



Kommunikationsplan Millennium
2023-08-29

Övergripande kommunikationsplan första införandet av Millennium 2023-2024

Införandet av Millennium som gemensamt vårdinformationssystem i Västra Götaland är ett stort förändringsarbete som pågår under flera år och påverkar alla medarbetare i hälso- och sjukvården. Förändringen berör Västra Götalandsregionens (VGR) verksamheter, de 49 kommunerna och flertalet offentligt finansierade privata vårdgivare i Västra Götaland.

VGR tecknade avtal med Cerner Sverige AB (del av amerikanska Oracle) om it-stödet Millennium 2018, och därefter har systemet anpassats och designats för svenska förhållanden. Dokumentet beskriver kommunikationsplaneringen inför det första införandet i Västra Götalands södra område i november 2024. Dokumentet revideras vid behov.

Införandet av Millennium är en viktig del av VGR:s digitaliseringsresa. Under 2023–2024 pågår även införanden av nya e-tjänster för invånare som ska förenkla för invånare/patienter och medarbetare. Samtidigt införs taligenkänning vilket stödjer dokumentation i realtid, ett arbetssätt som är avgörande för en stor del av Millenniums funktionalitet. De olika införandena är steg på vägen mot det gemensamma målet om en sammanhållen hälso- och sjukvård i Västra Götaland. Därför är det viktigt att kommunikationen hålls samman.

Organisation och ansvarsfördelning

Program Millennium på Koncernkontoret i VGR leder och samordnar arbetet med införandet av den gemensamma vårdinformationsmiljön. Arbetet leds och drivs av VGR i samverkan med kommunerna i Västra Götaland, genom samordningsorganisationen VästKom, och leverantören.

Program Millennium ansvarar för programintern kommunikation till medarbetare inom programmet och deltagare i lokala projektorganisationer. Denna kommunikation beskrivs i programmets interna kommunikationsplan.

Koncernstab kommunikation på Koncernkontoret ansvarar för att driva och samordna den övergripande kommunikationen om införandet av Millennium. Kommunikationsarbetet sker i nära samarbete med program Millennium, som ansvarar för att identifiera vad som behöver kommuniceras med bredare målgrupper. Kommunikationsarbetet planeras och genomförs tillsammans med berörda förvaltningars/verksamheters kommunikatörer, främst genom kommunikationsnätverket för hälso- och sjukvårdens digitalisering. Nätverket består av representanter från VGR:s förvaltningar och projekt privata utförare. Även kommunal representation välkomnas.

VGR:s förvaltningar, privata vårdgivare och kommunerna i Västra Götaland (genom samordningsorganisationen VästKom) ansvarar för att planera och genomföra lokal kommunikation i respektive verksamhet, vid behov i samråd med program Millennium och koncernstab kommunikation på Koncernkontoret.

Tidplan och metod

Millennium införs etappvis under 2024–2026. I varje etapp ingår VGR:s hälso- och sjukvårdsförvaltningar, privata vårdgivare som har avtal med VGR och kommunal hälso- och sjukvård i ett visst område. Det etappvisa införandet innebär ett lärande och möjligheter till justeringar och mindre kursändringar under gång. Det gäller både metoden för implementering och kommunikationen om införandet på såväl övergripande som lokal nivå.

Det gemensamma, förberedande arbetet för att kunna införa Millennium bygger på leverantörens metod. Arbetet leds av programmet Millennium och involverar alla berörda aktörer. Utöver det har Västra Götalandsregionens hälso- och sjukvårdsförvaltningar, kommunerna och privata vårdgivare egna implementeringsprojekt.

I maj 2023 aktiverades en detaljerad aktivitetsplan som sträcker sig fram till det första införandet i november 2024. Den så kallade *16-månadersplanen* innehåller de aktiviteter som behöver ske länsgemensamt, regionalt och lokalt

för att Millennium ska kunna införas. Exempel på aktiviteter som berör många medarbetare är:

- rekrytering till olika Millennium-roller
- inventering och plan för utbyte av utrustning
- gemensamt arbete med förändringar, funktionalitet och nya arbetsätt
- genomförande av utbildning i systemet
- migrering av data från gamla system.

Aktivitetserna genererar olika typer av kommunikationsinsatser utifrån målgrupp och önskad effekt. Kommunikationsaktiviteter beskrivs i ett separat dokument som uppdateras av kommunikationsnätverket för hälso- och sjukvårdens digitalisering.

