

30 tips for å lykkes med TJENESTEINNOVASJON

01 Finn samsvar mellom prosjektet og organisasjonens strategi

Sett dere inn i organisasjonens strategier. Vis ledelsen at prosjektet tar tak i satsingsområder og utfordringer som er viktige for hele organisasjonen.

Nasjonale strategidokument gir en god pekepinn på hva som vil være nasjonale prioriteringer framover, og er viktig for organisasjonens ledelse. Sett dere inn i hvordan nasjonale strategier samsvarer med deres prosjekt, og tydeliggjør dette ovenfor ledelsen.



02 Ta tak i behov som ledelsen kjenner "på kroppen"

Sett dere inn i ledelsens behov. Ofte er disse relatert til økonomi og ressursbruk. Vis at prosjektet har som mål å bidra til positiv utvikling for organisasjonen.



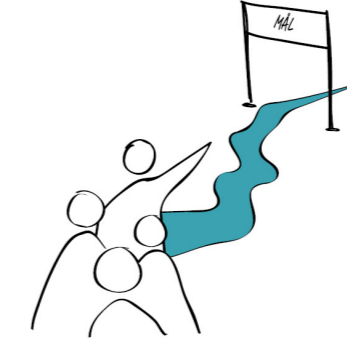
03 Vis ledelsen hva prosjektet skaper av verdi

Det er lettere å sette av ressurser og penger dersom ledelsen kan se for seg at prosjektet resulterer i tjenester som skaper verdi. Finnes det andre tilsvarende prosjekter med dokumentert effekt som dere kan vise til? Tydeliggjør hvordan prosjektet deres kan bidra til verdiskaping - både på kort og lang sikt.



04 Finn tydelige felles mål

Bruk tid i prosjektteamet på å skape felles forståelse og enighet for hva målet med prosjektet er. Å arbeide mot en konkret formulering av målet er ofte nødvendig for å sikre en felles forståelse.



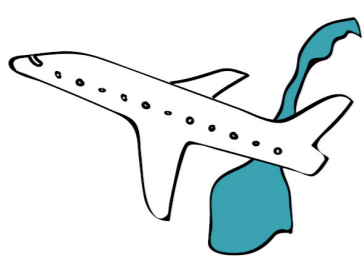
05 Finn teammedlemmer som kjenner behovet for nye løsninger "på kroppen"

Prosjektteamet bør bestå av mennesker som kjenner behovet for nye løsninger på kroppen. Dette er ofte mennesker som selv skal ta i bruk løsningene som utvikles. Dette er motiverende og sørger for at teamet sitter på riktig kunnskap.



06 Finn andre som har fått det til

Å se at andre har lykkes med løsninger som tilsvarer det dere skal i gang med, kan være med på å skape troen på prosjektet. Ta med teamet på studietur, eller inviter inn eksterne for å fortelle om deres prosess og løsninger.



07 Legg vekt på god prosjektledelse

Det er motiverende å jobbe med prosjekter som har framdrift og struktur. Jobb med å avklare roller og ansvarsområder og planlegg gjerne faste møtetidspunkt, som for eksempel en gang i uka på et bestemt sted.



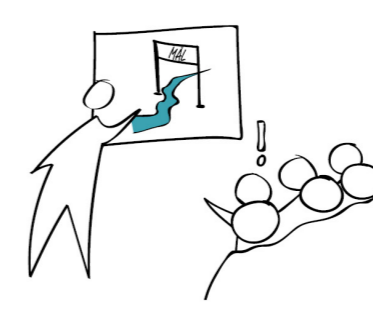
08 Gi teamet opplevelsen av betydning og innflytelse

For å få opplevelsen av eierskap til prosjektet trenger de fleste å føle at de har en reell mulighet til å påvirke de nye tjenestene. For å holde på energien gjennom en lang prosess er det viktig å synliggjøre at innspillene som kommer er med når valgene taes.



