

## Sammanfattning av Interreg-projektet :

### ***”Tjänstinnovation genom utveckling av bättre samordning mellan tjänster och brukare”***

Sökand om stöd för projekt inom Interreg-programmet "Sverige-Norge 2014-2020"

Innsasområde: Innovativa miljöer

Projekt ansökare: Østersund kommun och TISIP

Uppstart kommer eventuellt att bli från sent på våren 2016 och avslutas tre år senare.

Man syftar till att driva på innovation av tjänster inom psykisk hälsa och missbruk genom utveckling av relationer mellan tjänsteleverantörer och tjänstemottagare (brukare) i form av nya avtal, roller och användning av tekniska lösningar. Projektet vill använda en eklektisk och dialogbaserad metod med dialog och användardriven innovation arenor som en central del. Här kommer brukare och tjänsteleverantörer diskutera praktiska erfarenheter och lösningar.

Man fokuserar på praktiska tjänsteområden och tjänsterconcept som man vill utveckla inom projektet. Detta är något varje part måste klargöra / fastställa i ansökningsprocessen framåt. Tjänsteområden som är relevanta för att titta på i projektet och som vissa kommuner har visat intresse för är:

- Tjänster i hem för personer med psykiska problem / missbruk.– Finns det alternativa sätt att lägga upp dessa tjänster och kan samverkan organiseras på olika sätt? (Mellan uppföljning i ett bostaden, aktivitet / arbete, behandling) Hur kan vi stärka brukarmedverkan och samarbete med släktingar?
- Ett annat område är situationen kring kriser och sjukhusinläggningar.– Hur fungerar kommunala tjänster före / under och efter en sjukhusvistelse? Hur fungerar tjänster på kvällar och helger i detta avseende? Finns det alternativa sätt att lägga upp dessa tjänster mer tillvaratar brukarnas behov?  
Ett annat område är fysisk aktivitet / träning och mental hälsa.– Hur kommuner har underlättat och följde upp detta område för personer med psykiska problem / missbruk? Det är väl dokumenterat att delta i aktivitet / träning har positiva effekter på den psykiska hälsan. I vilken omfattning och på vilket sätt har kommunerna tagit hänsyn till detta i de tjänster som erbjuds kring motivation, uppföljning samt etablerat samarbete med olika organisationer kring detta?  
Ett alternativ är också att undersöka hur förebyggande och rehabiliterande åtgärder och tjänster fungerar för personer som befinner sig i ett tidigt skede av patientvård, särskilt ungdomar med psykiska problem.– Det finns anledning att tro att här är den största möjligheten för återvinning /rehabilitering och att det finns mest att vinna och undvika en lång tid inom vården.

Precis som i varje kommun som deltar i projektet, kommer det även att upprättas innovationsarenor mellan länderna, där brukare, tjänstemän och forskare att utbyta erfarenheter och diskutera möjliga lösningar och hur dessa kan genomföras.

- Samspelet mellan brukare och tjänsteleverantörer är delvis annorlunda utformat i Norge och Sverige, och det finns en stor potential för erfarenhetsutbyten. Det är en stor fördel att få diskuteras utmaningar som man

står inför och lära av varandras situation och sätt att arbeta.

### **Projektets mål**

- Utveckla tydliga överenskommelser om hur samspillet mellan brukare och service tjänster kommer att äga rum på olika nivåer och utvecklingsområden
- Hitta bättre sätt att organisera och praktisera samarbete mellan tjänsteleverantörer och brukare, deras familjer och deras organisationer.
- Välja ut minst två utvecklingsområden i varje kommun eller åtgärder där man skall uppnå förbättring i kvalitet och effektivitet, det skall också kunna dokumenteras att brukare får snabbare och bättre service.
- Testa och utveckla modeller för vägledning och motivation av brukare som befinner sig i olika stadier av att rehabilitera/återhämtas till ett mer aktivt och värdigt liv
- Införa ny teknik i samarbete vid behov
- Dokumentera resultat och effekter som projektet har bidragit till och kommunicera detta genom olika kanaler såsom Internet, artiklar, rapporter
- Sprida resultat till forskare, utbildningsinstitutioner, kommuner och brukarorganisationer

### **Innovationsprocessen**

För att främja dialogen med brukarna har projektet tänkt att tillämpa användarpanel, workshops innovation, kartläggning och beskrivning av brukarnas egna resa / upplevelser (möte mellan brukare och tjänsteleverantörer).

#### **Skapande och ledning av en brukarpanel:**

Stor vikt läggs vid involverar brukare och deras anhöriga genom att upprätta en brukarpanel och föra en regelbunden dialog med tjänsteleverantörer om hur tjänster fungerar, vilka förbättringar som bör prioriteras och vilken effekt de ger.

Brukarpanelen är tänkt att ha en central plats och genomgripande deltagande i projektet och kommer att ta upp resultat som kommer upp i de övriga delprojekten.

#### **Beskrivning och förbättring av brukarresan:**

BrukarJourney eller kund resa, som det brukar kallas, är ett verktyg som lämpar sig för att utveckla både befintliga och nya tjänster. Brukarresan bidrar till att se mötet och upplevelsen av tjänster steg för steg genom de olika stegen i en brukar karriär. För att uppnå detta måste man förlita sig på uppgifter från olika källor, och få resultaten validerats av brukarna. Till detta kan man använda brukarpanelen.

### **Innovation Workshops:**

Arenor där brukare, anhöriga och tjänsteleverantörer kan diskutera utvalda tjänster med hänsyn till förbättringar som kan göras, till exempel. i bostäder, rehabilitering, hur olika tjänster hänger ihop. Workshops Innovation kommer också att hjälpa till att hålla fokus på innovation och involvera och motivera deltagarna. I dessa workshops är det också nödvändigt att samla idéer från utsidan i enlighet med den så kallade "open innovation." Det kan således vara relevanta presentationer från de övriga parterna i projektet, eventuellt också från utomstående instanser när det gäller hur de har valt att lägga upp tjänster, samarbete och utveckla nya roller för dem som arbetar på fältet

## **Test och utvärdering av tjänster:**

Om man väljer att göra ändringar i tjänster, kan det vara problematiskt att förhandstesta dessa, men de bör ändå utvärderas. Brukare är vana vid att sätta värde på tjänster som bygger på förväntningar, beskrivningar, användning och erfarenhet. I en utvärdering bör också vårdare och tjänsteleverantörer delta.

## **Forskning**

Ansvar för utvärdering och forskning kommer ligga på Mittuniversitetet. De genomför en uppföljande forskning med en åtgärdsforskningsdesign. Det samlas in data från olika platser och aktiviteter i projektet och från testningen. Mittuniversitetet ger återkoppling längs vägen för att optimera processen.

## **Berörda parter:**

### **På den norska sidan:**

TISIP, Trondheim, Stjørdal, Melhus kommun, KBT

### **På den svenska sidan:**

Mittuniversitetet, Östersund kommun, Åre och Timrå

## **Övriga intressenter**

Det blir samarbete med viktiga intressenter i näringslivet og arbetsliv samt brukarorganisationer.