



**Embætti
landlæknis**
Directorate of Health

Upplýsingastefna embættis landlæknis 2021



Upplýsingastefna embættis landlæknis 2021

Inngangur

Embætti landlæknis starfar í samræmi við lög um landlækni og lýðheilsu nr. [41/2007](#). Samkvæmt lögnum skal embættið stuðla að heilbrigði landsmanna með því að tryggja gæði heilbrigðisþjónustu og efla lýðheilsustarf í landinu. Er embættinu meðal annars ætlað að veita stjórnvöldum og almenningi ráðgjöf og fræðslu; að annast lýðheilsustarf; að hafa eftirlit með heilbrigðisþjónustu, heilbrigðisstarfsmönnum og lyfjaávisunum; að sinna kvörtunum almennings vegna heilbrigðisþjónustu; að veita heilbrigðisstéttum starfsleyfi; að vinna að gæðapróun í heilbrigðisþjónustu; að safna og vinna upplýsingar um heilsufar og heilbrigðisþjónustu; að þróa raf-rænar heilbrigðislausnir og að bera ábyrgð á framkvæmd sóttvarna.

Ljóst er að starfsemi embættis landlæknis varðar alla landsmenn sem endurspeglast í miklum áhuga almennings og fjölmiðla á málefnum er snerta verkvið embættisins. Því er mikilvægt að embætti landlæknis hafi annars vegar frumkvæði að því að koma upplýsingum á framfæri og hins vegar svari fljótt og vel þegar til þess er leitað. Hvort tveggja er þýðingarmikið í starfsemi embættisins. Ekki þarf að tíunda mikilvægi þess að allar upplýsingar sem frá embættinu fara séu áreiðanlegar og byggja á vönduðustu þekkingu og gögnum sem völ er á.

Auk þess að vinna eftir lögum um landlækni og lýðheilsu og ýmsum öðrum lögum um heilbrigðismál skal embætti landlæknis taka mið af þeim lögum er lúta að upplýsingaskyldu, málsmeðferð og persónuvernd en þau eru [upplýsingalög nr. 140/2012](#), [stjórn-sýslulög nr. 37/1993](#) og [lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018](#). Jafnframt skal meðferð upplýsinga og miðlun þeirra vera í samræmi við þau gildi sem starfsmenn embættis landlæknis hafa orðið sammála um að hafa ávallt að leiðarljósi: *Ábyrgð, virðingu og traust*. Vakni vafi um skyldur embættisins í þessu samhengi er hægt að leita til ráðgjafa um upplýsingarétt almennings hjá forsætisráðuneytinu, sbr. 13. gr. upplýsingalaga.

Til að tryggja að samfella sé í birtingu efnis á vegum embættis landlæknis og í afgreiðslu upplýsinga-beiðna og fyrirspurna, sem embættinu berast skal tryggja að í gæðahandbók séu viðeigandi verkferlar til staðar.

Enginn vafi leikur á því að með framförum í upplýsingatækni verður til einstakt tækifæri til að miðla upplýsingum til almennings, fjölmiðla, opinberra aðila og fleiri. Nú sem aldrei fyrr gefst tækifæri til að valdefla og hvetja almenning til bættrar heilsu og líðanar með miðlun upplýsinga. Öllum tækifærum fylgja þó áskoranir og í þessu samhengi er mikilvægt að horfa til persónuverndar, skýrleika og framsetningar upplýsinga sem birtar eru.

Útgefið efni og vefráð

Allt útgefið efni, þar á meðal fréttatilkynningar, greinar, fræðsluefni og tölfraedi, skal vera byggt á áreiðanlegum gögnum og sett fram á einfaldan og aðgengilegan máta. Jafnframt skal útgefið efni vera merkt embættinu og þeim aðilum innan embættisins sem eru höfundar efnisins og/eða bera ábyrgð á útgáfunni.

