

Beslutad av:

Diarienummer:

Version:

Plan

# Övergripande kommunikation för omställningen av hälso- och sjukvården

Planen gäller för: Samtliga förvaltningar inom Västra Götalandsregionen

Innehållsansvar: Koncernstab kommunikation och Externa relationer

Dokumentet ersätter: Finns inget tidigare dokument.

# Innehåll

Sammanfattning .....	3
Övergripande kommunikationsstrategi .....	3
Primära målgrupper.....	4
Kommunikationsmål .....	4
Budskap.....	5
Ansvar, roller och resurser .....	7
Kommunikationskanaler .....	7
Stödjande processer.....	8
Aktivitets- och tidsplan .....	8

## Sammanfattning

Det övergripande målet för hälso- och sjukvården i Västra Götalandsregionen är att erbjuda en sammanhållen och tillgänglig hälso- och sjukvård som ges med högsta kvalitet och patientsäkerhet samt alltid utgår från den enskilda personens behov och erfarenheter. För att nå målet krävs en omställning av vården för att bättre möta patienternas behov och skapa mesta möjliga värde av de tillgängliga resurserna.

Invånarna ska känna tillit till hälso- och sjukvården i Västra Götaland och lätt att hitta till den vård de behöver. Den vård som invånarna behöver ofta ska finnas i närområdet och kunna möjliggöra en god kontinuitet. Den vård invånarna behöver sällan kan koncentreras till färre utbudspunkter för att säkerställa högsta kvalitet. För att fullt ut både kunna koncentrera vård och bygga ut den nära vården behöver digitaliseringens möjligheter nyttjas bättre.

Omställningen innebär ett stort internt förändringsarbete som kommer att leda till såväl nya arbetsätt som samarbetsformer, strukturförändringar, attityd- och kulturförändringar. Det är ett omfattande arbete som kommer att pågå under en längre tid och som kräver tydlig ledning och styrning, uthållighet, målmedvetenhet och mod från organisationens förtroendevalda samt engagemang och innovationskraft av chefer och medarbetare.

Ett väl planerat och medvetet kommunikationsarbete kommer att vara ett strategiskt och viktigt verktyg för att lyckas med omställningen. Denna kommunikationsplan utgår från ”Måldokument för omställningen av hälso- och sjukvården i Västra Götaland”.

Kommunikationen ska öka kunskapen, förståelsen och engagemanget hos medarbetarna samt leda till förändrade arbetsätt. Den ska även skapa förståelse och trygghet inför förändringen samt leda till attityd- och beteendeförändringar hos invånare och patienter när det gäller hur de ser på, söker och får vård.

## Övergripande kommunikationsstrategi

Den övergripande kommunikationsstrategin är att med tydligt ledarskap uppmana till mod, vilja och uthållighet hos chefer och medarbetare att medverka till de förändringar som krävs samt att de lokala idéerna och förändringskraften identifieras och tas tillvara.

Såväl den interna som externa kommunikationen ska utgå från gemensamma budskap och präglas av stor tillit till att organisationen har egen förmåga att genomföra omställningen.

Arbetet ska ske i nära samverkan med privata vårdgivare och kommuner och präglas av begriplighet och tydlighet där varje del alltid ska utgå från vilken nyttoeffekt det ger den enskilda invånaren. Uttryck och begrepp måste vara enkla och bestående över tid.

Invånardialog ska vara en integrerad del av processen med omställning av vården. Invånare och patienter ska beredas möjlighet att ge input och feedback i frågor som är kopplade till omställningen där det finns ett visst utrymme för påverkan. Syftet med invånardialogen är också att öka kännedom om och trygghet inför omställningen.

Media ska kopplas på tidigt och hållas väl informerade om omställningens syfte och framåtskridande.

Parallellt med hela arbetet sker en kontinuerlig omvärldsanalys där trender och tjänster som används av medarbetare och invånare utanför organisationen fångas upp i syfte att förstå och kontinuerligt anpassa arbetet till nya krav och förväntningar.

## Primära målgrupper

### Internt

- Förtroendevalda i nämnder och styrelser
- Förvaltningsledning
- Chefer
- Läkare
- Vårdpersonal i undergrupper
- Processledare
- Nya medarbetare
- Sektorsråden
- Vårdstudenter
- Arbetstagarorganisationerna

### Externt

- Invånare med särskilt fokus på de som nyttjar vård regelbundet och deras anhöriga, äldre och föräldrar
- Privata vårdgivare
- Kommunföreträdare: tjänstemän och förtroendevalda
- Berörda myndigheter och departement

### Särskilt identifierade grupper för framgång

- Professioner med hög specialisering
- Kulturbärare
- De som berörs av geografisk omplacering, ny arbetsplats eller att deras arbetsområde får minskad betydelse
- ”Sällanpåverkare” av förändring t ex undersköterskor och sekreterare.
- Akademin/universitetet med särskilt fokus på vårdgymnasier/omvårdnadsprogram

## Kommunikationsmål

### Internt

- Att chefer och medarbetare känner till omställningen, varför den behövs och vad den kommer att innebära
- Att medarbetarna känner sig delaktiga, att de känner att de kan påverka och att de uttrycker engagemang
- Att kritiska röster erkänns och inkluderas i omställningen

## Externt

- Att invånarna känner till förändringen, varför den behövs och vad den kommer innebära
- Att invånarna känner trygghet inför, och efterfrågar, förändringen
- Att invånarna känner till hur de ska erhålla vård
- Att privata vårdgivare och kommuner upplever sig som en medaktör, förstår och engagerar sig i omställningen

