

**Region
Hovedstaden**

REGION

Måling af kommunikation - en offentlig udfordring

Af web- og udviklingschef Nis Peter Nissen

Udgangspunkt

- Region Hovedstaden er en af **Danmarks største offentlige arbejdspladser** – 35.000 ansatte, 28 mia. kr. 1,6 millioner indbyggere. Sygehuse står for ca. 90-95%
- **Opbygge kommunikationsfunktion fra grunden**
 - professionel kommunikationsfunktion (ca 20 årsværk), stærkt fagligt netværk (75-100 kommunikationsansatte på hospitaler) og etablering af kommunikativ infrastruktur (politik, strategi, organisation)
- **Professionelle kommunikationsredskaber en forudsætning - bl.a måling**



Konklusion

Måling af kommunikation dur ikke

Konklusion

Måling af kommunikation dur ikke ... med mindre man ved

- Hvorfor man måler
- Hvad man måler
- Hvordan man vil fortælle om resultatet



Program

- **Præsentation af erfaringer, overvejelser og refleksion om måling af kommunikation**
- **Formål**
- **Eksempler på målinger**
- **Fortællinger om resultater**



Formålet med måling

Tre grunde til at måle kommunikation

- Kontrol
- Læring
- Profilering af os selv i kommunikationsafdelingen



Formålet med måling

Tre grunde til at måle kommunikation

- **Kontrol**
- **Læring**
- Profilering af os selv i kommunikationsafdelingen ... eller i en mere stueren udgave - **dokumentation af værdien af kommunikation**

Profileringsbehov er udbredt

- "...Derfor er der stærkt behov for at **dokumentere, at PR er besværet værd.**" (Operate)
- "... Hvis kommunikatører skal gøre sig håb om at blive lyttet til, så gælder det om at kunne præsentere overbevisende svar på spørgsmålet om, **hvordan penge brugt på kommunikation også kommer ind igen.**" (Roy Langer)
- "... kommunikationsmåling har to formål. (...) Og at **dokumentere, at kommunikationsafdelingen er vigtig for virksomheden.**" (Helle Petersen)
- "... I den sammenhæng er det afgørende at være optimalt klædt på, og kunne **dokumentere effekten af kommunikationsindsatsen.**" (Konference om måling af strategisk kommunikation)
- "Analyse af presseomtale: **Der er behov for at synliggøre kommunikationsafdelings pressearbejde**" (Frederiksborg Amt)

Profileringsbehov = forkert grund til måling

- **Det virker ikke overbevisende at fremhæve egne dyder**
 - selvpromovering ender ofte i selvfedt navlepilleri og sælger sjældent billetter
- **Retter blikket det forkerte sted**
 - mod kommunikationsafdelingen i stedet for mod kunder og andre stakeholdere
- **Målingsresultatet bliver derfor uegnet som strategisk redskab**
 - både for kommunikationsafdelingen og for organisationen



Kontrol

Kontrol lyder grimt – men er et nyttigt redskab

- til kvalitetsstyring af kommunikationsprocesser (strategisk niveau)
- som lavpraktisk tjekliste for kommunikatører (operationelt niveau)

Kvalitetsstyring – generelt

- Fastlægger **standarder** for kommunikation – f.eks. om hvem, der skal kommunikere, om hvad, hvornår (ofte brugt i forandringsprocesser)
- Opstiller målbare **mål** for kommunikationsindsatsen – f.eks. om frekvens af kommunikationsaktivitet eller KPI'er
- Vedtager eventuelt **sanktioner** – positive eller negative
- **Indsamler** systematisk og løbende data
- **Kontrollerer** at fastlagte standarder overholdes og at de opstillede mål nås.
- **Formidler** resultat af måling og iværksætter sanktioner/belønninger
- Foreslår evt. **ændringer** i kommunikationsadfærd, standarder og procedurer

Kvalitetsstyring – Region Hovedstaden

Akkreditering (H:S) indeholder

- forskellige kvalitetsstandarder f.eks. for **dokumentation** af vejledning af patienter og pårørende – f.eks. ” *Patientens behov for information og vejledning er identificeret og dokumenteret i journalen (VE. 1.1)*”.
- indholdsstandarder for hvad vejledningen og information **skal indeholde** - f.eks. ”...*Sikker anvendelse af medicin (...) ernæringsvejledning samt genoptræningsøvelser (VE. 3)*”.
- Standarder for **effekt** af kommunikationsindsatsen – f.eks. ”*Patienten og pårørende informeres og vejledes så de er i stand til at give informeret samtykke, deltage i behandlingen og forstå alle de økonomiske implikationer ved valgte af behandling (VE. 1.2)*”.

”KPI” – ex. hospitalsdebat

- Hospitalsplan i offentlig høring – politisk ønske om debat bl.a. på web-site
- Debatmodul på hjemmesiden etableret på få dage.
- ”KPI” for debatmodul fastsat til 10 indlæg om ugen
- Ultimo marts ca. 150 indlæg svarende til næsten 30 om ugen

Tjeklister – ex PR om lungecancer

Dato	Opgave	Ansvarlig	Målgrupper/deltagere	Tjek
august	Politisk sondering	Sund Dir	SUU + Amdsråd	
august	Stakeholder analyse – hvad siger de forskellige interessenter til FA budskab og historie	Sund Dir Kom. Sekr.	Sund Dir FOQUS NIP- gruppe	
27. august	PR-meddelelse – færdigt udkast sendes til NIP baggrundsgruppe mm. mhp. kommentarer	Kom. Sekr. Sund Dir	FOQUS Kom. Sekr. Sund Dir NIP-gruppe	
2. september	Udsendelse af pr-meddelelse	Kom. Sekr.	Aviser + sundhedsfaglige	
2. september	Artikel i Nyt om Sund	Kom. Sekr.	Alle medarbejdere i sundhedsvæsenet	
2. september	NIP kommentarer offentliggøres på sundhed.dk	Kom. Sekr.	Borgere generelt	
2. september og frem	Presseovervågning og beredskab mhp. ændringer i kommunikationsstrategi	Kom. Sekr. Sund Dir	NIP Baggrundsgruppe Sund Dir SUU + Amdsråd	



