

# 6 steg för att lyckas med fas 2- insikt

En del av Färdplanen för tjänsteinnovation



Dokumentet är skapat utefter "[Veikart for tjenesteinnovasjon](#)"



EUROPEISKA  
UNIONEN  
Europeiska  
regionala  
utvecklingsfonden



region  
västerbotten

# Innehållsförteckning

Fas 2 i Färdplan för tjänsteinnovation

Steg 1- kartläggning

Steg 2- genomför intervjuer

Steg 3- lär av andra

Steg 4- titta på statistik och siffror

Steg 5- utforska teknik

Steg 6- analysera och sammanfatta

Användbara verktyg i fas 2

## Begrepp längs vägen

**TJÄNSTEINNOVATION** handlar om hur en användares situation förändras till det bättre. Fokuset ligger på ett nytt användningssätt snarare än en ny produkt.

**VÅRD- OCH OMSORGSTJÄNSTER** kan vara olika digitala lösningar som underlättar för brukare, medarbetare eller anhöriga. Exempelvis hemmonitorering eller en GPS i sulan på en brukares sko.

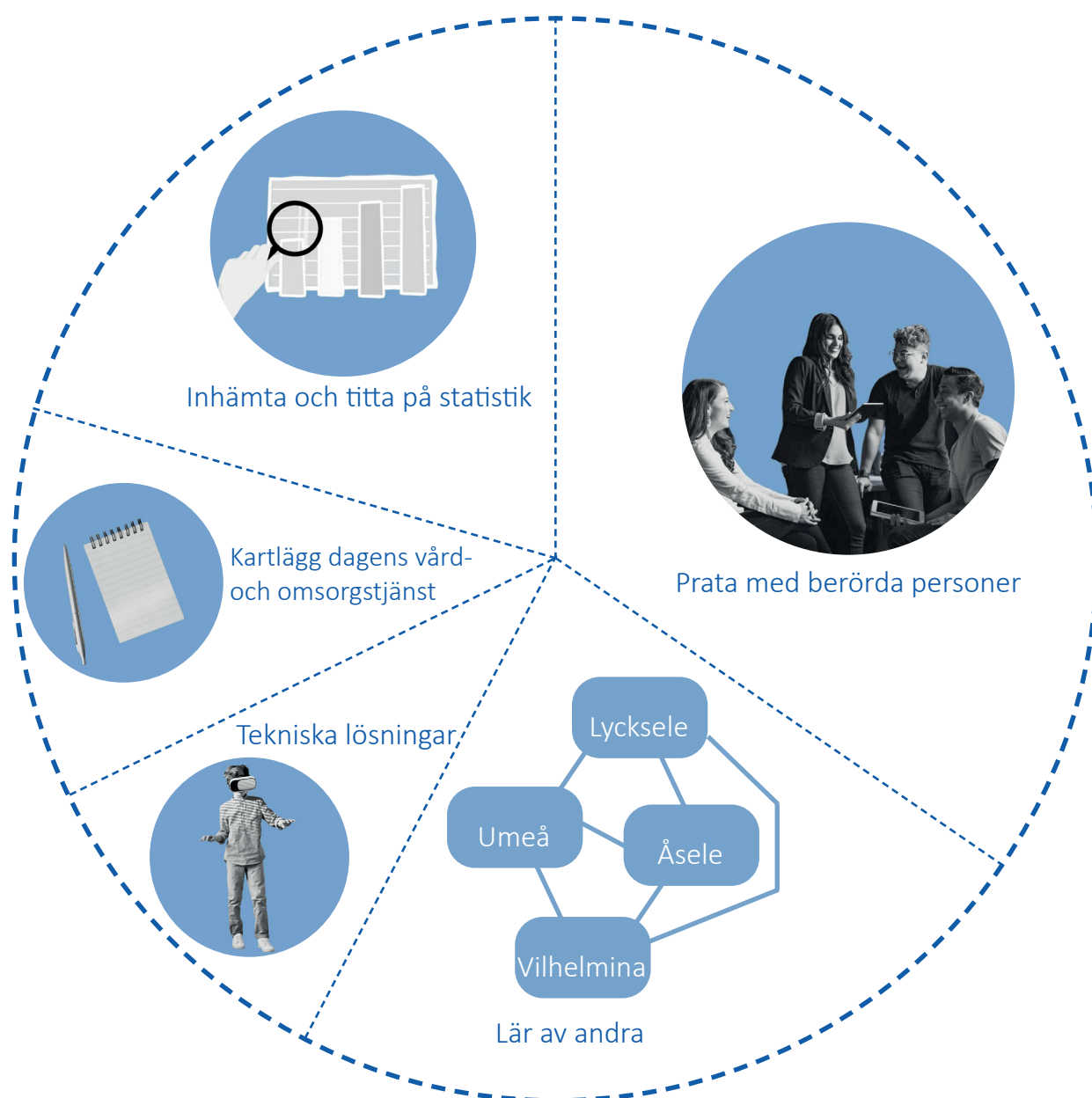
**VÄLFÄRDSTEKNOLOGI** är digital teknik vars syfte är att underlätta och förbättra livet för äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Det kan exempelvis vara trygghetslarm, nattillsyn via kamera eller gps-larm.