Mål med kommunikationen

Kommunikationen ska stödja förändringsarbetet i nära samverkan och dialog med de verksamheter och organisationer som ska genomföra förändringen. Som bas ska det alltid finnas tillgång till aktuella fakta och nyheter om införandet av Millennium i olika kanaler.

Målgrupper/aktörer

Den övergripande kommunikationen omfattar i första hand chefer och medarbetare i hälso- och sjukvården som berörs av införandet av Millennium. Chefer är särskilt prioriterade eftersom deras engagemang är avgörande för ett framgångsrikt förändringsarbete.

Andra viktiga aktörer är olika ledningsfunktioner (till exempel koncernledning och förvaltningsledningar i VGR) och grupper med särskild koppling till designarbetet och kommande systemförvaltning (till exempel samordningsråd, processteam och supportförvaltning i VGR).

I takt med att införandet närmar sig behöver kommunikationen bli alltmer detaljerad, konkretiserad och nå allt fler. På lokal och kommunal nivå behöver målgrupperna brytas ned och kommunikationen anpassas ytterligare, till exempel för att nå särskilda yrkesgrupper.

Prioriterade målgrupper/aktörer	Mål med kommunikationen/önskad effekt
Chefer i berörda verksamheter	<ul style="list-style-type: none"> • Förstår varför Millennium införs, vad det innebär för verksamheten och det egna arbetet • Ansvarar för att förmedla kunskap om införandet till sina medarbetare
Medarbetare i berörda verksamheter	<ul style="list-style-type: none"> • Förstår varför Millennium införs och vad det innebär för det egna arbetet • Vet hur och när utbildning i systemet kommer att ske
Relevanta ledningsfunktioner	<ul style="list-style-type: none"> • Har fördjupad kunskap om införandet • Förstår vilken roll de har i förändringsarbetet
Relevanta expertgrupper	<ul style="list-style-type: none"> • Har fördjupad kunskap om införandet • Förstår vilken roll de har i framttagandet och förvaltningen av Millennium
Politiker	<ul style="list-style-type: none"> • Har övergripande kunskap om införandet • Förstår vilka politiska beslut som ligger till grund för införandet • Kan sätta Millennium i ett större sammanhang som omställningen/en sammanhållen HoS
Media	<ul style="list-style-type: none"> • Förstår varför Millennium införs och känner till de övergripande målen • Vet hur de kan följa aktuell status om införandet
Invånare	<ul style="list-style-type: none"> • Förstår varför Millennium införs (nyttan) • Förstår att möjligheten att söka vård kan påverkas under tiden för införandet (tillgänglighet) • Förstår hur själva vårdsituationen kommer att påverkas av Millennium som nytt it-stöd

Kommunikationsstrategi

Kommunikation är en avgörande framgångsfaktor för ett lyckat införande av Millennium. Utöver regelbunden information om hur arbetet löper på behöver det finnas beredskap för frågor och/eller kritik från medarbetare, samt ökat intresse från media i takt med att införandet kommer närmare. Följande principer bör ligga till grund för all kommunikation:

- Kritik bemöts sakligt och ärligt
- Öppenhet och transparens gäller
- Ledning på alla nivåer står upp för fattade beslut
- "Håll i och håll ut" – alla förändringsarbeten kräver uthållighet
- Millennium är en del i ett större sammanhang.

Införandet av Millennium har senarelagts vid två tillfällen, och förändringar har gjorts vad gäller vilka verksamheter som ingår i de geografiska områdena och i vilken ordning de införs. Förändringar har även gjorts i hur programmet styrs och leds och vilka samband som finns till övrig digitalisering i hälso- och sjukvården. Sammantaget är det viktig bakgrundsinformation att ha med i all kommunikationsplanering.

Budskap

Huvudbudskapet i all kommunikation om införandet av Millennium är:

Vi i Västra Götaland skapar en modern vårdinformationsmiljö som ger invånarna en tillgänglig hälso- och sjukvård med hög kvalitet och stor delaktighet.

Delbudskap/nyttobudskap

Delbudskapen fördjupar huvudbudskapet och svarar på vad som ska hända, varför och i vilket syfte. Budskapen kan anpassas och kompletteras utifrån olika målgrupper och sammanhang. De argument och budskap som är mest relevanta i sammanhanget, kan med fördel underbyggas med konkreta och verksamhetsnära exempel.

Delbudskapen utgår från effektmålen för program Millennium:

- Höjd patientsäkerhet och kvalitet
- Ökad patientnöjdhet
- Bättre arbetsmiljö
- En förutsättning för framtidens hälso- och sjukvård.

