## KOMMUNIKATIONSPLAN

## E-tjänst särskilt boende

Kommunikationsplanen ska stödja verksamhetens uppdrag och mål. Den hjälper oss att vara målinriktade i kommunikationsarbetet. Här visar vi vad vi vill kommunicera, till vem och i vilket syfte.

Version nr: 0.3

### Version

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Version nr | Kommentar | Reviderad av |
| 2014-09-02 | 0.1 |  | Josephine Andersson |
| 2014-12-08 | 0.2 |  | Josephine Andersson |
| 2014-12-11 | 0.3 | Avstämning med Nina L-H | Josephine Andersson |
| 2014-01-27 | 0.4 | Justerad tidplan | Josephine Andersson |

### Bilagor

|  |  |
| --- | --- |
| Nr | Beskrivning |
|  |  |

KOMMUNIKATIONSPLAN 1

E-tjänst särskilt boende 1

Version 1

Bilagor 1

Inledning 3

Bakgrund 3

Mål 3

Mål med kommunikationen 3

Målgrupper 3

Interna målgrupper 3

Externa målgrupper 3

Intressenter/aktörer 3

Budskap 4

Kanaler 4

Material 4

Tid- och aktivitetsplan 4

## Inledning

Kommunfullmäktiges prioriterade mål för äldre göteborgare är att inflytandet över vardagen ska öka. Seniorers möten med stadens verksamheter ska enligt budgethandlingen präglas av respekt för medborgarens integritet och rättigheter. Vidare ska seniorer ha rätt att söka särskilt boende över hela staden

Projektmål och förväntat resultat är att ta fram en digital ansökan om särskilt boende samt öka informationen kring stadens utbud av äldreboenden. En första utgångspunkt är att ta fram en pilot som produktionssätts under vintern 2015 och som sedan utvärderas efter sex månader i drift.

Äldreomsorgen får sin första e-tjänst med koppling till verksamhetssystemet - Särskilt boende.

## Mål

Kännedom att e-tjänsten är under utveckling och när den publiceras mot brukare och vad det innebär. Preliminärt lanseringsdatum för e-tjänsten är 6 februari.

## Mål med kommunikationen

Stadens chefer ska ha god kunskap om att en e-tjänst införs och hur den fungerar.

Biståndshandläggare, personal vid medborgarkontor och ska ha tillräckligt god kunskap för att hänvisa till e-tjänsten och att kunna vägleda äldre/anhöriga i hur den fylls i.

Äldre/anhöriga ska ha god kunskap om när och hur de ansöker om särskilt boende (äldreboende).

## Målgrupper

### Interna målgrupper

OC, EC

Biståndshandläggare

Kontaktcenter, Medborgarkontor, Träffpunkter, ev bibliotek, Anhörigkonsulenter,

### Externa målgrupper

äldre och deras anhöriga

Brukarorganisationer

### Intressenter/aktörer

Då projektet fått statliga stimulansmedel är Västkom liksom andra kommuner intressenter till projektet. Se särskild intressentanalys

## Budskap

Första integrerade e-tjänsten mot Treserva

Enklare att söka särskilt boende - Beskrivning om hur e-tjänsten fungerar.

Synkron terminologi äldreboende

Förbättrad information på goteborg.se

**Äldre/anhöriga**

Ansökningsförfarande

Vart vänder man sig med frågor.

När och hur får man besked

Hur kan äldre agera om de inte är nöjda med beskedet.

## Kanaler

**Chefer**

Information ges i linjen. Mötesforum för resp grupp

**Äldre/anhöriga**

Goteborg.se med information och e-tjänst

Media

Vidarekommunikation via biståndshandläggarna

**Biståndshandläggare samt personal på medborgarkontor, träffpunkter och Kontaktcenter**

Kunskap om hur e-tjänsten fungerar och hur den fylls i (kunna svara på frågor).

## Material

Webbsida med information och blankett. + startsidan goteborg.se

Artikel eller informationsruta i Vårt Göteborg **–** i hushållstidningen och/eller på webben

Intranätet

## Tid- och aktivitetsplan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Aktivitet | Målgrupp | Ansvarig |
|  | Fastställande kommunikationsplan | Projektdeltagare | Josephine Andersson |
|  | Presentation, ppt | Chefer enligt målgrupp ovan | Josephine och kommunikatör |
|  | Information om nya rutinen på goteborg.se | Äldre/anhöriga | Webbredaktionen |
|  | Möten | EC, OC, SC, processorganisationen | Morgan, Gisela, Josephine |
|  | Intranät | Medarbetare | Kommunikatör/ Josephine |
| 28 nov | Möte EC | EC | Josephine |
| 29 aug | Möte SC | SC | Morgan |
| ? | Möte OC | OC | Gisela |
| 29 januari | SDF-kommunikatörer nätverk | Stadsdelarnas kommunikatörer | Nina L-H |
| 19 dec | Muntlig info biståndsenheter | Biståndshandläggare | Josephine |
| 6 februari | Vårt Göteborg | Brukare | Kommunikationsenheten SLK |
| 30 januari | Samspel | Medarbetare | Senior Göteborg |
| 30 januari | Presentationsmöte KC och MBK | SVL, ev övriga intressenter | Josephine, Anette |
| januari | Utskick verksamhetsutvecklare |  |  |
| 29 januari + 3 februari | Spridningskonferens Västkom | Västkom | Josephine |
| Feb | Brukarorganisationer | Brukare |  |
| Vid lansering | Facebook | Brukare | Webbenheten |
| Vid lansering | FAQ – både till biståndsenheterna och till webben | Brukare/anhöriga | Josephine/webbenheten |