Måling som læring - eksempler

Pressemåling

Tilfredshedsundersøgelser

Omdømmemåling

Kommunikationsregnskaber

Effektmålinger

Værdimålinger (Rol)

Pressemåling – ex. Frb. Amt

Formål

- Skabe datagrundlag for analyser og effektmåling
- Etablere platform, hvorfra vi kunne diskutere pressestrategi – med os selv og med direktionen

Aktivitet

- Løbende registrering af presseomtalen i database
- Daglig formidling af presseomtale
- Systematiske og jævnlige analyser af presseomtalen

Resultat

- Dokumentation
- Analyse
- Strategi

Pressemåling – dataindsamling

FileMaker Pro - [Presseanalyse 2005]

File Edit View Insert Format Records Scripts Window Help

Pressea... 9

Records: 3430

Found: 24

Unsorted

Presseanalyse 2006

Find Nyt

Tid

Dato: 18-03-2005

Dag: fredag **Vælg**

Aktør

Afsender:

- Udvalg
- Forvaltning
- Fagmedarbejder
- Ansat
- Tillidsrepræsentant
- Interessent
- Borger
- Bruger
- Amtspolitiker
- Presse

Medie

Medie: Landsavis Berlingske Tidende forsiden

- Regionalavis
- Gratisugeaviser
- LandsTV
- RegionalTV
- Landsradio
- Regionalradio
- Andregratisblade
- Andet

Form

- Pressemeddelelse
- Lokalprmeddelelse
- Nyhedsartikel
- Leder
- Læserbrev
- Svar
- Debat eller kronik
- Andet

Emne

Toyota-metoder fjerner ventetider på scanninger for danske patienter
Sygehusene i Nordsjælland er begyndt at tilrettelægge arbejdet efter metoder, der er udviklet på japanske bilfabrikker. Det har alene på Helsingør Sygehus øget antallet af CT-scanninger med 35 % og forkortet

Reaktion:

Respons på: PR meddelelse 18-03-2005

- Amtsrådsmøde
- Udvalgsmøde
- Dagsorden
- Nyt om sund
- Lokalpressemedde
- Andet

Forvaltning:

- Amt generelt
- Sundhedsvæsenet
- Miljø & Teknik
- Erhverv, Uddannelse og Kultur
- psykiatri
- social

Amtets reaktion:

- Proaktiv
- Reaktiv

Vurdering:

