

Designprocess

En ny form på in- och utskrivningsprocessen

2024-04-30

Hej!

Mia Johansson



Louise Ahnvik



Det är vi som är tjänstedesigners för det här projektet.

Innehåll

1. Ny genomförandeplan

1.1 Effektstyrning

1.2 Mål och syfte

2. Vår designprocess

2.1 Effektmål

- Tydlighet
- Patientbehov

2.2 Discover

- Målgruppskartläggning

2.3 Define

2.4 Develop

2.5 Deliver

3. Arbetssätt

1. Ny genomförandeplan

1. Ny genomförandeplan

Vår approach!

- För att styra projektet mot önskade effekter använder vi metoden *effektstyrning*
- Vi följer designprocesserna *design thinking* och modellen *double diamond*
- Det är en utforskande process, där aktiviteter och leveranser anpassas efter insikter och lärdomar
- Stor vikt läggs vid att förstå problemet och användarnas behov eftersom det är vid användning av de nya rutinerna som värde uppstår

Vi på Consid har en annan styrmetod än den leverantör som gjort första förslag på genomförandeprocess. Därför kommer våra faser och leveranser inte synkronisera med de i tidigare kommunicerad plan.

1.1 Effektstyrning

Effektstyrning

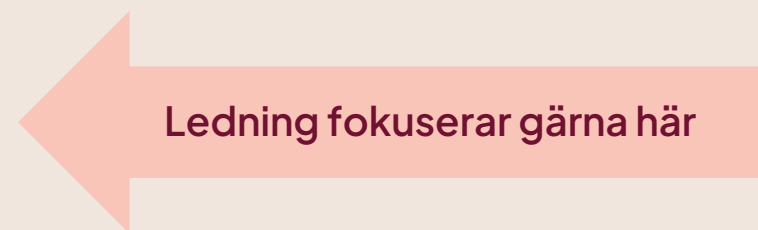
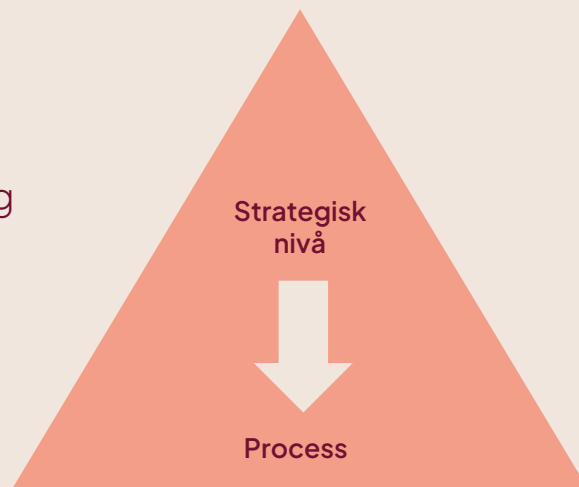
Consids har valt att ta oss an den här utmaningen med hjälp av effektstyrning, en metod som från början togs fram för att styra IT-projekt mot bakgrunden att de ofta misslyckades.

Effektstyrning hjälper oss mot framgång på flera sätt:

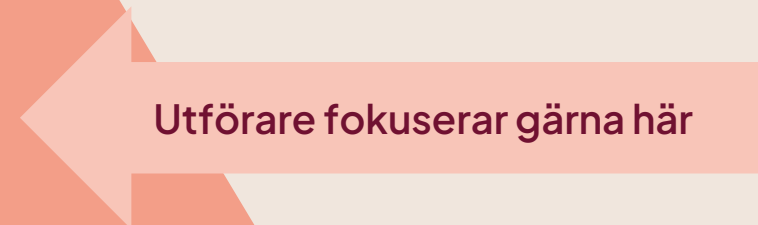
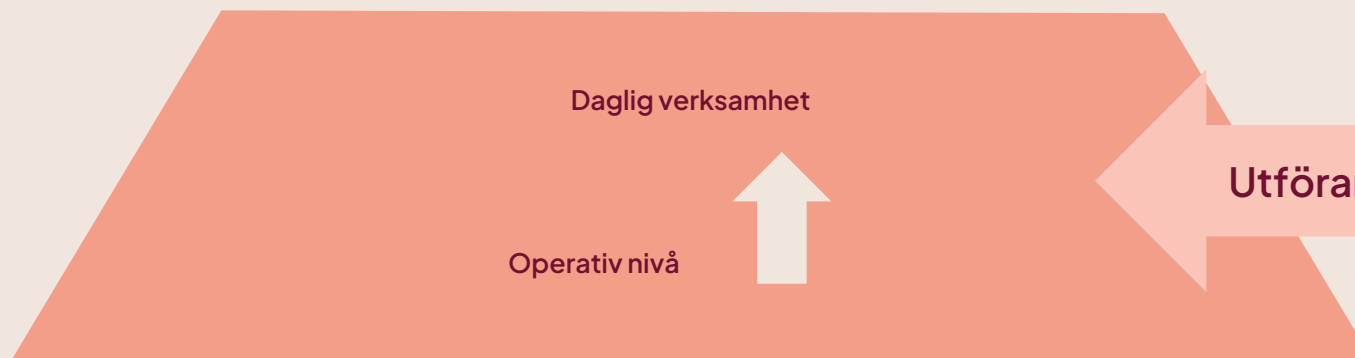
- Effektiv för komplexa utvecklingsprojekt
- Svarar på varför förändringen behövs
- Undviker ospecifika beskrivningar av förväntad nytta
- Skapar gemensamma mål för projektet
- Överbryggar gap mellan strategi och operativ verksamhet genom att beskriva sambandet mellan den förväntade nyttan och målgruppernas behov

