

Beslutad av: programstyrgrupp FVM

Diarienummer: RS 2017-00420

Version: 2.0

Kommunikationsplan 2018

Framtidens vårdinformationsmiljö

Innehåll

| | |
|--|----|
| Innehåll..... | 2 |
| Sammanfattning | 3 |
| Om dokumentet..... | 4 |
| Bakgrund – Framtidens hälso- och sjukvård kräver en modern vårdinformationsmiljö | 4 |
| VGR:s målsättningar för FVM | 5 |
| Kommunikationsstrategier | 7 |
| Media | 9 |
| Uppföljning | 9 |
| Kommunikativa framgångsfaktorer | 9 |
| Risker | 10 |
| Kanaler | 10 |
| Målgrupper och intressenter..... | 11 |
| Kommunikationsmål..... | 12 |
| Budskap och definitioner | 13 |
| Ansvar, roller och resurser | 15 |
| Ekonomi | 16 |
| Angränsande processer | 16 |
| Aktivitets- och tidsplan | 17 |

Bilagor

- Mediastrategi
- Kommunikationsplan för projektet verksamhet och informatik
- Tillkommande kommunikationsplaner för andra projekt eller delprojekt inom programmet

Sammanfattning

Programmet FVM (Framtidens vårdinformationsmiljö) är Västra Götalandsregionens viktigaste digitaliseringsåtgärder. Kommunikationsplanen syftar till att samla den övergripande planeringen för programmets kommunikation.

Huvudbudskapet i all kommunikation om FVM är att: *Västra Götalandsregionen ersätter stora delar av vårdens IT-system och skapar en ny, modern och gemensam vårdinformationsmiljö som gör det enklare för alla aktörer inom hälso- och sjukvården att samverka.* Det ska bidra till att göra det enklare att vara invånare, patient och medarbetare.

Mål- och intressentgrupperna för FVM:s kommunikation är många. Programmet ska driva ett omfattande förändringsarbete. Internt i VGR är omkring 47 000 medarbetare direkt berörda. Därtill kommer anställda i kommunal vård och omsorg i de 49 kommunerna och slutligen patienter och invånare.

Den övergripande kommunikationsstrategin är att med tydligt ledarskap och dialog uppmåna till mod, vilja och uthållighet hos chefer och medarbetare att medverka till de förändringar som krävs. Kommunikationen är en avgörande framgångsfaktor för att VGR ska lyckas med FVM. Dialog, tillåtande kommunikationsklimat, uthållighet och insyn är nyckelbegrepp för kommunikationen.

För att kommunicera framgångsrikt behövs både långsiktiga strategier och planer, men samtidigt utrymme att improvisera för att ta vara på möjligheter som dyker upp efter hand.

När förändringsarbetet organiseras mer nätverksbaserat och mindre utifrån befintliga linjestrukturer och hierarkier, behöver även kommunikationsvägarna bli mer flexibla och kan inte alltid gå via linjen.

VGR:s etablerade kommunikationskanaler är de som huvudsakligen används. FVM är ett framtidsprogram som också måste signalera det genom valet av kanaler. Dialog och engagemang är mycket viktigt i förändringskommunikationen. All kommunikation kan dock inte ske genom möten. Därför bör sociala kanaler användas som ett komplement för att involvera mål- och intressentgrupper i hela linjen.

Om dokumentet

Det här dokumentet utgör den programövergripande kommunikationsplanen för Västra Götalandsregionens program FVM. Planen syftar till att samla den övergripande planeringen för kommunikationen på programnivå.

FVM samordnar en rad olika underprogram, projekt och delprojekt som alla behöver sin egen kommunikationsplanering. Projektens kommunikationsstrategier och grundläggande budskap ska gå i linje med den här planen.

FVM är planerat att pågå i minst fem år framåt. Det innebär att förutsättningarna för kommunikationen under tiden kommer att förändras för såväl programmet och VGR som samhället i övrigt. Därför avser den här planen kommunikationen under 2018 och planeras att revideras inför 2019 och framåt

Bakgrund – Framtidens hälso- och sjukvård kräver en modern vårdinformationsmiljö

Västra Götalandsregionens viktigaste digitaliseringsatsning

Programmet FVM som är Västra Götalandsregionens viktigaste digitaliseringsatsning ägs och drivs av VGR. FVM är en av Västra Götalandsregionens tre övergripande strategier för att utveckla hälso- och sjukvården. Programmets uppdrag är att tillhandahålla en hållbar och modern vårdinformationsmiljö som kan möta behov och krav från såväl invånare som verksamhet i nutid och framtid.