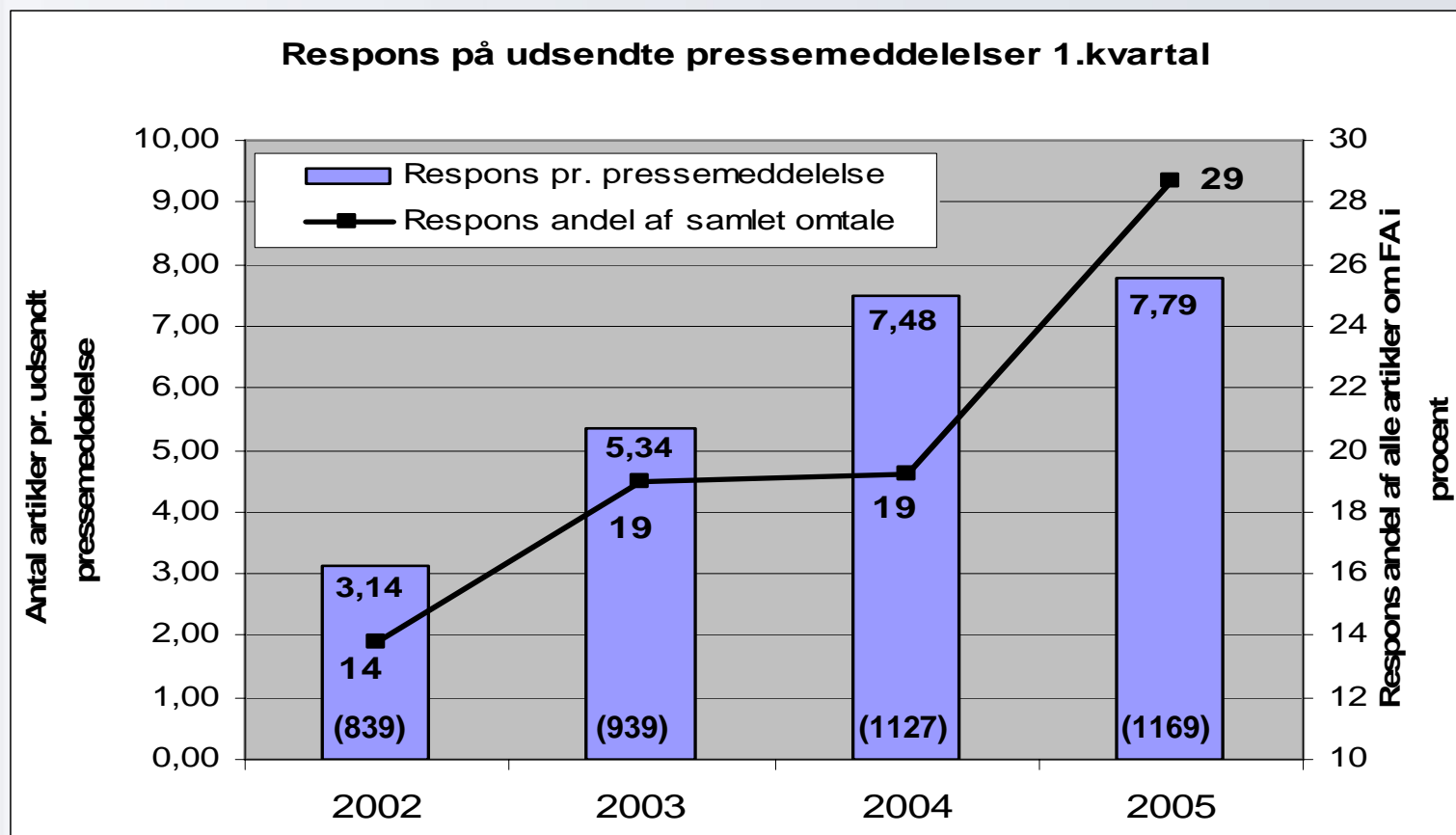
- Positiv
- Negativ
- Neutral

100% Browse

For Help, press F1

Start 030728 - måling a... 030923 pressest... 2005 FileMaker Pro - ... 67% 18:57

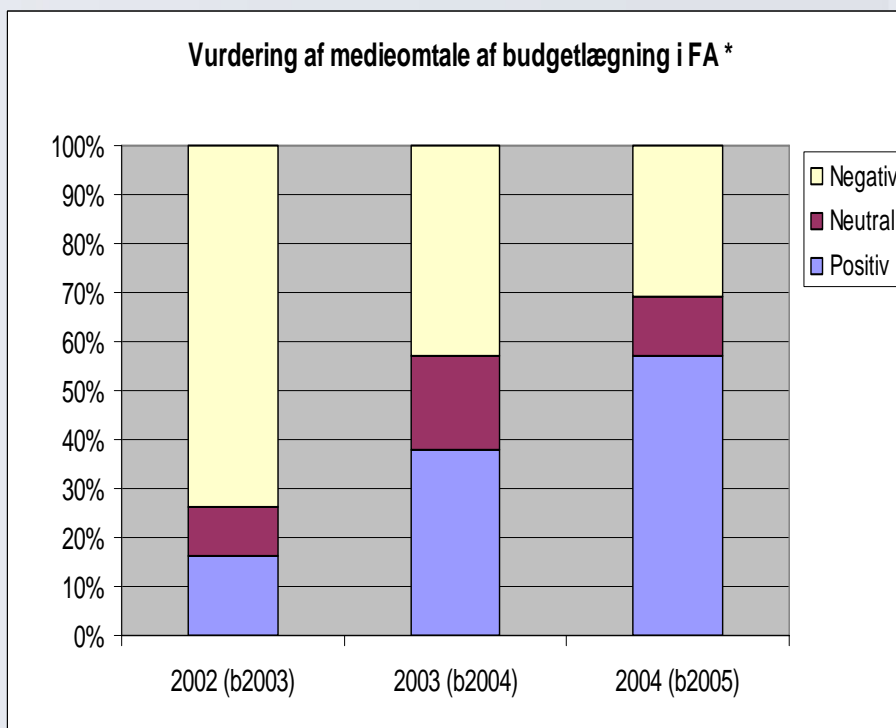
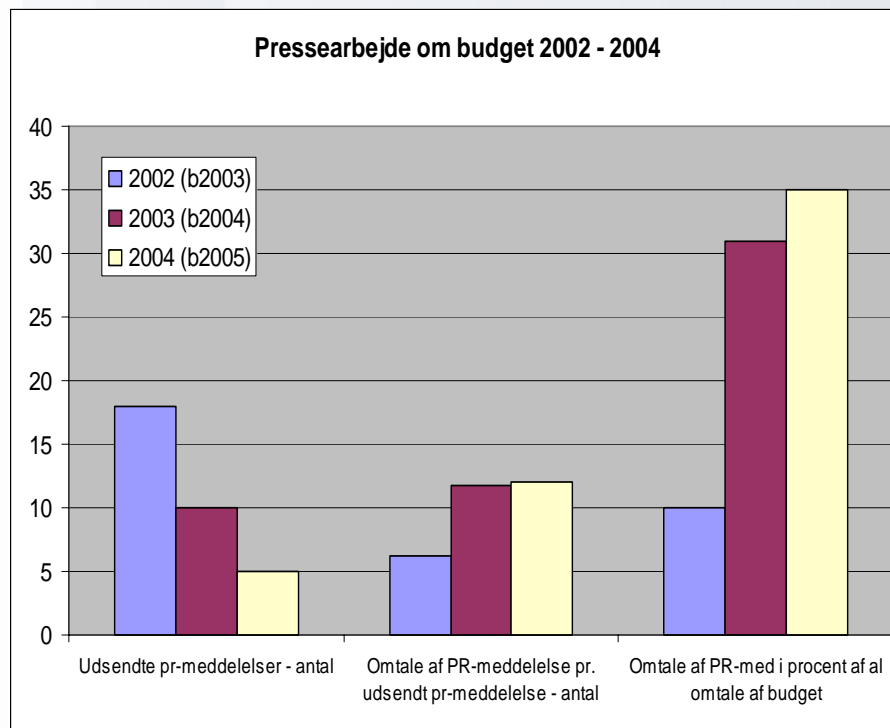
Pressemåling – ex. dokumentation



Pressemåling – udfordringer (problemer)

- Dokumentation siger kun noget om effektiviteten af presseindsatsen (den er steget!) – men kan ikke sige noget om effekten af kommunikationen (er mere effektiv presseomtale godt eller skidt?)
- Dokumentationen ser kun på resultatet (hvad) – men kan ikke sige noget om processen (hvorfor). Vi kan derfor ikke vide hvad vi skal gøre for at ”gentage succesen”.
- Pressemåling kan ikke stå alene – den skal uddybes og suppleres med årsags-virkning-analyser