- Frumkvæði að nýrri fréttatilkynningu, grein eða fræðsluefni getur komið frá landlækni, sviðsstjóra, sérfræðingi á viðeigandi sérsviði eða frá vefstjóra. Öllum starfsmönnum er heimilt að bera upp tillögu að frétt við þessa aðila.

GILDIN OKKAR

Ábyrgð

Við leysum verkefni sem okkur eru falin af metnaði og fagmennsku á tilsettum tíma. Við bendum á það sem betur má fara.

Virðing

Við berum virðingu fyrir þeim sem til okkar leita og hvert fyrir öðru með því að sýna tillitssemi, góðvild og sanngirni.

Traust

Við ávinnum okkur traust með því að veita áreiðanlega þjónustu og gæta jafnræðis í hvívetna.



Upplýsingastefna embættis landlæknis 2021

Útgáfu- og vefstjóri og í vissum tilvikum aðstoðarmaður landlæknis bera ábyrgð á að birta fréttatilkynningar á heimasíðu og á samfélagsmiðlasíðum embættisins. Nánari upplýsingar um birtingu á samfélagsmiðlum má finna í [Samfélagsmiðlastefnu embættis landlæknis](#). Á sóttvarnasviði er jafnframt vefritari sem sér um að setja inn fréttir sviðsins í samráði við útgáfu- og vefstjóra. Jafnframt þurfa starfsmenn ekki að bera minniháttar breytingar eða uppfærslur á útgefnu efni undir ábyrgðaraðila heimasíðu embættisins.

Vefráð EL er skipað fulltrúum frá hverju sviði embættisins og er það vefstjóra til ráðgjafar og samráðs um þróun og viðhald vefjarins. Fulltrúar ráðsins hafa fullan ritstjórnaraðgang að vefnum og geta sinnt vefumsjón þegar þess er þörf. Vefráðið er ábyrgt, ásamt vefstjóra, fyrir árlegum uppfærslum og yfirlestri á efni vefjarins, þ.e. hver sviðsfulltrúi í ráðinu sér um að starfsmenn yfirfari sitt efni og beini því til vefstjóra.

- Ef fréttatilkynning er að frumkvæði vefstjóra leitar hann samþykkis/samráðs um fréttaskrifin hjá viðkomandi sérfræðingi, verkefnisstjóra, sviðsstjóra eða landlækni.
- Meginreglan er sú að viðkomandi sérfræðingur, verkefnisstjóri og sviðsstjóri skrifi drög að tilkynningu. Vefstjóri og/eða aðstoðarmaður landlæknis lesa hana yfir með tilliti til málfars og framsetningar.

- Þegar vefstjóri semur tilkynningu ber að senda hana til yfirlestrar og samþykkis til þess sérfræðings og sviðsstjóra sem málið varðar.

Skrif fréttatilkynninga

Leiðarljós allrar upplýsingagjafar á vegum embættis landlæknis er að miðla réttum og traustum upplýsingum á skýran og aðgengilegan máta.

Þegar fréttatilkynning er samin skulu meginatriði hennar sett fremst. Setningar skulu vera stuttar, markvissar og án óþarfa lýsingarorða.

Fyrirsagnir skulu vera stuttar og lýsandi fyrir innihald tilkynningarinnar.

Nota á málfar sem miðar við almennan lesanda og forðast að nota sérhæft eða tæknilegt orðafar þar sem því verður við komið. Sé þörf á því að nota slíkt orðafar skal útskýring á því fylgja með.

Tilkynningar skulu að jafnaði vera undirritaðar, ýmist merktar landlækni, sóttvarnalækni, sviðsstjórum, sérfræðingi eða verkefnisstjóra. Að auki skal tilgreint hver veitir nánari upplýsingar.

- Efnistöfum og framsetningu ber að haga á þann hátt að það sé sem aðgengilegast fyrir vefgesti, sbr. [vefstefnu embættis landlæknis um aðgengi](#).
- Vefstjóri og viðkomandi sviðsstjóri, eða landlæknir, úrskurða um álitamál sem tengjast efni tilkynninga.

