

Resultat från enkäten: Implementering och spridning av tjänstedesign i Sörmland

Inom ramen för Nod för tjänstedesign och forskningsprojektet *Personcentrering genom tjänstedesign* har FoUis genomfört en enkät om hur tjänstedesign sprids och används i länet.

Spridningen av tjänstedesign i Sörmland tog fart för ca 5 år sedan. De flesta kommer i kontakt med tjänstedesign via en utbildning eller utvecklingsprojekt. De allra flesta har gått någon form av utbildning där Innovationsguiden dominerar. Analysen visar att det tar tid att uppnå förändring genom arbete med tjänstedesign, 4 år verkar vara brytpunkten i den här studien. Vidare krävs det ett upprepat deltagande.

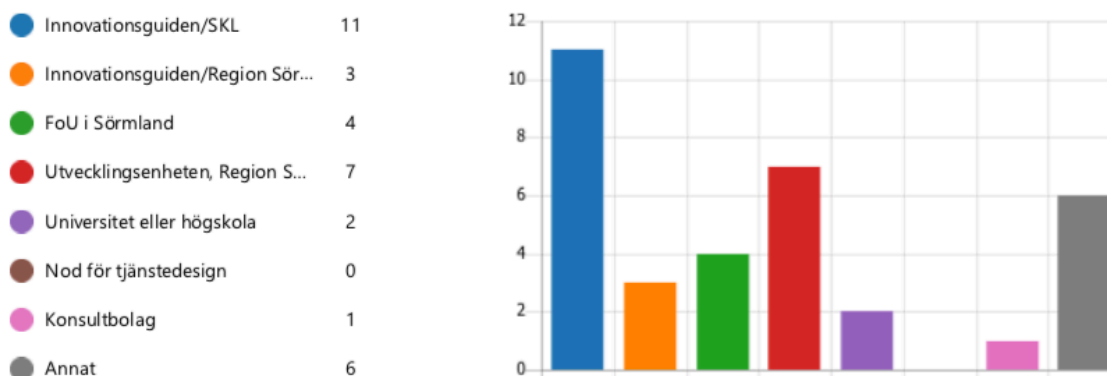
Bakgrund

Enkäten gick ut till de 104 personer som står på Nod för tjänstedesigns sändlista. Det är personer som på ett eller annat sätt har varit i kontakt med tjänstedesign via projekt eller utbildningar i regi av FoUis eller Region Sörmlands utvecklingsenhet. Fördelningen är 68 personer som är regionanställda samt 36 i någon av länets kommuner. Enkäten skickades ut den 7 november, med sista svarsdag 20 november, efter två påminnelser hade 37 personer svarat, ytterligare två personer svarade vid en fysisk nodträff den 3:e december vilket ger en svarsfrekvens på 37,5 %.

Resultat

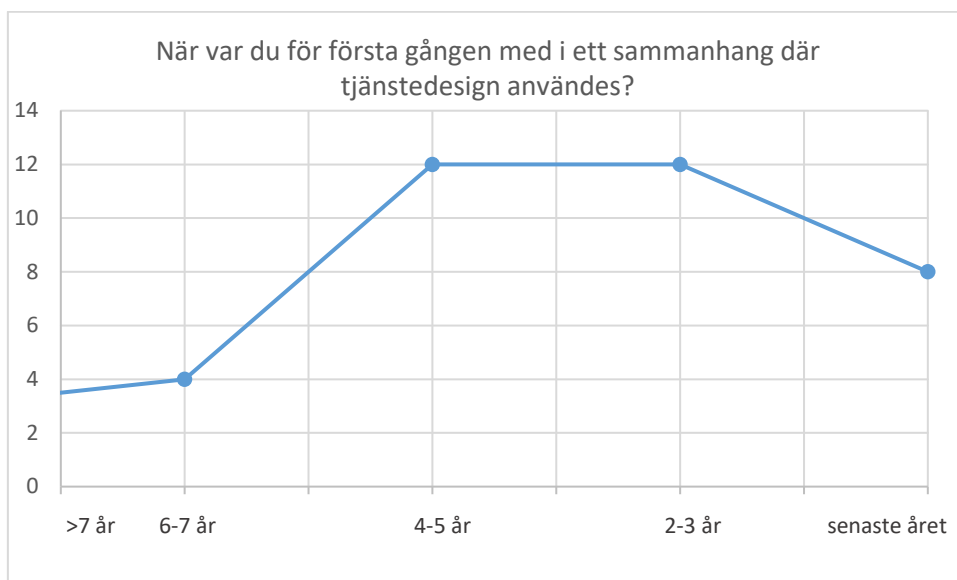
Gällande arbetsplats så motsvarar fördelningen bland de som svarade på enkäten i stort fördelningen bland de som fick utskicket, med någon övervikt på regionanställda 75% (29 st), kommun 25% (10st) av de svarande. Av de som arbetar inom regionen uppger två tredjedelar att de arbetar inom hälso- och sjukvård medan en tredjedel av de kommunanställda (3 st) uppger omsorgsförvaltningar. Endast 3 (8%) personer anger att de arbetar i en ledningsfunktion.

