

KOMMUNIKATIONSPLAN

Journal via Nätet i Västra Götalandsregionen

Beställare: Ann Stokland

Projektledare: Christina Fagerberg

Kommunikatör: Elin Fritiofsson

Version nr: 1.0

Revisionshistorik

Datum	Version nr	Kommentar	Reviderad av
2015-05-25	0,1		Marianne Berggren
2015-09-28	0,2	Justeringar i avsnitt 1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 2.3, 2,4	Elin Fritiofsson och Christina Fagreberg
2015-09-30	0,3	Justeringar i avsnitt 2.1, 2.2, 2.3	Elin Fritiofsson och Regina Andersson
2015-11-02	1.0	Justeringar i avsnitt 1.1 och 2.5	Elin Fritiofsson

Bilagor

Nr	Beskrivning

Innehåll

1 Inledning	3
1.1 Bakgrund.....	3
1.2 Nulägesbeskrivning/nulägesanalys.....	3
1.3 Avgränsningar	3
2 Syfte, mål och strategi	4
2.1 Syfte.....	4
2.2 Kommunikationsmål	4
2.3 Strategi.....	4
2.4 Kommunikativa risker och möjligheter	5
3 Budskap, målgrupper/aktörer och kanaler	5
3.1 Budskap	5
3.2 Målgrupper/aktörer	5
3.3 Kanal/medieval.....	6
4 Mätning och uppföljning	7
5 Ansvarsfördelning.....	7
6 Tid- och aktivitetsplan.....	7
7 Kommunikationsbudget.....	7
8 Kontaktpersoner.....	7
9 Signering.....	8

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Landstingen och regionernas gemensamma handlingsplan för år 2013-2018 anger som mål att alla invånare i Sverige ska kunna läsa sin journalinformation från både vård och omsorg under år 2017. Flera landsting och regioner har nu infört journal via nätet för sina invånare.

Under 2016 får invånare som sökt offentlig vård i Västra Götalandsregionen möjlighet att se sin journal via säkra e-tjänster på 1177.se. Invånarna kommer att kunna ta del av sin journalinformation genom att logga in på 1177 Vårdguidens e-tjänster.

De journalsystem som succesivt kommer att anslutas är AsynjaVisph, Melior och Obstetrix. Projektet har arbetat fram ett förslag på regelverk som beskriver vad som gäller i Västra Götalandsregionen för att tillgängliggöra journalinformation. Det kräver dialog med och förankring hos många intressenter innan beslut av hälso- och sjukvårdsstyrelsen och regionstyrelsen.

VGR:s regelverk baseras på ett Nationellt regelverk för enskilda direktåtkomst till journalinformation som är fastställt av Ineras styrelse.

1.2 Nulägesbeskrivning/nulägesanalys

Redan idag är det möjligt att ta del av sin journalinformation i Västra Götalandsregionen. För att göra det kan man som invånare be att få en papperskopia av sin journal. Med journal via nätet kommer det även att bli tillgängligt för invånaren via direktåtkomst.

I dagsläget finns två olika nationella tekniska lösningar för att göra journalinformation tillgänglig. På sikt kommer de två tekniska lösningarna att bli en. I Västra Götalandsregionen har vi valt att benämna tjänsten Journal via nätet.

Under år 2015 kommer tjänsten Mina Vårdkontakter på 1177.se att byta namn till 1177 Vårdguidens e-tjänster. Namnbytet sker för att stärka 1177 Vårdguidens e-tjänster och för att på sikt öka användningen av dem. Det innebär att parallellt med att namnbytet sker så införs Journal via nätet som en av e-tjänsterna. De två händelserna sammanfaller tidsmässigt med varandra och bör kunna ge positiva synergieffekter med målet att öka kännedomen och användningen av e-tjänsterna.

Användningen av e-tjänsten bör succesivt öka i takt med att den blir mer känd och i takt med att informationsmängderna ökar.

Genom att Journal via nätet införs som en e-tjänst borde det underlätta arbetet med att öka användningen av övriga e-tjänster i stort i Västra Götalandsregionen.

