

Kommunikationsplan Invånartjänster e-hälsa

Kommunikationsplan

Innehåll

Syfte	1
Intressenter	1
Riktlinjer	2
Kommunikationsmål	2
Kommunikationskanaler	2
Informationsspridning och ansvarsfördelning	4
Samverkan inom Region Uppsala	4
Att tänka på vid olika aktivitetsinsatser	4

Syfte

Planen beskriver de kommunikationsriktlinjer och insatser som krävs för 1177 e-tjänster/invånartjänster inom Region Uppsala och ska utgöra ett stöd och en hjälp för olika kommunikationsinsatser som krävs.

Intressenter

Följande målgrupper utgör intressenter för kommunikationsinsatser rörande e-tjänster 1177 inom Region Uppsala.

Vårdgivare - chefer	För att kunna: • besluta om resurser ska avsättas/omfördelas • sprida information vidare till medarbetare • förbereda verksamheten för kommande förändringar eller utvecklingsinsatser.
Vårdgivare - medarbetare	För att få: • stöd i handhavande av e-tjänster • ökad förståelse för e-tjänsterna så att de kan sälja in och förklara för patienter • vetskap om kommande förändringar/uppdateringar som kräver förändrade arbetssätt/rutiner osv. • möjlighet att kunna förmedla förbättringsförslag.
Invånare/Patienter	För att få: • vetskap om nya och befintliga e-tjänster och hur de används

	• information om eventuella stora förändringar som påverkar deras möjlighet att nyttja e-tjänsterna • kunskap hur de kan förmedla förbättringsförslag • information och göra beställningar gällande exempelvis "Anvisningen för specialfall i Journalen".
Politiken	För att kunna: • följa utvecklingen av e-tjänster • se de ekonomiska effekterna av e-tjänster, både gällande kostnader och effektivitet • följa patientsäkerheten och patientnyttan.
Allmänhet	För att kunna: • se patientnytta och patientsäkerhet samt att se ekonomiska effekter, att skattepengar används effektivt.
Media	För att kunna: • beskriva och rapportera om tjänsterna • se ekonomiska effekter, patientsäkerhet och patientnytta.
Förvaltningar/objekt inom Region Uppsala	För att kunna: • arbeta proaktivt och samverka kring frågor som sträcker sig över fler verksamhetsområden och förvaltningsobjekt.

Riktlinjer

Kommunikation som görs om 1177 e-tjänster/Invånartjänster ska följa nationella riktlinjer, kommunikationsriktlinjer för e-tjänster på 1177.se [när du skriver för vårdpersonal](#) och [när du skriver för invånare](#) samt [Varumärkesmanual för 1177](#). Primärt används nationell information.

Kommunikationsmål

- Att ge en enhetlig och korrekt information som är digital, delningsbar och dagsaktuell om 1177 e-tjänster/Invånartjänster som är riktad till rätt målgrupper
- Att kommunikationen går i linje med objektet Invånartjänster e-hälsas uppdrag och aktiviteter

Kommunikationskanaler

Intern kommunikation inom regionen sker mellan Invånartjänster e-hälsa och representanter från respektive förvaltningar och systemförvaltningsobjekt.

Mottagare av information	Roll
Nära vård och hälsa	E-hälsostrateg
Akademiska sjukhuset	Centrala e-tjänstesamordnare
Lasarettet i Enköping	Vårdsystemsamordnare

Privata vårdgivare	VSS Resurscentrum
Privata specialister	VSS Resurscentrum
ITC	OL-IT för Invånartjänster e-hälsa
Patientnämnden	Handläggare
Smittskyddsenheten	Handläggare
CESÅ	Handläggare
Patientadministration	Handläggare
Barnombudsmannen	Martin Price
Barnskyddsteamet	Medicinsk sekreterare
Kommunikation	Kommunikationschef för resp avdelning
Övriga systemförvaltningsobjekt	
KST	Objektspecialist
Listning och ersättning	Objektledare
EPJ	EPJ via Easit
T4	Objektledare
Prosang	Objektledare
RiS	Objektledare
Rådgivningsstöd 1177	Vårdutvecklare

Kommunikationen sker genom mejl (1177etjanster@regionuppsala.se) eller Easit. Stöd, support samt information till och från verksamheter sker i första hand med representanter från respektive vårdande förvaltning. Förändringsförslag rörande Invånartjänster följer fastställt beslutsprocess för ärenden och förändringshantering.

Nedan tabell beskriver kontakter och kommunikationskanaler till respektive tjänst.

Tjänster	Ansvarig	Kontakt	Kommentar
Behörigheter för primärvård och privata vårdgivare	VSS Resurscentrum	Easit	Administrerar behörigheter för Nära vård och hälsa och privata vårdgivare samt informerar om deras uppdrag och bifogar länkar och manualer.
Webbtidbok mot: Prosang Cosmic T4 RiS	Blodcentralen EPJ Folktandvården MedBild	Prosang: e-post objektledare EPJ: Easit T4: Easit Medbild: Easit	Inrapporterade fel från invånare Alla akuta ärenden
Journalen, 1177	EPJ, T4, RGS	EPJ: Easit T4: Easit RGS: vårdsutvecklare	Frågor/synpunkter/fel rörande Cosmic, T4 och RGS

Informationsspridning och ansvarsfördelning

Information som kommer från nationella nätverk/förvaltningsgrupper osv. utgör information som bör spridas regionalt till representanter i respektive förvaltning/verksamhet.

Invånartjänster e-hälsa publicerar information på intranät och samverkanswebben. Nationella driftstörningar eller servicefönster och releaseinformation kommuniceras nationellt från Inera. Kontaktpersoner inom respektive förvaltning förutsätts prenumerera på den nationella informationen.

- Prenumeration av information från Inera, se [driftsatus Inera](#). Planerade driftstörningar/servicefönster går att läsa på Ineras [webb](#).

Samverkan inom Region Uppsala

Information kring Invånartjänster e-hälsa är något som fler förvaltningsobjekt berörs av och därför viktigt att kommunikationskanaler och samverkan är etablerade mellan dessa. I dagsläget har Invånartjänster e-hälsa beroenden till EPJ, KST, Prosang, RiS, T4 och 1177 på telefon.

Samverkan sker med berörda i nätverket Invånartjänster som sker 4 ggr/år samt vid behov. En gång per månad sker också samverkan med de vårdande förvaltningarna. Likaså samverkar vi med EPJ i olika forum.

Att tänka på vid olika aktivitetsinsatser

FRÅGESTÄLLNINGAR

CHECK ✓

Har aktiviteten ett informationsvärde för våra intressenter?	
Vilka målgrupper är direkt/indirekt berörda?	
Vad är syftet med informationen?	
Vad ska informeras om för respektive målgrupp? Vad är kärnan?	
Genom vilka informationskanaler når vi bäst respektive målgrupp?	
När ska informationen ges?	
Vem ansvarar?	