Effektstyrning

Fångar glappet mellan strategisk ledning och operativ verksamhet genom att ta reda på vad medarbetarna gör med processen/strategin.



Vad gör medarbetarna med processen?



Effektstyrning

Vi börjar med att ta fram syfte, sedan dyker vi ned i frågorna:

Varför behövs en ny form på in- och utskrivningsprocessen?

- Syftet beskriver vilken förändring i verksamheten projektet ska bidra till och svara på varför projektet genomförs. Förändringen ska vara mätbar.
- Det behöver vara balans mellan kvantitativa och kvalitativa mål.
- Dessa blir effektmålen som vi stämmer av mot genom hela projektet.

Vilka: är det som ska bidra till målen med förändringen?

- Vi gör Målgruppsanalys – hittar och definiera de grupper av människor som berörs.

Vad vill eller behöver målgrupperna göra för att kunna bidra till målen med förändringen?

- Vi undersöker behov och förväntningar hos målgrupperna.

Sist går vi in på lösningen: hur ska det lösas?

- Vilka lösningar eller åtgärder behövs för att målgrupperna ska lyckas med att bidra till effektmålen?

Exempel till höger:

- "Som en Ordermottagare behöver jag fylla i färre ofullständiga ordrar för att bidra till ökad effektivitet i orderhanteringen"
- Lösningen ska underlätta för ordermottagaren att fylla i färre ofullständiga ordrar. Exempelvis genom att förbättra blanketten med tydligare fält.

Exempel:

Varför...?

Ökad effektivitet i orderhanteringen



Syfte

Effektmål



Mätpunkt



Mätpunkt

Vilka...?



Målgrupp 1

Ordermottagare



Målgrupp 2



Målgrupp...

Vad...?



Målgruppsbehov 1



Målgruppsbehov 2

Färre ofullständiga ordrar



Mätpunkt

[%] felaktiga ordrar

Hur...?

Lösning...

Lösning 1

Lösning 2

Förbättra blanketten

Lösning 1.1

Lösning 1.2

Lösning 2.1

Lösning 2.2

Tydligare fält

Lösning 2.2.1

Lösning 2.2.2

1.2 Mål och syfte

Mål och syfte (från projektbeskrivningen)

” Projektet har flera viktiga mål, inklusive:

- Skapa en nulägesbeskrivning och analys: Vi kommer att genomföra en grundlig genomgång av den nuvarande in- och utskrivningsprocessen i Göteborgsområdet för att identifiera eventuella brister och utvecklingsområden.
- Framtagande av delregional rutin: Vi strävar efter att utveckla en enhetlig och effektiv rutin för in- och utskrivningsprocessen som kan tillämpas över hela delregionen.
- Implementeringsplan: Projektet kommer att ta fram en detaljerad plan för implementering för att stödja verksamheterna i samverkansområdet och säkerställa en smidig övergång till den nya rutinen.

[Länk till projekthemsida](#)

- Citatet ovan lyfter fram vissa mål och leverabler – men svarar inte på "varför" dessa ska göras eller vilken förändring som projektet syftar leda till.
- Därför har vi inlett projektet med att djupdyka i just projektets "varför" och benat ut syftet ytterligare.

Syfte: Definiera varför

Vilken förändring eller förbättring vill vi skapa?

- Varför ska vi ha en ny form på rutinen?
- Vilka effekter ska rutinen ge när den används?
- → Syftet sammanfattar målbilden och guidar

Förslag på syfte, framtaget tillsammans med projektgrupp:

”På ett tydligt sätt underlätta att göra rätt, att skapa samsyn och att stödja fokus på den enskildes behov och delaktighet i vårdövergångarna vid in- och utskrivningsprocessen”