09 Del informasjon om hva som foregår

Ved å gjøre prosessen transparent kan dere motivere usikkerhet på hva prosjektet handler om, og sørge for at dere får mange gode innspill fra resten av organisasjonen. Dette bør skje kontinuerlig gjennom hele prosessen. Potensielle kanaler kan være e-post, interne nettsider, informasjonsmøter eller plakater.



10 Synliggjør hvordan medarbeiderne deres har innflytelse på prosjektet

Medarbeiderne i organisasjonen er viktige ressurser inn i prosjektet. Aktiv involvering av medarbeiderne kan bidra til mer helhetlige løsninger som møter flere behov i organisasjonen. En slik prosess bidrar til å skape eierskap til prosjektet. Dette kan for eksempel skje gjennom workshops, idépostkasser eller uformelle samtaler i lunsjen.



11 Få ledelsen til å vise at prosjektet er viktig

Ledelsen kan ha en viktig rolle i å få forankret prosjektet i organisasjonen. Det kan være lurt å involvere dem i dette arbeidet. Det har stor verdi at ledelsen står frem og forteller at prosjektet er viktig. Dere kan for eksempel invitere ledelsen med på informasjonsmøter om prosjektet og utfordre dem til å si noe om viktigheten av prosjektet.



12 Finn teammedlemmer som tør å tenke nytt

Å innovere tjenester handler ofte om å endre eksisterende kulturer, roller og ansvarsområder. Prosjektteamet bør bestå av mennesker som både ønsker og tør å tenke nytt.



13 Få med teammedlemmer som selv skal bruke tjenesten

En effektiv måte å drive "brukermedvirkning" på i prosjektene er å sette sammen prosjektteam bestående av mennesker som selv opplever utfordringene prosjektet tar tak i og som senere skal ta i bruk løsningene. På denne måten ivaretar man ulike brukerperspektiver i



14 Skap tid og rom til å jobbe med prosjektet

Prosjektmedarbeiderne bidrar best i prosessen dersom de opplever at de har tid og rom til å delta. Vurder behovet for dette underveis i prosessen, ellersom behovene endres i de ulike fasene i prosjektet.



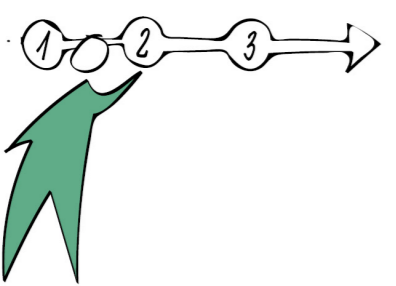
15 Finn dyktige fagpersoner som er gode til å samarbeide

Et godt tverrfaglig team består av faglig dyktige mennesker som også evner å samarbeide med andre. Prosjektmedarbeiderne vi intervjuet kalte dette for samhandlingskompetanse.



16 Finn en prosjektleder med kompetanse på å drive innovasjonsprosessen

I noen prosjekter vil det være behov for mer prosjektlederkompetanse enn i andre. Dette kan ha sammenheng med hvor stort prosjektet er, hvem som er initiativtakerne til prosjektet (er det for eksempel ledene?) eller hvor radikal løsningene er.



17 Prosjektlederen har en koordinerende rolle mellom folk, fag og nivå

For å få til godt samarbeid på tvers av fagfelt, avdelinger og ulike nivå i organisasjonen trengs det noen som organiserer og fasiliteter dette. Prosjektlederen fungerer ofte som et slikt knutepunkt, og bør arbeide aktivt for å få til et godt samspill.



18 Legg til rette for god informasjonsflyt

En tydelig plan for hvordan informasjonsutvekslingen skal foregå i prosjektet bidrar til struktur og framdrift i prosjektet. Det kan også være viktig for å sikre at alle som skal være informert får all informasjon. Det kan noen ganger være en fordel at all informasjon om prosjektet kommer fra en person, gjerne prosjektleder.



