

Hälso- och sjukvårdspolitiska avdelningen 2017-12-13  
Annika Jonsson  
Tfn: 063-14 75 00  
E-post: annika.jonsson@regionjh.se

RS/1446/2017

## Tjänstedesign för effektivitet och jämlik hälsa

Anna Hildebrand (mp) yrkar på att regionen lär av erfarenheter från utvecklingsarbetet med tjänstedesign som bedrivits i Värmland och Sörmland, att regionen inför tjänstedesign som verksamhetsutvecklingsmetod och implementerar designprocessen i primärvården tillsammans med och för personer med psykisk ohälsa, som ett första steg.

I hälso- och sjukvården i Region Jämtland Härjedalen pågår en mängd verksamhetsutvecklingsarbeten som drivs med olika slags metoder. Många av dem liknar det som kallas *tjänstedesign*. Enligt Experio Lab, som Anna Hildebrand refererar till, omfattar tjänstedesignprocessen fem steg:

### Förbereda

Definiera ramar och skapa rätt förutsättningar för arbetet, sätta samman arbetsgrupp och välja problemområde. Detta liknar mycket utformningen av en *uppdragsbeskrivning*, när ett nytt förändringsarbete ska startas på Region Jämtland Härjedalen.

### Fånga

Få kunskap om och förstå människors liv, upplevelser och erfarenheter, se problemområdet ur flera perspektiv och synvinklar. Syftet är att få en bättre grund för att utveckla nya lösningar.

### Förstå

Skapa förståelse för problemområdet, t ex genom att visualisera användarens resa med en så kallad *"customer journey"*. Detta syftar till att kartlägga patientens väg genom vården och identifiera alla de kontaktpunkter, såväl fysiska som digitala som uppstår mellan vården och patienten och få gemensamma insikter om vilka behov användaren har. Detta liknar mycket t ex processkartläggning, i vilken patientens behov är i fokus. En sådan ingår i någon form i de flesta förändringsarbeten på regionen.

### Förbättra

Själva förbättringsarbetet beskrivs sedan på följande sätt: *"Med kreativa metoder och samskapande workshops involveras patienter och personal i en idégenererande process."* Man tar fram och testar enkla prototyper för att se hur användarna använder och interagerar med lösningsförslagen, lär sig av det och förbättrar lösningen. Detta repeteras tills lösningen tillgodoser användarnas behov. I Region Jämtland Härjedalens verksamhet används redan sådana metoder i många förbättringsarbeten, och att i mindre skala testa, utvärdera och förändra ingår t ex i processutveckling och genombrottsmetodik.

### **Förnya**

De nya lösningarna implementeras. Upplevelsen och funktionaliteten kommer dels att utvärderas utifrån användarens perspektiv men även utifrån tidigare uppsatta kriterier som kvalitet och ekonomi.

Även om ordet tjänstedesign inte används, pågår många förbättringsarbeten på regionen som tangerar metoden, t ex Opus 2020 på kirurgen, Losusarbetet tillsammans PV och kommuner och Mobila närvårdsteamet MINT.

Det som kanske framför allt lyfts fram när det gäller tjänstedesign är att tjänsten, när patientrepresentanter deltar i utvecklingsarbetet, kan designas så att den ger mervärden för patienten. Tjänstedesign är dock inte den enda verksamhetsutvecklingsmetod som tar tillvara på användarens behov, erfarenheter och synpunkter (*användare* definieras i Anna Hildebrands motion, som både kund, patient, brukare, medborgare och personal). Insikt finns hos personalen ute i vården om betydelsen av patientinflytande och förändringsarbeten bedrivs därför ofta tillsammans med representanter för patienter och brukare. Bland annat deltar patienter i högintensivt förbättringsarbete och workshops, liksom i brukarråd. Men inflytandet från patienter kan definitivt utvecklas mer. Däremot är inte patientinflytande villkorat till begreppet *design* utan kan ges ett större utrymme i alla verksamhetsutvecklingsmetoder.

På regionen används liksom på de flesta andra regioner och landsting olika verksamhetsutvecklingsmetoder, beroende på vilket slags förändringsarbete som ska bedrivs. Utvecklingsenheten på regionstaben och de olika områdena inom hälso- och sjukvårdsförvaltningen ägnar sig fortlöpande åt omvärldsbevakning för att hitta verksamhetsutvecklingsmetoder, förbättringsarbeten mm på andra landsting och inom annan verksamhet som man kan låta sig inspireras av och anpassa till Region Jämtland Härjedalen. Även tjänstedesign är en verksamhetsutvecklingsmetod, som de kan välja att använda sig av, i de fall de tycker denna metod är lämplig.