Av de svarande uppger 87 % att de har gått en utbildning i tjänstedesign. På frågan vem som gav utbildningen finns det en stor spridning, där SKL:s Innovationsguiden är vanligast. I enkäten framgår inte om det är det längre utbildningsprogrammet eller de kortare kurserna som avses. I kolumnen annat finns kombinationssvar såsom både konsult och FoUis, eller andra kombinationer.



Figur 1 Fördelning på antal som gått olika utbildningar i tjänstedesign

I enkäten efterfrågades när de svarande för första gången var med i ett sammanhang där tjänstedesign användes, med syfte att undersöka hur spridningen ser ut över tid. För 82% eller 32 personer har detta skett inom de senaste fem åren, från 2015 och framåt.



Vidare efterfrågades hur de kom i kontakt med tjänstedesign, där 36% procent svarade genom deltagande i utbildning, 38% genom deltagande i utvecklingsprojekt, 8 % via en inspirationsdag samt 18% angav annat. I fritextsvaren kopplade till annat anges bland annat eget intresse under grundutbildning, omvärldspaning, samt inom satsningar med koppling till personcentrerad vård.

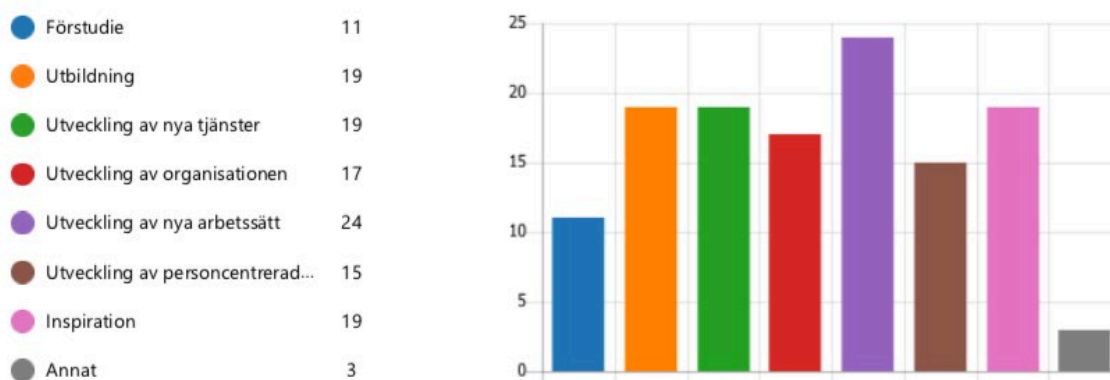
Användning av tjänstedesign

För att undersöka i vilken utsträckning som de svarande använder tjänstedesign ställdes en fråga om antalet gånger som de använt tjänstedesign. En möjligen lite svårgripbar fråga då flera svarade att det är mer av ett förhållningssätt och genomsyrar arbetet snarare än som enskilda händelser. Samtidigt som fritextsvar i annat även rymmer 5 svarande som anger att de inte har använt tjänstedesign alls. Intressant är att ca 40 % av alla svarande uppger att de använt tjänstedesign 4–5 gånger eller mer, medan 33% anger 1 gång eller ingen alls. Utgångspunkten för enkäten var uppfattningen att de som på olika sätt är kopplade till noden på något sätt arbetar aktivt med tjänstedesign, här ger enkäten insikt om att den även fångar de som precis har kommit i kontakt med arbetssättet.



Figur 2 Antal gånger respondenterna uppger att de använt tjänstedesign

Enkäten visar också på en bred användning av tjänstedesign i verksamheterna. Här var det möjligt att svara med fler alternativ. Som synes i figuren nedan så används tjänstedesign både för utbildning och inspiration, samt utveckling av nya tjänster och organisation i nästan lika hög grad. Medan utveckling av nya arbetssätt sticker ut som det som anges mest.