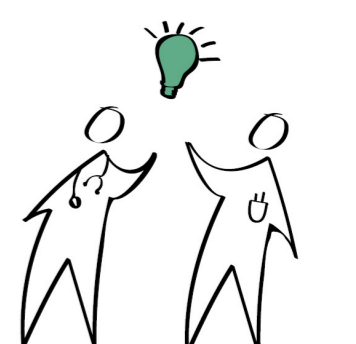
19 Ildsjele og prosjektlederen er ikke nødvendigvis samme person

Mange prosjekter starter opp på grunn av at en ildsjel ser et behov og en mulighet. Det er ikke nødvendigvis slik at denne ildsjelen bør være prosjektleder og en prosjektleder trenger heller ikke være en ildsjel. Det er viktigere at prosjektlederen representerer struktur og kontinuitet.



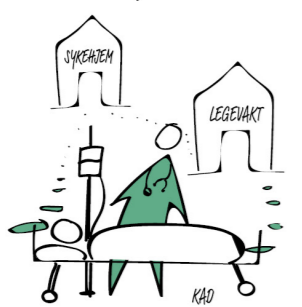
20 Dere trenger ikke gjøre alt selv

Knytt til dere samarbeidsaktører der dere ser behov som ikke prosjektteamet eller organisasjonen selv har kompetanse til å dekke. Eksempler på kompetanse man kan knytte til seg: forskning, fasilitering av prosess og teknologistøtte.



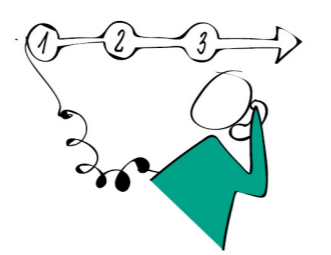
21 Kartlegg hvem som blir berørt av de nye løsningene

En ny løsning påvirker ofte en rekke ulike aktører. For å få oversikt over disse, og en helhetlig forståelse av tjenestetilbudet, bør disse kartlegges. Det finnes verktøy som kan hjelpe dere i prosessen med å kartlegge disse. Designmetodikk med metodene "brukerreise" og "service blueprint" er eksempler på slike verktøy.



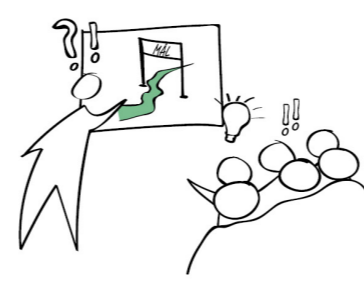
22 Involver tidlig i prosessen

Alle aktørene som berøres av tjenesten sitter på verdifull innsikt. Dette er kunnskap som sier noe om hvordan løsningene bør utformes og bør være med så tidlig som mulig i prosessen. Involver derfor andre aktører helt fra starten av prosjektet.



23 Vær ydmyk

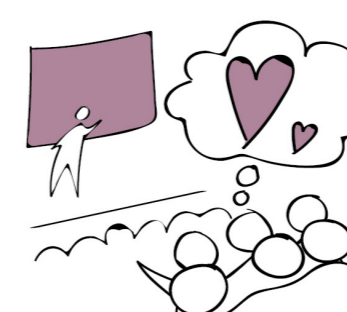
Deltagerne i prosjektene vektla egenskapen "ydmykhet" for å få til samarbeid på tvers. Dette kunne bety å møte andre aktører med en åpen holdning, og at man aktivt går inn for å forstå tjenesten fra deres perspektiv.



24 Dokumenter underveis

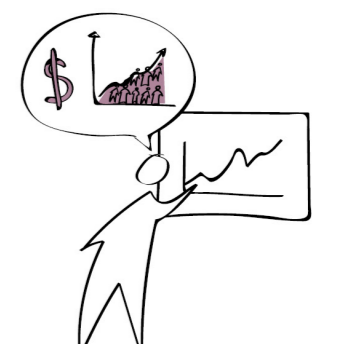
Ved å systematisk evaluere og dokumentere underveis i prosessen, kan man bedre kvaliteten på de valgene man tar. Det kan også føre til større gjennomslagskraft og bedre sjanser for å få implementert de nye tjenestene, eller å få tak i prosjektmidler til videreføring av prosjektet. Det kan også øke sjansene for å få spredt ideen videre. Evalueringen kan med fordel utføres av personer som ikke direkte er involvert i tjenesteinnovasjonen.

