



LÆGEMIDDELSTYRELSEN
DANISH MEDICINES AGENCY

REV DECEMBER 2018

Kommunikationsstrategi for Lægemiddelstyrelsen

2017 – 2021



© Lægemiddelstyrelsen, 2018

Du kan frit referere teksten i publikationen, hvis du tydeligt gør opmærksom på, at teksten kommer fra Lægemiddelstyrelsen.

Det er ikke tilladt at genbruge billeder fra publikationen.

Lægemiddelstyrelsen
Axel Heides Gade 1
2300 København S
lmst.dk

Sprog
Dansk

Version
2.0

Versionsdato
December 2018

Introduktion

Lægemiddelstyrelsens mission

Effektive, sikre og tilgængelige lægemidler og sikkert medicinsk udstyr til gavn for samfundet.

Lægemiddelstyrelsens vision

Lægemiddelstyrelsen i europæisk topklasse

Dette betyder

- Aktiv dialog og samarbejde – værdi for borgerne
- Kvalitet og leverancer til tiden
- Faglighed og engagement – en fantastisk arbejdsplads!
- Bidrag til Danmark som førende life science nation
- Drivkraft i det europæiske samarbejde og en stærk international position

Lægemiddelstyrelsens kultur og værdier understøtter og guider medarbejderne på vejen mod europæisk topklasse. Vi har en performance- og forbedringskultur, hvor vi gennem samarbejde konsekvent vil tilstræbe at efterleve vores grundlæggende værdier; og være lydhøre, handlekraftige, professionelle og europæiske.

Vores samlede strategi for 2017-2021 med underliggende delstrategier beskriver vejen til europæisk topklasse.

Målet om europæisk topklasse går på mange områder via en konsolidering, der bl.a. består i rettidige nationale sagsbehandlingstider, kontroller og inspektioner i et omfang, der matcher vores risikobaserede tilgange, fuld overholdelse af standarderne inden for bivirkningsovervågning samt modernisering og forenkling af vores IT-landskab. Denne konsolidering er allerede nået langt ved udgangen af 2018.

Kommunikationsstrategien bidrager til dette arbejde og revideres en gang årligt for at sikre aktualitet. Nærværende version er aktualiseret ultimo 2018.

Kommunikationsstrategien beskriver i første omgang vores visioner om at styrke Lægemiddelstyrelsens strategiske kommunikation, dernæst opridses en række væsentlige tiltag med afsæt i identificerede udfordringer, og i sidste afsnit har vi listet de overordnede principper for kommunikation og samarbejde i Lægemiddelstyrelsen.

Strategisk kommunikation i Lægemiddelstyrelsen

Ambitionen på kommunikationsområdet er frem mod 2021 at styrke Lægemiddelstyrelsens image både nationalt og internationalt i samarbejde med vores departement.

Vi skal opfattes som den mest troværdige aktør på lægemiddelområdet i Danmark, og i europæisk sammenhæng skal vi positionere os som en visionær myndighed med effektiv og højt kvalificeret opgaveløsning. Vi vil også gerne have en stærk global positionering.

Vores talspersoner skal være kendte ansigter i den nationale mediedækning af lægemidler, og vi skal være en attraktiv sparringspartner for borgere, industri og faglige miljøer. Vi skal øge borgernes forståelse for lægemidler og medicinsk udstyr, herunder særligt forståelsen for evidens og medvirke til, at forståelseskløften mellem sundhedsfaglige og borgere bliver mindre i spørgsmål om lægemidler og medicinsk udstyr.

I forhold til at realisere denne strategi over de kommende år spiller vores evne til at kommunikere med vores interessenter en afgørende rolle. Ud over borgere, politikere og medier inkluderer de især lægemiddel- og medicindustrien, sundhedsprofessionelle og apoteker.

Borgernes tillid til vores vurderinger og afgørelser spiller afgørende ind på den troværdighed, som er grundstenen i vores myndighedsrolle. Det fordrer lydhørhed, klar kommunikation og hurtig respons at styrke denne tillid. I den sammenhæng spiller de sundhedsprofessionelle en væsentlig rolle som videreformidlere og udøvere af vores arbejde. En stadig større involvering og inddragelse i Lægemiddelstyrelsens arbejde af ikke bare sundhedsprofessionelle, men også borgere/patienter, er nødvendig.

Vi skal sikre en endnu mere sammenhængende kommunikation på tværs af Sundheds- og Ældreministeriets område og rettidigt inddrage såvel departement som andre styrelser heri.

Også industrien forventer en mere dialogorienteret styrelse med øget transparens, og vi oplever desuden et stort fokus på både lægemidler og medicinsk udstyr i medierne.

Vi vil derfor udbygge og styrke den nuværende kommunikation med en endnu mere proaktiv og strategisk dimension samtidig med, at vi håndterer en øget driftsmængde som følge af øgede ambitioner på vores forretningsområder.