Hälso- och sjukvården ställer om

Det övergripande målet för hälso- och sjukvården i Västra Götalandsregionen (VGR) är att erbjuda invånarna i Västra Götaland en sammanhållen och mer tillgänglig hälso- och sjukvård med högre kvalitet. Vården ska alltid utgå från den enskilda personens behov och erfarenheter. En sammanhållande vårdkedja ska skapa trygghet och kontinuitet för patienterna. Det måste också bli enklare för patienterna att vara delaktiga i sin vård och behandling, att kommunicera med vården och kunna bidra med information om sig själva och sin hälsa.

Detta kräver en omställning av vården för att bättre möta patienternas behov och skapa mesta möjliga värde av de tillgängliga resurserna.

Hälso- och sjukvårdsinformation ska alltid vara tillgänglig för dem som behöver den

För att klara utmaningen med omställningen behöver hälso- och sjukvårdsinformation alltid vara tillgänglig för invånare, patienter och vårdpersonal, när de behöver den. Idag utgör en föråldrad IT-miljö hinder för att information ska kunna flöda över organisationsgränserna och mellan hälso- och sjukvården och patienter. Bristen på ett modernt IT-stöd tar också mycket tid i onödan och innebär mycket dubbelarbete. Detta hotar patientsäkerheten och leder till en ohållbar arbetsmiljö.

Framtidens Vårdinformationsmiljö

Västra Götalandsregionen ska införa en ny gemensam och modern vårdinformationsmiljö som gör det enklare för alla aktörer inom hälso- och sjukvården att samverka. Då behövs både förändrade arbetssätt, regiongemensamma termer och begrepp och ett nytt IT-system.

Systemet blir framtidens huvudsakliga IT-stöd för medarbetarna i vården och kommer till stor del att ersätta de system som används idag. När ny teknik och nya arbetssätt förenklar frigörs mer tid för patienterna. Då ökar tillgängligheten och patientsäkerheten stärks. För medarbetarna i hälso- och sjukvården innebär detta i sin tur en bättre arbetsmiljö. Det är viktigt för Västra Götalandsregionen som har det långsiktiga målet att bli Sveriges bästa offentliga arbetsgivare.

Programmet FVM samlar projekt och delprojekt

Programmet arbetar med fyra huvudsakliga områden som syftar till att leverera framtidens vårdinformationsmiljö:

- Upphandling
- Verksamhet och Informatik
- Teknik
- Implementering

Dessa drivs i projektform och inom varje projekt finns ett antal delprojekt. Området teknik utgör ett eget programområde inom FVM.

I början av 2018 arbetar omkring 150 personer i programmet. De är både medarbetare från VGR:s hälso- och sjukvårdsförvaltningar, från Koncernkontoret (inklusive VGR IT) och externa konsulter. I slutet av året väntas bemanningen vara ungefär den dubbla.

Ledning och styrning

Programmet leds och koordineras av en programledare. Som stöd till programledaren finns ett arbetsutskott (AU) och en programledningsgrupp. Programmet styrs av styrgrupper i tre olika nivåer: en politisk styrgrupp, en strategisk styrgrupp (som utgörs av koncernledningsgrupp hälso- och sjukvård) och en programstyrgrupp. Regiondirektören är ordförande i de två sistnämnda grupperna. De enskilda ingående programmen och projekten i programmet leds av sina respektive program- och projektledare.

VGR:s målsättningar för FVM

För programmet finns dels programmål som beskriver de leveranser som ska göras och dels effektmål som beskriver vad FVM ska innebära för invånare, patienter, medarbetare och samhället.

