

Kommunikationspolicy

1. Uppdrag/bakgrund

Kommunikationspolicy är principer och riktlinjer för kommunikationsarbetet på en övergripande nivå.

En kommunikationsplan beskriver konkreta aktiviteter för en given process, ett projekt eller arrangemang, och tar sin utgångspunkt i vår kommunikationspolicy och tillhörande riktlinjer och strategier. En kommunikationsplan upprättas för de olika kommunikationsvägarna och denna policys tillämpning ska gå att återfinna i respektive kommunikationsplan.

Denna kommunikationspolicy anger inriktningen för EDS Riksförbunds kommunikation. Den omfattar alla lokalföreningar och arbete som sker i och genom förbundet och ska genomsyra allt arbete.

Vi är en ideell patientorganisation och arbetar för att förbättra vården, villkoren och vardagen för alla med EDS/HSD. Vi gör det genom påverkansarbete nationellt, i sjukvårdsregionerna, lokalt och genom samarbete med professionen.

Vi sprider kunskap om diagnoserna till diagnos bärare, anhöriga, intresserade, vårdprofessionen, politiker, skola med flera och ordnar aktiviteter i form av medlemsmöten med föreläsningar, fikaträffar samt årliga medlems- och familjehelger.

2. Syfte

Det huvudsakliga syftet med EDS Riksförbunds kommunikation är att den ska bidra till att uppfylla organisationens övergripande mål och vision, genom att skapa förtroende för förbundet och dess verksamhet, samt stärka synen på förbundet som en ledande aktör, som bidrar till nödvändiga och positiva förändringar, både för individen, vården och samhället.

3. Ansvar

Ordföranden och styrelsen, på såväl riksnivå som lokalt, är ytterst ansvariga för den kommunikation som sker såväl inom förbundet, som mellan förbundet och det övriga samhället och individer. Det innebär även att alla ansvarsposter inom förbundet, är skyldiga att följa denna kommunikationspolicy.

Kommunikationspolicyn är framtagen av en arbetsgrupp och beslutad av styrelsen. Vid behov av förändringar ska styrelsen ge uppdrag till kommunikationsgruppen, att ta fram förslag, för att sedan kunna besluta om denna förändring och revidera dokumentet.

När en medlem uttalar sig som representant för EDS-förbundet ska detta göras i enlighet med denna policy. I annat fall ska det göras tydligt att medlemmen uttalar sig som privatperson och inte som representant för förbundet.

4. EDS Riksförbunds kännetecken och ledord

I vår kommunikation ska vi alltid sträva efter att vara respektfulla, ärliga och relevanta.

Respekt

Då vi möter och representerar människor i kris och svåra situationer, ska vi visa respekt för den enskilda människan och dennes rättigheter.

Vi ska även agera icke-diskriminerande och ta hänsyn till personlig integritet.

Ärlighet

Vi är ärliga och står för en korrekt, begriplig och evidensbaserad verklighetsbild. Detta innebär till exempel att vi inte utelämnar information om det innebär att vi därigenom bidrar till att skapa en felaktig eller vinklad bild av en företeelse eller händelse. Alla ska, i alla lägen, kunna lita på att det vi säger är korrekt. Detta innebär också att vi utan prestige rättar oss själva, om vi skulle kommunicera något som visar sig vara fel.

Relevans

Det vi kommunicerar ska vara relevant för de målgrupper vi riktar oss till och det ska alltid finnas ett tydligt syfte med det vi kommunicerar.

5. Grafisk profil

Vi följer den grafiska profilen som togs fram 2021 i syfte att skapa tydlighet och igenkännbarhet.

6. Intern och extern kommunikation

6.1 Intern kommunikation

Med intern kommunikation menar man dialog och kommunikation, med en sändare och en mottagare inom förbundet. Internkommunikationen bör vara målgruppsanpassad och alla som ska ha tillgång till en specifik information får det. Det ska vara enkelt att kommentera och diskutera information. Därför ska vi ha effektiva arbetssätt och verktyg för våra interna målgrupper.

Personliga möten, e-post och telefon

Ett respektfullt bemötande kollegor emellan är en självklarhet. Mail ska besvaras inom 72 timmar (3 dygn). Om detta inte är möjligt, på grund av hög belastning eller av hälsoskäl, ska detta meddelas, på samma sätt som vid extern kommunikation.