1.3 Avgränsningar

Kommunikationsinsatserna riktar in sig på hälso- och sjukvårdspersonal i den egenägda vården i Västra Götalandsregionen. Privata vårdgivare som har avtal med VGR ska ges

möjlighet till åtkomst till information om och dialog med projektet.

2 Syfte, mål och strategi

2.1 Projektets mål

Projektets resultatmål är att: Journalinformation från ett antal namngivna system ska vara tillgängliggjorda via tjänsten Vårdhändelser för invånare i VGR.

Journal via nätet är en invånartjänst. Störst nytta förväntas komma invånarna till del. Forskning och erfarenheter visar att när patienten kunnat ta del av sin journalinformation så ökar engagemanget för den egna hälsan och vården blir mer begriplig. Patientens kunskap om sin hälsosituation förbättras och ökar delaktigheten i vården. Kommunikationen med vården förbättras och kvaliteten på läkarbesöket blir bättre. Tillgång till journalinformation möjliggör förberedelse inför ett läkarbesök och är ett stöd för minnet efteråt.

2.2 Syfte med kommunikationen

- Kommunikationen i projektet ska stötta projektet till att nå sitt övergripande mål. Att tillgängliggöra journalinformation till invånare via 1177 vårdguidens e-tjänster. Syftet med Journal via nätet är att stärka möjligheten för invånarna att aktivt medverka i beslut och uppföljning av den egna vården, stödja engagemanget för den egna hälsan, öka transparensen inom hälso-och sjukvården och göra den mer begriplig. Individens förmåga till analys och kunskap om sin person ska tas tillvara och driva vårdens utveckling framåt
- Kommunikationen ska möjliggöra införandet genom att rätt människor får rätt information i rätt tid och stärka kunskapen om Journal via nätet hos hälso-och sjukvårdspersonal.
- Kommunikationen ska bidra till att invånarna blir mer delaktiga i sin egen vård.

2.3 Kommunikationsmål

- Hälso- och sjukvårdspersonal ska känna till införandet av journal via nätet och vad det kommer att innebära för dem.
- Hälso- och sjukvårdspersonal ska informera om och rekommendera tjänsten till invånarna.
- Hälso- och sjukvårdspersonal ska känna trygghet med tjänsten, att det är en användbar tjänst som förbättrar mötet mellan vårdpersonal och patient.
- Patienter och invånare ska känna till tjänsten och var de hittar mer information.
- Patienter och invånare ska veta vilken nytta man kan ha av e-tjänsten.
- Patienter och invånare ska känna sig trygga med e-tjänsten.
- Patienter och invånare använder e-tjänsten
- Användningen av 1177 vårdguidens e-tjänster ökar i Västra Götalandsregionen

2.4 Kommunikationsstrategier

Projektets värdegrund bygger på en modern syn på människans förmåga att hantera kunskap om sin egen vård och hälsa.

Kommunikationen ska:

- främja öppenhet och dialog
- lyfta fram goda erfarenheter
- ta tillvara kunskap och erfarenhet från forskning, andra landsting och länders erfarenheter av e-tjänster

Fokus ska vara nyttan för såväl patient som vårdpersonal. Är patienten förberedd blir det bättre kvalitet på mötet och patienten ställer relevanta frågor. Vid behov hänvisas till forskning och erfarenheter från andra landsting och regioner. Journal via nätet ska vara en anledning till att lyfta fram alla e-tjänsterna och vad man kan göra själv på nätet. Fokus ska vara att i första hand förankra, kommunicera och informera internt, och därefter marknadsföra tjänsten externt. För att få en högt förtroende internt är det viktigt att Västra Götalandsregionens chefsläkare är delaktiga i införandet som interna opinionsbildare.

2.5 Kommunikativa risker

En del av hälso- och sjukvårdspersonalen kan vara skeptiska till att införa journal via nätet. Deras farhågor kan gälla hur patienterna ska kunna hantera negativa besked, alternativa diagnoser, osignerade journalanteckningar m.m. Deras farhågor kan också vara att det arbetsverktyg som journalen idag är för personalen förändras och på sikt kommer att innebära även förändrade arbetssätt. Dessa farhågor bemöts bäst i dialogform och med belägg i form av erfarenheter och forskning från införanden i andra landsting och regioner.