Programmål

- Slutföra upphandlingen av kärnsystem – avtal tecknas med leverantör
- Utarbeta förslag till övergripande förvaltning av den nya vårdinformationsmiljön
- Genomföra, den förändringsledning och utbildning som krävs för att införa den nya vårdinformationsmiljön med välinformerade och utbildade medarbetare
- Genomföra standardisering av de processer, termer och begrepp som den nya vårdinformationsmiljön kräver
- Driftsätta en fullt implementerad vårdinformationsmiljö och överlämna den till förvaltning
- Dokumentera programprocessen så att det i efterhand går att spåra besluten och vägvalen i det arbete som programmet bedrivit

Effektmål

Den nya vårdinformationsmiljön ska säkra informationstillgången genom hela vårdkedjan och all patientinformation kommer vara samlad i en gemensam lösning. Modern teknik möjliggör nya arbetssätt som bidrar till en bättre arbetsmiljö och att effektivisera vården.

Programmets övergripande effektmål beskriver de värden som den nya vårdinformationsmiljön ska bidra till.

Patientnöjdhet

- **Relevant information** enkelt och nära invånaren, till exempel rörande sjukdomstillstånd och behandlingsplaner
- Minskat behov att **upprepa** information som lämnats vid tidigare kontakter med vården

Kvalitet och patientsäkerhet

- Bättre **överblick** och **tillgång** till rätt information
- Tillgång till **evidensbaserat beslutsstöd** för medarbetare i vården
- Bättre tillgång till **fullständiga journaluppgifter** genom standardiserade processer, termer och begrepp

Arbetsmiljö

- Förhöjd **funktionalitet** utifrån det uppdrag man har
- Minskning av **administrativa uppgifter** relaterat till vårdinformationsmiljön

Ledningsstöd och utveckling

- Lättare att införa **nya behandlingsriktlinjer** i verksamheten
- Ökad **relevans och kvalitet i data** och information som används som stöd i styrning och utveckling av verksamheten

För närmare beskrivning av programmet hänvisas till *Programplan Framtidens vårdinformationsmiljö*, diariernr: RS 2017-00420

Avgränsningar

Kommunikationen på programnivå omfattar huvudsakligen dessa områden:

- Programintern kommunikation med medarbetarna inom projekten, delprojekten och projektkontoret.
- Kommunikationen med politiken, styrgrupper, programägare, fackliga företrädare, förvaltningsledningar, ledning inom IS/IT, och med VästKom.
- Samordning av kommunikationen på program- och projektnivå för att eftersträva samordning av de olika projektens budskap gentemot programmets och projektens målgrupper.

VästKom ansvarar för att planera och samordna kommunikationen om FVM med de 49 kommunerna och deras mål och intressentgrupper samt att anpassa innehåll och budskap till dessa.

Projektet Verksamhet ansvarar för merparten av programmets breda kommunikation med chefer och medarbetare i Västra Götalandsregionens hälso- och sjukvård. Den kommunikationen beskrivs i det projektets kommunikationsplan. Hälso- och sjukvårdsförvaltningarna kommer att behöva ta fram sina egna kommunikationsplaner för sin kommunikation om FVM. Denna plan omfattar därför inte den breda kommunikationen med kommunala mål- och intressentgrupper eller med medarbetare och chefer i VGR:s hälso- och sjukvård.

Kommunikationsstrategier

Programmet FVM ska driva ett omfattande förändringsarbete som innebär mycket mer än bara ett IT-projekt. Internt i VGR är omkring 47 000 medarbetare direkt berörda. Därtill kommer anställda i kommunal vård och omsorg i de 49 kommunerna och slutligen patienter och invånare.

Den övergripande kommunikationsstrategin är att med tydligt ledarskap och dialog uppmåna till mod, vilja och uthållighet hos chefer och medarbetare att medverka till de förändringar som krävs. Kommunikationen är en avgörande framgångsfaktor för att VGR ska lyckas med FVM. Då behövs engagerade ambassadörer och chefer på alla nivåer som tar stort ansvar för kommunikationen.

Dialog och tillåtande kommunikationsklimat

För att skapa och upprätthålla engagemang och bygga förtroende ska så mycket som möjligt av kommunikationen kring FVM grundas på dialog med verkliga möjligheter att påverka. Det innebär också att programmet ska erkänna, inkludera och kunna ta hänsyn till såväl kritiska som positiva röster.

