort vägledning om hur text, bild och video tillgänglighetsanpassas samt hänvisar till intranätet för mer omfattad guide. Av dokumentet framgår inte vilken funktion som har tagit fram och ansvarar för guiden eller när den är framtagna. Av guiden framgår att alla dokument som publiceras på webben ska vara tillgängliga samt att det är verksamheten som skapar dokumentet som ansvarar för att det är gjort på rätt sätt. I guiden finns det ingen beskrivning av kontroller eller uppföljning av efterlevnaden av guiden.

På intranätet finns ytterligare vägledning dels "Anvisningar för webbarbete" dels "Så gör vi våra webbplatser tillgängliga för alla". Anvisningarna beskriver riktlinjer inför skrivandet och vid publicering för att göra informationen tillgänglig. På intranätet finns även kontaktuppgifter vid frågor. I Så gör vi våra webbplatser tillgängliga anges att det är den som är ansvarig för respektive webbplats och mobila applikation som säkerställer tillgängligheten och publicerar tillgänglighetsredogörelsen.

3.3. Ansvarsfördelning

I detta avsnitt besvaras frågan:

- ▶ Hur ser Region Skånes ansvarsfördelning ut avseende information och kommunikation på Region Skånes hemsida och intranät och finns det risker för otydlig ansvarsfördelning?

Av reglementet för regionstyrelse och nämnder i Region Skåne¹⁴ framgår inte om ansvaret för regionens arbete avseende kommunikation och information är delegerat till någon särskild nämnd eller till regionstyrelsen. Begreppen information och kommunikation finns inte i reglementet. Som en jämförelse framgår inte heller

¹⁴ Fastställt av regionfullmäktige 2022-10-25, § 83, ärendenummer 2020-POL000082.

verksamhetsområdet arkiv av reglementet. Istället finns det ett arkivreglemente¹⁵ som fastställer att regionstyrelsen är arkivmyndighet för regionen och huvudman för regionarkivet och vilket ansvar det för med sig. De policys som är fastställda av fullmäktige inom området kommunikation reglerar dock inte ansvaret på politisk nivå.

Vad gäller ansvarsfrågan i kommunikationspolicyn anges att hur regionen organiserar varumärkes- och kommunikationsverksamheten är en strategisk ledningsfråga. Ytterst ansvariga på ledningsnivå och chefer har ett särskilt ansvar för att kommunikationspolicy och strategiska mål efterlevs i verksamheten. Policyn fastställer att kommunikation, både externt och med medarbetare, är ett centralt chefsansvar.

Gällande ansvar enligt regionstyrelsens övergripande kommunikationsstrategi anges att *ansvar för långsiktiga strategiska mål, budget, varumärket Region Skåne samt för långsiktiga strategiska och kommunikativa mål ligger ytterst hos den politiska ledningen*. Av strategin framgår att regiondirektören ansvarar för att värna om varumärket samt för implementering av de politiska besluten kring strategiska och kommunikativa mål. Vidare framgår att chefer har ett särskilt ansvar för att säkerställa att såväl kommunikationspolicy och varumärkespolicy som den övergripande kommunikationsstrategin efterlevs i den dagliga verksamheten.

Enligt regelverket för Region Skånes webbplatser¹⁶ ska alla webbplatser som publiceras i regionens namn eller för någon av regionens verksamheter ha en ansvarig. Denna person ansvarar för att webbplatsen har dokumenterade mål, syfte, målgrupp/er, förvaltningsorganisation och uppföljningsprocesser. Vidare fastställer regelverket att allt innehåll ska ha faktagranskare som svarar för innehållets giltighet och relevans. Den enskilde webbpublicisten ansvarar för att det som publiceras följer regionens anvisningar för webbarbete. Det är varje enskild person som publicerar på en webbsida som ansvarar för att publiceringen inte bryter mot någon lag eller annan författning, till exempel dataskyddsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, brottsbalkens bestämmelser gällande till exempel förtal, hets mot folkgrupp, upphovsrättslagen, med flera.

