

# 6 steg för att lyckas med fas 3- tjänsteutveckling

En del av Färdplanen för tjänsteinnovation



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



EUROPEISKA  
UNIONEN  
Europeiska  
regionala  
utvecklingsfonden



region  
västerbotten

# Innehållsförteckning

Fas 3 i Färdplan för tjänsteinnovation

Steg 1- idéskapande

Steg 2- förslag på testlösning

Steg 3- definiera rutiner och ansvarsområden

Steg 4- kartlägg nyttor

Steg 5- utveckla kontaktpunkter

Steg 6- utveckla eller välj teknik

Användbara verktyg i fas 3

## 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.

# Steg 1

## Idéskapande

Idéskapande handlar om att lösa problem och tänka nytt. Detta görs gemensamt i det lokala arbetsteamet för att förankra, fördela och tydliggör ansvar för möjliga lösningar. Bjud gärna in olika aktörer till en workshop med idéskapande och problemlösning. Här arbetar ni systematiskt med den kunskap ni har fått genom insiktsarbetet i föregående fas. Nya idéer för lösningar utvärderas och prioriteras utifrån genomförbarhet och mål.

Ta de valda idéerna som utgångspunkt och beskriv händelseförloppet i ett eller flera visuella lösningsförslag som illustrerar den nya tjänsten eller arbetssättet.



## Steg 2

### Ge förslag och testa

För att identifiera de mest lovande förslagen från idéskapandet är det viktigt att stämma av dem så snabbt som möjligt med anställda och användare av tjänsterna. Inledningsvis kan detta göras genom att testa hur ett lösningsförslag uppfattas genom att visa en enkel prototyp eller skiss.

Bjud gärna in både användare, anhöriga och anställda i kommunerna och verksamheterna för att få återkoppling om förslagen. Använd feedback för att förbättra de bästa lösningarna och avvisa förslag som du inte vill gå vidare med.

En bedömning av kostnader och möjliga vinster bör också göras.

## Steg 3

### Definiera rutiner och ansvarsområden

De nya arbetsprocesserna bör arbetas fram i samarbete med anställda som berörs av den nya vård- och omsorgstjänsten.

1. Bjud in anställda till en workshop där ni sammanställer den nya tjänsteresan med tillhörande arbetsrutiner.
2. Definiera först de steg som användarna går igenom.
3. Identifiera arbetsprocesser för involverade aktörer i och utanför kommunen.
4. Identifiera vem som är huvudansvarig, vem som är verkställande, vem som ska rådfrågas om utföraren undrar om något och vem som ska informeras under arbetet.

När du väl har utvecklat arbetsprocesser och definierat roller och ansvar kan du beskriva nya arbetsrutiner. Gör rutinerna lätta att förstå, helst med hjälp av ritningar och bilder. Du bör också utveckla mallar och andra verktyg för ditt dagliga arbete.

Tips! Använd [Roll- och ansvarsmatris](#)

## Steg 4

### Kartlägg nyttor

Nyttor skapas när människor utför tjänster och arbetsprocesser på nya sätt. För att uppnå nyttorna måste anställda i organisationen vägledas genom en förändringsresa. Längs vägen kommer de anställda att bygga nya färdigheter, utveckla nya attityder och ändra beteenden så att de kan förverkliga fördelarna.

Du som chef måste stötta dina medarbetare i förändringen genom förändringsledning

Stäm av och koppla den nya tjänsteresan med [nyttorealiseringsverktyget](#). Utvärdera alla typer av nyttor, hur de väger upp mot kostnader och identifiera förutsättningar för att realisera nyttorna. Skapa en [nyttorealiseringsplan](#) som definierar hur nyttor ska mätas och följas upp, och vem som är ansvarig för den.

Tips! Det kan vara en bra idé att arbeta med system- och ekonomichefen för att få hjälp med nytto- och kostnadsberäkningar, samt få input om bra resultatindikatorer.

## Steg 5

### Utveckla kontaktpunkter

En kontaktpunkt är mötet mellan verksamheterna och de som använder tjänsten. Utgå från lösningsförslaget och tjänsteresan för att identifiera vilka nya kontaktpunkter som ingår i den nya tjänsten. Dessa kan vara digitala (t.ex. elektronisk applikation och mobilapplikation), fysiska (t.ex. broschyrer och ansökningsblanketter) eller interpersonella (möten och telefonsamtal). Om tjänsten du ska skapa eller ändra inte innehåller nya eller ändrade kontaktpunkter kan du gå vidare till nästa steg.



I arbetet med att utveckla kontaktpunkter är det viktigt att visualisera förslagen och testa dem med användare och anställda. Ta fram en tidig prototyp eller grov skiss för att visa hur ni tänkt - den första skissen kan vara snabb och enkel till en börjar för att utvecklas med tiden utifrån feedbacken ni får.

## Steg 6

### Utveckla eller välj teknik

Nya tjänster kan innehålla nya, digitala kontaktpunkter och då kan verksamheten behöva köpa in eller utveckla nya tekniska lösningar. Här måste IT-avdelningen involveras för att säkerställa en professionell bedömning så tidigt som möjligt.

Kravet på och behovet av teknologi kommer från flera områden:

**ANVÄNDARBEHOV:** Uppfyller tekniken brukarnas och anställdas behov? Stöder det önskat serviceflöde och arbetsprocesser? Är det lätt att använda?

**INTEGRATIONER:** Finns det ett krav på att tekniken ska kunna utbyta information med andra system i kommunen?

**SKALBARHET:** Kan tekniken enkelt skalas upp till flera användare?

**INFORMATIONSSÄKERHET:** Uppfyller tekniken lagstadgade krav för informationssäkerhet och integritet?

**KOSTNADER:** Är det möjligt att implementera tekniken inom kostnadsramen?

Läs mer om offentlig upphandling:

<https://www.upphandlingsmyndigheten.se/om-offentlig-upphandling/>

## Användbara verktyg under fas 3

- Idé och problemlösning
- Förslag på lösningar
- Ny tjänsteresa
- Roll och ansvarsmatrix
- Nyttorealiseringsplan
  - Nyttokartläggning
  - Nyttorealiseringsplan
  - Nyttouppföljning
- Planeringsverktyg

LYCKA TILL!