I en del tilfeller kan det finnes eksterne midler man kan bruke på eksempelvis følgeforskning eller følgeevaluering.



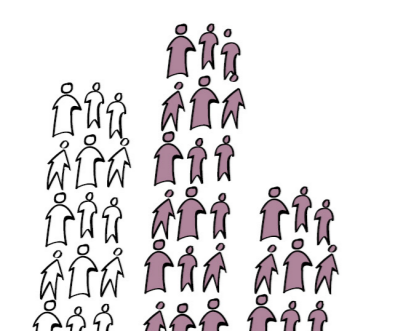
25 Finn gode effektmål

Gode effektmål kan være et godt styringsverktøy underveis i prosessen. Hva er det dere ønsker å oppnå? En samling med effektmål fra flere perspektiv kan gi et helhetlig bilde av den verdien prosjektet skaper. Effektmål kan si noe om hva prosjektet har å si for pasienten, samfunnet, administrasjon og helsepersonell.



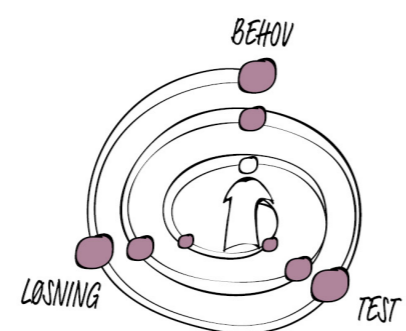
26 Velg de "riktige" brukerne i den første testingen

Start smått! Velg gjerne en brukergruppe der du har troa på å få ting til å fungere. Få gode resultater og inkluder deretter nye pasientgrupper.



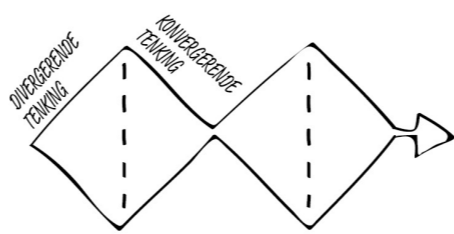
27 Test tidlig og kontinuerlig

Ikke vent til løsningene er ferdig utviklet før du tester dem ut på andre enn prosjektteamet. Prøv dem ut på ulike personer, og i ulike settinger. Her finnes det mange metoder. Noen av disse kan dere lære om i "10 steg til innovasjon i helsesektoren", "Metodesamling for tjenstedesign" eller på Samveis.no.



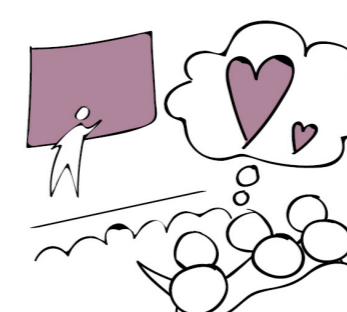
28 Presenter prosjektet for å skape framdrift

Å presentere prosjektet krever forarbeid. Presentasjoner må spisses, struktureres og ofte må prosjektteamet bli enig om hva som skal presenteres. Dette kan bidra til framdrift i prosjektet og det kan derfor være lurt å ha en formidlingsplan. Noen mulige arenaer er fagdager eller konferanser i inn- og utland.



29 Del med andre for å få motiverte og engasjerte medarbeidere

Å få aksept og anerkjennelse for jobben man gjør kan bidra til holde troen på prosjektet oppe og gi hele teamet motivasjon i arbeidet. Dette er viktig ettersom veien fra behov til implementert løsning som skaper verdi kan være lang og kompleks.



30 Spre ordet om prosjektet for å skape forankring

At prosjektet oppnår aksept og anerkjennelse utenfor organisasjonen, for eksempel gjennom medieopplag, kan også bidra til anerkjennelse og økt støtte hos ledelsen og andre medarbeidere i organisasjonen.