Av regiondirektörens uppdragsbeskrivning¹⁷ framgår inte att direktören har ett utpekat ansvar för regionens kommunikationsarbete, däremot anges att regiondirektören är regionens ledande tjänsteperson, leder och samordnar tjänstemannaorganisationen. Av uppdragsbeskrivningen för förvaltningscheferna¹⁸ framgår inte heller att de har ett utpekat ansvar för kommunikation eller information. Inom ramen för sitt ansvar för personal har förvaltningscheferna till

¹⁵ Fastställt av regionfullmäktige 1999-02-09, § 20.

¹⁶ Fastställd av regiondirektören den 5:e juli 2018.

¹⁷ Fastställd av regionstyrelsen den 31:e oktober 2017.

¹⁸ Fastställd av regiondirektören den 26:e februari 2015.

uppgift att se till att det finns ett välfungerande kommunikationssystem internt och extern.

Av intervjuerna framgår att ansvaret på tjänstemannanivån och i det operativa arbetet upplevs som tydligt, vilket har beskrivits i avsnitt 3.1. På tjänstemannanivå regleras ansvaret för de delar som berör områdena information och kommunikation i olika styrande dokument eller genom processer. Till exempel vad gäller ansvaret för en plattform och dess utveckling, ansvaret för innehållet på plattformen och ansvaret för dokument som publiceras på en plattform. Det finns även olika forum på tjänstemannanivå som är till för samverkan för att uppnå sammanhållen kommunikation, för utveckling av plattform/system och taktisk styrgrupp som är den högsta styrgruppen avseende IT.

Inom koncernstab kansli finns verksamheten informationsstyrning och informationsförvaltning. Enligt intervjuade ingår det i deras uppdrag att ta fram riktlinjer och instruktioner samt utbilda anställda för att säkerställa att regionen lever upp till de krav som finns avseende informationshantering. De intervjuade framhåller dock att det är verksamheternas ansvar att följa de riktlinjer som finns. Informationsstyrning och informationsförvaltning ansvarar för att ta fram riktlinjer och följa upp efterlevnaden av dem. De ansvarar däremot inte för alla dokument som upprättas inom regionens verksamhet eller att dokumenten följer de framtagna riktlinjerna. Det genomför inte heller några kontroller som ett sätt att följa upp efterlevnaden av riktlinjerna. Informationsstyrning och informationsförvaltning har tagit fram en riktlinje för styrning av digitala dokument¹⁹. Riktlinjen syftar till att skapa förutsättningar för en systematisk och enhetlig styrning av digitala dokument som lever upp till nationell standard för kvalitetsledning samt för att säkerställa en hög informationskvalitet. Riktlinjen omfattar alla digitala dokument som skapas eller inkommer till regionen. Den beskriver dokumenthanteringsprocessen, kategorisering av dokument, metadata för dokument, att dokument ska utgå från mallar som lever upp till kraven och styrande dokument hierarki och definitioner. Riktlinjen hänvisar till lagar, nationella och regionala styrande dokument för vidare läsning inom området.

Vad gäller ansvaret för att säkerställa att de dokument som publiceras på regionens plattformar är tillgänglighetsanpassade uppges vid intervjuer att det är upp till respektive verksamhet och publicist. Vid sakgranskningen framhåller intervjuade från kommunikationsfunktionen att ansvaret ligger på publicerare av dokument i DokIT. Det saknas idag ett formellt ägande såväl på den politiska nivån som på tjänstemannanivån vad gäller säkerställandet av efterlevnaden av tillgänglighetsdirektivet avseende dokument. Enheten för strategi och utveckling, inom informationsstyrning och informationsförvaltning, har vid förstudiens genomförande fått uppdraget att utreda var ansvaret för efterlevnaden av

¹⁹ Godkänd av verksamhetschef informationsstyrning och informationsförvaltning 2022-06-27.

tillgänglighetsdirektivet bör finnas. Målet uppges vara att formalisera detta under 2023 utifrån utredningens resultat.

4. Samlad riskbedömning

Det politiska ansvaret avseende information och kommunikation är inte fastställt i styrande dokument såsom reglementen eller policys. Vidare finns inget formellt ägande, varken på politisk nivå eller tjänstemannanivå, rörande säkerställandet av efterlevnad av tillgänglighetsdirektivet i dokument. Inom det operativa arbetet framgår i flera anvisningar och rollbeskrivningar att ansvar rörande korrekt och tillgängligt innehåll åligger den enskilde publicisten gällande webben. Detta upplevs vara tydligt inom tjänstemannaorganisationen. Vi bedömer dock att det finns en risk då det formella och politiska ansvarsförhållandet inte är klargjort, i och med detta försvåras möjligheten till ansvarsutkrävande.

