

# Idéskapande

En del av Färdplanen för tjänsteinnovation



Dokumentet är skapat utefter "[Veikart för tjänsteinnovation](#)"



EUROPEISKA  
UNIONEN  
Europeiska  
regionala  
utvecklingsfonden



region  
västerbotten

## Vad är idéskapande?

Idéskapande handlar om att komma med kreativa lösningar på problem och används i alla projektfaser. Idéskapande kan användas för små vardagliga förändringar eller till mer radikala förändringar eller helt nya vård- och omsorgstjänster.

Idéskapande kan ske individuellt, eller tillsammans i större grupper för att inspirera varandra och bygga på andras idéer.

Upptäcktsarken och designprinciperna ni gjorde under fas 2 bör användas för att skapa en tydlig ram för var du ska fokusera din kreativitet.

Syftet är att översätta det du har lärt dig genom insiktsarbetet till bra idéer och spännande lösningar, att låta fantasin få utlopp och tänka "utanför lådan" för att skapa banbrytande visioner för framtiden.

## Behoven styr idéerna

Idéskapande som baseras på verkliga behov ger helt andra lösningar än om man bara tar utgångspunkt från antaganden och verksamhetens egna behov.

## Varför idéskapa?

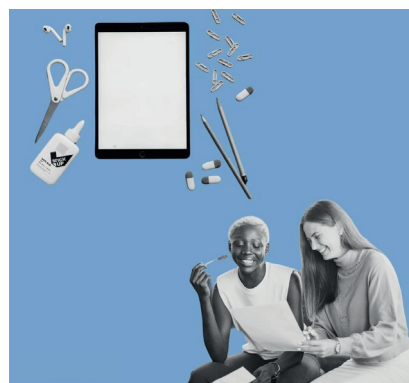
Enkla ritningar gör det lättare för människor att förstå idéerna och ge feedback. Att utveckla idéer skapar också engagemang!

## Process för idéskapande



1

Utför flera idéskapande workshops. Använd upptäcktsarken, designprinciperna, tjänsteresan och annan information för att ge vägledning och inspiration i arbetet.



2

Gör utkast till kontaktpunkter och beskriv arbetsprocesser. Testa dessa med brukare, anställda och anhöriga.

# Hur utför man en idéskapande workshop?

## Workshopformat 1

Attityd: Inga begränsningar, allt är möjligt!

Syfte: Skapa massor av kreativa och vilda idéer!

### FÖRBEREDELSE:

Bjud in människor till workshopen, planera och förbered dig noggrant.

Utgå från upptäcktsblad, designprinciperna och personer du har träffat och formulera utmaningen baserat på de problem och behov du har identifierat. Detta kommer att ge inspiration och vägledning för idéskapandet.

### UTRUSTNING:

Idéark nr 1

Post it

Tejp

### UTFÖRANDE:

Presentera projektets mål och syftet med workshopen. Beskriv upptäcktsblad och designprinciperna. Presentera sedan utmaningen och dela upp deltagare i grupper.


Skapa många och fantasifulla idéer "utanför boxen" då detta kan inspirera till en meningsfull idé. Rita och skriv idéerna på post it-anteckningar. Sätt ihop flera små idéer till större och starkare idéer (huvudidé / koncept). Fyll i idébladet där idén förklaras.

Häng idéerna på en vägg och låt grupperna presentera. Övriga får komma med input och rösta på det bästa förslaget.

### EFTERÅT:

Ta foton eller skanna ritningarna, sammanfatta viktiga punkter och dela med deltagarna.

Idéark workshopformat 1. (mallar för utskrift finns längre bak i detta dokument)

BESKRIVANDE TITEL:	
	
BESKRIVNING AV IDÉEN:	UTMANING SOM KOMMER LÖSAS:

## Workshopformat 2

Attityd: Mer jordnära och realistiskt

Syfte: Skärpa utvalda idéer, utvärdera vinster och prioritera idéerna

### FÖRBEREDELSE:

Bjud in människor till workshopen, planera och förbered dig noggrant.

Utgå från upptäcktsblad, designprinciperna och personer du har träffat och formulera utmaningen baserat på de problem och behov du har identifierat. Detta kommer att ge inspiration och vägledning för idéskapandet.

### UTRUSTNING:

Idéark nr 2

Idésorteringsblad

Prioriteringsmatris

Post it

Tejp

### UTFÖRANDE:

Presentera projektets mål och syftet med workshopen. Gå igenom upptäcktsblad, designprinciper och tidigare idéer.

Fortsätt utveckla idéerna och kom gärna med fler nya idéer. Skriv och rita på post-it-anteckningar eller ark.

