

Til Kommunik,

Vi har fått og lest brevet fra dere og takker for tilbakemeldingene dere har. Vi tar tilbakemeldingene deres alvorlig – kommunene er helt sentrale i håndteringen av pandemien, inkludert deres kommunikasjon med innbyggerne deres.

Vi ser at det hadde vært enklere for mange formål, om all informasjon var samlet på ett sted. Slik er det dessverre ikke da de ulike sidene har ulike avsendere, formål og målgrupper. Det er flere årsaker til dette, blant annet at det er ulike aktører med ulike ansvarsområder blant helsemyndighetene. Det er i mange sammenhenger viktig at ansvarlig aktør og dermed avsender av informasjon er tydeliggjort. Samtidig gjør dette at det blir flere aktører som informerer kommunene, og vi forstår at dette bidrar til at kommunene får flere kilder til informasjon om de samme temaene.

Formålet med informasjonen på Helsenorge er å formidle de til enhver tid gjeldende råd og regler på nasjonalt nivå, samt hva som ligger i tiltaksnivå A-C, som er gjeldende for privatpersoner. Samtidig er det slik at en rekke av den publikumstilpassede informasjonen på Helsenorge, lenker videre til relevant fagstoff bla. på fhi.no for lesere som ønsker mer dybdeinformasjon og bakgrunnen for rådene.

Det som gjelder for blant annet helsepersonell, andre profesjonelle aktører, bedrifter, organisasjoner og idrettslag finnes hos helsedirektoratet.no og FHI.no. På fhi.no finner kommunene en håndbok for arbeid med smittevern, inkludert et kapittel med råd om kommunikasjonsarbeid, samt lenke til maler for kommunikasjonsaktiviteter på helsedirektoratet.no.

Arbeidet med helsenorge.no

Den daglige driften på koronatemasidene på Helsenorge.no gjennomføres av et team i Helsedirektoratet som også organiserer informasjonstelefonen og chatboten som ligger på nettsiden. Helsedirektoratet jobber systematisk med klarspråk og tilbakemeldinger som kommer fra innringere til informasjonstelefonen og chatboten, og henter inn relevant og aktuell informasjon fra bla. FHI. Henvendelsene til informasjonstelefonen kommer i stor grad fra privatpersoner som har spørsmål om sin situasjon, og de får god hjelp av dyktige veiledere hos Helfo. Ved å ha samordnet disse tre kanalene kan vi få gode tilbakemeldinger og kontinuerlig forbedre innholdet på temasidene. Hensikten er å ha samstemt informasjon i alle disse kanalene.

Nye nasjonale tiltak, endringer i eksisterende tiltak og endringer i tiltaksnivåene blir varslet på pressekonferanser og i nyhetssaker på regjeringen.no. Dette er i beslutninger som er tatt av regjeringen. Selv om vi er avsender av råd til regjeringen om disse vedtakene, mottar vi informasjonen om deres vedtak kun timer før eller samtidig som den gis til publikum.

Pressekonferansene og nyhetssakene er frempek på hva som vil gjelde fra en fastsatt dato frem i tid. Inntil disse trer i kraft vil en kunne finne en blå boks på relevante artikler og/eller forsiden på Helsenorge.no som viser ut til regjeringen.no. Innholdet på Helsenorge.no oppdateres fra og med morgenen for datoen for ikrafttredelse. Det samme gjelder for nettsiden fhi.no, der det lenkes til regjeringens vedtak og råd og anbefalinger oppdateres når endringer i disse trer i kraft. For det norske innholdet på helsenorge.no er oppdateringen gjort innen utgangen av arbeidsdagen for ikrafttredelse. I de tilfellene der det kreves juridiske fortolkninger, kan det ta noe lengre tid eller at ordlyden må tilpasses når vi har fått fortolkningen fra juristene. Når den norske siden er oppdatert,

sendes artiklene som har språkversjoner til oversettelse hos et oversettelsesbyrå. Oversatte artikler publiseres fortløpende når de kommer tilbake til Helsedirektoratet.

Det er derfor viktig å være klar over at det en leser på temasidene om korona på Helsenorge er de til enhver tid gjeldende råd og regler, og at det ved nye eller endrede tiltak vises til regjeringen.no for oversikt over hva som vil gjelde fra et gitt fremtidig tidspunkt.

Privatpersoner har under overskriften "[Lokale regler og anbefalinger](#)" også mulighet til å gå til en A-Å oversikt over kommunene i Norge. Her er det lenket til hver enkelt kommunes side med koronavirusinformasjon. Dette har kommet på plass fordi det er temaer som Helsenorge.no ikke svarer ut da dette er lokale råd og regler, men fordi vi vet at det god informasjon hos kommunene.

Det er vårt felles mål i Helsedirektoratet, Helsenorge og FHI at beskrivelsen av råd og regler for befolkningen skal være samkjørte i våre kanaler. Vi forstår av deres brev at vi ikke lykkes fullt ut med dette, og vil fortsette vårt felles arbeid for å koordinere det vi publiserer av råd og regler i de kanalene vi har ansvar for.

Med vennlig hilsen

Christina Rolfheim-Bye, kommunikasjonsdirektør i Folkehelseinstituttet

Trine Melgård, kommunikasjonsdirektør i Helsedirektoratet