

EPJ-observatoriets årskonference 2005

Strategier for informering af personale

27. oktober 2005

**H:S' kommunikationsstrategi for den kliniske it-
arbejdsplads**

Informationschef Marianne Uldall Jepsen
H:S Direktionen,
Hovedstadens Sygehusfællesskab

Kort om H:S

- 6 hospitaler
- Ca. 20.000 ansatte
- H:S Bestyrelsen den politiske ledelse
- H:S Direktionen med Informatikafdeling og Informationsafdeling
- It-afdelinger og informationsmedarbejdere på hospitalerne

Baggrund

- H:S' IT-strategi besluttet i 2002
- En kommunikationsstrategi besluttet i 2002 tilslutning til it-strategien
- Samarbejde mellem it og kommunikation
- Kommunikationsstrategi anviser primært
 - principper, fx begivenhedsnær kommunikation
 - kanaler og medier

Nyt fokus i 2005

- Kommunikationsstrategi utilstrækkelig
- Ny fase i it-strategi på vej
- Hvad er situationen?
- Fokusgruppe-undersøgelse sommer 2005 med fokus på den kliniske it-arbejdsplads KITA (Grundindstilling, forventninger og bekymringer)
- Revisionsproces i gang

Undersøgelsens baggrund og metode

- 5 fokusgruppeinterview med medarbejdere – et på hvert af hospital (Sct. Hans Hospital undtaget)
- 2 tværgående fokusgruppeinterview med ledere
- Hvert interview af to timers varighed. Deltagelse af 46 ansatte, 15 ledere og 31 medarbejdere
- Afrapportering af fokusgrupperne

Medarbejdernes indstilling til KITA

- Medarbejderes grundindstilling er skeptisk
- Kritikpunkter til den hidtidige "implementering" af KITA
- Informanterne befinder sig i et vakuum, der giver grobund for rygter og myter
- Informanter med erfaring fra pilotprojekter er mere positivt indstillede end de øvrige informanter

Ledernes indstilling til KITA

- De interviewede ledere er som udgangspunkt positive
- De mangler viden og undgår at kommunikere om KITA
- Informanterne oplever, at der er store forventninger til dem som ledere, men de føler sig ikke klædt på til kommunikations- og implementeringsopgaven

Medarbejdernes forventninger til KITA

- Medarbejderne forventer mindre dobbeltdokumentation
- Journaler der ikke bliver væk
- Tidsbesparelser
- Øget patientsikkerhed
- Ved implementering er KITA gennemtestet
- Tilstrækkelig support både fra it-afdeling og superbrugere
- Tilstrækkelig og løbende uddannelse
- Opfølgning

Ledernes forventninger til KITA

- Lederne forventer løbende ændringer i måden at samarbejde på i takt med, at KITA implementeres
- Standardisering af de elektroniske systemer på hospitalerne
- Godt teknisk udstyr
- Tilpasset it-undervisning
- Øget patientsikkerhed
- Afstemning af forventninger til dem som ledere

Medarbejdernes bekymringer for implementering af KITA

- De interviewede medarbejdere bekymrer sig om de nye arbejdsopgaver og arbejdsgange
- Foringelse af patientsikkerheden
- Mindre ansigt-til-ansigt tid med patienten
- At der ikke tages hånd om kritik og at fagområderne ikke er involveret
- Kaos når teorien om KITA møder praksis – den kliniske hverdag

Ledernes bekymringer for implementering af KITA

- De interviewede ledere bekymrer sig om, at KITA er for ambitiøst et kvantespring
- Den problemorienterede journal
- En tids-røver for læger
- De ansatte har ikke de nødvendige it-kompetencer

Syn på kommunikationen af KITA

- Blandt de ledere og medarbejdere er der enighed om, at de mangler viden og information om KITA
- Ingen kender informationspjecerne om strategien!
- Ændringer af tidsplaner gør kommunikationen om projektet utroværdig
- Informanterne ønsker mulighed for at stille spørgsmål
- Den gode historie skal frem, samtidigt med at H:S fortæller, hvordan kritik håndteres
- Lederne skal være kommunikatører og drive implementeringen af KITA
- Alle aktiviteter skal udnyttes kommunikativt

Fokus på otte kommunikationsmæssige tiltag

1. At adskille projektkommunikation fra den brede kommunikation om projektet, herunder hvordan der kommunikeres om tidsplan og forsinkelser
2. At styrke fokus på perspektiver af it-strategien i det daglige kliniske arbejde
3. At opruste talsmænd- og ambassadører
4. At arbejde med proto-typing og anskueliggørelse – og udnytte aktiviteter kommunikativt

Fokus på otte kommunikationsmæssige tiltag

5. At opruste pressearbejdet
6. At styrke intranettet målrettet H:S bredt
7. At oprette kanaler for feed-back, spørgsmål og dialog
8. Prioritering af målgrupper mhp evt. særlige indsatser

Mål for kommunikation

1. Medarbejderne har grundlæggende basisviden om visionen for it-strategien

- Hvad betyder strategien for H:S og for mig som medarbejder?

2. Medarbejderne har forståelse for it-strategiens proces og produkt.

- Hvordan føres strategien ud i livet?
- Hvad kan den kliniske it-arbejdsplads?"

Mål for kommunikation

- 3. Der er ejerskab til it-strategien bredt i organisationen**
- 4. Kommunikation, budskaber, planer mv. er styret og koordineret i og på tværs af H:S**
- 5. Kommunikation er tænkt ind i enhver it-strategiaktivitet – herunder også uddannelse og implementering**

Fire spor

En fælles kommunikationsplatform som grundlag for

- Basisinformation
- Åbne temaer
- Implementering
- Projektintern kommunikation

Aktivitetsplan

- Den kommunikative platform opbygges
- Basisinformation formidles løbende - mest intensivt i begyndelsen af forløbet
- Åbne temaer igangsættes efter behov
- Kommunikation i forhold til implementeringen organiseres
- En strategi udarbejdes i forhold til den projektinterne information – og iværksættes
- Måling og justering til ny situation.

Konkrete aktiviteter

- Brochurer
- Præsentationsmateriale
- Nyhedsbreve
- Bladet NYH:S
- Auditoriemøder med evaluering
- Intranetportal

Konkrete aktiviteter

- Av-materialer
- Presseaktiviteter
- Cafemøder
- Workshops: ledelser, projektledere, informationsmedarbejdere, ildsjæle ...
- Værktøjskasse