Figur 3 För vilket syfte har du använt tjänstedesign? Flera svar kunde anges

Påverkan av tjänstedesign

Enkäten avslutades med tre frågor som hade bäring på om de som svarade hade förändrat egna rutiner, vanor eller beteenden, om deras verksamhet förändrat rutiner mot patienter/brukare samt interna rutiner som resultat av arbete med tjänstedesign.

På den första frågan svarar 56 % att de förändrat något, medan 13 % svarar nej och resten vet ej. Saker som nämns i fritextsvar är ett förändrat förhållningssätt och synsätt gentemot brukare/patienter och att behoven fokuseras i högre grad. Vidare att de testar och utforskar i högre grad, vilket innebär färre antaganden utifrån ett organisationsperspektiv. Dessutom nämns en inkludering av flera perspektiv. När det kommer till om verksamheten förändrat några rutiner mot brukare/patient svarar 44% ja och 41 % nej, resten vet ej. Här rapporterar de svarande om utvecklandet av nya tjänster som exempelvis nya rutiner för rond, utformning av väntrum samt utveckling av kontaktcenter. Även mer strukturella förändringar nämns, såsom exempelvis strukturer för involvering av patienter och närstående och hur det ska återkopplas till dem.

På den avslutande frågan om verksamheterna har ändrat några interna rutiner, svarar 36 % ja, medan 46% svarar nekande, 18% vet ej. Här finns en viss överlappning med det som nämndes vid ovanstående fråga, här nämns krav på involvering av patienter/brukare och ersättningsstrukturer för detta samt överenskommelser med desamma.

Det fanns även möjlighet att lämna egna reflektioner utifrån egna erfarenheter av tjänstedesign, 16 personer valde skriva något. Svaren berörde utmaningarna med etablering av tjänstedesign som förhållningssätt och arbetssätt i verksamheterna. Det efterfrågas både stöd i vardagen och från ledningen. Det uttrycktes även att tjänstedesign är ett bra sätt att omsätta personcentrerad vård, att det är ett verktyg för att få med empati in i arbetet samt att det ger möjligheter och arbetssätt att testa innan något lanseras.

Skillnader i användning och implementering

En analys av svaren visar att regionanställda har använt tjänstedesign fler gånger än kommunanställda. Fler anställda i Regionen än i Kommuner uppger att deras verksamhet ändrat sina rutiner mot brukare och sina interna rutiner till följd av arbete med tjänstedesign. När det gäller förändring av de egna rutinerna är siffrorna mer jämna.

Vidare kan konstateras att det tar tid att uppnå förändringar genom arbetet med tjänstedesign. De som för första gången kom i kontakt med tjänstedesign för 4 år sedan eller mer har ändrat sina egna rutiner, verksamhetens interna rutiner och verksamhetens rutiner mot brukare i högre utsträckning än de som kom i kontakt med tjänstedesign för mindre än 4 år sedan.

Det krävs även upprepat deltagande för att förändring ska kunna upplevas. De som använt tjänstedesign mindre än två gånger har i lägre utsträckning ändrat sina egna rutiner, verksamhetens interna rutiner och verksamhetens rutiner mot brukare än de som använt tjänstedesign fler gånger.

Undersökningen visar även att de som kom i kontakt med tjänstedesign genom deltagande i utvecklingsprojekt har i högre grad ändrat sina egna rutiner, verksamhetens interna rutiner och verksamhetens rutiner mot brukare än de som kom i kontakt genom utbildning. Det kan eventuellt förklaras med att de verksamheter som har investerat i ett utvecklingsprojekt också har större beredskap att de facto förändra verksamheten i linje med detta efter avslutat projekt. Dock är ju även att ge medarbetarna utbildning en investering som bör generera förändring, där det krävs fortsatta förutsättningar för att omsätta kunskap in i verksamheterna. Det borde dock inte påverka de förändringar av de egna rutinerna, däremot visare materialet att många av de som gått utbildningar har gjort det under det senaste året, och har därmed inte hunnit använda tjänstedesign i någon större utsträckning. I enlighet med resultaten ovan så krävs det både tid och användning för att förändring skall kunna ske både i egna och verksamhetens rutiner.