Introduktion till insiktsarbete –

Gruppsamtal, intervju och observation

En del av Färdplan för tjänsteinnovation

Dokumentet är skapat utefter ”Veikart for tjenesteinnovasjon”

EUROPEISKA UNIONEN
Europeiska regionala utvecklingsfonden

region västerbotten

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 insiktsarbete?

För att kunna förbättra, utvärdera eller skapa helt nya vård- och omsorgstjänster krävs ett insiktsarbete. Insiktsarbetet ger kunskap och bidrar till förståelse för människors behov, handlingar och attityder.

Det ni lär er under insiktsarbetet ska användas som inspiration för att skapa meningsfulla och relevanta vård- och omsorgstjänster. Tjänsterna kommer då möta de behov som finns och skapar värde för alla parter.

Det är viktigt att ni avsätter tillräckligt med tid för att arbeta med insikt och att förstå brukarnas/patienternas livssituation, vad som är viktigt för anhöriga samt medarbetarnas arbetssituation.

När ska man göra detta?

Insiktsarbetet ska ske inför en förändring eller införandet eller utveckling av en ny vård- och omsorgstjänst. Brukare, patienter och medarbetare som använder tjänsterna eller påverkas ska involveras genom hela arbetet.

Varför arbeta med detta?

När vi först tar reda på faktiska behov och problem ökar chansen att vi väljer rätt lösning.

Hur gör man?

Insiktsarbetet kan ske genom observation eller samtal med medarbetare, medborgare, aktiva
och potentiella brukare av nya vård- och omsorgstjänster samt deras anhöriga.

Vem/vilka ska vara med?

Hela arbetsteamet ska under arbetsprocessen delta i insiktsarbete för att skapa engagemang och förståelse.

Insiktsarbete ger…

→ Förståelse
→ Inspiration
→ Kunskap
→ Möjlighet att upptäcka faktiska behov

Introduktion till insiktsarbete – förstå människor och hur en tjänst måste passa in i deras livssituation och arbetsvardag

Vad är viktigt för *dig?*

Brukare /patien

Medarbetare

Anhörig

Tänk på att…

Se situationen från en annan persons perspektiv och inte ditt eget. Anta inte att du vet hur exempelvis brukaren känner inför olika saker.

Insiktsarbetets process

1. Utför insiktsarbete i form av gruppsamtal, intervju och/eller observation

2. Sammanfatta de viktigaste lärdomarna, vad tar ni med er?

3. Analysera informationen ni samlat in.

Olika metoder för insiktsarbete

En **kombination** av dessa metoder ger en **helhetsbild** av en persons situation och sammansatta behov.

Gruppsamtal
ger information om inriktning

Intervju
ger detaljerad information

Observation
ger kontextuell information om vad som faktiskt händer

Kom ihåg att…
→ Involvera berörda människor genom hela utvecklingsarbetet
→ Vi blir aldrig fullärda – nya frågor kommer väckas under arbetets gång
→ Testa vård- och omsorgstjänsterna, idéerna och prototyperna med de som ska använda eller utföra dem

Metod: Gruppsamtal

Vad är gruppsamtal?

Ett bra sätt att starta insiktsarbetet är att bjuda in en grupp människor vi vill förstå bättre till ett informellt samtal. Detta kan genomföras med följande grupper:

→ **Brukare/patienter**: För att förstå hur de upplever dagens tjänsteutbud och förstå vilka behov som finns. Bjud gärna in människor med olika hälsoutmaningar.
→ **Potentiella brukare/patienter**
→ **Anhöriga**: För att förstå hur dagens tjänster/tjänsteutbud påverkar dem
→ **Anställda:** För att förstå och ta vara på deras erfarenheter. Upptäcka kulturskillnader, olika tankesätt och åsikter om olika arbetsprocesser etc.

Rekommendation att inte blanda dessa grupper i samma samtal för att säkra att deltagarna kan vara så ärliga som möjligt och prata om det som är viktigt för dom.

Varför gruppsamtal?

Gruppsamtal ger insikt i vilka teman och frågor som är viktiga för de som berörs av utvecklingen. Vid diskussionerna kommer olika synpunkter fram som annars kunde missats. Syftet är inte att gå in på djupet – utan att belysa teman och behov som arbetsteamet bör arbeta med.

När ska man ha ett gruppsamtal?

Gruppsamtal kan utföras genom hela projektet, men rekommenderas att göras inledningsvis – som uppstart på insiktsarbetet.

Vilka ska delta?