2. Vår designprocess

Vår designprocess

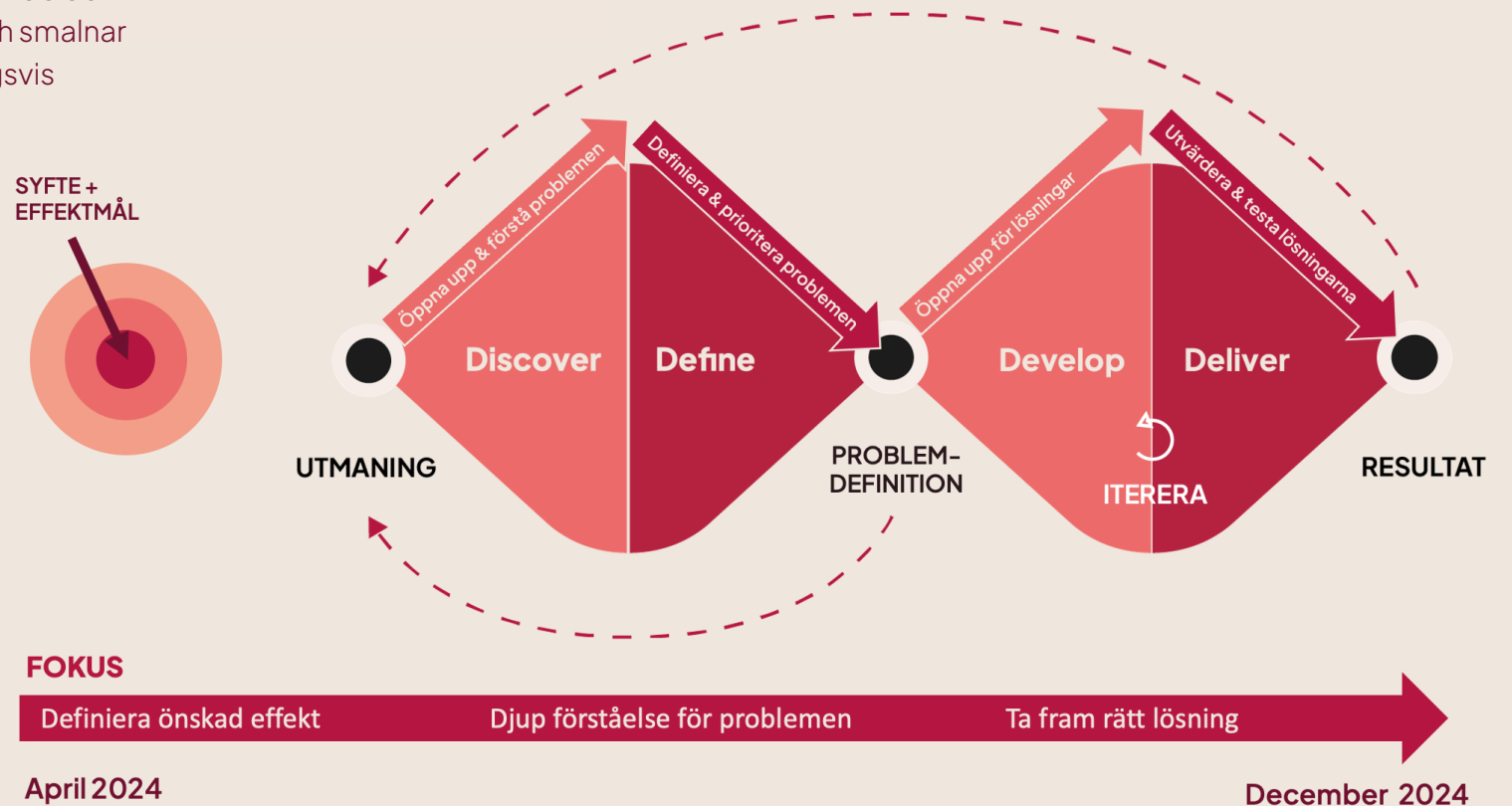
Vi startar med att definiera **effektmål och syfte** som hjälper oss att avgränsa och förankra genom hela projektet.

Därefter går vi in i **"Double diamond"** som är en utforskande och iterativ modell där man i två "diamanter" öppnar upp och smalnar av informationsinsamling och idébredd för att inledningsvis utforska och definiera problemet, och sedan generera, utvärdera och implementera lösningar.