Pressemåling – ex. analyse

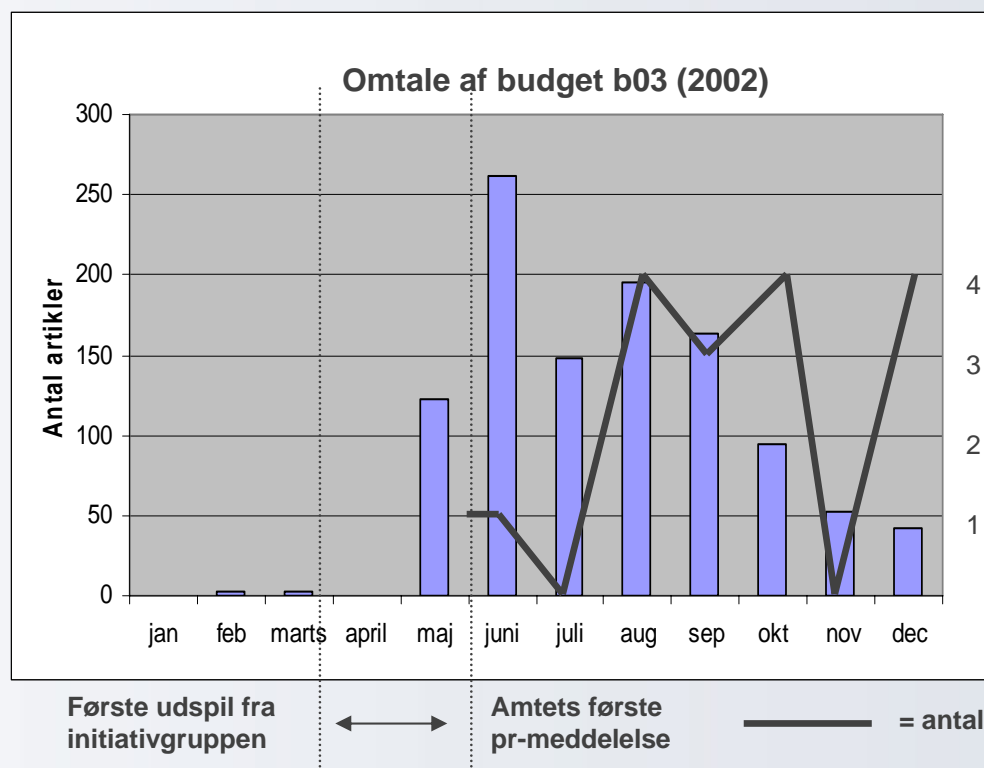


Pressemåling – udfordringer (problemer)

- Vurdering af positiv/negativ omtale er **ikke objektiv**. Det giver problemer i politiske styrede organisationer. Hvem bestemmer f.eks. hvem positiv omtale er positiv for - borgmesteren eller oppositionen?
- Hvordan skal en kommunikationsafdeling vurdere om en politikers læserbrev er positivt eller negativt – skal kommunikationsafdelingen **give politikerne karakterer**?
- Der kan ikke gives en entydig vurdering af presseomtale i en kompleks verden. I et demokrati er en offentlig organisation afhængig af mange **forskellige stakeholderes** meget forskellige synspunkter – kan man måle det med et ”gennemsnitstal”?

Pressemåling – ex. strategi

Timing:



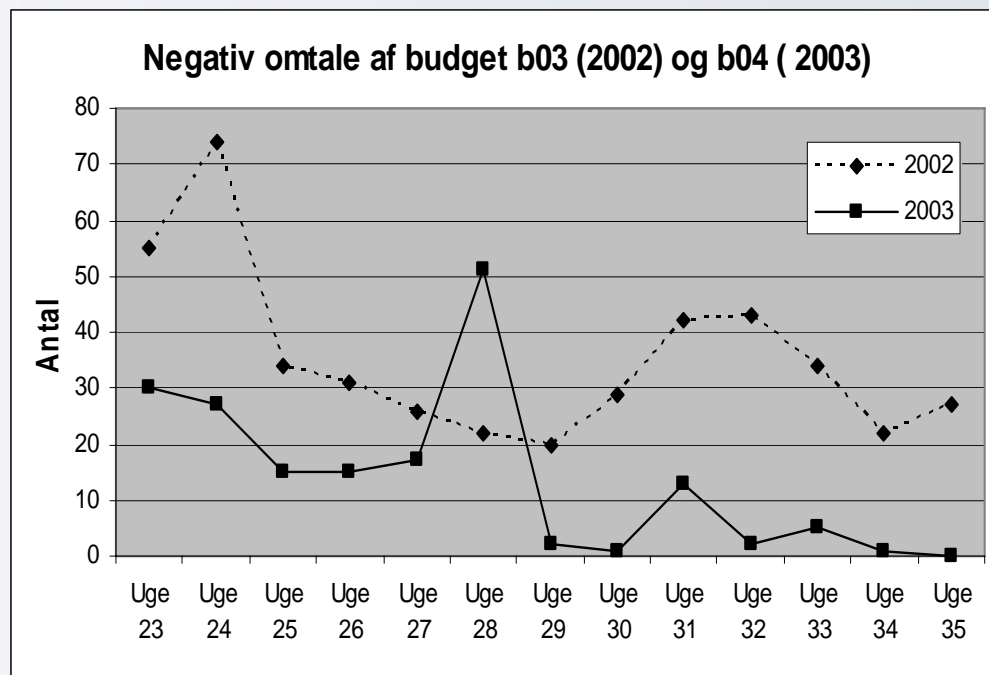
- Juni og juli mest negative måneder (80% negativ og 10% positiv) – december mest positiv (40% positiv og 50% negativ).

- Initiativgruppen allerede aktiv fra marts. Første pr-meddelelse fra FA den 30. maj – på det tidspunkt er der mere end 100 artikler om budget (70% negativ).