Alla budskap finns i baspresentationen om program Millennium.

Mediastrategi och talespersoner

[VGR:s kommunikations- och påverkanspolicy](#) – som lägger stor vikt vid öppenhet och transparens – är vägledande för kontakterna med media när det gäller VGR:s del av införandet. VGR:s presstjänst på Koncernkontoret hanterar frågor på regional nivå och lokal presstjänst hanterar frågor ur ett lokalt perspektiv.

Boel Mörck, ordförande i programstyrgrupp Millennium, är övergripande talesperson för införandet av Millennium tillsammans med programchef Annika Mortensen.

Respektive förvaltning, privat vårdgivare och kommun i Västra Götaland utser egna talespersoner.

Kommunikativa utmaningar

Införandet av Millennium är ett komplext och omfattande förändringsarbete förenat med flera risker kopplat till investeringens storlek, omfattning av införandet och kraven på styrning och ledning. Situationsanpassade planer samt frågor och svar utarbetas vid behov. Specifika utmaningar i kommunikationen är bland annat:

- förändringsmotstånd, ryktesspridning och misstro
- förtroendet för förändringen kopplat till att tidplanen för införandet ändrats flera gånger
- förtroendet i kommunerna utifrån ändrad omfattning på införandet
- att skapa rätt förväntningar
- att det saknas svar på viktiga frågor
- att man inte accepterar hur Millennium fungerar som system
- att andra införanden med beroenden till Millennium påverkar förtroendet för leverantören (taligenkänning, e-tjänster i Vård och hälsa)
- att program Millennium kan vara svårt att överblicka och förstå
- mängden projekt i programmet som måste samverka och koordineras
- otydligheter i samband med förändrad ansvarsfördelning mellan program och linjeorganisationen i VGR.

Kanaler

Dialog och engagemang är viktigt för att lyckas med förändringskommunikation, liksom att lyfta fram talespersoner som målgrupperna lyssnar på. All kommunikation kan dock inte ske genom möten. Möten behöver kompletteras med andra kanaler som kan skapa involvering

och ge nödvändig tillgång till aktuella fakta och möjlighet till insyn i programarbetet. Den övergripande kommunikationen sker huvudsakligen i följande kanaler:

Webb – nyheter, fakta och fördjupning om Millennium

[Vårdskiftet](#) - Om utvecklingen av hälso- och sjukvård i Västra Götaland, med fokus på digitalisering.

[Vårdgivarwebben](#) – Övergripande om Millennium för privata vårdgivare och kommuner.

[Insidan program Millennium](#) – Regiongemensamma intranätssidor som speglas på förvaltningarnas intranät och kan byggas på med lokal information.

Webb – information till patienter och invånare

[1177.se](#) – Huvudsaklig kanal för information riktad till patienter och invånare. Det är också via 1177 e-tjänster som patienter kan komma åt sin journal i Millennium.

Nyhetsbrev – aktuellt om införandet

[Nyhetsbrev program Millennium](#) – Går i första hand till chefer och ledare men möjligt att prenumerera för alla som är intresserade.

[I-linjen](#) – Regiondirektörens nyhetsbrev till chefer i VGR. Särskild vinjett för "Vårdens digitalisering" vilket inkluderar Millennium.

Podd – fördjupning om Millennium och närliggande ämnen

[Vårdpodden](#) – 12–13 minuter långa avsnitt där olika medverkande kan fördjupa sig i ett ämne.

Sociala medier – möjlighet till interaktion med medarbetare och invånare

[Vårdskiftet Facebook](#) – Nyheter om Millennium och övrig digital utveckling i VGR, främsta målgrupp medarbetare.

[VGR:s LinkedIn](#) – Officiellt konto med bland annat nyheter om Millennium och övrig digital utveckling i VGR, främsta målgrupp invånare.

Möten – forum för information och samtal

[Forum Millennium](#) – Webbinarier som visar funktionalitet i Millennium och studiosamtal med de som varit med i designarbetet. Livesändes under 2021-2022, spelades in och går att se i efterhand.

[Regionalt Ledarforum Millennium](#) – Digitala informationsmöten för chefer och ledare, hålls två gånger per termin. Livesänds, spelas in och går att se i efterhand.

Lokala Ledarforum Millennium – Fysiska och/eller digitala informationsmöten för chefer i de verksamheter som ska införa Millennium.

Övriga möten av strategisk vikt - Till exempel chefsdagar och 130-gruppsmöten (VGR) där införandet av Millennium bör vara del av agendan.