2 personer från arbetsteamet samt 6–8 inbjudna personer

Praktiska tips - gruppsamtal

Före

Diskutera i arbetsteamet och skriv ner vad ni önskar att lära mer om i samtalen (se ex. nedan). Skapa en trevlig miljö för samtalet – tänk soffgrupp istället för mötesrum. Planera in tillräckligt med tid för samtalet, 1,5 timme är rekommenderat.

Läs igenom Summeringsmall för att redan under samtalet kunna reflektera och anteckna viktiga punkter, teman och synpunkter som dyker upp.

Tips för intervjuguide vid gruppsamtal:

En intervjuguide är ett stöd för de som leder ett gruppsamtal.

→ Inled med att berätta varför ni samlat gruppen
→ Låt alla deltagare presentera sig

Stämning

Skapa en avslappnad stämning genom att ställa en informell fråga, exempelvis:
"Berätta vad du skulle ha sysslat med om du inte var här med oss idag/ikväll?"
"Vad tycker du är den största uppfinningen i din livstid och varför?"
"Vad tycker du är den perfekta åldern? Varför?"
"Om du var tvungen att vara allergisk mot något, vad skulle det vara?"

Teman

Fundera över vilka teman ni vill belysa och vilka frågor som kan inleda dessa teman.

Förslag på teman och frågor:
→ Upplevelser av hälso- och sjukvård/omsorg (bra/dåliga upplevelser/berättelser)
→ Vad är viktigt i mötet med hälso- och sjukvård eller omsorg (för dig? dina anhöriga?) Hur skulle du vilja att det ser ut?
→ Betydelsen av egenvård lyfts i många sammanhang. Vad tänker du om det?
→ Olika digitala verktyg börjar användas allt mer inom hälso- och sjukvård/omsorg. Reflektera (fördelar/nackdelar/möjligheter/hot)

Ramar för samtalet

Ge förslag på olika ramar för hur samtalet ska gå till.
→ Alla ska ha möjlighet att delta på lika villkor
→ Alla ska få lika mycket samtalstid – stäm av med gruppen om det är okej att samtalsledaren avbryter vid behov
→ Alla ska bemötas med respekt
→ Det som sägs under samtalet stannar i rummet

Tänk på att det kan dyka upp frågor och åsikter som inte ryms inom det tänkta temat för samtalet, anteckna dessa och ha en plan för hur ni ska återkoppla till personen i ett annat sammanhang. Exempelvis att personen får möjlighet till ett enskilt samtal med en person som hanterar frågan.

I ett gruppsamtal ligger vikt på att skapa en avslappnad atmosfär för att deltagarna ska kunna bjuda på sig själva och våga tala fritt.

Under

Ställ frågor under samtalet men styr inte samtalet för mycket då det kan leda till att viktiga inspel och teman inte kommer fram. Tänk även på att inte ställa slutna frågor som kan besvaras med exempelvis ja eller nej. Tanken är att de inbjudna ska få möjlighet till att prata med varandra och leda samtalen.

Tips!

→ Under samtalet kan ni gärna flika in "berätta mer" för att få deltagarna att utveckla sina resonemang.
→ Stanna till vid det som är positivt eller negativt - där de blir engagerade. Vad är det som är positivt eller negativt? Vad är det vården eller omsorgen gör då?
→ Att försöka spegla vad du uppfattar att du hör personen säga. Stäm av att du uppfattat deltagarna rätt efter en fråga eller i slutet av samtalet.

Efter

Summera det som kommit fram i intervjuerna medan ni har detaljerna klara för er. Använd Summeringsmall för att anteckna eller ha som stöd i dokumentationen. Denna kan sedan användas som en utgångspunkt i analysarbetet.

Intervju

Vad är en intervju?

En intervju kan se ut på olika sätt och ha olika struktur – det beror på vad du som intervjuare vill få ut av intervjun. Här föreslås en så kallad halvstrukturerad intervju som innebär att intervjun mer liknar ett samtal än en klassisk fråga-svar-intervju. Detta ger intervjupersonen större möjlighet att berätta om sina historier och upplevelser.

Tips! Genomför intervjun på en plats där intervjupersonen känner sig trygg! Låt hen välja.

Vem ska delta i en intervju?

→ Två personer från det lokala arbetsteamet

Vilka personer som ska intervjuas beror på syftet med intervjun och projektets omfång. Men kom ihåg att det inte finns någon genomsnittlig brukare/patient eller medarbetare, intervjua personer med olika bakgrunder och förutsättningar. Även personer som är missnöjda och nöjda för att ta reda på varför.