- Við vinnslu tilkynninga skal styðjast við viðeigandi verkferla í gæðahandbók embættis landlæknis.

Mynd með tilkynningu á vef

- Myndum skal almennt gert hátt undir höfði og helst skal birta mynd með frétt. Myndir skulu vera viðeigandi og eiga við það efni sem fréttin snýst um.
- Vefstjóri hefur leyfi til þess að velja mynd með frétt og/eða skipta út myndum ef þess er þörf að hans mati.
- Aðeins eru birtar myndir sem leyfi er fyrir. Embætti landlæknis er með áskrift að vefvænum myndum á myndaveitu. Þar má velja mynd, koma boðum um það til vefstjóra, sem samþykkir og sér um að kaupa myndina.

Samskipti við fjölmiðla

Embætti landlæknis berst að jafnaði fjöldi beiðna frá fjölmiðlum í viku hverri og koma beiðnir eftir ýmsum leiðum. Æskilegt er að öllum fyrirspurnum fjölmiðla sé komið til aðstoðarmanns landlæknis sem reynir að fá sem gleggsta mynd af erindinu. Ef erindi koma eftir öðrum leiðum skal aðstoðarmaður upplýstur. Undantekning er að sóttvarnalæknir sinnir fyrirspurnum þess sviðs. Starfsmönnum er ekki heimilt að svara fyrirspurnum eða að fara í

Upplýsingastefna embættis landlæknis 2021

viðtal um málefni embættis landlæknis án vitundar og aðkomu viðkomandi sviðsstjóra. Sviðsstjóri og/ eða aðstoðarmaður landlæknis metur hvort fyrirfram þurfi að upplýsa landlækni.

Viðtals- og upplýsingabeirðir

- Ekki skal svarað fyrir annað en það sem heyrir undir verksvið embættis landlæknis.
- Skrá skal fyrirspurnir og upplýsingabeirðir og svör embættisins í málaskrárkerfi embættisins.
- Öllum beirðnum um upplýsingar og viðtöl skal svarað eins fljótt og unnt er, þó má viðbragðshraði aldrei koma niður á gæðum upplýsinga. Málshraði beirðna um aðgang að gögnum, samkvæmt upplýsingalögum nr. [140/2012](#), miðast við sjö virka daga frá móttöku. Hafi beirðni ekki verið afgreidd innan þess tíma skal skýra aðila frá ástæðum tafanna og hvenær ákvörðunar sé að vænta, sbr. 17. gr.
- Aðstoðarmaður landlæknis, metur í samráði við hlutaðeigandi sviðsstjóra eða landlækni, hver skuli svara fyrir hönd embættisins.
- Hafa skal í heiðri gildi embættisins, ábyrgð-virðing-traust.
- Sviðsstjóri metur hvenær mikilvægt er að landlæknir viti fyrirfram um fyrirspurnir og viðtöl.

Mikilvæg ráð fyrir viðtöl

- Þegar viðtöl eru tekin í húsakynnum embættisins skal velja heppilega staðsetningu, t.d. í fundarherbergi. Þegar viðtal er tekið í almannarými skal upplýsa aðra starfsmenn.
 - Gott er að starfsmaður, sviðsstjóri og aðstoðarmaður landlæknis fari yfir mögulegar spurningar og svör fyrir fram þegar um viðtöl er að ræða. Þannig er hægt að áréttta aðalatriði máls hverju sinni.
 - Nauðsynlegt er að þekkja viðfangsefnið vel.
 - Sýna skal vingjarnlegt viðmót og nota einfalt orðalag.
 - Vera skal viðbúin/n erfiðum spurningum og ekki láta þær slá sig út af laginu.
 - Sýna skal heiðarleika, svara spurningum beint og ef viðkomandi veit ekki svarið er mikilvægt að segja það. Hinsvegar er gott að taka fram að reynt verði að afla svara við spurningunni og koma til fréttamanns síðar.
 - Aldrei skal talað í trúnaði um það sem ekki má birta opinberlega.
-
- Mikilvægt er að svör séu málefnaleg og endurspegli staðreyndir, bestu þekkingu, álit og stefnu embættis landlæknis en ekki álit viðkomandi einstaklings.
 - Aldrei skal fjalla um málefni einstaklinga og ávallt skal gætt að persónuvernd og þagnar-skyldu.
 - Svið heilbrigðisupplýsinga skal fara yfir öll tölfræðigögn, sem fara frá embættinu eða sem notuð eru í munnlegum svörum.
 - Ef um er að ræða viðtal vegna fréttar í prent-eða vefmiðli er skynsamlegt að óska þess að fá tækifæri til að fara yfir svör og tilvitnanir. Þetta má útfæra í samráði við þann sem tók viðtalið. Hafa ber í huga að blaðamanni er ekki skylt að verða við slíkri beirðni.

