

1 Kommunikationsplan ”Evakuering Hjälpmedelscentral Borlänge

1.1 Bakgrund

Dalarnas Hjälpmedelscenter (tidigare LD Hjälpmedel) flyttade ihop sina verksamheter under 2018. Delar av Hörcentral, Syncentral och Pedagogisk Hørselvård som fanns på Falu Lasarett flyttades till Borlänge. Senare samma år upptäcktes att den äldre delen av huset på Skomakargatan 20 som inrymmer Hjälpmedelscentral hade drabbats av mögelproblem. Hjälpmedelscentralen flyttade delar av verksamheten till den nybyggda delen av huset med adress Skomakargatan 22 och entrén till Skomakargatan 20 stängdes. Man började leta nya lokaler för resten av verksamheten som fick stanna kvar i väntan på att också kunna evakueras. Efter en tid flyttades viss administration och avd KLOK till Bangårdsgatan 11 på Södra Backa i Borlänge.

1.2 Nuläge

Kontrakt för nya lokaler har tecknats och sommaren 2020 står Hjälpmedelscentral Borlänge inför att evakuera återstående verksamhet. Visningsmiljön, Hjälpmedelsshopen och viss verksamhet blir dock kvar i huset på Skomakargatan 22. Hjälpmedelscentralen som inrymmer lager, utprovning, verkstad och kontor ska rivas och byggas upp på nytt. Under de närmsta tre åren kommer verksamheten inom Hjälpmedelscentralen att vara uppdelad på följande adresser:

Falun

Enheter/avd som flyttar till Krämfabriken, Västermalmsvägen/ Ingarvsskogen 10 Falun:

- Avd Rörelse – Har utprovningar som patienter måste ta sig till
- Avd Logistik – Hela lagret ska flyttas från Borlänge till Falun
- Avd Teknisk Service (inre) – rekond och returtagning

Kvar på Bangårdsgatan 11, Södra Backa i Borlänge blir:

- Avd KLOK – Har utprovningar som patienter måste ta sig till
- Avd Kundservice
- Avd Teknisk Service (yttre)
- Administrativ personal, vissa chefer

Kvar på Skomakargatan 22 blir:

- Avd PMB – Har utprovningar som patienter måste ta sig till
- Hjälpmedelsshop och Visningsmiljö

Hjälpmiddelscentralen behöver nå ut med information om:

- var de olika verksamheterna befinner sig under evakueringsperioden 2020-2023.
- hänvisning och kartor till rätt adresser.
- **Övervägande kommer flytt att genomföras helgtid 11-13/9, 18/20/9**
- att hela Hjälpmedelsverksamheten är stängd för besökare i omgångar, ett antal veckodagar på grund av flytt, när vet vi inte än.

2 Syfte, målgrupper, mål och strategi

2.1 Syftet med kommunikationen

- Uppmärksamma att Hjälpmiddelscentralen **flyttar** och **byter adress** under en evakueringsperiod. (kännedom)
- **Hänvisa besökare och leverantörer** till rätt adresser under evakueringsperioden. (beteende)
- Förmedla att Hjälpmedelsverksamheten **håller stängt** när verksamheten ska flyttas. (kännedom, beteende)

2.2 Målgrupper

Interna målgrupper

- Arbetsgrupper, sortimentsgrupper
- Medlemsråd, Beredningsgrupp, Hjälpmedelsnämnden
- Avdelningar/enheter Hjälpmiddelscentralen samverkar som berörs. **Vilka är det?**
Info med länk till externwebb på Intra under Primärvårdsnytt och Hälso- och Sjukvårdsnytt
Mejlutskick till Avdelningschefer genom Central förvaltning
- Chefer övriga
- Medarbetare inom Region Dalarna
- **Dalatrafik, sjukresor, färdtjänst**

Externa målgrupper

- Förskrivare, Medlemsråd, Beredningsgrupp, Hjälpmedelsnämnden
- Patienter
- Anhöriga
- (Allmänheten)
- Leverantörer
- **Dalatrafik, sjukresor, färdtjänst**

Prioriterade målgrupper

- Besökare och leverantörer till Hjälpmiddelscentralen – de måste **hitta** rätt
- Förskrivare – de måste **hänvisa** rätt

Målgruppsanalys

- Nästan två år har gått sedan problemen började, vilket gör att vi antar det råder en **hög kännedom** internt och även en **viss kännedom** externt.
- Besökare till Hjälpmiddelscentralen har **stort behov** av information för att hitta rätt.
- Visst antal besök till Hjälpmiddelscentralen sker spontant. Hur många kan de röra sig om?
Linus

2.3 Kommunikationsmål

Målgrupp	Mål	Procent
Förskrivare	Kännedom, förändrat beteende	100
Interna besökare	Kännedom, förändrat beteende	100
Externa besökare	Kännedom, förändrat beteende	100
Chefer, medarbetare inom regionen	Kännedom	33
Allmänheten	Kännedom	10
Leverantörer	Kännedom, förändrat beteende	100

2.4 Kommunikationsstrategi

Inom Region Dalarna gäller alltid att kommunicera internt före externt, att kommunicera i linjen och att ha en öppen och ärlig kommunikation.