Med afsæt i konsolideringen af sagsbehandling og processer, som hidtil har været den centrale opgave i Lægemiddelstyrelsens samlede strategi, skal Lægemiddelstyrelsens kommunikations- og pressefunktion (herefter KOM & Presse) fremadrettet dreje blikket ud mod vores interessenter og i højere grad overveje deres behov og forventninger, når vi tilrettelægger vores kommunikation. KOM & Presse skal i samarbejde med ledelse og medarbejdere løbende risikovurdere interessenternes og mediernes dagsorden op imod vores egen strategi og drift.

Selv om strategien stiller store krav til alle medarbejdere, har KOM & Presse en særlig rolle med at bidrage til mere og smidigere videndeling og agere bindeled til det omkringliggende samfund, bl.a. via hjemmeside, sociale medier og andre relevante medier. Kommunikationsstrategien skal på tværs af de faglige delstrategier koble og koordinere initiativer målrettet øget dialog, brugerinddragelse og interessent-kommunikation på overordnet niveau.

Internt skal KOM & Presse understøtte udviklingen ved at fremme medarbejdernes evne til at kommunikere forståeligt og brugerorienteret til hinanden og til eksterne målgrupper. Endnu

bedre kommunikation mellem ledelse og medarbejdere – og vice versa – skal hele tiden fremmes. Endelig skal de faglige enheders bilaterale dialog med forskningsmiljøer i Danmark og udlandet kunne trække på kommunikationsfaglig bistand til formidling og synliggørelse.

Lægemedelstyrelsens tradition for at tænke kundeorienteret kombineret med fladt hierarki og en tillidsbaseret kultur er et godt grundlag for udviklingen hen imod mere strategisk kommunikation med omverdenen.

Udfordringer og tiltag

Dalende tillid til eksperter og myndigheder

Der er i de seneste år sket en mangedobling i antallet af stemmer, som bidrager til debatten om lægemiddel- og sundhedsfaglige emner. Sociale medier, onlineaviser med stigende nyhedsacceleration og den enkelte borgers adgang til et væld af kilder gør konkurrencen om at trænge igennem informationsstøjen med dokumentation og evidens sværere. I yderste konsekvens kan det redde liv, at borgerne har nem adgang til saglig information om medicin og medicinsk udstyr. Da vi ikke kan være alle steder på en gang, skal vores fokus rettes der, hvor vores aktiviteter giver størst gennemslagskraft for færrest ressourcer.

Tiltag:

- Vi foretager en statistisk repræsentativ måling af befolkningens opfattelse af og tillid til lægemidler og medicinsk udstyr for at kunne dokumentere evt. forståelseskløfter mellem myndigheder og borgere og kommunikere evidensbaseret om misinformation
- Vores pressekorps skal kontinuerligt trænes i at levere klare og præcise budskaber, og vi etablerer et system for *issues management* med materiale om konkrete sager, som vi ved kommer op i medierne.
- Vi eksekverer en presse- og social mediestrategi mod misinformation med udgangspunkt i patientsikkerhed og rækkevidde. Jo mere en oplysning er til fare for borgerne og jo større rækkevidde den har, desto mere skal vi agere.
- Vi styrker samarbejdet med relevante myndigheder og organisationer om indsatsen mod misinformation på sociale medier for at forstærke effekten af den fælles indsats, herunder igennem kampagnevirksomhed
- Vi udpeger en række tværgående temaer, som vi skal have særskilt og offensivt fokus på, herunder f.eks. øget tillid til lægemidler

Stemningsskift og nye forventninger

Skiftende politiske, faglige og teknologiske strømninger påvirker forventningerne til os, både fra vores professionelle målgrupper og i den brede befolkning.

Tiltag

- Vi gennemfører interessentanalyser en gang om året som minimum, både Lægemedelstyrelsen overordnet og inden for enkelt enheds fagområde specifikt.

- Vi måler effekten af udvalgte dele af Lægemedelstyrelsens information med størst rækkevidde ift. befolkningen, herunder eksempelvis (med ikke nødvendigvis) indlægssedler
- Vi udarbejder en interaktionseffektanalyse, der bl.a. skal fokusere på håndtering af telefonopkald og mails til Lægemedelstyrelsen og en handlingsplan for evt. tiltag, der kan levere mest mulig effekt for flest borgere/brugere, herunder fx telefonsluser mv.
- Vi udbygger Lægemedelstyrelsens hjemmeside med tre hovedindgange for hhv. borgere, sundhedsprofessionelle og virksomheder.
- Vi etablerer et mikrosegmenteret nyhedsbrevsmodul på Lægemedelstyrelsens hjemmeside, hvor borgere, læger og andre sundhedsprofessionelle samt virksomheder kan skrive sig op til at modtage nyheder om præcis de emner, de er interesseret i
- Faglige dialogmøder med interessenter og politiske opdragsgivere skal sikre fordybelse i udvalgte emner og områder, inspirere vores arbejde som eksperter og embedsmænd og positionere Lægemedelstyrelsens høje faglighed.