Vi noterar att det finns ett informellt uppdrag att utreda ansvarsfrågan rörande efterlevnad av tillgänglighetsdirektivet i upprättade dokument. Om utredningen även ska ta fäste på var det politiska ansvaret ska ligga har inte framgått vid tiden för förstudien. Det har även framkommit i förstudien att det finns flera verksamhetssystem och lösningar för dokumenthantering. Detta kan medföra risker för ineffektiv och bristande hantering av dokument och dess innehåll.

För vardgivare.skane.se bedömer vi att det finns risker kopplade till den omfattande publicerarorganisationen och det arbetssätt som används för publicering av dokument. I det stora flöde av information som delges via webbplatsen uppges det i nuvarande organisation, och med nuvarande tekniska lösningar, vara svårt att säkerställa uppsikt och kontroll. Vi menar vidare att det kan finnas risker för brister i sökbarhet och användarvänlighet mellan vardgivare.skane.se och intranätet då dessa delar målgrupp vilket medför krav på att information görs nåbart via två webbplatser.

Rörande styrdokument gör vi bedömningen att det finns risker för att dessa är inaktuella i delar eftersom de inte har reviderats sedan 2012, exempelvis med mål som skulle uppnås år 2020. Det finns därtill ett antal styrande dokument som har beslutats på olika tjänstemannanivåer. Hur dessa relaterar till de övergripande styrdokument samt en övergripande ansvarsstruktur, som inte är fastställd, är enligt vår bedömning otydligt. Detta medför risker för en oklar målstyrning med otydligt syfte och utan en ambition att uppnås. Vi menar vidare att det är oklart hur efterlevnaden av styrdokumenterna ska kontrolleras och följas upp, rörande såväl politiskt antagna policys och strategi som anvisningar beslutade på tjänstemannanivå.

I tabellen nedan sammanställer vi svar på förstudiens frågeställningar och listar identifierade risker kopplad till varje fråga. Dessa risker bedömer vi bör beaktas i revisionens arbete framöver.

Frågeställningar	Svar och identifierade risker
Vilka styrande dokument finns avseende information och kommunikation på Region Skånes hemsida och intranät, och efterlevs dessa?	Svar: Regionfullmäktige har beslutat om två policys och regionstyrelsen om en strategi. Dessa har upprättats för ca 10 år sedan och det framgår inte hur efterlevnad ska följas upp eller kontrolleras. Det finns ett flertal styrande dokument som har beslutats på tjänstemannanivå och det är oklart hur dessa relaterar till de övergripande styrdokumenterna. Identifierade risker: ► Policy och strategier har inte reviderats sedan de upprättades under år 2012 och 2013. ► Det framgår inte hur efterlevnad av styrdokumenterna ska följas upp. ► Det är oklart hur styrande dokument på tjänstemannanivå relaterar till de politiskt beslutade styrdokumenterna, särskilt avseende målstyrning.
Hur ser Region Skånes ansvarsfördelning ut avseende information och kommunikation på Region Skånes hemsida och intranät och finns det risker för otydlig ansvarsfördelning?	Svar: På operativ nivå finns flera anvisningar och rollbeskrivningar. Enligt de intervjuade upplevs detta vara tydligt. Det politiska ansvaret för information och kommunikation är inte uttalat. Detta gäller även ansvaret för efterlevnad av tillgänglighetsdirektivet. Identifierade risker: ► Ansvarsfrågan rörande information och kommunikation är inte fastställd på politisk nivå. ► Inget uttalat ansvar för efterlevnad av tillgänglighetsdirektivet för publicerade dokument.
Vilka förekommande informations- och kommunikationskanaler finns och hur nyttjas dessa?	Svar: För att se sammanställningar över befintliga webbplatser och konton på sociala medier se avsnitt sex och avsnitt sju. Webbplatsen skane.se främsta

