



Handläggare: Carl Smitterberg
Telefon: 08-508 36 221

Till
Äldrenämnden

Kommunikationsprogram för Stockholms stad - svar på kommunstyrelsens remiss dnr 050- 2895/2010

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden överlämnar detta tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Eva Frunk Lind
Direktör

Bakgrund

En väl utvecklad kommunikation bidrar till att verksamheterna når sina mål och är en förutsättning för att förverkliga visionen om ett Stockholm i världsklass. Kommunikationen kan bidra till att skapa sammanhang och förståelse för både internt och externt för den växande staden och en allt större befolknings behov och förväntningar. En tydlig kommunikation är också avgörande för staden som arbets- och uppdragsgivare.

Nu gällande kommunikationspolicy slutar gälla vid årsskiftet 2011/2012. Kommunikationspolicyn ersätts då av ett kommunikationsprogram som blir stadens övergripande och långsiktiga styrdokument för kommunikationen.

Ärendet

Förslaget till kommunikationsprogram för Stockholms stad innehåller mål för kommunikationen 2012-2015 samt förslag till indikatorer och nyckeltal.



Ärendet beskriver kommunikationens syfte; att skapa intern samhörighet och extern tydlighet samtidigt som den är *ett* sätt att förverkliga stadens vision. Kommunikationen ska vara resurseffektiv och resultatorienterad, den ska genomsyras av att vara aktiv, tillgänglig och trovärdig.

Kommunikationsprogrammet trycker särskilt på att Stockholms stad är en stad och ett varumärke, där alla verksamheter innefattas. Chefernas *och* medarbetarnas ansvar för stadens kommunikation och att hålla dialogen med stockholmarna levande är tydligt i kommunikationsprogrammet.

All information som förmedlas på annat sätt ska också finnas på webb. Intranät och det personliga mötet är de viktigaste kanalerna för att nå stadens medarbetare. Kunskapen om målgruppers olika behov och förutsättningar ska vara god för att kommunikationen ska bli så effektiv som möjligt. Vid sidan av de välbekanta kanalerna för kommunikation ska också nya sätt att kommunicera användas, exempelvis sociala medier.

I ärendet fastslås att vi alltid ska välja ett så enkelt och tydligt språk som möjligt. Stadens grafiska profil ska användas konsekvent för att stärka stadens varumärke.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd och äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet den 8 november 2011. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet i förvaltningsgruppen den 9 november 2011.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Kunskap minskar i hög grad oro och otrygghet. Gruppen äldre stockholmare och deras anhöriga som är äldreförvaltningens primära målgrupp är inget undantag. Tvärtom visar en undersökning om anhängigvårdares situation som Stockholms stad genomförde 2010¹ att 60 procent av de tillfrågade kände oro för framtiden. På frågan vad som skulle underlätta deras roll som vårdare av anhöriga eller närstående svarade över 40 procent ”bättre information om äldreomsorgen” och närmare 35 procent ”bättre information om hjälpmedel”. Undersökningen pekar på en stor utvecklingspotential där stadens alla förvaltningar och bolag som arbetar med äldre och äldreomsorg måste samarbeta för att nå målgruppen.

¹ Stockholms stads årliga undersökning om anhängigstöd 2010.



Programmet pekar ut en tydlig inriktning för stadens kommunikation samtidigt som förvaltningarna ges goda förutsättningar att forma kommunikationen utefter sina målgruppers behov.

Ett exempel på detta är att äldres användande av internet för att finna information, beställa resor etcetera ökar men inte i sådan omfattning att webben kan ersätta behovet av tryckt material. Likaså öppnar programmet för att finna nya sätt att kommunicera med personer med funktionshinder.

Programmet beskriver i ett och samma dokument stadens mål och medel för den interna och den externa kommunikationen. Äldreförvaltningen delar helt uppfattningen att extern och intern kommunikation inte går att särskilja. I synnerhet inte inom en verksamhet som äldreomsorgen där gränserna mellan extern och intern kommunikation suddas ut då stadens äldreomsorg drivs av både kommunala och privata utförare.

Stockholms stads satsning på kommunikativt ledarskap stöts i kommunikationsprogrammet. Cheferna ges ett tydligt ansvar för kommunikationen men också medarbetarnas betydelse för att hålla dialogen med stockholmarna levande betonas.

Äldreförvaltningen välkomnar att tydliga mål sätts upp och att kommunikationen ska kunna följas upp. Att mäta kommunikationens resultat är viktigt för att se att kommunikationen verkligen når fram på avsett sätt och för att organisationen ska kunna lära sig vilka kanaler och metoder som fungerar bäst.

Bilaga

1. Remiss Kommunikationsprogram för Stockholms stad, dnr 050-2895/2010