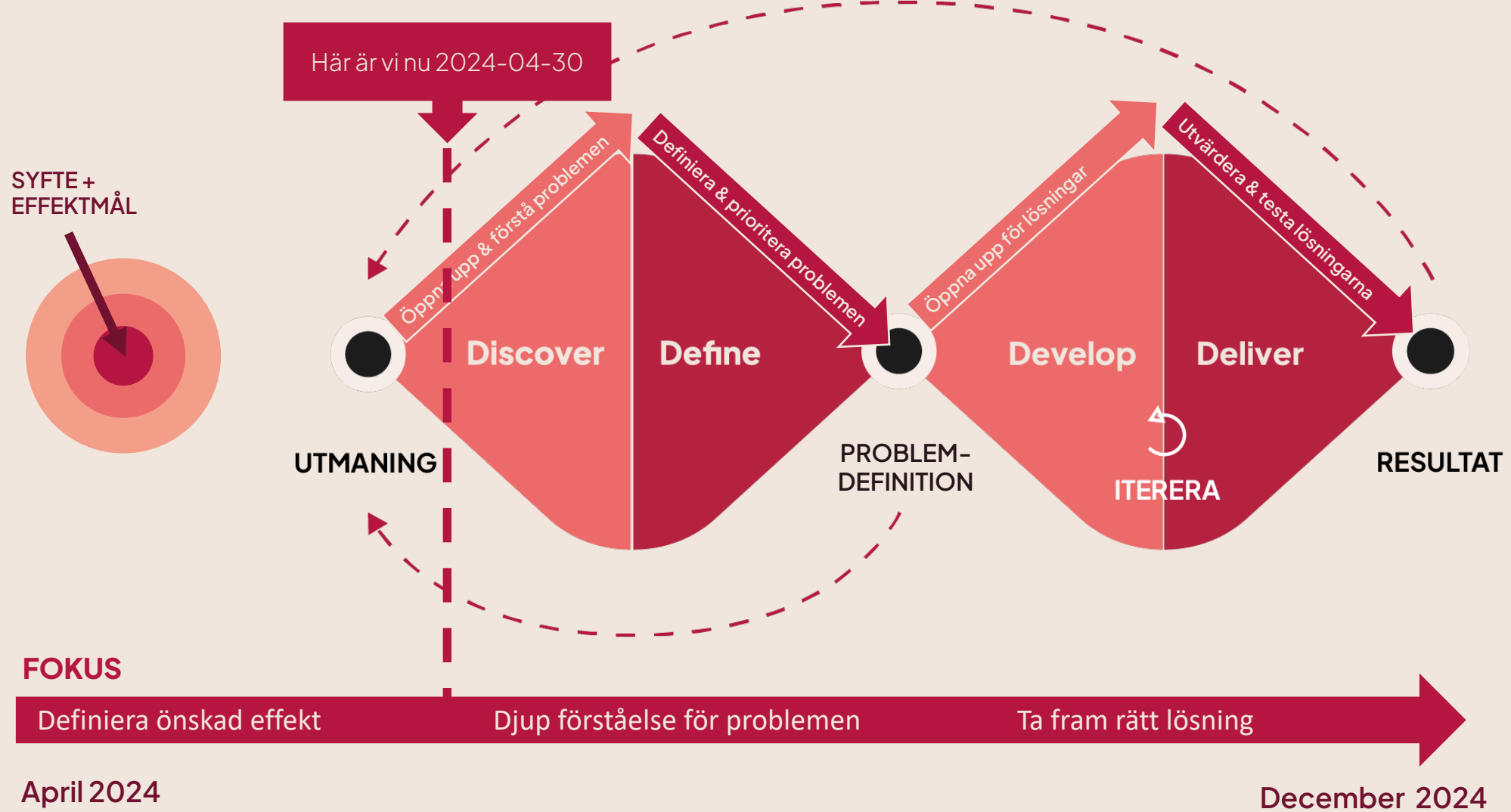
Den första diamanten representerar faserna för att förstå och definiera problemet genom research, användarstudier och problemanalys.

Den andra diamanten representerar faserna för att ta fram lösningsförslag som svarar mot "rätt problem" genom idégenerering, prototyputveckling och testning.

Modellen gynnar kreativitet och innovation samtidigt som man säkerställer att lösningar är förankrade i användarbehov och verkligheten.