FVM:s kommunikation ska styra och stödja förändringsarbetet i nära samverkan och dialog med hälso- och sjukvårdsförvaltningarna i VGR och de 49 kommunerna i Västra Götaland – de verksamheter som ska genomföra förändringen.

Många berörs, av FVM och många personer måste vara med och bidra till dialogen och kunna kommunicera kring förändringarna. Flera hundra personer kommer att arbeta bara i

programmet. Det behövs bra informationsmaterial att utgå från, men programmets kommunikationssyn ska bygga på en hög tilltro till enskilda medarbetares förmåga att anpassa kommunikationens innehåll, tonalitet och dialog till aktuell målgrupp.

Uthållighet och insyn

Programmet innebär ett långsiktigt förändringsarbete. Därför måste också kommunikationen vara långsiktig och uthållig. Över tid under programmets olika faser, kommer det att ändra sig vilka mål- och intressentgrupper som är mest prioriterade att föra dialog med.

I all förändringskommunikation är det viktigt att hålla kommunikationen vid liv, även i perioder när det inte händer så mycket. För att upprätthålla kommunikationen över tid gentemot alla grupper av intressenter och målgrupper behöver det också under hela programtiden finnas stora möjligheter till information, kommunikation och insyn via flera olika kanaler.

Kommunikationen ska präglas av begriplighet, tydlighet, och dialog med de verksamheter som skall genomföra förändringen. Det kräver också öppenhet och transparens, vilket är en förutsättning för delaktigheten. Konkret innebär detta bland annat att det alltid ska gå att hitta uppdaterad information om det senaste läget i programmet.

Våga testa nytt

– ibland kommer det att gå mindre bra

FVM ska driva ett omfattande förändringsarbete. Många erfarenheter visar på att det ofta går trögt att genomföra förändringar i hälso- och sjukvård. Ofta är det svårt att få brett genomslag för regionövergripande kommunikation i organisationen. För att VGR ska lyckas med FVM kan det vara nödvändigt att våga testa nya metoder för kommunikationen. Detta är inte minst viktigt eftersom FVM är ett framtidsprogram och måste signalera det genom både sätten att kommunicera och valet av kommunikationskanaler. Att testa nya arbetssätt innebär att det ibland går mindre bra, vilket ska ses som ett naturligt inslag i utvecklingsarbetet och bidrar till ständiga förbättringar.

Så länge upphandlingen av kärnsystem pågår måste dock stor försiktighet iaktas i kommunikationen kring FVM för att inte äventyra upphandlingssekretessen.

Nätverksbaserad organisering och kommunikation

En uttalad strategi för VGR:s arbete med framtidens vårdinformationsmiljö, är att öppna upp för att arbeta mer nätverksbaserat över organisationsgränserna. När arbetet organiseras mindre utifrån befintliga linjestrukturer och hierarkier behöver även kommunikationsvägarna bli mer flexibla och kan inte alltid gå via linjen.

Strategisk improvisation

För att kommunicera framgångsrikt behövs både långsiktiga strategier och planer och utrymme för improvisation. När förutsättningar ständigt förändras behövs flexibilitet att snabbt kunna agera utifrån situationer som uppkommer. Genom att göra situationsanpassade tolkningar utifrån den övergripande kommunikationsramen kombineras det långsiktiga arbetet med möjligheterna som dyker upp efter hand. Till

exempel är denna snabbhet en förutsättning för att framgångsrikt kunna dra nytta av potentialen som finns i sociala kanaler.

Chefernas kommunikation avgörande

Förändringskommunikation förutsätter dialog och är alltid chefs ansvar. Dialogen behövs på alla nivåer i hela linjen eftersom hela organisationen berörs.

Kommunikationen i program, projekt och många delprojekt ska samordnas med omställningen av hälso- och sjukvården

Projekt och delprojekt har ibland samma intressent- och målgrupper och grupperna kommunicerar med varandra. Det är därför viktigt att budskap och kommunikation koordineras mellan programmet och mellan projekt och delprojekt. Här måste också de 49 kommunerna involveras.

