

Roller och ansvar

En del av Färdplanen för tjänsteinnovation



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



EUROPEISKA
UNIONEN
Europeiska
regionala
utvecklingsfonden



region
västerbotten

Vad är delprocesser och flödesscheman?

I varje tjänsteresa, det vill säga hur processen för ett flöde ser ut, finns en huvudprocess och i denna finns delprocesser. Delprocesserna beskrivs sedan med flödesscheman. Flödesscheman innehåller varje litet steg i arbetet som utförs i delprocessen, alla beslutspunkter och vägskäl. Denna detaljnivå är nödvändig för att medarbetare ska veta hur de ska arbeta under piloten och när verksamheten övergår till ny praxis.



Hur gör man?

När ni ska göra flödesscheman använder ni den tjänsteresa ni tidigare kartlagt. Flödesscheman arbetas fram med representanter från de verksamheter som bidrar till tjänsten.

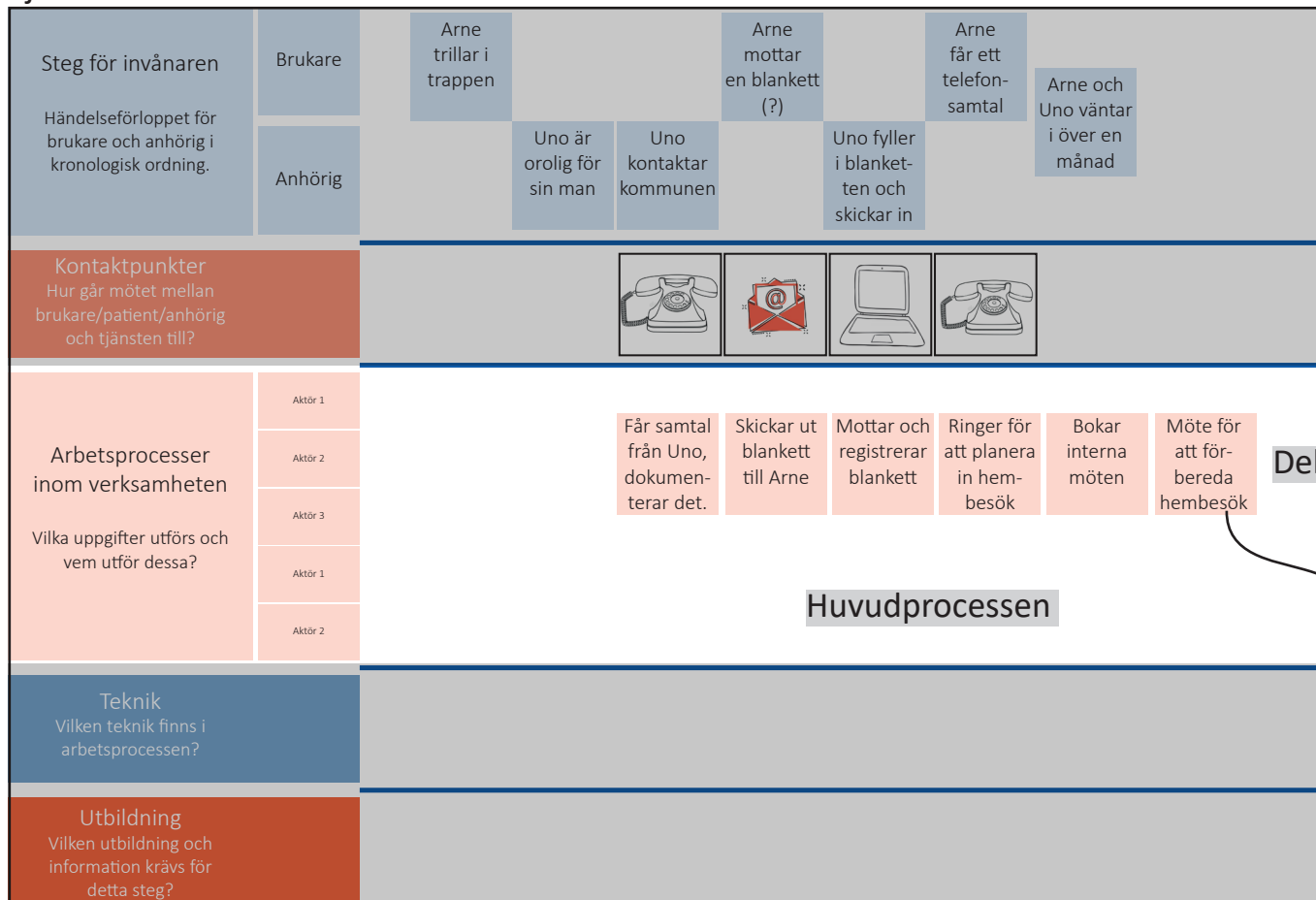
Se exempel nedan. Ni kan skriva ut en mall som ni hittar längst bak i detta dokument när ni ska arbeta fram ert flödesschema.