	målgrupper utgörs av invånare och jobbsökande, webbplatsen vardgivare.skane.se används för att tillgängliggöra riktlinjer/rutiner till verksamheter inom Region Skåne samt till privata utförare. Intranätet används för att sprida information och för lokala hemvister för verksamheter inom regionen. Identifierade risker: ▶ Organisation för publicering på vardgivare.skane.se. ▶ Inaktuell och icke samstämmig information i publicerat innehåll på vardgivare.skane.se. ▶ Hantering av information mellan intranät och vardgivare.skane.se.
Hur säkerställs det att information och kommunikation är tillgängligt och sökbart både ur ett medborgar- och medarbetarperspektiv?	Svar: Det har genomförts externa granskningar på den externa plattformen. Interna och automatiserade tester sker regelbundet. Innehåll ska målgruppsanpassas för varje webbplats. Samverkan sker rörande publicering av nyheter och utveckling av webbplatser. Identifierade risker: ▶ Efterlevnad av tillgänglighetsdirektivet i dokument. ▶ Dokumenthantering sker i olika system med olika möjlighet till kontroll och uppsikt.

Negin Nazari
EY
Certifierad kommunal revisor

Emmy Lundblad
EY
Certifierad kommunal revisor

5. Källförteckning

Intervjuade funktioner

- ▶ Kommunikationsdirektör
- ▶ Områdeschef digital kommunikation
- ▶ Enhetschef webbkommunikation
- ▶ Presschef
- ▶ Plattformsansvarig och teamledare, extern webb
- ▶ Digital strateg, intranät
- ▶ Före detta huvudredaktör, Vårdgivare Skåne
- ▶ Verksamhetschef informationsstyrning och informationsförvaltning, koncernstab kansli
- ▶ Enhetschef strategi och utveckling, informationsstyrning och informationsförvaltning, koncernstab kansli
- ▶ Enhetschef stödsystem, verksamhetsområde IT, digitalisering IT/MT

Analyserade dokument

- ▶ Reglemente för regionstyrelse och nämnder i Region Skåne
- ▶ Kommunikationspolicy för Region Skåne
- ▶ Varumärkespolicy för Region Skåne
- ▶ Kommunikationsstrategi för Region Skåne
- ▶ Regiondirektörens uppdrag
- ▶ Uppdragsbeskrivning - förvaltningschef
- ▶ Regelverk för Region Skånes webbplatser
- ▶ Utdrag från intranätet - Anvisningar för webbarbete
- ▶ Utdrag från intranätet - Så gör vi våra webbplatser tillgängliga för alla
- ▶ Anvisningar för roller och ansvar på skane.se
- ▶ Innehållsstrategi skane.se, vardgivare.skane.se och intranät
- ▶ Plan för webbutveckling 2022
- ▶ Statistik rörande besök och sidvisningar skane.se, vardgivare.skane.se och intranät
- ▶ Instruktion att publicera på vardgivare.skane.se
- ▶ Rollbeskrivning förvaltningsredaktör hemvist och innehållssidor (intranät)
- ▶ Rollbeskrivning huvudredaktör (intranät)
- ▶ Utdrag från intranätet - Riktlinjer och stöd för sociala medier

6. Sammanställning webbplatser

Nedan är en sammanställning över Region Skånes webbplatser enligt avstämning 2022-11-09.

Region Skånes huvudwebbplatser

- ▶ Skane.se
- ▶ Vardgivare.skane.se
- ▶ Vard.skane.se
- ▶ Utveckling.skane.se
- ▶ Regionalt innehåll och tillägg på 1177.se
- ▶ Skanetrafiken.se
- ▶ Intranät

Fristående webbplatser

Funkar.skane.se

Webbplats för psykiatri, habilitering och hjälpmedel. Webbplatsen riktar sig mot barn och unga.

Hjälpmedelsguiden.skane.se

Webbplats för Hjälpmedelsguiden Skåne. Hjälpmedelsguiden Skåne är en samverkan mellan region och kommunalförbundet Skåne (avseende gemensamma principer för ansvarsfördelning och samverkan inom hjälpmedelsområdet i Skåne.

Palliativutvecklingscentrum.se

Webbpalt för Palliativutvecklingscentrum. Palliativutvecklingscentrum bedrivs i samverkan mellan Lunds universitet och Region Skåne avseende forskning, utveckling och utbildning av palliativ vård.