Upplýsingastefna embættis landlæknis 2021

Blaðamannafundir

Stöku sinnum, þegar sérstaklega stór eða mikilvæg mál eru til umfjöllunar getur hentað vel að boða til blaðamannafundar.

Velja skal stóran sal og fundartíma sem hentar fjölmiðlum, t.d. kl. 10 eða 11. Ef halda þarf blaðamannafund síðar um daginn og þá nær kvöldfréttum skal hafa samband við stjórnendur ritstjórna til að upplýsa þá um fundarstað og tíma.

- Tryggja skal að blaðamenn hafi aðgang að rafmagnsinnstungum og viðunandi nettengingu.
- Æskilegt er að taka blaðamannafundi upp þannig að efni þeirra sé aðgengilegt sem flestum.
- Gott er að dreifa fylgiskjölum með helstu upplýsingum, sem verða ræddar á fundinum.
- Mikilvægt er að bjóða fjölmiðlum upp á einstaklingsviðtöl í kjölfar fundar.
- Ef um mál er að ræða, sem breytist hratt skal geta um hvenær næsti blaðamannafundur er ráðgerður.

Fyrirspurnir og samskipti við einstaklinga og fjölmiðla

Fyrirspurnir og samskipti við einstaklinga og fjölmiðla taka mið af upplýsingalögum nr. [140/2012](#) og lögum nr. [90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga](#). Almennt gildir að öllum erindum er svarað af kurteisi og í samræmi við gildi embættisins.

- Stofna skal mál í málaskrá embættisins þar sem tilgreindir eru úrvinnsluaðili og tengdir aðilar, t.d. sviðsstjórar, þeir starfsmenn sviða sem aðstoða við úrvinnslu fyrirspurnarinnar/málsins og aðstoðarmaður landlæknis.
- Fylgja skal gæðafaerlum í gæðahandbók um vinnslu fyrirspurna.
- Fyrirspurnum skal svarað með eins skjótum hætti og mögulegt er.

Samfélagsmiðlar og starfsfólk embættis landlæknis

Starfsfólk embættis landlæknis er beðið að gæta varkárni þegar það tjáir sig á samfélagsmiðlum um mál sem gætu komið til kasta embættisins. Óvarkár ummæli geta gert starfsmann vanhæfan í meðferð máls og/eða grafið undan trúverðuleika málsmeðferðar og niðurstöðu.

Notkun á stofnanamerki embættis landlæknis

Merki embættis landlæknis má finna á [heimasíðu þess](#). Allir starfsmenn skulu nota merkið í bréfum, fréttatilkynningum, auglýsingum og allri útgáfu til að auðkenna starfsemi embættisins.

Stofnanamerki embættisins má nota með merkjum annarra stofnana, félaga eða fyrirtækja þegar tilefni er til, en ekki án samráðs við sviðsstjóra eða vefstjóra.

- Merki embættisins má ekki fella inn í önnur merki.
- Merki embættisins skal vera áberandi þegar það er notað.
- Starfsmenn skulu ávallt nota merki embættisins í glærुकynningum, sem þeir halda fyrir hönd embættisins.
- Öðrum en starfsmönnum embættisins er óheimilt að nota merki þess.