- Visualisera delprocesserna via flödesscheman.
- Definiera vad som startar och avslutar processen.
- Identifiera funktioner som är inblandade i processen. Skriv in dessa i en kolumn till vänster (ex. sekreterare, handläggare)
- Arbeta därefter igenom alla steg i arbetsprocessen och synliggör vad som görs av vem genom att placera beskrivning på utförande rollens rad.

Håll flödesscheman uppdaterade under det fortsatta arbetet.

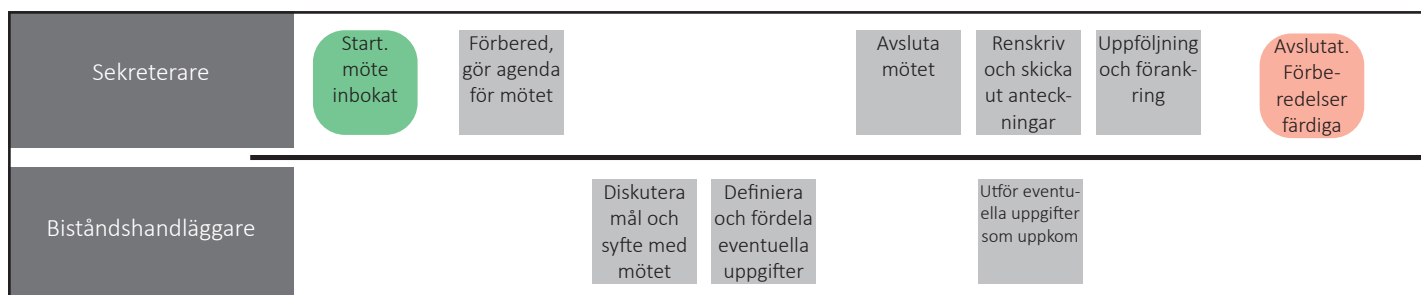
Tips! Någon utifrån bör leda mötet – som inte har djupa kunskaper i bara vissa delar av processen.

Tjänsteresa



Delprocess

Flödesschema för delprocess "Möte för att förbereda hembesök"



HUKI-matrisen

HUKI är en metod för roll- och ansvarsfördelning.

HUKI-matrisen hjälper er att tydliggöra vem/vilken roll som har:

- huvudansvar (H)
- vem/vilka som utför (U)
- vem/vilka som kan konsulteras (K)
- vem/vilka som ska informeras (I).

Stäm av hur HUKI-matrisen ser ut utifrån de olika rollerna. Är fördelningen rimlig?

Stäm även av utifrån delprocessen. Är det någon process som har:

- Inga/för många U
- Inga/flera H
- Många K
- Många I
- Inga tomma rutor (= för många involverade)

Matrisen säkerställer att man inte missar en viktig roll i olika delprocesser. HUKI är bra att använda när:

- ny/förändrad process ska införas i verksamheten
- samarbete som går över "stuprören", mellan avdelningarna
- oklar ansvarsfördelning
- vid dubbelarbete eller uppdrag som "faller mellan stolarna"
- otillfredsställande kommunikation eller samordning.

Använd excelfilen som heter "HUKI-matris"

Rutiner, mallar och checklistor

Glöm inte att upprätta och underhålla listor med rutiner, mallar och checklistor.

Brukare

Anhörig

Steg för invånaren

Händelseförloppet för brukare och anhörig i kronologisk ordning.

Kontaktpunkter

Hur går mötet mellan brukare/patient/anhörig och tjänsten till?

Aktör 1

Aktör 2

Aktör 3

Aktör 1

Aktör 2

Arbetsprocesser inom verksamheten

Vilka uppgifter utförs och vem utför dessa?

Teknik

Vilken teknik finns i arbetsprocessen?

Utbildning

Vilken utbildning och information krävs för detta steg?

Flödesschema- att skriva ut

Aktör ↓

Start.

Avslutat