Skanestaltidning.se

Webbplats för Skånes taltidning. Enhet inom Region Skåne som producerar tidskrift för målgrupp med nedsatt syn.

Sodrasjukvårdsregionen.se

Webbplats för samverkan inom Södra sjukvårdsregionen (Region Blekinge, Region Halland, Region Kronoberg och Region Skåne). Samverkan syftar till bättre och mer jämlik vård. Södra regionvårdsnämnden har en tillhörande ledningsgrupp bestående av hälso- och sjukvårdsdirektörer. Därtill finns ett stort antal styr- och arbetsgrupper inom olika områden.

Backup.skane.se

Webbplats som publiceras vid tekniska problem med ordinarie webbplatser.

Klimatsamverkanskane.se

Webbplats för klimatsamverkan mellan Region Skåne, Skånes kommuner och Länsstyrelsen Skåne. Syftet med samverkan är att arbeta gemensamt med klimatfrågor i Skåne. Klimatsamverkan Skånes vision är att det ska vara enkelt att leva klimatsmart, här omvandlas klimatsmarta idéer till konkreta handlingar.

Genomicmedicine.se

Webbplats för Genomic Medicine Sweden. Ett samarbetsorgan för regioner med universitetssjukvård och universitet med medicinsk fakultet inom precisionsmedicin. I Genomic Medicine Sweden ingår även representanter från näringslivet och från patientorganisationer. Genomic Medicine Sweden (GMS) bygger på en bred nationell förankring och är ett samarbete mellan sju regioner med universitetssjukvård och sju universitet med medicinsk fakultet. Satsningen koordineras av Region Skåne i nära samarbete med Karolinska Institutet.

Regionsamverkan.se

Webbplats för Regionsamverkan Sydsverige. Regionsamverkan är ett samarbete mellan Region Blekinge, Region Halland, Region Jönköpings län, Region Kalmar län, Region Kronoberg och Region Skåne kring bland annat infrastruktur, kollektivtrafik, kultur, analys och kartläggning av funktionella samband och Ortsstruktur i Sydsverige (kunskapsunderlag), arbetsmarknad och kompetensförsörjning, bredband och digitalisering samt energiförsörjning. Samarbete sker på politisk och på tjänstemannanivå, där både styrande och oppositionspolitiker medverkar. Målsättningen är att skapa en grund för ökad tillväxt och hållbar utveckling i Sydsverige och Sverige.

Lifecoastadaptskane.se

En webbplats för ett projekt, LIFE Coast Adapt. Projektet ska synliggöra, testa och utvärdera natur- och ekosystembaserade anpassningsåtgärder i kustzonen. Syftet är att bevara, förbättra och återställa land- och kustnära havsekosystem. De provar framtidens metoder mot kusterosionens negativa effekter. Det unika med LIFE Coast Adapt är att vi testar flera olika metoder på samma plats.

Skaneinnovationweek.com

Webbplats för ett evenemang, Skåne Innovation Week. Under år 2022, 13 till 17 juni. Ett veckolångt forum runtom i hela Skåne som visar hur innovation, forskning och utveckling är avgörande för människors framtidstro.

Vardegrundsus.se

Webbplats med övningar kopplat till värderingsfrågor, som riktar sig mot chefer på SUS.

Nsh.skane.se, Nsm.skane.se, Nsl.skane.se och Forth.skane.se

Respektive (fyra) webbplats fungerar som en projektwebb för det specifika strategiska projektet (NSM är en förkortning av Nya Sjukhusområdet Malmö exempelvis). Webbplatserna kräver inlogg och nyttjas av projektmedarbetare.

7. Sammanställning konton sociala medier

Nedan är en sammanställning över Region Skånes konton på sociala medier. Utdrag är skett den 2022-11-09.

