

## Varför ska vi arbeta med insiktsarbetet?

Insiktsarbetet bidrar till att vi kan förstå brukarna, patienterna och medarbetarnas verkliga behov. Om vi inte pratar med berörda personer kommer vi fortsätta anta vilka behov som finns och då finns det en risk att vi bestämmer oss för en lösning som inte kommer att göra nytta.

Våra brukare vill att vi ska göra hembesök så ofta som möjligt!

*Verksamhetens antagande*

Jag vill ha så få besök som möjligt av hemtjänstpersonalen, det passar min vardag bättre.

*Brukarens perspektiv*

### Checklista innan ni börjar med fas 2

- Vi har koll på våra intressenter
- Vi har pratat med berörda personer enligt vår förankringsplan
- Vi har koll på våra "varför" och våra mål
- Vi har omvärldsspanat
- Vi har koll på vilken utmaning vi ska ta oss an
- Vi har gjort en långsiktig planering för det fortsatta arbetet



# Insiktsarbetet i Färdplanen för tjänsteinnovation

## Kartläggning av dagens tjänsteresa

Planering  
Genomförande  
Vad lärde vi oss?

*Hur fungerar tjänsten idag? Vart möts olika parter?*

## Intervjuer

Planering  
Genomförande  
Vad lärde vi oss?

*Vad säger brukare, patienter, medarbetare om utmaningsområdet?*

## Observationer

Planering  
Genomförande  
Vad lärde vi oss?

*Gör man som man säger?  
Uppstår det motsägelser?*

## Statistik

Insamling  
Vad säger statistiken?

*Vart läggs timmarna?  
Är patienter/brukare nöjda/missnöjda?*

## Lär av andra

Omvärldsspana  
Prata med intressanta personer!

*Kan vi inspireras av hur andra har löst liknande utmaningar?*

## Börja utforska teknik

Vilka tekniska lösningar finns och vilka begränsningar har vi?

*Hmm.. kan den här lösningen möta behoven?  
Eller kanske den här?*

## Sammanfatta & berätta för andra

Vad har vi lärt oss?  
Vilka behov finns?  
Vad behöver vi tänka på?

## Gå vidare till fas 3

Dags att börja hitta och testa lösningar som kan möta behoven som vi upptäckt!