Information från olika vårdverksamheter och system ansluts succesivt vilket innebär att information i Journal via nätet inte är komplett vid start. Detta kan medföra att patienten kan bli besviken när man inte finner det man söker.

3 Budskap, målgrupper/aktörer och kanaler

3.1 Budskap

Huvudbudskap är att journal via nätet underlättar i mötet för både patient och vårdpersonal genom att patienten är väl förberedd och kan ställa rätt frågor. Patienten får också ut mer av mötet genom att han/hon i efterskott själv kan gå igenom vad som sagts under mötet. Journalen via nätet är en möjlighet – inte ett tvång.

Erfarenheter och forskning visar att:

- patienten känner sig bättre informerad och motiverad, patienten anser att de överlag förstår journaltexten
- journal via nätet fungerar som ett stöd för minnet
- förtroendet för vården ökar
- patienten får bättre överblick över sin hälsa och vårdsituation

3.2 Målgrupper/aktörer

Olika målgrupper för projektet har identifierats

Interna målgrupper

Hälso- och sjukvårdspersonal

Koncernledning Hälso- och sjukvård

Ledningsgruppen för koncernstab Hälso- och sjukvård
Ledningsgrupper i hälso-och sjukvårdsförvaltningar
Verksamhetschefer inom hälso- och sjukvården
Kommunikationschefer
Fackliga grupperingar
Chefläkargruppen
Medicinska sektorsråd
VGR IT:s ledningsgrupp
Medarbetare på koncernstab Hälso- och sjukvård
Objekten
1177 Vårdguiden per telefon
Patientnämndens kansli
Informationssäkerhetsrådet
Säkerhetsrådet
SiS-forum
IS-IT eller e-hälsostrategiska enheter
Systemförvaltningsgrupper

Externa målgrupper

Hälso- och sjukvårdspolitiker
Patientföreningar
Invånare
Patienter
Media och press
Privata vårdgivare med avtal med regionen

3.3 Kanal/medieval

Viktiga kanaler för att nå ut i Västra Götalandsregionen är:

- Dialogmöten. Projektet bjuder in sig till de olika förvaltningarnas ledningsgrupper för att diskutera hur de vill lägga upp kommunikationen med de anställda
- APT:er
- I-linjen
- Västra Götalandsregionens interna och externa webbplatser
- Artiklar, film, seminarium och presentationer på webbplatserna
- Nyhetsbrev

Viktiga kanaler för att nå ut till patienter och invånare i Västra Götalandsregionen är:

- Webb, främst via 1177.se och även sjukhusens och primärvårdens webbsidor

- Informationsblad som beskriver e-tjänsterna tillgängliga i väntrum och dagrum hos vårdgivaren
- Informationstext ska finnas i kallelser till besök och behandling om Journal via nätet och var det finns mer information (tas fram av projektet)
- Media och press

4 Mätning och uppföljning

Kommunikationsinsatserna till hälso- och sjukvårdspersonal och invånare följs upp i dialog med förvaltningar och verksamheter.

Antalet nya användare av 1177 Vårdguidens e-tjänster och antalet användare av Journal via nätet kan indikera hur väl kommunikationen fungerar.

5 Ansvarsfördelning

Varje förvaltning ansvarar för att planera och genomföra information och kommunikation om Journal via nätet i sin organisation.

Projektet tillhandhåller ett kommunikationspaket bestående av en Powerpointpresentation (lämplig att använda på t.ex. APT:er), frågor och svar, hänvisning till webbplats och eJournalfilm.

Projektet ansvarar för att informera och kommunicera med målgrupperna och erbjuder medverkan på olika kvalitets-, utvecklings- och planeringsdagar.

6 Tid- och aktivitetsplan

Separat tid- och aktivitetsplanen uppdateras kontinuerligt i takt med projektets gång.

7 Kommunikationsbudget 2015

Kostnadslag	Budgerad kostnad
Tryckt material	100 tkr
Övrigt	5 tkr
Summa:	105 tkr

8 Kontaktpersoner

Christina Fagerberg, projektledare, christina.fagerberg@vgregion.se

Elin Fritiofsson, kommunikatör, Koncernkontoret, elin.fritiofsson@vgregion.se

9 Signering