- Behov for mere proaktiv pressestrategi

Pressemåling – ex. strategi

Effekt:



- Mere proaktivt og målrettet pressearbejde

- Første pressemeddelse om b04 udsendtes april 2003,

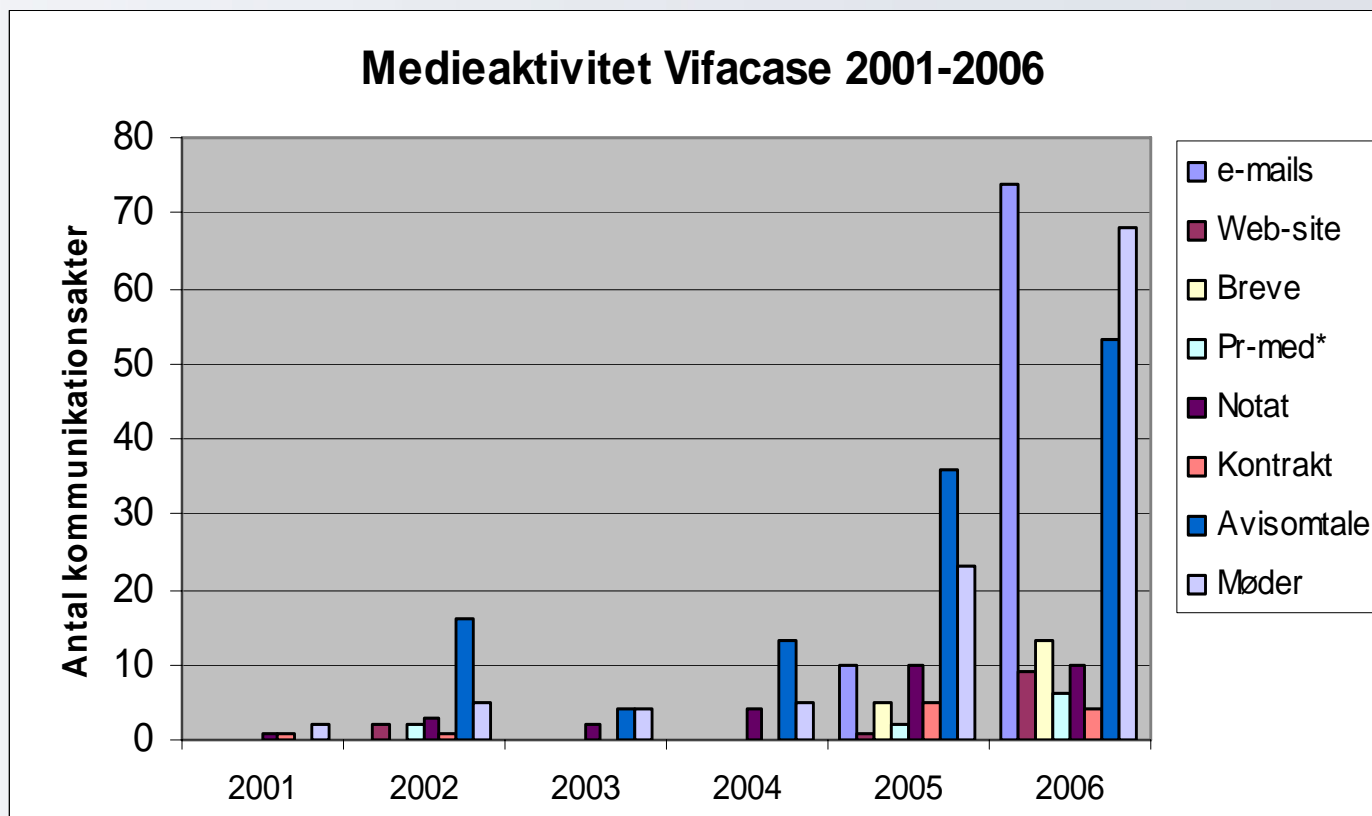
- Færre pressemeddelelser i alt, men flere før sommerferien

- Resultat: Mindre negativ omtale af budgetforhandlingerne

Pressemåling – udfordringer (problemer)

- Flot arbejde – men ret beset ved vi jo ikke om det er amtets pressearbejde, der har gjort forskellen.
- Når vi måler på presseomtalen risikerer vi nemlig at nedtone andre former for (politisk) kommunikation – f.eks. møder, personlige henvendelser, mails etc.

Kommunikation – mere end presseomtale



Tilfredshedsmåling – ex. Frb. Amt

Formål

- Tage temperaturen på medarbejdernes engagement
- Få medarbejdernes vurdering af ledelsen

Aktivitet

- Webbaseret spørgeskema (ekstern leverandør)
- Personlig anonymiseret – men afdelingsregistrering
- 25 spørgsmål med tilfredshedsvurdering