När FVM:s projekt och delprojekt kommunicerar med mål- och intressentgrupper utanför programmet är huvudlinjen att de företräder hela programmet och att FVM står som avsändare. För mål- och intressentgrupperna är det oftast inte intressant vilken organisatorisk del av programmet som hanterar en viss fråga.

FVM utgör en av förutsättningarna för omställningen av hälso- och sjukvården i Västra Götaland. FVM och omställningen ska koordinera sin kommunikation för bästa möjliga effekter.

Media

Relationen till media ska präglas av proaktivitet och öppenhet. De ska involveras tidigt och hållas väl informerade om FVM:s syfte, utmaningar, och framåtskridande. Graden av proaktivitet förändras under programmets olika faser. Ju närmare utrullning av det nya kärnsystemet desto relevantare blir FVM för medias konsumenter.

Uppföljning

Då FVM är ett långsiktigt program är det viktigt att kontinuerligt följa upp kommunikationsmålen gentemot respektive målgrupp utifrån frågeställningar som:

- Har målgrupperna fått information?
- Har de förstått budskapen?
- Upplever de sig involverade?

Långsiktigheten innebär också att förutsättningarna inom programmet och i VGR eller nationellt kan förändras. Därför ska uppföljningen också ge underlag för att förändra kommunikationen och även denna plan.

Kommunikativa framgångsfaktorer

Det finns en stark drivkraft hos medarbetare och chefer i hälso- och sjukvården. De ser ett stort behov av ett modernare, mer välfungerande IT-stöd och skulle välkomna det så snart som möjligt.

Alla förvaltningar ska införa det nya vårdinformationssystemet vilket ger tydlighet och alla måste engagera sig.

Effektivt samarbete med omställningen kan ge positiva synergieffekter när resurserna samordnas.

VGR har väletablerade kommunikationskanaler såväl internt som externt och en bred kompetens i Koncernkontorets kommunikationsstab kommunikation och externa relationer samt i förvaltningarnas kommunikationsavdelningar.

Risker

FVM är ett komplext och omfattande program förenat med flera stora risker, kopplat till såväl upphandlingen, investeringens storlek, implementeringens omfattning och kraven det ställer på styrning och ledning. Under 2018 genomförs upphandlingen och då finns dels risken att den blir överklagad, vilket skulle kunna försena programmet, men också risken att inget avtal uppnås och affären uteblir. Kontinuerligt kommer situationsanpassade planer samt frågor och svar att utarbetas för att VGR ska stå väl rustade att kommunicera och bemöta frågor kopplade till olika riskscenarier.

Specifika risker i kommunikationen är bland annat, förändringsmotstånd, ryktesspridning, misstro, att FVM kan vara svårt att överblicka och förstå samt mängden projekt och delprojekt som måste samverka och koordineras vilket ställer höga krav på kommunikationen. Specifika risker i kommunikationen är bland annat:

- Graden av komplexitet – FVM kan vara svårt att överblicka och förstå
- Motstånd mot förändringar
- Ryktesspridning
- Misstro och farhågor
- Många projekt och delprojekt som måste samverka och koordineras ställer höga krav på kommunikationen

Dessa risker motverkas genom ett väl strukturerat kommunikationsarbete präglad av dialog.

En utmaning är också att ta tillvara de lokala idéerna och förändringskraften (som är en uttalad strategi från omställningen av hälso- och sjukvården) samtidigt som FVM kräver enhetliga arbetsprocesser där vi jobbar mer enhetligt i hela VGR.

Kanaler

Informationen och kommunikationen sker huvudsakligen via VGR:s etablerade kanaler som organisationen är vana vid och känner igen. Nya kanaler kan också behöva skapas och användas för att följa utvecklingen under den långa projektiden. FVM kommer också att innebära att nya kompletterande nätverk utanför den etablerade organisationen skapas.

Det är viktigt att i aktivitetsplanen skilja på kommunikation som målgruppen måste ta del av och sådant som är för kännedom eller intresseväckande. Det påverkar valet av kanal. Mycket viktig information kommuniceras helst muntligen eller skriftligen direkt till de som berörs.

Dialog och engagemang är mycket viktigt i förändringskommunikation. All kommunikation kan dock inte ske genom möten. Därför bör sociala kanaler användas som

ett komplement för att involvera mål- och intressentgrupper i hela linjen.