→ Olika livssituationer

→ Olika stadier – före, under och efter en diagnos, personer som använt en tjänst längre och kortare tid, osv.

→ Olika egenskaper – både personer som behöver mycket hjälp och stöttning men även självständiga personer

→ Icke-brukare

→ Positiva avvikare – personer som egentligen har samma förutsättningar som en brukare/patient men som lärt sig att hantera situationen på ett annat sätt.

→ Anställda inom organisationen

→ Experter

→ Anhöriga

Praktiska tips – Intervju

Före

1. Bestäm kriterier för vilka personer som är relevanta att intervjua – minst 6 intervjupersoner som är medarbetare och minst 6 personer som är brukare/patient/anhörig

2. Avtala tid med intervjupersonerna – ca 30–60 minuter per intervju

3. Förbered en intervjuguide

4. Bestäm roller – en ställer frågor och en antecknar

5. Skriv ut ett processblad

6. Skriv ut ett samtyckesavtal

Under

Se till att intervjupersonerna känner sig trygga i situationen – det är viktigt för resultatet. Förklara syftet med intervjun och hur det personen säger kommer att användas i fortsatt arbete. Tänk på att lyssna aktivt under hela intervjun och uppträd med respekt gentemot intervjupersonen.

→ Var förberedd - Även om intervjuerna är halvstrukturerade är det viktigt att ni har en intervjuguide att följa för att säkerställa att ni får ut det ni vill från intervjun.

→ Ställ öppna frågor och undvik ledande frågor.
Exempel öppen fråga: ”Vad är viktigt för dig i detta sammanhang?”
Exempel ledande fråga: ”

→ Våga vara tyst. Det är intervjupersonen som ska prata, inte ni, och tysthet ger personen möjlighet att reflektera och formulera svar.

→ Var neutral. Undvik att visa intervjupersonen vad ni tycker om det som sägs – tänk på att ha ett neutralt men vänligt ansiktsuttryck.

→ Rätta aldrig intervjupersonen om hen säger fel. Det kan skapa osäkerhet. Fundera istället på varför hen har uppfattat någonting på fel sätt.

→ Ställ följdfrågor – hur och varför? Be personen utveckla sina svar, anta aldrig att du själv vet varför en person tycker som hen gör.

Efter

Summera det ni lärt er direkt efter intervjun när ni fortfarande har det färskt i minnet.

Tips och exempel: Intervjuguide

Tänk på att anpassa intervjuguiden efter vem du intervjuar – är det en brukare, anhörig eller medarbetare?

→ Vad vill ni få veta under intervjun?

→ Ställ frågor som utformas efter personens vardag – från att hen vaknar till att hen går och lägger sig. På det sättet tydliggörs behov kopplat till de flesta situationer som kan uppstå under en typisk dag för en brukare/patient/anhörig eller arbetsdag för en anställd.

→ Var medveten att vissa kan ha svårt att uttala sig om sina utmaningar och behov. Tänk igenom flera frågor som kan hjälpa till att tydliggöra vad som är viktigt för dem

→ Vem bör genomföra intervjun? Personal i första linjen som arbetar med kartläggning är vana att föra nära samtal och få människor att öppna sig.

Exempel intervjuguide för patient/brukare

Inledningsvis är det bra att starta upp med lite småprat för att bli bekanta med varandra. Berätta även om syftet med samtalet.

Syftet med intervjun

- Bli bekant med hela människan och få inblick i hens liv
- Förstå hur hen upplever hälsotjänsterna idag
- Kartlägga deras tjänsteresa i kronologisk följd
- Behov, smärt- och höjdpunkter (historier!)
- Förväntningar och förhoppningar med framtidens tjänster

Bli bekanta

- Kan du berätta lite om dig själv? (ålder, livssituation, jobb, hobby)
- Berätta lite om din hälsosituation och personliga erfarenheter från hälso- och sjukvården? (upplevelser, positiva/negativa)
- Vilka hälso-och sjukvårdstjänster har du nyttjat tidigare/idag? (läkare, fysioterapeut, sjukhus, hemtjänst mm)
- Kan du berätta lite om hur familj/vänner involverar sig i din hälsosituation? (hur påverkar tjänsterna dina anhöriga?)
- Är det någon/några personer inom hälso- och sjukvården som är speciellt viktig för dig som du ofta är i kontakt med? Vad betyder den relationen för dig? (Några ”vardagshjältar” som ni bör vara i kontakt med?)
- Vad är viktigt för dig i din vardag?