# Budskap

De huvudsakliga budskapen som ska genomsyra kommunikationen i arbetet med omställningen av vården är:

## Vad är det som ska göras?

- Utveckla den nära vården
- Koncentrera vård för bättre kvalitet och tillgänglighet
- Utveckla digitala vårdformer och tjänster

## Varför genomförs denna förändring?

- För att möta framtida utmaningar såsom:
  - en ökad befolkning, under de närmaste femton åren kommer antalet invånare i Västra Götaland att öka med närmare 300 000 personer
  - åldrande befolkning leder till ökat vårdbehov
  - den medicintekniska utvecklingen ger nya möjligheter men driver också kostnader
  - ökade och förändrade förväntningar på vården från invånarna
- Använda våra gemensamma tillgängliga resurser på bästa sätt
  - vårdens resurser ska räcka till allt fler
  - ökad samordning behövs för bättre effektivitet i hela vårdkedjan
  - ta tillvara digitaliseringens möjligheter

## Vad ska det leda till

- En förändrad syn på hur vård bedrivs och hur invånare söker och får vård

Nytta för patienten genom att:

- fler upplever ökad trygghet, kontinuitet, ökad tillgänglighet samt ökad kvalitet
- underlätta patientens väg i vården

### **Hur ska det gå till?**

Genom att;

- Utveckla den vård patienten behöver ofta så att den finns på nära håll
- Koncentrera den specialiserade vården till färre geografiska platser för att nå högre kvalitet och kortare väntetider
- Nyttja de möjligheter som digitaliseringen och den medicintekniska utvecklingen erbjuder

Exempel på utveckling av budskapen:

- Genom att involvera medarbetarna i det lokala förändringsarbetet
- Genom att arbeta utifrån lokala möjligheter

### **Vad betyder det för patienten?**

- Att patienten upplever att vården är lätt att hitta och att komma i kontakt med
- Att patienten upplever sig trygg och väl omhändertagen i kontakt med vården
- Att patienten upplever att vården är säker och av god kvalitet

### **Vad betyder det för medarbetaren?**

- Förändrat arbetssätt genom ökad samverkan över organisations- och specialitetsgränser i syfte att skapa kontinuitet och trygghet för patienten
- Öka patientnyttan genom att i ökad utsträckning göra patienten delaktig i sin egen vård
- Digitala vårdformer är en naturlig del av arbetet

### **När ska detta ske?**

- En del arbeten pågår sedan flera år tillbaka, andra har nyligen påbörjats, några väntar på att få starta.

### **Varför ska detta lyckas nu när vi försökt flera gånger tidigare?**

- Politisk vilja
- Ledningens engagemang
- Omvärldens krav och förväntningar
- Digitaliseringens möjligheter

Budskapen anpassas och formuleras efter målgrupp och situation.

Nyckelbegrepp är kvalitet, tillgänglighet, kontinuitet, säkerhet och arbetsmiljö.

## Ansvar, roller och resurser

Regiondirektören, förändringsledare samt förvaltningscheferna ansvarar för genomförandet av den övergripande kommunikationsplanen. Specifika roller och ansvar beskrivs i aktivitetsplanerna.

Kommunikationsarbetet leds av kommunikationsdirektören med styrgrupp ur funktionsgrupp kommunikationschefer.

### Projektgrupp kommunikation

- Ansvarig enhetschef vid Koncernstab Kommunikation och Externa relationer
- Kommunikatör med ansvarsområde omställning vid Koncernstab Kommunikation och Externa relationer
- Resurser ur följande team på koncernstab kommunikation och externa relationer: Team HoS, Team digital utveckling, Team varumärke samt Team Externa relationer

### Underprojektgrupper kommunikation

- Kommunikationschef ur förvaltningarna med ansvar för Koncentration
- Kommunikationschef ur förvaltningarna med ansvar för Nära vård
- Enhetschef vid Koncernstab kommunikation och externa relationer med ansvar för digitalisering

Ur förvaltningarna utses deltagare i respektive underprojektgrupp.

### Rollfördelning förtroendevalda respektive tjänstemän

I samråd med den politiska ledningen fastställs en rollfördelning så att det politiska ansvaret respektive tjänstemannaansvaret för de olika delarna i kommunikationen framgår tydligt.

## Kommunikationskanaler

Moderna verktyg ska användas där form och budskap anpassas för varje målgrupp. När kommunikationen inkluderas i digitala tjänsteutbud måste även tjänsten motsvara kraven på enkelhet, nytta och tillgänglighet.

Utsedda talespersoner och budbärare kommer vara viktiga kanaler för att sprida kunskap, förståelse och engagemang.

Centrala arenor nyttjas för påverkan mot nationella beslutsfattare och presentation av helhetsbilden.

## Stödjande processer

Följande uppdrag stödjer eller anpassas så att omställningen når önskade mål:

- Utvecklad interninformation och medierelationer
- Framtidens vårdinformationsmiljö
- Arbetsgivarvarumärket
- Kompetensförsörjningsplanen
- Uppdraget ”Utveckla patientsäkerheten och ”meddelarkulturen”
- Varumärke VGR

## Aktivitets- och tidsplan

Översiktliga aktiviteter i ordning

1. Beslut i Regionfullmäktige om måldokumentet för omställningen av vården
2. Intern förankring av målbild
  - a. Intern förankring koncentration
  - b. Intern förankring nära vård
  - c. Intern utbildning och användande digitalisering (konkreta verktyg som driver förändring)
3. Invånardialog i syfte att öka delaktigheten och stärka demokratin