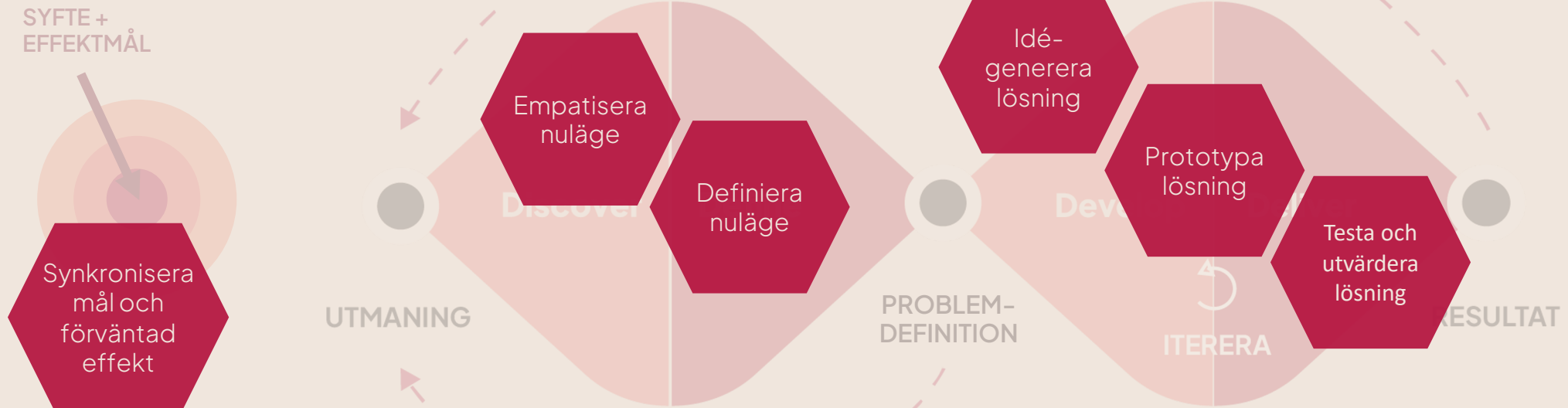


Vår designprocess



Vår designprocess

Processens steg/fokusområdena kan även visualiseras på det här sättet:



FOKUS

Definiera önskad effekt

Djup förståelse för problemen

Ta fram rätt lösning

April 2024

December 2024

2.1 Effektmål

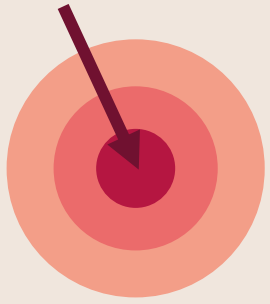
→ Under förankring

Under förankring

Två effektområden

I workshops med den mindre projektgruppen har vi förutom syfte arbetat fram två effektområden som ska guida och avgränsa projektet. Dessa är nu under förankring med ledningsgrupp för samverkan (LGS).

SYFTE +
EFFEKT MÅL



- 1. Tydlighet
- 2. Patientbehov



FOKUS

Definiera önskad effekt Djup förståelse för problemen Ta fram rätt lösning

April 2024

December 2024

Effektområde 1: Tydlighet

Effektmål 1

1. Ökad tydlighet kring vad som ska göras, vem som ska göra det, när och hur

SYFTE +
EFFEKT MÅL



KPI 1.1

Fler medarbetare upplever att ansvarsfördelningen genom in- och utskrivningsprocessen är tydlig.

Mätmetoder

Enkäter eller intervjuer

U Minskat antal avvikelser kopplat till "Avtal och överenskommelser i samverkan/In- och utskrivningsprocessen/Utskrivning"

Övergripande mätning: Mindre personalomsättning i samordningsroller

KPI 1.2

Fler medarbetare upplever att det är tydligt vad som ska göras vid varje steg i in- och utskrivningsprocessen.

Mätmetoder

Enkäter eller intervjuer

U Minskat antal avvikelser i samverkan kopplat till "Informationsöverföring /kommunikation" i in- och utskrivningsprocessen.

KPI 1.3

Fler medarbetare dokumenterar korrekt de patientuppgifter som behövs i varje steg och förstår varför uppgifterna är viktiga.

Mätmetoder

Enkäter eller intervjuer

U Stickprov på dokumentationen i SAMSA. (Text Vårdbegäran, UK information)

U Minskat antal avvikelser i samverkan kopplat till "Informationsöverföring /kommunikation" i in- och utskrivningsprocessen.

U Minskat antal flyttade 'Planerat utskrivningsklar'-datum

FOKUS

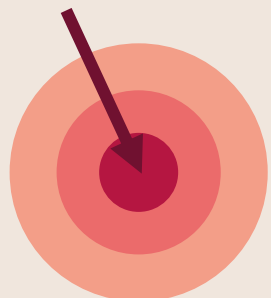
Definiera önskad effekt Alla mätningar utförs före och efter för att kunna utvärdera effekt

Ta fram rätt lösning

April 2024

Effektområde 2: Patientbehov

SYFTE +
EFFEKT MÅL



FOKUS

Definiera önskad effekt

April 2024

Effektmål 2.1

2.1. Patienten upplever vård och omsorg som en helhet i samband med utskrivning

KPI

Ökad andel patienter upplever att de är delaktig i sin utskrivningsprocess.

Mätmetoder

Enkäter/intervjuer

Effektmål 2.2

Patienter får relevant samordnade insatser i samband med utskrivning

KPI

Ökat antal erbjudna SIP:ar i samband med utskrivningsprocessen.

Mätmetod

Statistik

Effektmål 2.3

Minimera risken för återinläggningar som kunde ha förebyggts

KPI

Minskat antal återinläggningar inom 30 dagar.