Hjälpmedel

- Vilka typer av hjälpmedel har du tagit emot av kommun/region? (välfärdsteknologi)
- Kan du visa oss var dessa är placerade? (se också efter andra saker som är relaterade till tjänsterna, kontaktinfo, kalender etc.)

Kartlägg personens ”tjänsteresa” (använd processblad)

Vi vill bättre förstå din upplevelse med hälso- och omsorgstjänsterna fram till idag och hur saker har utvecklats steg för steg (dokumentera steg för steg i kronologisk ordning)

Före: Behovet uppstår

- Hur uppstod behovet av hälso- och sjukvårdstjänster?
- Berätta om hur kommun/sjukvård kartlagde dina behov? (hur gick det till? Vilka frågor fick du? Var anhöriga med?)
- Ansökningsblankett och process?

Under: Nyttjar tjänsten

- Berätta om när du började använda dig av tjänsten (installering av teknologi, utbildning/upplärning, etablera rutiner)
- Har du använt tjänsten? (har du ex. använt trygghetslarm? Positiva/negativa upplevelser?)

Efter: Leva med tjänsten

- Hur har du upplevt tjänsten över tid? (ändringar?)

Hälsa och självständighet

- Är det andra saker du gjort för att förebygga/förbättra din hälsa? (träning, diet, socialt?)
- Vad skulle förbättra din vardag?

Avslutningsvis

- Vilka förväntningar har du på framtida tjänster?
- Har du ett sista råd till oss?

Ta fram intervjuguiden i slutet av samtalet och checka av att ni fått svar på de viktigaste frågorna.

Exempel intervjuguide för anställd

Berätta lite om projektet/insatsen och syftet med samtalet. Känner de till projektet sedan tidigare?

Syftet med intervjun

- Lära och få inblick i hens arbetsvardag
- Förstå vad som skapar trivsel i arbetsvardagen
- Kartlägg en typisk arbetsvardag för personen. Identifiera var det uppstår fel och utmaningar med processer, hjälpmedel, kommunikation och organisering
- Behov, smärtpunkter och höjdpunkter (historier!)

Bli bekanta

- Kan du berätta lite om dig själv (ålder, utbildning, tidigare arbete)
- Berätta lite om din tjänst och dina uppgifter? (ansvarsområden, vilka typer av tjänster, andra uppgifter?)
- Varför valde du det här arbetet? (motivation)
- Vad är det du gillar med ditt jobb? Vad tycker du är utmanande? (generellt och relaterat till projektets fokus)
- Hur upplever du dagens hälso- och omsorgstjänster?

Kartlägg personens arbetsdag (använd process-ark)

- Berätta lite om din arbetsdag (steg för steg, relatera till projektfokus)
- Vad är höjdpunkterna och vad upplever du som frustrerande?
- Vilka hjälpmedel använder du i det dagliga arbetet? (kartläggningsschema, dataprogram, läsplatta etc.) Varför används de och hur är upplevelsen av dessa? Vad kan förbättras?

Kommunikation och ledning/förvaltning

- Hur upplever du kommunikation över organisationsgränser? Vem är du i kontakt med? (läkare, sjukhus, anhöriga etc. När, på vilket sätt och varför?)
- Vad är speciellt utmanande?
- Hur upplever du organiseringen av tjänster och förvaltning? (upplevs stöd från enhetschef och andra ledare?)

Välfärdsteknologi

- Vad är dina erfarenheter/upplevelser av välfärdsteknologi så här långt? (positivt/negativt för de anställda och brukare/patienter?)
- Sparar du/organisationen tid genom detta? (har det tillfört några vinster/nyttor? Varför/Varför inte?)
- Hur har välfärdsteknologi förändrat din arbetsvardag? (hur har resan sett ut?)
- Berätta om situationer där välfärdsteknologi gått emot sitt syfte eller fungerat bättre än förväntat?
- Vilka risker eller möjligheter ser du kopplat till införande av välfärdsteknologi – vad och varför?

Kultur

- Hur vill du beskriva arbetskulturen? Utveckla. (hur påverkar arbetskulturen hur tjänsterna utförs?)

Avslutningsvis

- Vad är den största utmaningen i förhållande till att ge dessa patienter en god vård?
- Vad hade gjort din arbetsdag bättre?
- Har du ett sista råd till oss?

Ta fram intervjuguiden i slutet av samtalet och checka av att ni fått svar på de viktigaste frågeställningarna.