Sortera idéerna med hjälp av Idésorteringsarket. Bestäm om en idé är en förbättring, stor förändring eller radikal förändring.


Koncept: Sätt samman flera idéer till större och starkare idéer (huvudidé / koncept). Fyll i idébladet där idéen förklaras med ritning och text. Fyll i nyttorna och vad som krävs för att genomföra idén.

Prioritera: Lägg alla huvudidéer i prioriteringsmatrisen för att se idéerna i förhållande till varandra - ger idéerna stor eller liten vinst? Är de svåra eller enkla att implementera?

### EFTERÅT:

Ta foton eller skanna ritningarna, sammanfatta viktiga punkter och dela med deltagarna.

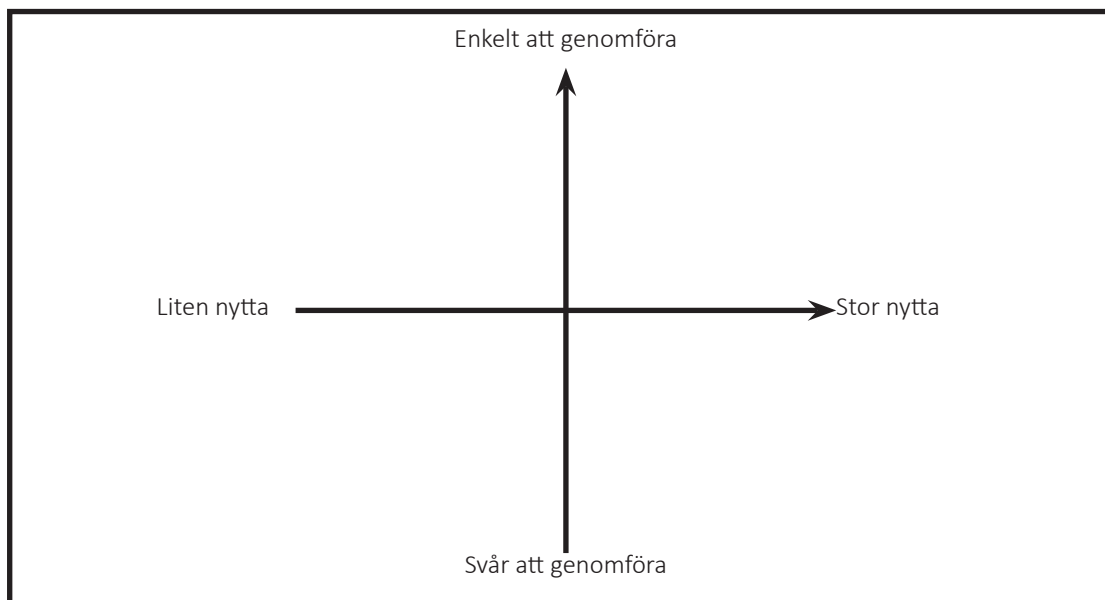
Idéark workshopformat 2. (mallar för utskrift finns längre bak i detta dokument)

BESKRIVANDE TITEL:		
	NYTTOR FÖR BRUKARE/PATIENTER, ANHÖRIGA OCH VERKSAMHET	
	UNDVIKNA KOSTNADER:	
		TID:
		KVALITÉ:
BESKRIVNING AV IDÉEN:	UTMANING SOM KOMMER LÖSAS:	VAD KRÄVS FÖR ATT GENOMFÖRA IDÉEN?

Idésortersark (mallar för utskrift finns längre bak i detta dokument)

<b>DAGLIGA FÖRBÄTTRINGAR</b>  Förändringar i arbetssättet som inte kräver större organisatoriska förändringar eller stora investeringar	<b>STORA FÖRÄNDRINGAR</b>  Förändringar som innebär förändringar i tjänsteerbjudandet, stora förändringar i processer, förändringar i organisation, stora investeringar och omfattande utvecklingsarbete	<b>RADIKALA FÖRÄNDRINGAR</b>  Förändringar som innebär ett nytt tjänsteerbjudande, nya processer och betydande organisationsförändringar. Ändringarna kräver omfattande politiskt stöd och eventuellt ändringar i lagstiftningen
---	--	--

Prioritering av idéer (mallar för utskrift finns längre bak i detta dokument)



## Tips för att tänka krativt!

Många tycker att det är lätt att tänka på omedelbara och stegvisa förbättringar av dagens tjänster. För att möta framtida utmaningar måste workshopdeltagare inspireras att tänka helt nytt:

Kreativitet är förmågan att uppfatta världen på nya sätt, hitta dolda mönster och banbrytande lösningar.

### VÄLJ ETT VARUMÄRKE

Tänk om din organisation var Nike, SATS eller Disney? Hur skulle ni då utföra sina hälso- och vårdtjänster?