Film ska också övervägas när engagemanget är viktigt. Film har ofta större effekt än text när det gäller att skapa känslor och intresse.

Målgrupper och intressenter

Programmet FVM med projekt och delprojekt har sammantaget ett mycket stort antal målgrupper och intressenter som kartlagts genom en målgrupps- och intressentanalys. Här listas de prioriterade grupperna för programkontorets kommunikation på programnivå. I bilagan *Målgrupper och intressenter FVM* finns mer information om programmets mål- och intressentgrupper

Primära målgrupper:

- Facklig referensgrupp
- Politisk styrgrupp
- Strategisk styrgrupp (utgörs av Koncernledning hälso- och sjukvård)
- Programstyrgrupp
- Objektledning
- SIS-forum
- IS/IT-strategisk ledning
- IS/IT ledning hälso- och sjukvård
- Förvaltningsledningar
- Koncernkontoret
- VästKom
- Kommuner/kommunalförbund
- Samverkansgrupper
- Programdeltagare inom FVM:s programkontor, projekt och delprojekt
- Förvaltningarnas kontaktpersoner för rekrytering av programdeltagare

Sekundära målgrupper

- Politik och tjänstemannaledning ansvarig för kommunal vård och omsorg i de 49 kommunerna
- Förtroendevalda i nämnder och styrelser i VGR

Intressenter

- Chefer och medarbetare i VGR:s hälso- och sjukvård
- Chefer och Medarbetare inom VGR IT
- Övriga chefer och medarbetare i VGR
- Medarbetare i kommunal vård och omsorg
- Berörda myndigheter/organisationer
- Andra berörda regioner/landsting
- Privata vårdgivare

- Resursägare (till exempel chef över programdeltagare)

Övriga grupper

- Invånare
- Media (kan även betraktas som en kanal)

Kommunikationsmål

Kommunikationsmål för de primära målgrupperna

- Ska ha djupgående kunskap och förståelse för FVM:s syfte och mål
- Ska fortlöpande kunna följa utvecklingen i FVM
- Behöver förstå programmets komplexitet, att FVM inte främst är ett IT-projekt utan ett omfattande förändringsarbete
- Ska ha tillräckliga kunskaper för att förstå sin roll i FVM och vad de själva ska göra och kommunicera
- Ska fortlöpande ha tillgång till tillräcklig information för att kunna planera och tidsätta kommande verksamhet
- Ska uppleva att VGR genomför FVM på ett säkert och kvalitetsmedvetet sätt med omsorg om såväl patienter och medarbetare
- Ska känna sig stolta över att vara delaktiga i FVM

Kommunikationsmål för de sekundära målgrupperna

- Ska ha grundläggande kunskap och förståelse för FVM:s syfte och mål
 - Ska fortlöpande kunna följa utvecklingen i FVM
 - Ska ha tillräckliga kunskaper för att förstå sin roll i FVM och vad de själva ska göra och kommunicera
 - Ska fortlöpande ha tillgång till tillräcklig information för att kunna planera och tidsätta kommande verksamhet
- Ska uppleva att VGR genomför FVM på ett säkert och kvalitetsmedvetet sätt med omsorg om såväl patienter och medarbetare

Kommunikationsmål för intressenter

- Ska ha grundläggande kunskap och förståelse för FVM:s syfte och mål
- Ska fortlöpande kunna följa utvecklingen i FVM
- Ska ha tillräckliga kunskaper för att förstå sin roll i FVM
- Ska fortlöpande ha tillgång till tillräcklig information för att kunna planera och tidsätta kommande verksamhet
- Ska uppleva att VGR genomför FVM på ett säkert och kvalitetsmedvetet sätt med omsorg om såväl patienter och medarbetare

Kommunikationsmål för övriga grupper – invånare och media

- Ska ha möjlighet till grundläggande kunskap och förståelse för FVM:s syfte och mål

- Ska ha möjlighet att skyndsamt få svar på frågor
- Ska ha möjlighet att fortlöpande kunna följa utvecklingen i FVM
- Ska om de kommer i kontakt med FVM känna lugn och uppleva att VGR genomför FVM på ett säkert och kvalitetsmedvetet sätt med omsorg om såväl patienter och medarbetare.