Observation

Det folk säger att de gör, kan ofta skilja sig från vad det faktiskt gör. Det är därför viktigt att kombinera intervjuer med observation.

Vad är observation?

I denna metod observeras personer medan de utför sina rutiner och uppgifter. Det finns olika former av observation. Man kan vara en ”fluga på väggen” där man observerar och följer en eller flera personer över tid, utan att aktivt delta eller ha direkta kontakter med personerna i fråga. I deltagande observation är observatören inte passiv, utan kan exempelvis gå in som assistent och delta mer aktivt i situationen.

Personer som ska observeras ska vara bekväma med situationen så att de som observerar kan ta del av en så opåverkad och äkta situation som möjligt. Det kan vara bra att vara så ”osynlig” som möjligt och att stå lite avsides och anteckna diskret. Det är viktigt att inte avbryta eller störa – utan istället notera frågor och funderingar när det passar.

Varför utföra observation?

Genom observation får vi en mer realistisk bild av händelseförlopp och behov. Detta medför att vi kan upptäcka både vad som fungerar och vilka utmaningar som finns i dagens tjänst/tjänsteförlopp. Observation kan användas för att sätta sig in i livssituationen för de människor som brukar tjänsten.

När bör vi göra detta?

I Fas 2 för att tydliggöra behov, alternativt när vi upptäcker nya områden vi behöver lära mer om eller önskar få inspel på idéer.

Vem/vilka bör vara med?

1–2 teammedlemmar per observation.

Hur utförs observation?

Före

→ Formulera vad som är syftet med observationen och vad vi önskar att få insikt kring. Förbered gärna några frågor i förväg.

Utrustning

- Observationsguide
- Skriftlig dokumentation
- Ev. processblad
- Mobil (för att ev. ta bilder, spela in ljud)
- Adresser och resplan
- Lite information om personen

Under

→ Var diskret. Vi vill att de som vi observerar ska känna sig bekväma med att vi är där då att vi kan observera en så naturlig situation som möjlig.

→ Observera och anteckna. Ta bilder om det passar.

→ Genomför en kort intervju i slutet av observationen för att förtydliga frågor som uppstått kopplat till vad som observerats. Försök att se till en helhet i händelserna och ta reda på varför de gör saker på det sätt som de gör.

Observationsguide

Se – anteckna – ta bilder

- Process och ordningsföljd – vad händer när?
- Vem gör vad och hur görs detta?
- Vilka verktyg nyttjas?
- Olikheter mellan anställda?
- Osynliga tjänster?
- Egenkonstruerade system/verktyg?
- I vilka konkreta situationer uppstår oförutsägbara händelser?
- Var finns ”tomrum” – var möter vi inte behoven?

Efter

Notera de viktigaste lärdomarna: vad gjorde mest intryck? Vad fungerade dåligt? Fanns några uppenbara behov?

Samtyckesavtal

Processblad

Hur används ett processblad?

Mallen är upplagd som en tjänsteresa med stadierna före, under och efter att tjänst tas i bruk. Mallen gör det mer översiktligt att dokumentera hela händelseförloppet för både brukare/patienter, anhöriga och anställda.

→ Skriv ut ett processblad i A3-format

→ Intervjua en person. Be personen berätta om sina upplevelser med tjänsterna och förklara hur sker har utvecklat sig steg för steg i kronologisk ordning. Den som intervjuar en brukare kan börja med att fråga ”Hur uppstod behovet av tjänsten?” Använd post-its för att placera på intervju/processbladen – före, under och efter tjänsten tagits i bruk. Dellinjen i mitten visar på delar som upplevs som positiva eller negativa.

→ Analysera. Vad fungerar inte och vad upplevs som dåligt? Vad upplevs som bra och fyller behoven? Ta hjälp av Analysverktyget.

Du hittar processblad för utskrift i Teams.

Summeringsmall

Summeringsmallen är ett stöd för att du ska kunna anteckna under och efter ett gruppsamtal.

Exempel på hur summeringsmallen kan användas:

Positivt/glädjande	Förvånande
Brukarna upplevde att de blir bemötta med respekt	
Negativt	**Förbättringsförslag**
Flera upplevde en rädsla att bli utan vård om de inte hänger med i det digitala Andra upplevde att den digitala utvecklingen går för långsamt	Att man kan få hjälp av vården/omsorgen att lära sig använda digitala hjälpmedel

Sammanfattning:

Överlag är brukarna positiva till vård och omsorg och vill vara en del av utvecklingen.
Det är viktigt att de som behöver stöd får det och inte känner sig förbisedda.