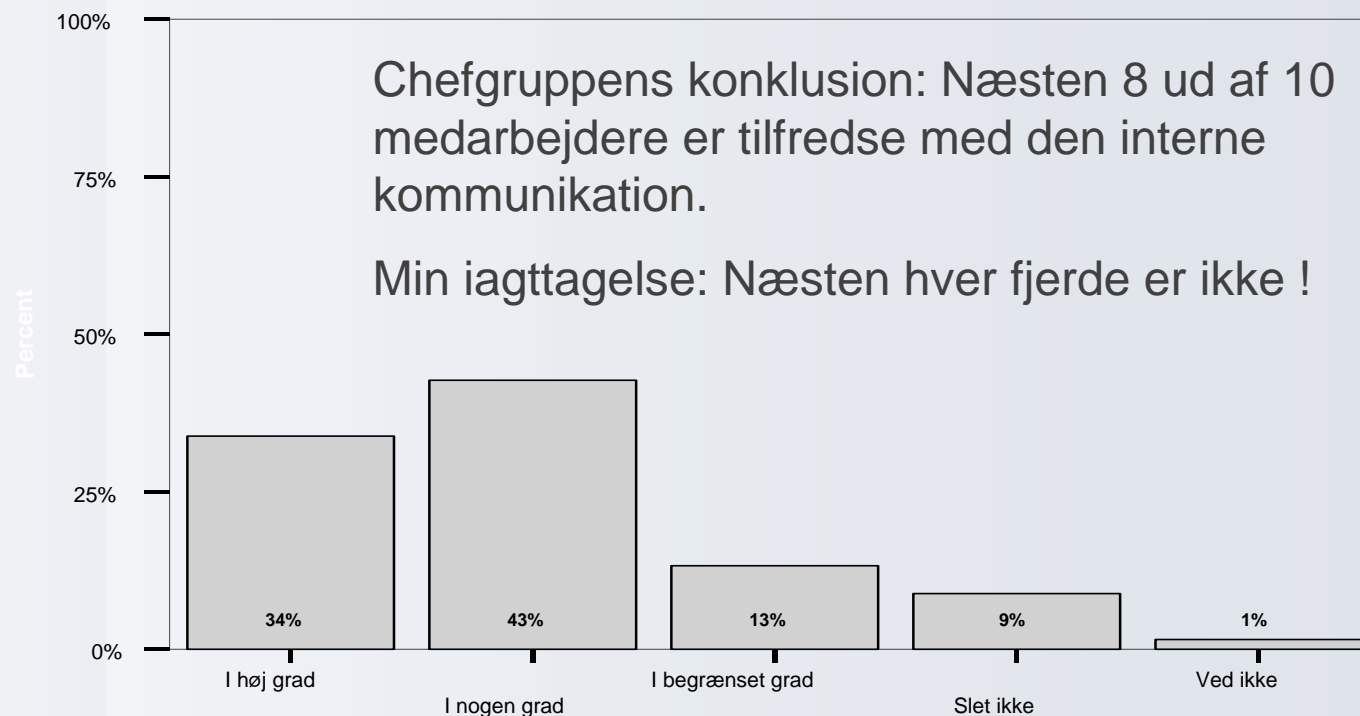
Resultat

- Datarapport til chefgruppe
- Lokal fortolkning (af chefen) i afdelinger
- Ingen formaliseret opfølgning

Tilfredshedsmåling – ex. Frb. Amt

2.1 Information

Er du tilfreds med mulighederne for at indhente den information, du skal bruge til dit arbejde?



Chefgruppens konklusion: Næsten 8 ud af 10 medarbejdere er tilfredse med den interne kommunikation.

Min iagttagelse: Næsten hver fjerde er ikke !

Er du generelt tilfreds med samarbejdet med din nærmeste chef?

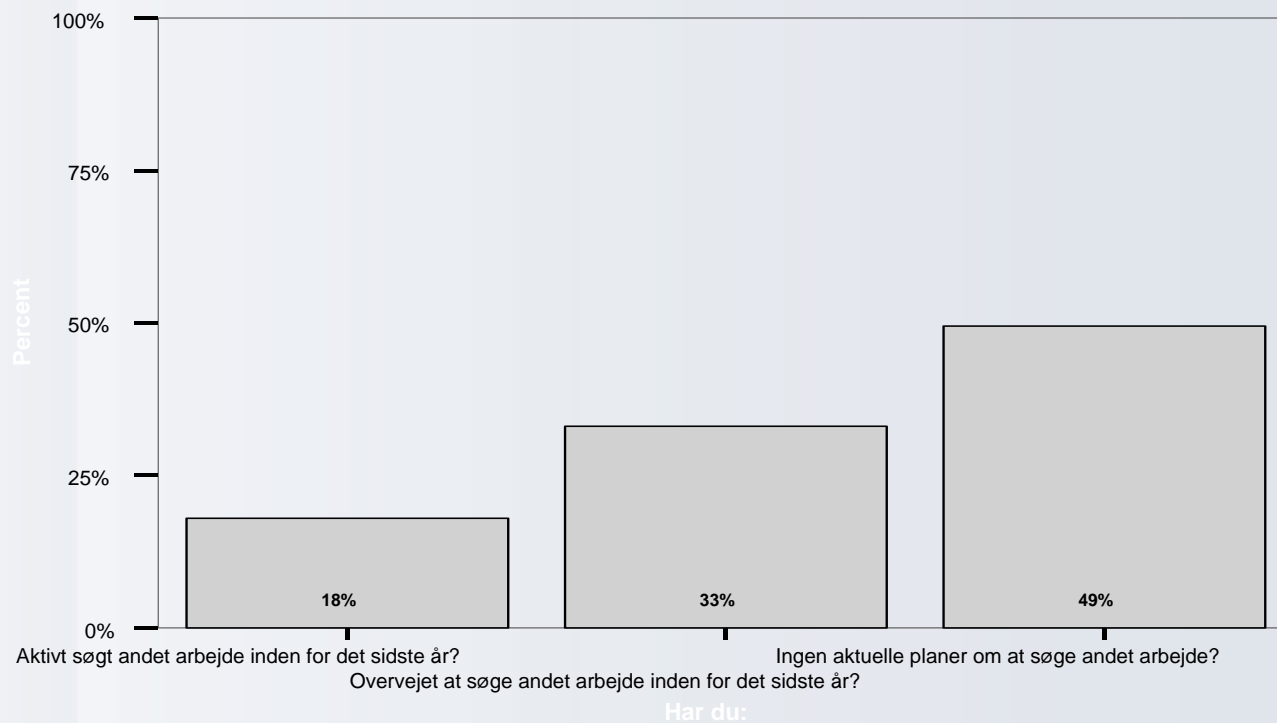
Nis Peter Nissen

27. marts 2007

Tilfredshedsmåling – ex. Frb. Amt

6.1 Fremtiden i Frederiksberg Amt

Har du?



Tilfredshedsmåling – udfordringer

- Ledelsen "sætter" sig på fortællingen og hører ikke andre historier end deres egne.
- Stor tilfredshed risikerer at blive en sovepude – her går det jo godt, så hvorfor lave noget om.
- Ikke kun i interne tilfredsundersøgelser – også landsdækkende patienttilfredshedsundersøgelser – er der tendens til at der især fokuseres på det positive og det problematiske nedtones eller forsvinder.