Mätmetod

Statistik

Effektmål 2.4

Minimera antal utskrivningsklara dagar

KPI

Minskat antal UK-dagar

Mätmetod

Statistik

Alla mätningar utförs före och efter för att kunna utvärdera effekt

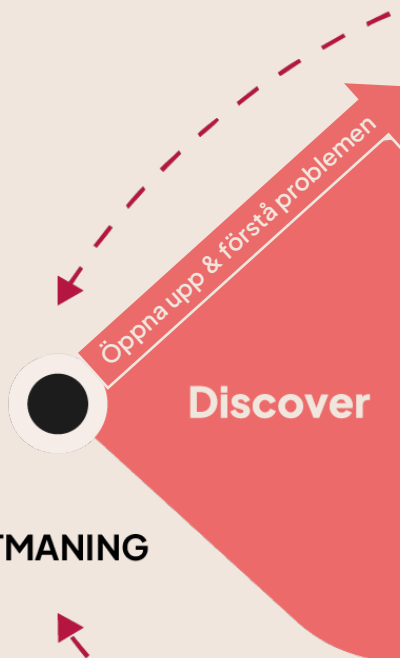
2.2 Discover

→ Pågående arbete

SYFTE +
EFFEKT MÅL



UTMANING



FOKUS

Definiera önskad effekt

Djup förståelse för problemen

April 2024

Discover: Förstå problemen

I upptäcksfasen tar vi in allas perspektiv för att förstå orsakerna till dagens problem.

- Vilka bidrar till effektmålen?
- Och vad behöver de för att göra detta?

Effektkartläggning

- Workshop med intressenter för att samla in deras bidrag till målen samt vilka behov de har för att kunna bidra.
- I effektkartläggningen skapar vi arketyper för rollerna samt **hypoteser kring behoven**.

Validering av behov och hypoteser

- Intervjuer med intressenter för att falsifiera/verifiera framtagna hypoteser samt samla in behov från intressenter som inte var representerade på kartläggningen.
- Ev. insamling av data till kundresa: Workshop + intervjuer
- Ev. insamling av data till Service blueprint: Workshop

Tänkbara leverabler

Effektkarta med rollarketyper indelade efter bidrag och behov

December 2024

Målgruppskartläggning

Roller i inskrivningsprocessen

Kartläggning av roller som bidrar till effektmålen är påbörjad. Nedan är exempel på några identifierade roller utifrån perspektivet "inskrivning".

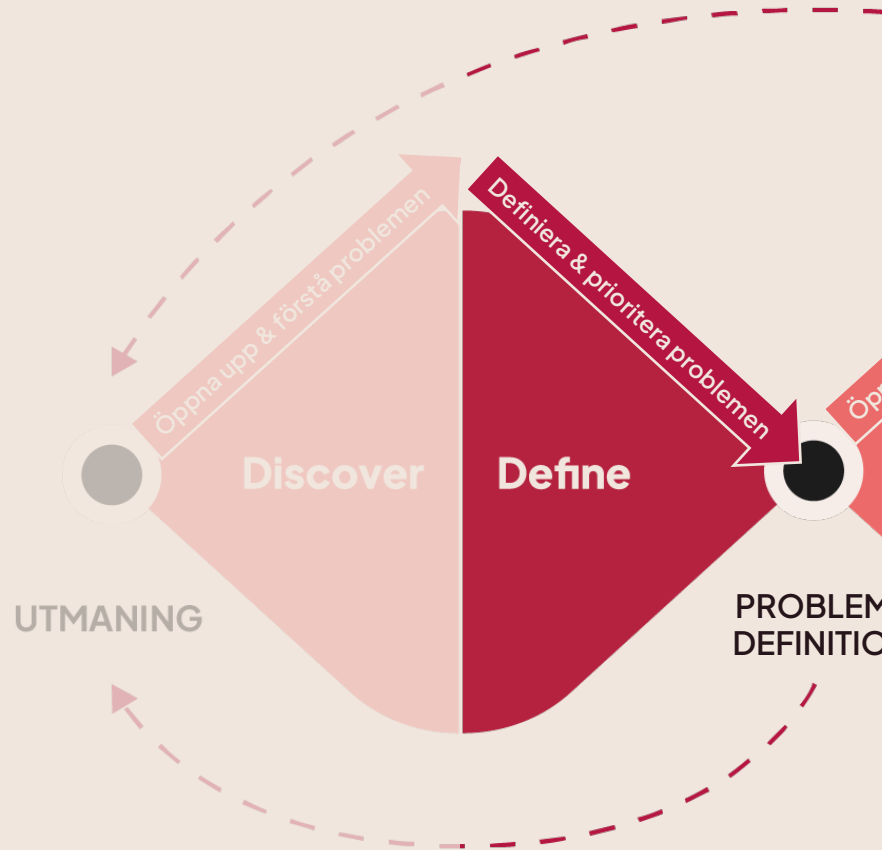
Indelningen i detta steg är medvetet gjord efter vad som görs snarare än efter yrkesroll. Denna typ av rollbeskrivning är en del av metoden och görs för att undvika olika tolkningar av yrkesroller samt för att underlätta fokus på själva aktiviteten.

