

Kommunikasjonsstrategi for Digitale innbyggertjenester

Dette dokumentet inneholder en strategi for kommunikasjon mot innbyggerne ifm prosjektet Digitale innbyggertjenester.

Formål

Prosjektets målsetning er at brukerne av hjemmebaserte tjenester skal være digitalt aktive og benytte digital dialog med tjenesten framfor andre kanaler som brev, telefon, osv. Følgende mål oppsummerer noen av prosjektets ambisjoner;

- Redusere antall telefoner inn til Etat for hjemmetjenester
- Redusere antall bomturer for PBH
- Øke involveringen blant pårørende
- Øke mestring blant brukere, ved økt innsikt i egen helsehverdag
- Gjøre helsenorge.no mer kjent som «nettbank» for helseopplysninger

Målgrupper

Målgruppen for prosjektet og kommunikasjonsplanen er delt inn i brukerne selv og deres pårørende. Brukere består kun av de som mottar tjenester fra kommunen, mens pårørende består potensielt av alle innbyggere;

- **Brukere** (tjenestemottakere) – må være bosatt i Bergen kommune
 - Eldre bruker av hjemmetjenester 65-75, 76-85, 85+
 - Yngre mottakere av hjemmetjenester
- **Pårørende** – kan være bosatt hvor som helst
 - Over 15 år (for å få BankID)
 - Familie, naboer, slektninger, osv.



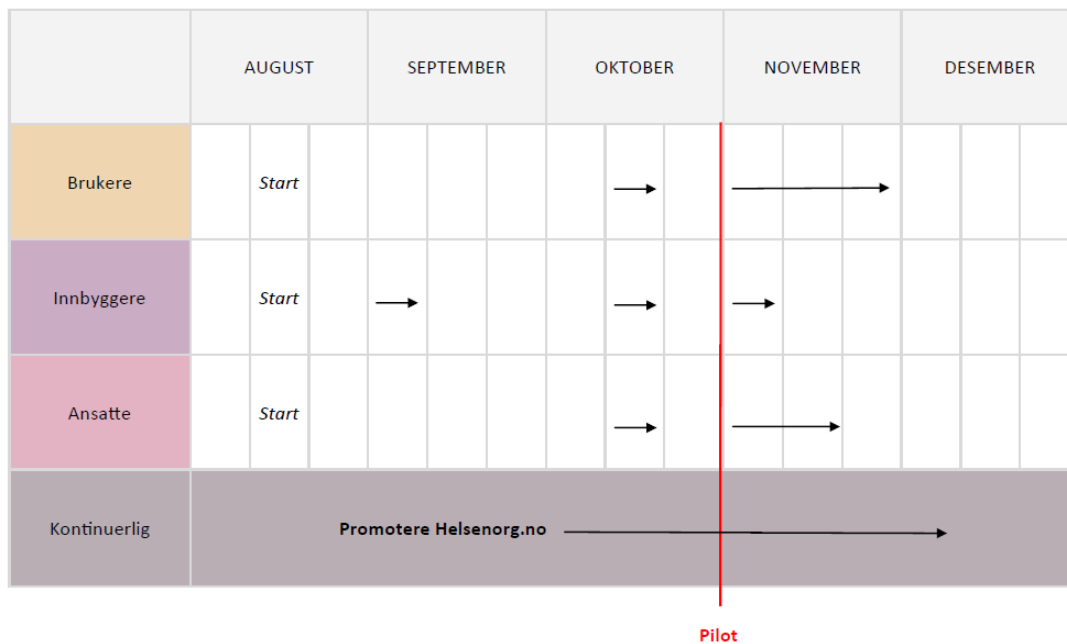
Merk at ansatte som målgruppe håndteres i prosjektets opplæringsplan.

Strategi/budskap

Bergen kommune velger å promotere helsenorge.no som tjeneste. Det er allerede nå mulig å benytte helsenorge.no for en rekke funksjoner. Når Digitale innbyggertjenester går i pilot vil budskapet i promoteringen av helsenorge.no spisses inn mot de nye funksjonene, men vi vil fortsette å promotere helsenorge.no som ligger i bunnen og som er en tjeneste vi skal markedsføre. Vi ønsker å øke andelen innbyggere som er digitalt aktive både i Bergen kommune og i resten av Norge.

I Bergen satses det på nasjonale løsninger innen helse. Vi har tillit til helsenorge.no og vil promotere dette fra våre kommunale nettsider. Vi lager nå en tilleggstjeneste (sikker digital dialog) som gjør

helsenorge.no enda bedre. Vi promoterer helsenorge.no både før og etter pilot. Ifm med pilot fokuserer vi enda mer på tilleggstjenesten digital dialog, med spisset kommunikasjon mot brukerne våre og deres pårørende.



Forutsetninger

Vi må ha en trygghet i avsender av budskapene/materiellet som utarbeides – det må komme fra noen som brukerne stoler på. Er det kommunen, eller er det helsenorge.no? I prosjektet foretrekker vi at det kommer fra helsenorge.no.

Grunnet valget 15.september og sykkel VM umiddelbart etterpå, anbefaler vi at de fleste eksterne kommunikasjonstiltak iverksettes etter 24.september. 24.september er også releasedato for de nye tjenestene på helsenorge.no.

Vi må ha god dialog med kommunikasjonsavdelingen i Direktoratet for e-helse, slik at våre lokale planer er «godkjent» derfra, samt at man i størst mulig grad samarbeider om utvikling av design, produkter og materiell.

Helsenorge.no

Det er en fordel for prosjektet at brukerne i størst mulig grad er/blir digitalt aktive allerede nå, selv før vi går i pilot. Potensielle brukere og pårørende kan allerede nå logge på, akseptere å bli digitalt aktive, sette opp fullmakter, registrere informasjon om pårørende, konfigurere varsler osv. Har man fastlege med digital dialog kan man allerede nå benytte flere tilgjengelige tjenester. Alle har tilgang til kjernejournal. Innbyggere på Vestlandet har også tilgang til digital dialog med spesialisthelsetjenesten.

Lenking til hn.no fra BK sine nettsider

I Bergen kommune må vi ha en infoside som lenker til helsenorge.no, denne skal inneholde kort og konsis info, vi skal ikke duplisere noe informasjon som ligger på hn.no.

Budskap og mål;

- Vi vil at innbyggerne i Bergen kommune skal gå til helsenorge.no for informasjon om sin helse, vi satser på denne portalen for informasjon til innbyggerne
- Bergen kommune samarbeider med Direktoratet for e-helse og andre kommuner med å utvikle helsenorge.no
- Bergen kommune jobber strategisk for nasjonale IKT løsninger for kommunene. Dette skal gi sømløs overgang mellom lokal tjenesteyting og nasjonal løsning for personlig helsebank

Prinsipper for informasjonsarkitekturen innenfor personlig helseinformasjon på Bergen kommune sine nettsider;

1. Vi oppfordrer alltid innbyggerne våre om å søke info på helsenorge.no når det gjelder helseinformasjon
2. Vi skal ikke duplisere info fra hn.no, kun der det er avvik/lokal relevant info skal vi ha info sider som et supplement til hn.no
3. Hvis vi oppdager mangler på hn.no kontakter vi våre samarbeidspartnere i Direktoratet for å varsle om dette