Tilfredshedsmåling – ex. Sundhed

- Den **Landsdækkende Undersøgelse** af Patientoplevelser (LUP) er gennemført i henholdsvis 2000, 2002, 2004 og 2006.
- Formålet med undersøgelsen er at **sammenligne patientoplevelser** på sygehus- og specialniveau.
- Undersøgelsen indeholder spørgsmål om: kliniske ydelser, patientsikkerhed, patient- og personalekontinuitet, **medinddragelse og kommunikation, information**, behandlingsforløb, udskrivelse, overgange mellem sektorer, fysiske rammer, ventetid og frit sygehusvalg.
- I 2006 blev spørgeskemaet sendt til 26.313 patienter, som var blevet udskrevet fra et af landets sygehuse i perioden medio marts til medio juni 2006. **58 % af patienterne besvarede spørgeskemaet.**

Tilfredshedsmåling – ex. Sundhed

Lægenes og plejepersonalets lydhørhed over for patienterne

De adspurgte patienter er overvejende positive omkring personalets lydhørhed.

Kilde: Patienters oplevelser på landets sygehuse - Spørgeskemaundersøgelse blandt 26.045 indlagte patienter - 2006

Tilfredshedsmåling – ex. Sundhed

Lægernes og plejepersonalets lydhørhed over for patienterne

De adspurgte patienter er overvejende positive omkring personalets lydhørhed. Af de patienter, der beskrev deres sygdom, oplevede 90 % af patienterne, at lægerne i høj grad eller i nogen grad lyttede til deres egen beskrivelse af deres sygdom. Andelen af positive svar varierer med 13 procentpoint (84 % - 97 %) mellem de enkelte sygehuse.

Kilde: Patienters oplevelser på landets sygehuse - Spørgeskemaundersøgelse blandt 26.045 indlagte patienter - 2006

Tilfredshedsmåling – ex. Sundhed

MEDINDDRAGELSE OG KOMMUNIKATION

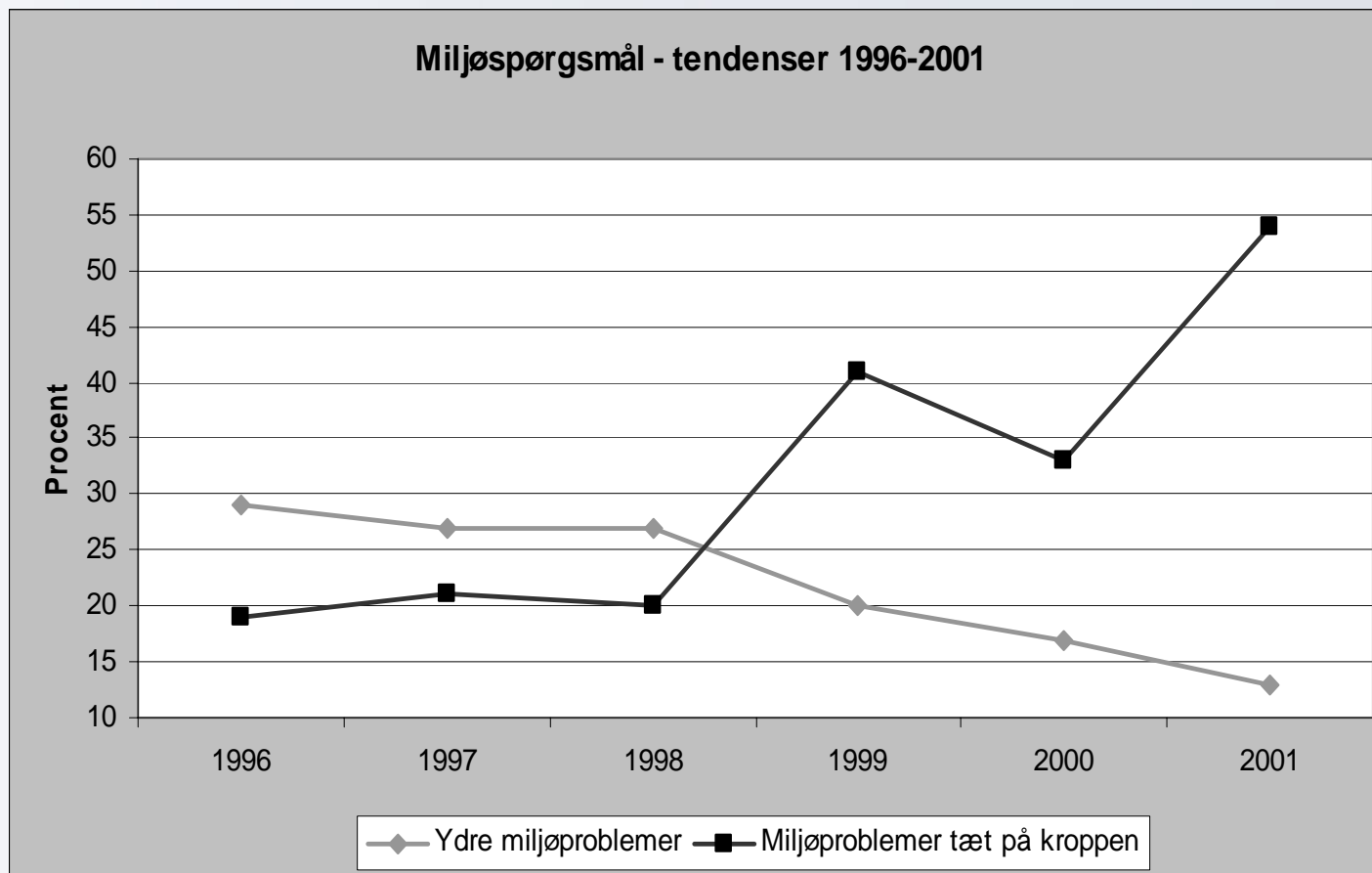
Spørgsmål 7

I hvilken grad oplevede du, at lægerne lyttede til din egen beskrivelse af din sygdom?


	Antal	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Andel negative svar	Placering
		%	%	%	%	%	
Landsresultat	12971	60,2	29,8	7,6	2,4	10,0	

Hos de adspurgte patienter er 4 ud af 10 kritiske omkring personalets lydhørhed. Af de patienter, der beskrev deres sygdom, oplevede 40 % af patienterne, at lægerne slet ikke, i mindre grad eller kun i nogen grad lyttede til deres egen beskrivelse af deres sygdom.