Region Skånes huvudkanaler

- ▶ Region Skåne på Facebook
- ▶ Jobba i Region Skåne på Facebook
- ▶ Region Skåne på Twitter
- ▶ Region Skåne på Instagram
- ▶ Region Skåne på LinkedIn
- ▶ Region Skåne Youtube

Övriga kanaler inom Region Skåne

Facebook:

- ▶ Aktuellt om vetenskap och hälsa
- ▶ Barn- och ungdomspsykiatri i Skåne
- ▶ Barnavårdscentralen Eden
- ▶ Barnavårdscentralen Lomma
- ▶ Barnavårdscentralen Slottshagen
- ▶ Barnmorskemottagningarna i nordvästra Skåne
- ▶ Barnmorskemottagningen Sjöbo
- ▶ Barnmorskemottagningarna Primärvården Malmö och mellersta Skåne
- ▶ Barnmorskemottagningen Ystad
- ▶ Biblioteksutveckling Region Skåne
- ▶ Bröstmjölksdroppen
- ▶ Dietistverksamheten Primärvården Skåne
- ▶ Film i Skåne
- ▶ Folktandvården Skåne
- ▶ Forskning och utbildning Skånes sjukhus nordväst
- ▶ Funkar.skane.se
- ▶ Jobba på Sus

- ▶ Sjukhusbiblioteken Skånes universitetssjukhus
- ▶ Skåneleden
- ▶ Skånes taltidning
- ▶ Skånetrafiken
- ▶ Skånes universitetssjukhus
- ▶ Spinalskadade i Södra Sjukvårdsregionen
- ▶ Teckenspråkskurser Region Skåne
- ▶ Tolkcentralen Region Skåne
- ▶ Utveckling Skåne

Twitter:

- ▶ Aktuellt om vetenskap och hälsa
- ▶ Blodcentralen Skåne
- ▶ Business Region Skåne
- ▶ Rehabiliteringen i Skåne
- ▶ Kvalitetsutveckling
- ▶ Geriatriska kliniken
- ▶ Psykiatri Skåne
- ▶ Regionalt Cancercentrum Syd
- ▶ Skåne European Office
- ▶ Skåneleden
- ▶ Skånes taltidning
- ▶ Skånetrafiken
- ▶ Skånes universitetssjukhus
- ▶ Utveckling Skåne

Instagram:

- ▶ BVC Landborgen
- ▶ Centralsjukhuset Kristianstad
- ▶ FOU Helsingborg
- ▶ Förlossningen Centralsjukhuset Kristianstad
- ▶ Helsingborgs lasarett

- ▶ Hässleholms sjukhus
- ▶ Nya sjukhusområdet Helsingborg
- ▶ Nya sjukhusområdet Malmö
- ▶ Psykiatri och habilitering
- ▶ Skåneleden
- ▶ Vårdcentralen Vä
- ▶ Ängelholms sjukhus

Linkedin:

- ▶ Aktuellt om vetenskap och hälsa
- ▶ Folktandvården Skåne
- ▶ Skånes universitetssjukhus
- ▶ Tourism in Skåne
- ▶ Utveckling och innovation

Youtube:

- ▶ Aktuellt om vetenskap och hälsa
- ▶ Business Region Skåne
- ▶ Centrum för Primärvårdsforskning
- ▶ Primärvården Skåne
- ▶ Regionalt Cancercentrum Syd
- ▶ Skånes universitetssjukhus
- ▶ 1177

8. Övergripande kommunikationsstrategi

8.1. Kommunikationsmål

- ▶ Skåne ska bli Europas mest attraktiva och innovativa region 2020.
- ▶ Skåne uppfattas som en region som erbjuder livskvalitet i världsklass.
- ▶ Skåne blir mer känt i omvärlden.
- ▶ Skånes medborgare är nöjda med den verksamhet som finansieras av Region Skåne.
- ▶ Region Skåne kännetecknas av kvalitet, professionalism, lyhördhet, kompetens, kreativitet, öppenhet och empati.
- ▶ varumärket Region Skåne stärks och att helhetsbilden är positiv.
- ▶ Region Skåne ska upplevas ha hög tillgänglighet, kvalitet, tydlighet och trovärdighet.
- ▶ kunskapen om Region Skåne och dess ansvarsområden ökar.
- ▶ det är lätt att hitta information och kommunicera med Region Skånes verksamheter.
- ▶ kommunikationen sker utifrån mottagarens villkor och är målgruppsanpassad.
- ▶ alla - oavsett funktionsnedsättning eller språkkunskaper - ska kunna tillgodogöra sig central information från Region Skåne.
- ▶ Region Skånes medarbetare och partners lättare uppnår verksamhetens mål.
- ▶ Region Skånes arbetsgivarvarumärke stärks.
- ▶ identiteten inom Region Skåne stärks.