Strategin för kommunikationen är **långsiktig** med **löpande** insatser beroende på vad som händer inom projektet och vilka kontaktytor Hjälpmedelscentralen har. Kommunikationen startar **inför** flytten för att sedan **pågå löpande** under hela evakueringsperioden.

Budskapen ska utformas informativt och faktabaserat med tyngdpunkt på hänvisning till rätt adress.

All information samlas på webben med ett generellt budskap som förmedlar helheten. Utifrån helheten bryter vi ut delbudskap till riktade målgrupper.

3 Kanaler och budskap

3.1 Budskap

Förslag på formulering av budskap:

- Dalarnas Hjälpmedelscenter bedriver verksamheten på flera adresser under tre år.
- Merparten flyttas under helg 11-13/9 och 18-20/9
- **Hjälpmedelscentralen håller stängt vecka 36-37 på grund av flytten??**
- Delar av Hjälpmedelscentralen flyttar till Ingarvet i Falun.

Frågeställningar att besvara i texterna:

När händer det?

Var händer det?

Varför händer det?

Hur kommer det att gå till?

Vem berörs och på vilket sätt?

Vad ska målgruppen veta, känna eller göra efter att ha läst informationen?

3.2 Kommunikationskanaler

Bestäm kanaler utifrån dina målgrupper och kommunikationsmål.
Använd gärna modellen ambitionstrappan (se bilaga 2) som stöd.

Kanal till förskrivare

Hur når vi förskrivarna? Finns mejllistor?

Websesam

Vad kan vi göra här?

Enklast med länk till [externwebb](#)

Sesam/hjälpmedelstjänst

Ändra leveransadresserna för leverantörerna (godsmottagning).

Externwebben

Nyhet [regiondalarna.se](#)

Planera in nyhet veckan innan flyttstängningen i september.

Plus/Hjälpmedel

Här samlar vi all information löpande som en logg.

<https://www.regiondalarna.se/plus/hjalpmedel/>

Hjälpmedelsshopen

<https://www.regiondalarna.se/verksamhet/halsa-och-varld/kontakta-varden/hjalpmedelsshopen/>

Intra

Arbetsrum Dalarnas Hjälpmedelscenter

<http://ar.ltdalarna.se/arbetsrum/OHAR4NPG>

I arbetsrummet Hjälpmedelscentral Dalarna: Löpande information om evakueringen

<http://ar.ltdalarna.se/arbetsrum/OHAR4NPG/4NNW/Sidor/evakuering-av-skomakarg-20.aspx>

APT, driftmöten

1-2 ppt-bilder som chefer kan ha som stöd på APT för att informera om "Evakuering Hjälpmedelscentralen"

1177

Rörelse Hjälpmedelscentral Borlänge

<https://www.1177.se/Dalarna/hitta-varld/kontaktkort/Rorelse-Hjalpmedelscentral-Borlange/>

PMB

<https://www.1177.se/Dalarna/hitta-varld/kontaktkort/Personliga-medicinska-behandlingshjalpmedel-Hjalpmedelscentral/>

KLOK

<https://www.1177.se/hitta-varld/kontaktkort/KLOK-Kognition-och-Kommunikation-Hjalpmedelscentral/>

Sociala medier

Facebook

Instagram

Fysiska skyltar

Här behöver fysiska skyltar sättas upp:

- Krämfabriken (Skylten för Skomakargatan 20 finns nerplockad och förvarad hos Norlings)
- Gatuskylt som visar till Dalarnas Hjälpmedelscenter Hjälpmedelscentral
- Inlastning
- Urlastning
- Parkeringar
- Återlämning av Hjälpmedel

Nyhetsbrev

Mall för nyhetsbrev behövs. Theresa

4 Risker och åtgärder

Nedan har vi identifierat risker och åtgärder.

Risk: Spontana besökare möts av en låst dörr.

Åtgärder: Skyltar i nuvarande visningsmiljön, personalen är aktiva och informerar besökare muntligt, inlägg sociala medier.

Risk: Kallade besökare uppmärksammar inte den hänvisande informationen och åker till fel adress.

Åtgärd: Tydlig hänvisning i kallelsen.

Risk: Målgrupper uppmärksammar inte att Hjälpmedelsverksamheten är på olika ställen och åker till fel adress.

Åtgärd: Tydlig hänvisning i mejlkontakt, intra och övriga kanaler.

Risk: Leverantörer har felaktiga leveransadresser. Gods hamnar på fel adress.

Åtgärd: Ändra leveransadress i Sesam och hjälpmedelstjänsten etc.

5 Roller och ansvar

Följande personer har ansvar för kommunikationen:

Huvudansvar

Linus Nielsen

Initierar kommunikationsinsatser

Linus Nielsen eller Carina Anteskog

Vem kommunicerar med vilka målgrupper?

- Linus Nielsen eller Carina Anteskog
- Linjen