Fortællingen om måling - ex miljø



Fortællingen om måling – ex Frb Amt



PERSONSØGEREN • KAFFESTUEN • LINK • INDEX • SØG

POLITISK | ORGANISATION OG ØKONOMI | MEDARBEJDERINFO | SÅDAN GØR VI

deriksborg Amt ... på alf: Nis Peter Nissen

Bund

2002:

- Budget 2003 omtales i 37%, salg af Hørsholm Sygehus i 12%, skadestuer i 10%,

Amtet og pres

En analyse af mediernes omtale Frederiksborg Amt 2003

Kommunikationssekretariatet Juni 2004

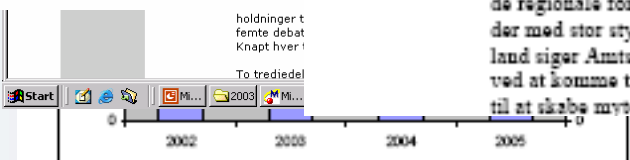
Markant regional profil

- Analyse af medieomtalen af Frederiksborg Amt viser stor interesse for amtstøffet

Det er en myte, at befolkningen ikke interesserer sig for hvad, der foregår i amtterne. I hvert fald, hvis man skal domme efter det som aviserne skriver om Frederiksborg Amt. Amtstøffet dækkes nemlig dagligt af alle væsentlige medier i Nordsjælland. Men det er de regionale og lokale medier, der interesserer sig for amtstøffet. De landsdækkende medier omtaler kun sjældent amtet. Det viser en ny analyse af den samlede medieomtale af Frederiksborg Amt i 2003.

- Den markante regionale profil i medierne vidner om amtets betydning for de regionale forhold. Frederiksborg Amt er en tydelig regional spiller, der med stor styrke formår at sætte sit præg på dagsordenen i Nordsjælland siger Amtsborgmester Jørgen Christensen (V) - men vi har svært ved at komme til orde i de landsdækkende medier. Det er desværre med til at skabe myten om de ukendte amter.

næsten 200 procent fra 1. kv. 2002 til 1. kv. 2005.



holdninger t femte debat Knap hver!

To trediedel

Kilde: Kommunikationssekretariatet

Pressemed

diabetes i knæ i , hofter og



Fortællingen om måling - ex Region H

- **Daglige presseklip udsendes til medarbejdere samt offentliggøres på intranet og internet**

Region Hovedstaden i pressen - Region H - Microsoft Internet Explorer

Filer Rediger Vis Foretrukne Funktioner Hjælp

Tilbage Søg Foretrukne Medier

Adresse http://www.regionh.dk/regionhovedstaden/da/topmenu/Nyt_Presse/Region+Hovedstaden++pressen/ Gå Hyperlinks

Google Start Bogmærker 61 blokeret Kontroller Send til Indstillinger

REGION H Region Hovedstaden Sitemap English

OM REGION H PRESSE & NYT JOB KONTAKT SØG

Sundhed og hospitaler Psykiatri Handicap Forskning Regional udvikling Politik Hospitaler

topmenu > Presse & Nyt > Region Hovedstaden i pressen

14. marts 2007

Region Hovedstaden i pressen
Dagens presseklip

- 26-03-07 **Skriv under for HørsholmSygehus** Frederiksborg Amts Avis
Frederiksborg Amts Avis, sektion 1, side 4 (263 ord)
Psykiatriplanen Mogens Jensen, Slotsbakken 236 Hørsholm: Psykiatriplanen 2007, som er på 68 sider, er der afsat under en halv side til planens økonomiske konsekvenser. Heraf fremgår, at anlægsprojekterne efter et groft skøn beløber sig i ca. 800 mio. kr...
- 26-03-07 **Partier vil ændre plan for hospitaler** Frederiksborg Amts Avis
Frederiksborg Amts Avis, sektion 1, side 1 (142 ord)
»Nordsjælland er lidt for meget lillebror!«Enhedslisten melder sig nu også i kritikken af Re- gion Hovedstadens kommende psykiatri- og hospitalsplan, der forventes vedtaget til maj.Partiet mener, at NordsjællandsHospitals befolkningsunderlag bliver for rin...
- 26-03-07 **250 til åbent hus på hospitalet** Frederiksborg Amts Avis
Frederiksborg Amts Avis, sektion 2, side 1 (346 ord)
Hillerød: I tre timer lørdag eftermiddag var det muligt at komme på besøg på NordsjællandsHospital - Hillerød. Ikke som patient og ikke som besøgende til en pårørende, men derimod som deltager i hospitalets åbent hus-arrangement. Arrangementet var en succes.- Det er gået rigtig godt, må man sige...
- 26-03-07 **Nordsjælland bliver lillebror i ny plan** Frederiksborg Amts Avis
Frederiksborg Amts Avis, sektion 1, side 3 (232 ord)

Start Microsoft PowerPoint - [...] Region Hovedstaden i... 100% 18:07



Fortællingen om måling - ex Region H

- **Daglige presseklip udsendes til medarbejdere samt offentliggøres på intranet og internet**
- **Spørgsmål om sygehuslukning/skadestuelukning meget synlig i medierne – især i regionale og lokale medier**
- **Mindre fokus på overordnet/regionale spørgsmål**
- **Region H's egen presseregistrering underbygger (italesætter) dermed lukningsdagsorden**

Måling af kommunikation - opsummering

- **Måling er en del af en professionel kommunikationsafdelings redskaber – også i en offentlig organisation**
- **Formålet med måling er primært læring og kvalitetsstyring – målet skal være at blive bedre ikke mere synlig**
- **Pressemålinger interessante – men værdien tvivlsom**
- **Tilfredsmålinger vinder frem – men pas på de ikke bliver sovepuder**
- **Fortællingen om målingen vigtig – både den ønskede og den ikke tilsigtede**

**Region
Hovedstaden**

REGION

Tak !

www.nissenbonde.dk

Nis Peter Nissen

27. marts 2007