**FÄRDPLANEN** är ett stöd i arbetet med att införa nya vård- och omsorgstjänster. Se det som en karta för hur arbetet ska fungera.

## Fas 2 i Färplan för tjänsteinnovation

Insikt är grunden för att skapa vård- och omsorgstjänster som möter de behov som finns, både hos brukare, medarbetare och anhöriga. Se till att göra denna fas grundligt innan ni väljer en lösning på ert problem - det ökar möjligheten att ni väljer rätt!

Tänk på att insiktsarbetet är viktigt under hela färdplanen - vi blir aldrig fullärda!



## Steg 1

### Kartläggning av dagens vård- och omsorgstjänster

Oavsett om du förbättrar en befintlig tjänst eller skapar en helt ny ska du börja med att kartlägga hur de berörda vård- och omsorgstjänsterna utförs idag. Samla anställda som arbetar med olika delar som berör tjänsten i ett arbetsmöte där målet är att lyfta fram anslutningar och svagheter i den nuvarande tjänsten. Gå till verktyget [Dagens tjänsteresa](#) för att få vägledning i detta arbete.

När de berörda tjänsterna har kartlagts kommer du att kunna definiera vilka områden du är osäker på och vad du behöver lära dig mer om genom ytterligare insiktsarbete.

## Steg 2

### Genomför intervjuer

Prata med de som berörs av tjänsten för att identifiera och förstå faktiska behov. Sätt av gott om tid för att undersöka användarnas livssituation och anställdas vardagliga arbete.

Läs mer om hur du genomför intervjuer i [Gruppsamtal, intervju och observation](#).



## Steg 3

### Lär av andra

Genom att återanvända och anpassa andra kommuners lösningar kan du spara utvecklingskostnader och undvika att göra misstag andra har gjort. Använd därför tid på att studera hur andra kommuner har löst liknande utmaningar.

Tips! Besök gärna [Dela Digitalt](#) för att lära dig mer om digitaliseringsprojekt i andra kommuner och regioner samt för att se om du kan bygga vidare på dina erfarenheter.

## Steg 4

### Titta på statistik och siffror

För att nyansera det problem du valt att arbeta med behöver du samla mer specifik statistik. Komplettera allmän statistik med detaljerade siffror från kommunens ämnessystem, olika undersökningar och andra källor. Använd verktyget [Statistik och siffror](#) för vägledning

Kombinera gärna resultat från olika typer av insiktsarbeten, så som intervjuer och statistik. Resultaten från intervjuerna kan förstärkas med siffror och siffrorna kan underbyggas med personliga berättelser från intervjuerna.

#### Tips!

Kom ihåg att förankra ditt arbete under hela fasen på alla nivåer i organisationen för att skapa förståelse och engagemang



## Steg 5

### Utforska teknik

Om en ny tjänst ska utvecklas som innebär att ni ska använda teknik är det viktigt att förstå de möjligheter och begränsningar som finns i olika tekniska lösningar. Identifiera vilka lösningar som har störst potential för att möta era behov. Bygg vidare på erfarenheter från andra kommuner och starta dialogen med leverantörsmarknaden tidigt. Kom ihåg att involvera IT-avdelningen i din egen kommun eller verksamhet.

I vissa fall finns inte den idealiska tekniska lösningen. Då kan det vara möjligt att samarbeta med en eller flera leverantörer och andra kommuner för att utveckla nya tekniska lösningar. Att skapa en ny teknisk lösning är mycket krävande men ibland nödvändigt för att kunna möta behoven.

Tips - bestäm dig inte en teknisk lösning förens du har fått insikt i vilka behov som finns.

## Steg 6

### Analysera och sammanfatta

För att kunna använda och nyttja den information du samlat in ska du sammanfatta och analysera allting på ett överskådligt sätt.

Gör gärna en enkel sammanfattning tillsammans med en kollega efter att du har slutfört insiktsarbetet. Sedan kan ni analysera resultaten i ett arbetsmöte med hela teamet där behov, problem, möjligheter och "luckor" i det nuvarande tjänsteerbjudandet identifieras. Analysera ytterligare kopplingarna mellan resursanvändning, organisation, kultur och resultat i det nuvarande tjänsteerbjudandet. Se [Analysverktyget](#) för mer vägledning i detta arbete.

Sammanfatta gärna resultaten i en presentation som kommer att tas vidare i förankringsmöten och i idégenererings-workshop i nästa fas.

Tips! Se gärna tillbaka till insikten genom hela projektet för att se till att du uppfyller behoven.

! Uppdatera verktygen för  
• nyttorealiserings efter behov!

## Användbara verktyg under fas 2

- Dagens tjänsteresa
- Gruppsamtal, intervju och observation
- Statistik och siffror
- Analysverktyg
- Nyttorealiseringsplan
  - Nyttokartläggning
  - Nyttorealiseringsplan
  - Nyttouppföljning
- Planeringsverktyg

LYCKA TILL!