Budskap och definitioner

Det här är de grundläggande budskapen som ska genomsyra kommunikationen i arbetet med framtidens vårdinformationsmiljö. De måste alltid vara desamma när de övergripande intentionerna med förändringen kommuniceras. Formuleringarna behöver anpassas efter olika målgrupper och olika sammanhang.

Huvudbudskap

Västra Götalandsregionen ersätter stora delar av vårdens IT-system och skapar en ny, modern och gemensam vårdinformationsmiljö som gör det enklare för alla aktörer inom hälso- och sjukvård att samverka.

Delbudskap

Varför genomförs förändringen?

- Hälso- och sjukvården i Västra Götalandsregionen håller idag en god kvalitet men brister i tillgänglighet och samordning.
- Hälso- och sjukvården arbetar i en föråldrad IT-miljö som hotar patientsäkerheten och leder till en ohållbar arbetsmiljö.
- I framtidens hälso- och sjukvård behöver det bli enklare för patienterna att vara delaktiga i sin vård och behandling.
- Patienter och invånare behöver bättre möjligheter att kommunicera med vården och kunna bidra med information om sig själva och sin hälsa.

Vad ska det leda till?

- Det ska bli enklare att vara invånare, patient och medarbetare.
- Hälso- och sjukvårdsinformation ska alltid vara tillgänglig för invånare, patienter och vårdpersonal, när de behöver den.
- Det nya systemet blir framtidens huvudsakliga IT-stöd för medarbetarna i vården och kommer till stor del att ersätta de system som används idag.
- Ny teknik och nya arbetssätt förenklar och frigör tid för arbete som gynnar patienterna. Vården blir mer tillgänglig för invånarna och patientsäkerheten stärks.
- Det blir ett gemensamt journalsystem i Västra Götalandsregionen och en samlad läkemedelslista per patient.

Hur ska det gå till?

- FVM är en omfattande förändringsresa och mycket mer än ett IT-projekt.

- Det krävs både nya arbetssätt och en gemensam vårdinformationsmiljö
- Ett nytt kärnsystem upphandlas. När upphandlingen är klar väntas omkring 1500 medarbetare från hälso- och sjukvården ha varit delaktiga i att ställa krav på systemet.
- För att kunna använda det nya systemet måste hälso- och sjukvården enas om regiongemensamma processer, termer och begrepp.
- De 49 kommunerna i Västra Götaland deltar i FVM.

Vad betyder det för patienter och invånare?

- Patientens resa genom vården blir enklare genom att specialiserad vård, primärvård och alla 49 kommuner deltar i arbetet.
- Det bli enklare för patienten att vara delaktiga och ha inflytande över sin egen vård och behandling.
- Patienter och invånare får bättre möjligheter att kommunicera med vården och kunna bidra med information om sig själva och sin hälsa.
- Patienter och invånare får bättre möjligheter att ta ansvar för den egna hälsan.

Vad betyder det för medarbetare?

- Systemet blir framtidens huvudsakliga IT-stöd för medarbetarna i vården och kommer till stor del att ersätta de system som används idag.
- Det blir det enklare att hitta den information som behövs oavsett var och när man behöver den.
- Det blir enklare för alla aktörer inom hälso- och sjukvården att samverka.
- Det blir mer tid över för arbete som gynnar patienterna.
- Det blir enklare att ta del av kunskap för bästa möjliga diagnostik och behandling.
- Det blir enklare att få fram underlag för beslut och ständiga förbättringar av verksamheten.

När ska detta ske?

- Framtidens vårdinformationsmiljö är ett omfattande och långsiktigt förändringsprogram som väntas pågå under minst 5 år framåt.

Definitioner

FVM eller framtidens vårdinformationsmiljö?

Det formella namnet på programmet är Framtidens Vårdinformationsmiljö.

När *programmet* avses ska det i första hand benämnas med förkortningen FVM och första gången det nämns i en text bör förkortningen förklaras enligt följande: *FVM (Framtidens vårdinformationsmiljö)*.

