

# Intressentanalys & förankringsverktyg

En del av Färdplan för tjänsteinnovation

Dokumentet är framtaget utefter "Veikart for tjenesteinnovasjon"



## Innehållsförteckning

### 1. Intressentanalys

Introduktion

Mall

### 2. Förankringsplan

Introduktion

Mall

### 3. Involverade i tjänsteinnovation

#### 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.

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

### Vad är intressentanalys?

Intressenter är personer och grupper som blir **berörda** av den tänkta förändringen eller projektet, eller som **kan påverka** förändringen eller projektet.

Intressenterna kan ha **olika behov, förväntningar** och **önskemål**.

Intressentanalysen **identifierar** era olika intressenter och definierar strategi för **förankring**.

### Varför?

När vi **förstår** intressenterna är det lättare att **lyckas** med förankringen av förändringsarbetet.

Beroende på intresse, inflytande och hållning i frågan ska intressenterna **bemötas på olika sätt**.

Intressentanalysen **hjälp**er dig att hantera intressenter på ett **strukturerat** sätt.



## När?

Analysen bör ligga som grund för kommunikationen och förankringsarbetet i samtliga faser i färdplanen.

Vid varje fas finns det olika behov av förankring och därför bör analysen och planen ses över inför varje fas.

I **fas 1** ska det kommande arbetet förankras.

I **fas 2** ska målbilden för den nya vård- och omsorgstjänsten förankras.

I **fas 3** ska utvecklingsarbetet förankras.

I **fas 4** ska det ske förankring under implementering och övergång.

I **fas 5** ska förankring av uppföljningsarbetet ske.

## Vem ska göra intressentanalysen?

- Det lokala arbetsteamet
- Personalansvarig
- Eventuellt kommunikationsansvarig
- Eventuellt andra relevanta personer

→ Önskar ni hjälp med Intressentanalysen eller Förankringsplanen?  
Kontakta: Elin Bergarp

## Mall intressentanalys

Exempel på intressentanalys, när ni gör analysen använder ni mallen "Intressentanalys & förankringsplan"

Intressent	Hur påverkas intressenten?	Inflytande	Hållning	Strategi för involvering
Vem/vilka?	<i>Hur berörs eller påverkas intressenten av förändringen?</i>	<i>Har intressenten möjlighet att påverka förändringen?</i>	<i>Är intressenten positiv/negativ?</i>	<i>Hur mycket ska intressenten involveras? Och hur ska det ske?</i>
Sjuksköterska	Får ett nytt arbetsverktyg	Högt	Neutral	Involveras aktivt i projektet – bjuds in till alla arbetsmöten
Anhörig	Ev. oro	Medel	Negativ	Tidig information, intervju etc.

Glöm inte att alla är olika – vissa intressenter kan behöva delas upp i mindre grupper

Även om intressenten inte har direkt påverkan på ett beslut så kan personen eller gruppen påverka andra intressenter – som i sin tur påverkar beslut. Exempelvis kan anhöriga påverka brukare.

## Instruktioner

Avsätt tillräckligt med tid för analysen.

Använd dokumentet "Mall intressentanalys"

Fyll i samtliga kolumner.

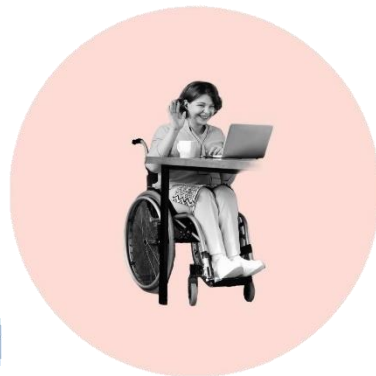
## Tips!

→ Hitta intressenter med olika roller både inom och utanför verksamheten

→ Få inspiration av del tre, "Involverade i tjänsteinnovation" (se nedan)

→ Kom ihåg att varje strategi måste anpassas efter varje intressent. Strategin konkretiseras senare i "Förankringsplan"

→ Uppdatera analysen under arbetets gång, den kan ändras i de olika faserna.



### Vad är en förankringsplan?

Förankringsplanen visar **vad** som ska förankras med **vem**, **när** och **hur**.

### Varför?

Förankringsplanen **hjälp**er dig att genomföra förankringsarbetet på ett **strukturerat** sätt och hålla ordning på dialogen med de olika intressenterna.

### Vem ska göra förankringsplanen?

- Lokalt arbetsteam
- Personalansvarig
- Eventuellt kommunikationsansvarig
- Eventuellt andra relevanta personer



Exempel på förankringsplan, när ni gör planen använder ni mallen "Intressentanalys och förankringsplan"

Målgrupp	Aktivitet	När	Ansvarig	Status
Vem/vilka?	Vad ska förankras och hur?	Har intressenten möjlighet att påverka förändringen?	Är intressenten positiv/negativ?	Hur ligger vi till med arbetet?
Sjuksköterska	Utveckling av det nya verktyget i en ws	14 mars (eller ex. 1 gång/månaden)	Sven Svensson	Power point färdig, möte inbokat
Anhörig	Ökad kunskap om förändring/nytt verktyg. Ta emot inspel från anhörig.	27 april	Anna Johansson	Möte inbokat

### Instruktioner

Avsätt tillräckligt med tid för att göra förankringsplanen.

Använd intressentanalysen som utgångspunkt.

Fyll i samtliga kolumner.

### Tips!

→ Tänk noga igenom intressenternas behov, möjlighet till inflytande och hållning när ni väljer aktivitet. Vill ni ha extra hjälp i detta? Kontakta Elin Bergarp

→ Våga använda olika kanaler – det är sällan målet nås genom att endast skicka exempelvis ett mail.

→ Kom ihåg att behovet av förankring kan variera under arbetets gång - håll planen uppdaterad



## Involverade i tjänsteinnovationen

Nedan är några av de intressenter som kan vara viktiga i en tjänsteinnovation. Det är inte säkert att alla är relevanta för just er, det kan också finnas fler som inte nämns här.



Vi vill vara delaktiga genom hela processen!

### Invånare (brukare, patienter, anhöriga)

Tips: tänk på att alla människor har olika förutsättningar och behov, detta påverkar hur saker förankras på bästa sätt.

SKR har identifierat fyra typer av vårdtagare:

- Självständiga & engagerade
- Oroliga & engagerade
- Traditionella & obrydda
- Sårbara & oroliga

[Läs mer om de olika olika typerna](#)



Det är jag som ska utföra det kliniska arbetet i många fall, så fråga mig och använd min erfarenhet

### Anställda

Tips: se till att de anställda får den kunskap de behöver genom hela processen.



## Mellanchefer och avdelningschefer

Tips: tänk på att mellancheferna sänder viktiga signaler till anställda, och anställda till invånare.

Jag ansvarar för utvecklingsarbetet, förändringsledning och uppföljningen.



## IT-avdelningen

Jag bidrar med tekniska lösningar och ser till att IT-relaterade aspekter håller en hög kvalitet



## Fackförbund

Min uppgift är att säkra goda arbetsförhållanden för anställda

## Andra relevanta intressenter kan vara...

→ Olika experter

→ Politiker

→ Leverantörer

→ Frivilliga (privatpersoner & organisationer)



Lycka till!