6.2. Extern kommunikation

Med extern kommunikation menar vi all kommunikation och dialog mellan personer eller aktörer utanför förbundet och förbundet. Denna ska ge en samlad bild av förbundet och informerar om våra verksamheter.

Målgrupper

Vi har flera olika målgrupper, vilka kan kategoriseras i:

- Patienter med eller utan EDS/HSD-diagnos
- Anhöriga
- Vårdprofessionen
- Politiker
- Media
- Övriga samhället (arbetsplatser, skola, med mera).

Enkel och relevant dialog

Språket ska vara rakt och enkelt.

Vi har en trevlig och seriös ton, professionell men vänlig.

Vi ger inte medicinsk rådgivning.

Vi kan hänvisa till förbundets kontaktpersoner och nätverk.

Förbundet är religiöst och partipolitiskt obundet vilket alla företrädare bör ha i åtanke.

Svensk lagstiftning, publicering och avpublicering

Vi följer svensk lagstiftning och släpper därför inte igenom kommentarer, som inte följer densamma. Vid en avpublicering av kommentarer lägger vi en egen kommentar för att förklara varför avpublicering skett.

Vi följer de användarvillkor och förhållningssätt som gäller för respektive kommunikationsplattform, följer upphovsrättsliga regler, publicerar inte upphovsrättsskyddade bilder, texter eller filmer utan godkännande.

Vi följer Integritetsskyddsmyndighetens riktlinjer och publicerar aldrig information om någon som inte gett sitt godkännande.

Felhantering och faktafel

Sker faktafel ska vi vara tydliga med vilka korrigeringar som gjorts så att det inte upplevs, som att man försöker dölja den felaktiga informationen. Ärlighet och tydlighet ska styra agerandet.

Negativa kommentarer

Vi ska förhålla oss professionellt gentemot negativa kommentarer och tillåta kritik. Kommentar som kränker våra ledord, ex kränkande uttalande om en annan person, tas bort. Vi tillåter inte mobbning eller annan kränkande behandling på våra plattformar.

E-post

E-post ska ha en signatur enligt mall i enlighet med förbundets grafiska profil.

E-post som inkommer till förbundets adresser ska besvaras inom 72 timmar (3 dygn). Om detta inte är möjligt, på grund av hög belastning eller av hälsoskäl, ska e-posten inom 72 timmar vidarebefordras till någon annan inom förbundet som kan svara. Om man vet att man inte kommer kunna svara på e-post under en längre tid ska man utse en ersättare och ställa in så att all mail vidarebefordras till ersättarens e-postadress.

Telefon eller personlig kommunikation

Vid telefonkontakt eller vid personliga möten ska man berätta vem man är och vilket uppdrag man har.

Förbundets webbplats

Läs mer i riktlinjer & kommunikationsplan för förbundets webbplats.

Sociala medier

Läs mer i riktlinjer & kommunikationsplan för användning av sociala medier.

EDS-Nytt

Redaktionen ansvarar för att ta fram korrekt textinnehåll och att eventuella bilder är godkända att använda.

Den grafisk profilen ska följas.

Läs mer i riktlinjer & kommunikationsplan för EDS-Nyts redaktion.

Event/föreläsningar/offentliga aktiviteter

Vid offentliga aktiviteter agerar man som representanter för förbundet och inte som privatpersoner, samt följer våra ledord *respekt, ärlighet* och *relevans*.

Vi är tydliga i fråga om vilka vi är och vilket uppdrag vi har.

7. Lokalföreningar

Lokalföreningar är fristående enheter men agerar inom riksförbundet och förbinder sig därmed att agera i enlighet med riksförbundets mål, syften och policy.

Riksförbundet tillhandahåller en allmän kommunikationsplan för lokalföreningen, som kan anpassas lokalt.

Beslutad av EDS Riksförbundets styrelse 2022-08-23

Upprättad 2022-06-11 av kommunikationsgruppen

Annalena Karlsson Andrews

Christina Edelbring

Elizabeth Tornland

Jeanette Renman

Kajsa Nilsson Early

Peter Sandberg