Den som uppmärksammar behov av högre vårdnivå	Den som skapar inskrivningsmeddelande i SAMSA	Den som ser till att det finns rutiner för hur aktiviteter utförs i verksamheten
Den som bedömer behov av slutenvård	Den som tar emot information om behov av samordning efter utskrivning	Den som tolkar processen och avgör verksamhetens hållning till roller
Den som bedömer behov av stödjande insatser efter utskrivning	Den som utser fast vårdkontakt	Den som ser till att aktiviteter kommer ut och utförs i verksamheten
...	...	

2.3. Define

→ Kommande arbete

SYFTE +
EFFEKT MÅL



FOKUS

Definiera önskad effekt

Djup förståelse för problemen

April 2024

Define: Avgränsa och prioritera

- Prioritering och definiering av rollernas behov utifrån aktiviteternas bidrag till effektmålen.
- Analys av behov och "pain points" (ställen med friktion).

Eventuella aktiviteter

- Kundresekartläggning
- Intervjuer med intressenter för att falsifiera/verifiera framtagna hypoteser samt samla in behov från intressenter som inte var representerade på kartläggningen.

Tänkbara leverabler

- Kundresa för prioriterat scenario
- Service blueprint för prioriterat scenario

Ta fram rätt lösning

December 2024

2.4. Develop

→ Kommande arbete

Develop: Skissa på lösningar

Med alla insikter från upptäcks- och definierafaserna designar vi förslag på lösningar som möter behoven vi kartlade i effektkartan

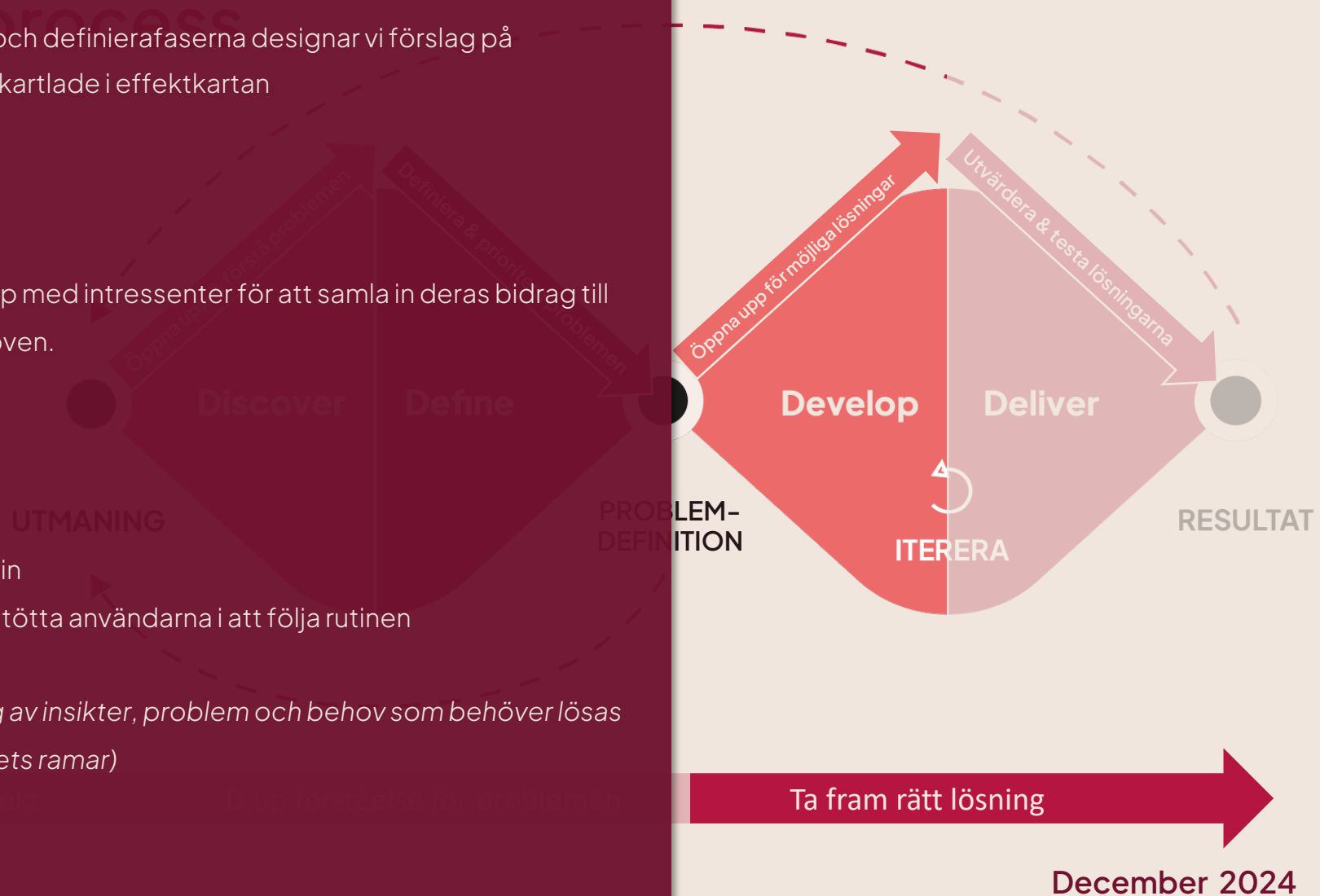
Aktiviteter

- Idégenerering: T.ex workshop med intressenter för att samla in deras bidrag till hur vi kan lösa användarbehoven.