Framtidens vårdinformationsmiljö är inte bara benämningen på programmet utan även en beskrivning av det programmet ska leda till. När det är den framtida

vårdinformationsmiljön som avses ska den benämnas som framtidens vårdinformationsmiljö och förkortningen FVM får inte användas.

Vårdinformationsmiljö och kärnsystem

Här förklaras begreppen *vårdinformationsmiljö* och *kärnsystem* så som Västra Götalandsregionen använder dem.

Vårdinformationsmiljön omfattar de strukturella förutsättningar som på ett eller annat sätt påverkar vilken information som finns tillgänglig för invånare, patienter och hälso- och sjukvårdspersonal när de behöver den. En väl fungerande vårdinformationsmiljö förutsätter bland annat:

- Ett gemensamt sätt att hantera vårdinformation på
- Enighet om när och hur information dokumenteras
- Standardiserade termer och begrepp
- En gemensam bild av hur informationen ska tolkas
- Modern och sammanhållen IT-infrastruktur och andra tekniska förutsättningar

Kärnsystemet ska utgöra navet i framtidens vårdinformationsmiljö. Det ska vara ett modernt, sammanhängande IT-system som blir det huvudsakliga IT-stödet för alla medarbetare i hälso- och sjukvården. Systemet ska underlätta ett samlat patientsäkert behandlingsförlopp och kommer att utgöra såväl administrativt stöd som besluts-, kunskaps-, analys- och processtöd.

Ansvar, roller och resurser

Hela organisationen, styrgrupper och andra ledningsfunktioner samt såväl chefer som medarbetare har en viktig roll att spela för att kommunikationsmålen ska uppnås. Alla behöver vara delaktiga i kommunikationen.

Samordning och styrning av kommunikation

Programledningen och kommunikatörer knutna till FVM ansvarar för att genomföra den övergripande kommunikationsplanen. Specifika roller och ansvar beskrivs i separata aktivitetsplaner.

Roller och funktioner i kommunikationsplaneringen

Följande grupperingar och funktioner spelar en viktig roll i kommunikationsplaneringen för FVM:

- Styrgrupper
- Program- och projektledare
- Programledning
- Ansvarig enhetschef vid Koncernstab Kommunikation och Externa relationer
- Kommunikatörer med ansvarsområde FVM (inklusive underliggande projekt) vid Koncernstab Kommunikation och Externa relationer

- Resurser ur samtliga team på koncernstab kommunikation och externa relationer
- VästKoms ledning
- VästKoms kommunikatör, med ansvarsområde FVM
- Hälso- och sjukvårdsförvaltningarnas förvaltningsledningar
- Hälso- och sjukvårdsförvaltningarnas kommunikationsavdelningar
- Funktionsgrupp kommunikationschefer

Ekonomi

800 000 kronor är budgeterat för FVM:s kommunikationsaktiviteter 2018, enligt nedan:

| Aktivitet | Antal | Å-pris | Kostnad |
|--------------------------------|-------|---------|----------------|
| Grafisk produktion/animationer | | | 300 000 |
| Filmproduktion | 2 | 150 000 | 300 000 |
| Redaktionellt material | 10 | 20 000 | 200 000 |
| Summa | | | 800 000 |

I grafisk produktion/animationer ingår t ex:

Presentationsmaterial
Bilder
Roll-ups
Trycksaker
Digitala presentationer

Angränsande processer

Följande uppdrag är nära sammankopplade med FVM. Därför ska programmet när behov och möjligheter finns samordna sin kommunikation med dessa:

- Omställningen av hälso- och sjukvården
- Utvecklad interninformation och medierelationer
- Arbetsgivarvarumärket
- Kompetensförsörjningsplanen
- Uppdraget ”Utveckla patientsäkerheten och meddelarkulturen”
- Varumärke VGR

Grafisk profil

I all VGR:s information och kommunikation om FVM, samt underliggande projekt och delprojekt, ska VGR:s grafiska profil och mallar tillämpas. Eftersom programmet

genomförs i samverkan med de 49 kommunerna kan VästKoms logotyp användas tillsammans med VGR:s logotyp.

Aktivitets- och tidsplan

Aktivitets- och tidplan för programmets kommunikationsaktiviteter beskrivs i separat dokument.