### TÄNK OM?

Tänk om alla vårdhem stängdes - hur skulle hälso- och sjukvården se ut då? Vem skulle utföra vård och omsorg - och hur?

### KOMBINERA

Ta två saker som inte har någon uppenbar relation och slå samman dem till en idé.

### ETT LEENDE

Tänk dig att skapa en tjänst som får människor att le!

### ORD

Alla skriver ner slumpmässiga ord på separata pappersbitar. Kombinerar två anteckningar och tänk på idéer kring ordkombinationen. Kombinerar två nya etc.

### TYST BRAINSTORMING

Alla kommer med idéer individuellt och delar sedan i gruppen. Det ger sinnesfrid att tänka och leder ofta till fler

### TANKESÄTT FÖR IDÉSKAPANDE

Ta bort distraktioner- så som mobiltelefoner

”Parkera” diskussioner som inte leder någonstans

Inga idéer är dumma idéer  
Se möjligheter- inte begränsningar

Bygg vidare på andras idéer  
Säg ”ja, och” istället för ”nej, men”

Var visuell

Använd nyckelord- gör det enkelt



## Vad är en kontaktpunkt?

Kontaktpunkter är de punkter som patient/brukare och anhöriga kommer i kontakt med när de söker och tar emot tjänster av vård- och omsorgsverksamheten. En tjänst kan ha många kontaktpunkter i olika kanaler:

DIGITAL elektronisk applikation, app, webbplatser

FYSISK informationsbroschyrer, ansökningsblanketter, produkter

INTERPERSONELLT handlingar mellan två personer

## Varför förbereda kontaktpunkter?

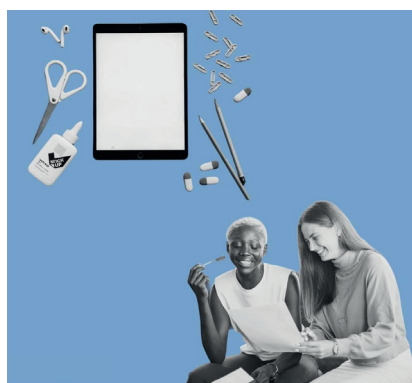
En tjänst skapas i mötet mellan de personer som använder och de som tillhandahåller tjänsterna. Om en part inte vet vad eller hur de ska agera skapar det störningar i tjänsten och ytterligare arbete för den andra.

## Process för att utveckla kontaktpunkter



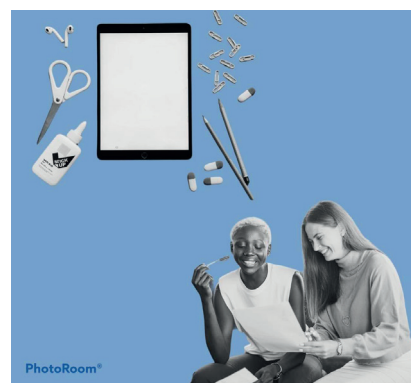
1

Utför flera idéskapande workshops.



2

Gör utkast till kontaktpunkter och beskriv arbetsprocesser. Testa dessa med brukare, anställda och anhöriga.



3

Färdigställ kontaktpunkt  
När du har gått flera runder i rondellen med att utveckla, testa och utvärdera idén är du redo att färdigställa.

## Vad är en prototyp?

Prototypen är ett fysiskt utkast som används för att kommunicera den föreslagna lösningen. Detta görs först som ritning/skiss och sedan genom att göra olika prototyplösningar.

Syftet med prototypen är att visa upp något konkret att utgå ifrån. Genom att testa prototypen ser du snabbt om du är på rätt spår eller rör dig i fel riktning.

Syftet med att testa förslagen regelbundet är att misslyckas tidigt, inte när tjänsten är igång.

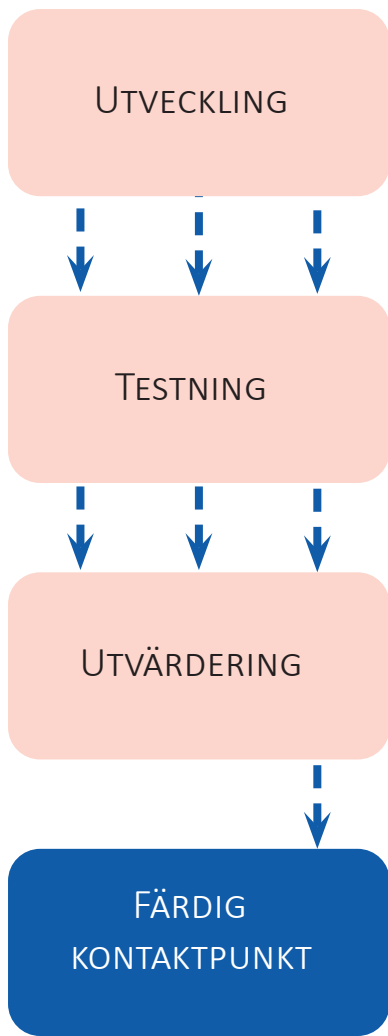


### Tips!

Genom att kunna "uppleva" kontaktpunkterna är det lättare för användare och anställda att utvärdera lösningsförslaget. Då lär du dig om kontaktpunkterna fungerar som du tänkt eller inte.