Exempel på leverabler

- Förslag på utformning på rutin
- Förslag på lösning som kan stötta användarna i att följa rutinen

(Kan också vara sammanfattning av insikter, problem och behov som behöver lösas av andra aktörer utanför projektets ramar)



2.5. Deliver

→ Kommande arbete

Deliver: Testa och justera

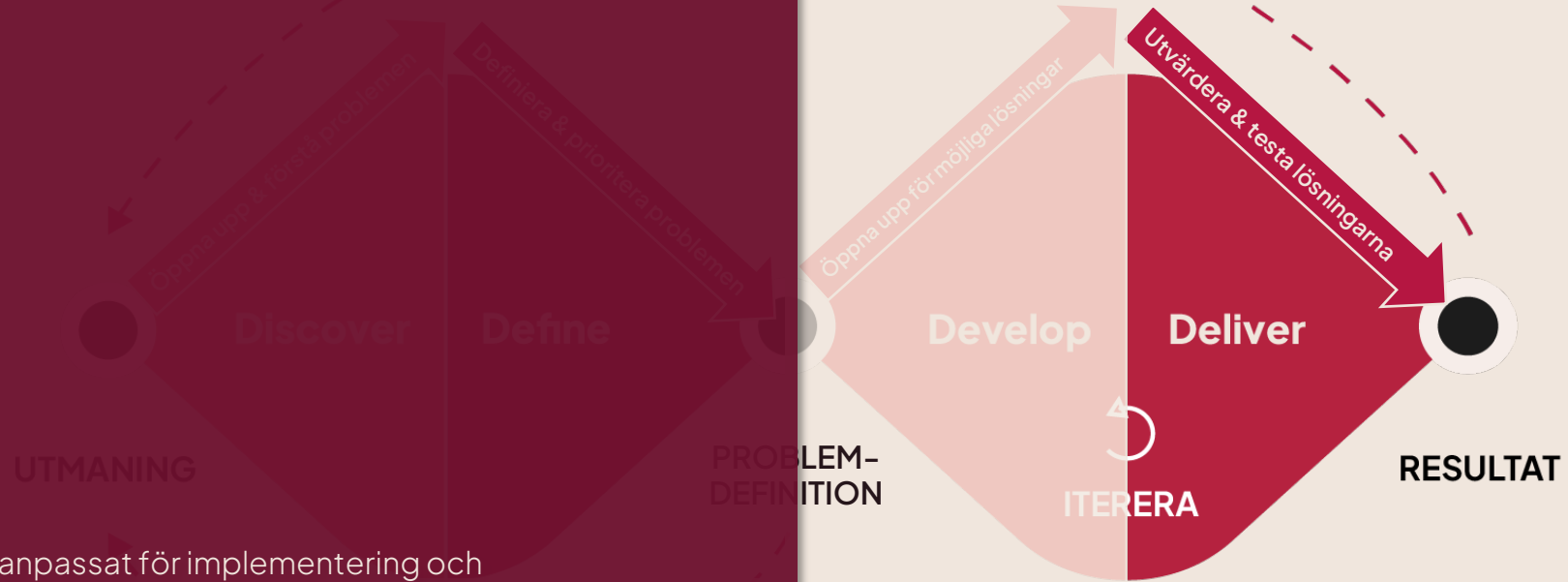
- Testa och utvärdera lösningen på målgrupperna/intressenterna
- Justera och testa igen om så behövs

Aktiviteter

- Tester
- Paketering av nytt koncept

Exempel på leverabler

- Ny utformning på rutin
- Paketerat lösningskoncept, anpassat för implementering och underhåll av den nya rutinen



Ta fram rätt lösning

December 2024

3. Arbetsätt

Arbetsätt

- Nära, prestigelöst och hjärtligt
- Människocentrerat och utforskande
- Högt engagemang, ansvarstagande för att arbetet drivs framåt och se till att budget hålls
- Flexibilitet att hantera oväntade vändningar genom att vara öppna för nya lösningar
- Öppen kommunikation och transparens genom hela projektprocessen
- Regelbundna avstämningar med och aktiv involvering av stakeholders / styrgrupp
- Kontinuerlig avstämning och utvärdering mot effektmålen
- Har stöd från kollegor med stor kompetensbredd – här i Göteborg såväl som runt om i landet

Tack!

Mia Johansson

Louise Ahnvik