

4 steg för att lyckas med fas 4 - pilotering

En del av Färdplanen för tjänsteinnovation



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



EUROPEISKA
UNIONEN
Europeiska
regionala
utvecklingsfonden



region
västerbotten

Innehållsförteckning

Fas 4 i Färdplan för tjänsteinnovation

Steg 1- planera

Steg 2- genomföra

Steg 3- utvärdera

Steg 4- fatta beslut

Användbara verktyg i fas 4

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.

Pilotering innebär att tjänsten testas i begränsad skala över tid för att säkerställa att allt fungerar som det ska. Syftet är att upptäcka fel och brister, identifiera oförutsedda problem och därmed minska riskerna när tjänsten skalas upp.

Steg 1

Planera

Piloten bör förankras grundligt bland medarbetare, chefer och avdelningar i organisationen som senare kommer att driva och hantera tjänsten. Du kanske också vill utse en person som är ansvarig för att följa upp det övergripande genomförandet.

Det är viktigt att avsätta gott om tid för att definiera:

MÅL: Vilka är huvudmål och delmål för piloten? Vad vill du lära dig?

OMFATTNING: Hur stor del av tjänsten ska piloteras? Vilka kontaktpunkter, arbetsprocesser och rutiner ska ingå i piloten? Bör omfattningen ökas gradvis?

TID: Hur länge ska piloten pågå?

DELTAGARE: Vilka brukare/patienter, medarbetare och andra bör delta? Hur ska dessa bjudas in?

INFORMATION: Vilken information ska ges till deltagarna?

UTBILDNING: Vilken utbildning krävs innan piloten startas?

FELHANTERING: Hur ska fel som uppstår under piloten hanteras?

MÄTNING: Hur kan du mäta nyttor som uppstår redan under piloten?

OBSERVATION: Hur ska du observera hur användare och anställda upplever och använder tjänsten?

ÅTERKOPPLING: Hur ska du återkoppla och föra dialog med användare och medarbetare?

DOKUMENTATION: Hur ska du dokumentera resultaten på vägen på ett strukturerat sätt?



Steg 2

Genomföra

Genomför piloten enligt plan och använd varje tillfälle att lära dig hur den nya eller ändrade tjänsten fungerar. Det finns alltid överraskningar! Den tid du spenderar på pilot, får du tillbaka som besparing när du går i drift.

Piloten bör innehålla samtal med och observationer av de personer som tar emot och tillhandahåller tjänsterna. Det kommer att ge kunskap om vad som fungerar och vad som inte fungerar.

Hur upplever användare tjänsten via kontaktpunkterna?

Hur stödjer organisationen tjänsten genom arbetsprocesser, roller och ansvar?

Tips! Dokumentera vad du lär dig på vägen och komplettera gärna med foton och video. Detta ger värdefull insikt för vidareutveckling av lösningen.

Steg 3

Utvärdera

Efter en testrun bör du reflektera över vad du har lärt dig och utvärdera den nya tjänsten. Genom utvärderingen använder du erfarenheterna från försöket för att vidareutveckla tjänsten, förbättra nyttoanalyserna och förbereda en grund för beslut för ytterligare vägval.

Utvärdera tjänsten utifrån perspektiv:

PATIENTER/BRUKARE/ANSTÄLLDA

Hur upplevs tjänsten av de som använder den jämfört med den tidigare tjänsten?

Hur upplevs tjänsten av de anställda?

Hur upplevs kontaktpunkterna mellan användarna och verksamheten?

ORGANISATION

Finns det ett logiskt flöde i arbetsprocesserna?

Skapar varje steg i arbetsprocesserna värde för mottagarna av tjänsten?

Är rutiner, roller och ansvar tydligt definierade?

TEKNIK

Fungerar tekniken och uppfyller den användarnas behov?

Är infrastrukturen stabil och säker och talar tekniken bra med andra professionella system?



Dokumentera i verktyget Utveckling av pilot.

Erfarenheterna från försöket bör också användas för att utvärdera om tjänsten ger de förväntade fördelarna. Granska mätningarna och utvärderingarna från piloten och överväg följande:

Ger den nya tjänsten de fördelar vi förväntat oss?

Har vi upptäckt nya nyttor som bör övervägas?

Ska kostnadsberäkningarna justeras?

Hur kan nyttorna bäst följas upp i drift?

Steg 4

Fatta beslut

Nästa steg är att gå vidare till implementering, utföra ytterligare tester eller avsluta insatsen. Tips! Det kan vara en bra idé att gå tillbaka till fas 3 och vidareutveckla tjänsten baserat på den nya insikten från piloten.

Förbered ett bra beslutsunderlag, där du inkluderar färdig design av tjänsten, nyttobedömning och en kort rekommendation.

I vissa projekt kan du upptäcka att du har gått i fel riktning. I sådana fall är det viktigt att förstå varför det inte fungerar innan du avslutar projektet. Om detta händer återgår du till fas 2 för att ompröva.

Kom ihåg! Pilotens resultat måste göras känt och förankras på alla nivåer i organisationen.



Användbara verktyg under fas 4

- Utveckling av pilot
- Nyttorealiserings
- Planeringsverktyg

LYCKA TILL!