Hoppa inte till slutsatser, utan säkerställ att kontaktpunkterna uppfyller de verkliga behoven hos dem som använder och tillhandahåller tjänsterna.





Gör en prototyp för kontaktpunkterna. Tidiga kontaktpunkter kan vara ganska grova. Exempelvis klistra in utdrag från befintliga ansökningsformulär till en version du gillar. Metoden väljs utifrån om önskan är att kommunicera att det är en idé och inte en färdig lösning, eller om lösningsförslaget ska kännas som om det existerar.

När idé eller koncept testas utforskar du hur lösningsförslaget fungerar. Testa i rätt sammanhang och observera testpersonernas beteende. Förstår de funktionen och värdet? Är det något som inte fungerar?

Utvärdera utkastet utifrån den återkoppling du fått och skapa riktlinjer för nödvändiga förändringar och förbättringar.

UPPREPA PROCESSEN

För att få bra kontaktpunkter bör du upprepa utveckling, testning och utvärdering flera gånger.

För varje gång kommer kontaktpunkter och arbetsprocesser att vidareutvecklas och optimeras tills du är säker på att de uppfyller verkliga behov. Först då kan du räkna dem som färdiga.



BESKRIVANDE TITEL:

Teckning

BESKRIVNING AV IDÉEN:

UTMANING SOM KOMMER LÖSAS:

BESKRIVANDE TITEL:

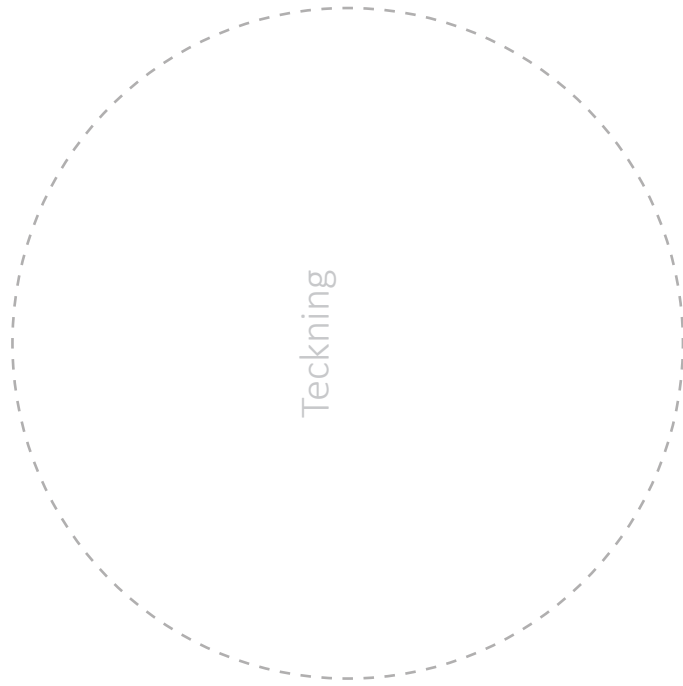
NYTTOR FÖR BRUKARE/PATIENTER,  
ANHÖRIGA OCH VERKSAMHET

UNDVIKNA KOSTNADER:

TID:

KVALITÉ:

VAD KRÄVS FÖR ATT GENOMFÖRA IDÉEN?



UTMANING SOM  
KOMMER LÖSAS:

BESKRIVNING AV IDÉEN:

#### DAGLIGA FÖRBÄTTRINGAR

Förändringar i arbetssättet som inte kräver större organisatoriska förändringar eller stora investeringar

#### STORA FÖRÄNDRINGAR

Förändringar som innebär förändringar i tjänsteerbjudandet, stora förändringar i processer, förändringar i organisation, stora investeringar och omfattande utvecklingsarbete

#### RADIKALA FÖRÄNDRINGAR

Förändringar som innebär ett nytt tjänsteerbjudande, nya processer och betydande organisationsförändringar. Ändringarna kräver omfattande politiskt stöd och eventuellt ändringar i lagstiftningen

Enkelt att genomföra

Stor nytta

Svår att genomföra

Liten nytta