Øget europæisk konkurrence

Europæisk topklasse forudsætter en styrket profil som effektiv og visionær lægemiddelmyndighed og dialogpartner over for vores politiske opdragsgivere, den brede offentlighed, læge- middel- og medicoindustrien og i det europæiske samarbejde.

Tiltag

- Vi udbygger Lægemedelstyrelsens hjemmeside med information om styrelsens internationale engagement
- Vi indfører en systematisk overvågning af europæiske lægemiddelstyrelser og øvrige udvalgte landes kommunikation mhp. at kunne opdage nye tiltag, initiativer og idéer hurtigt og vurdere, om de kan kopieres til gavn for patientsikkerheden herhjemme
- Vi styrker vores kommunikation til et internationalt publikum med interesse for medicin og medicinsk udstyr via sociale medier, opsøgende kontakt til internationale medier og en 1:1 engelsk version af styrelsens hjemmeside på alle relevante områder.
- Vi udvikler et livestream-modul til seminarer og møder, så et internationalt publikum kan følge med i Lægemedelstyrelsens faglige fokusområder

Ambition om mere ledelseskommunikation og øget intern videndeling

Lægemedelstyrelsens strategi understøttes af en styrket kvalitetsorganisation, mere ledelseskraft, gennemgang af arbejdsprocesser og ambitionen om at skabe en forbedringskultur. Medejerskab og engagement i disse initiativer forudsætter, at alle medarbejdere føler sig velinformerede, og at der er mulighed for dialog med ledelsen.

Tiltag

- KOM & Presse understøtter aktivt kommunikation om leanimplementeringen, kvalitetsstrategien samt Lægemedelstyrelsens værdi- og kulturproces. Det handler om klar proceskommunikation, tydelig ledelsesinformation og formidling af "de gode historier" internt og eksternt.
- De faglige enheder og KOM & Presse samarbejder om brugerinddragelse, konkretisering af budskaber og kommunikationsplan for aktiviteter, der har karakter af egentlige projek-

ter eller involverer større eksterne målgrupper.

- Vi styrker linjekommunikationen og udvikler et nyt koncept for internt nyhedsbrev, der regelmæssigt følger op på de strategiske tiltag og aktuelle emner.
- Ud fra identificerede behov og med afsæt i vores visionære målsætninger afholder vi løbende åbne gå hjem-møder for medarbejderne, som giver mulighed for videndeling og dialog på tværs af organisation og ledelseslag.

Principper for kommunikation og samarbejde i Lægemedelstyrelsen

Vi går i dialog, kvalificerer og målretter

Vi er i løbende dialog med vores målgrupper for at sikre, at vi har kendskab til aktuelle og langsigtede behov, holdninger og vilkår. Dialogen sker bl.a. via brugerpaneler og -undersøgelser, dialogmøder og arbejdsgrupper.

Derudover indsamler vi løbende viden ved at afstemme, måle og evaluere vores kommunikation og effekten af den.

Vi videndeler og koordinerer

Vi kommunikerer med udgangspunkt i hele vores forretning – med fokus på både dybden og bredden i vores mange opgaver. Vi sikrer denne viden ved kontinuerligt at videndele og koordinere på tværs af organisationen.

Velinformerede medarbejdere er nødvendige for at kunne levere god service over for vores eksterne brugere og et godt udgangspunkt for at skabe motivation og trivsel hos medarbejderne.

Vi tager højde for forslag og kritik

Vi lytter til forslag og kritik som en naturlig del af en aktiv dialog og inddrager det i vores arbejde. Det gælder input fra vores mange interessenter og fra medarbejderne.

Vi er proaktive

Vi stræber efter at være på forkant – at være opsøgende og tage initiativ til at kommunikere om emner, som har værdi internt og eksternt. Kommunikation er en integreret del af alle medarbejders arbejdsopgaver, og vi orienterer vores medarbejdere om større sager, før vi orienterer andre.

Vi holder os til fakta

Vi baserer vores kommunikation på anerkendt viden, vi som myndighed kan stå inde for. Vi tilpasser løbende indhold og formidling, når vi får dokumentation for ny viden.

Vi følger udviklingen

Vi bruger så vidt muligt ny teknologi, når den kan understøtte og forbedre vores kommunikation, og vi prioriterer at kommunikere med vores interessenter via de platforme, de bruger, og på et tidssvarende sprog.

Vi fokuserer på udviklingen inden for vores mange fagområder. Det er afgørende for at kunne imødekomme vores interessenters behov og bevare vores stærke, europæiske profil.