

- EVA:** Hej och välkomna till ett nytt avsnitt av podden om välfärdsteknik. En podd som görs av SKR Kompetenscenter välfärdsteknik.
- Jag heter Eva Sahlén och samordnar både Kompetenscenter och samtalen i den här podden. Det här avsnittet, det ska handla om tjänstedesign. Ett inte helt enkelt ord, och om ett verktyg som SKR erbjuder kommuner och regioner för att kunna arbeta med tjänstedesign. Verktuget heter innovationsguiden och för ett samtal om det här så har vi bjudit in Ulrika Lundin här på SKR och Elisabeth Kjellin i Kompetenscenter. Ni ska få presenter er själva. Ulrika, vem är du?
- ULRIKA:** Ulrika Lundin heter jag och jobbar som du sa på innovationsguiden här på SKR och jag är tjänstedesigner i botten, men en av de två verksamhetsledarna för innovationsguiden.
- EVA:** Hur länge har du jobbat med de här frågorna?
- ULRIKA:** Just här på SKR har jag jobbat i fem år med de här frågorna men dessförinnan så är det väl i alla fall tio år till, både i näringsliv och i offentlig sektor.
- EVA:** Spännande, då har du jättegedigen erfarenhet utav ämnet. Elisabeth, vem är du?
- ELISABETH:** Ja, hej. Elisabeth Kjellin heter jag och jag jobbar just nu som projektledare på Kompetenscenter välfärdsteknik. Jag är sjukgymnast i botten och har jobbat i kommunal äldreomsorg i många år som det. Efter det så har jag jobbat som projektledare i Västerås stad med framförallt en testbädd för innovationer gentemot äldreomsorgen. Jag har också utbildat mig inom innovationsguiden och kan nu utbilda i den metoden och kan även coacha projekt till dem som jobbar enligt den metoden.
- EVA:** Vad bra. Vad brinner du för, Elisabeth, när det gäller välfärdsteknik?

- ELISABETH: Ja, men för mig är det just det här som vi ska prata om idag, att utgå ifrån behoven och se vad tycker användarna? Vad är det de behöver? Varför ska vi göra förändringar? Att fånga det perspektivet och att våga se användarna som experter på sina egna behov.
- EVA: Men du Ulrika då, vad brinner du för när det gäller ditt tema och ditt ansvarsområde här?
- ULRIKA: Ja, men jag skulle säga att jag brinner för människorna och människornas del och involvering i det här arbetet. Att vi inte bara utgår ifrån vår verksamhet och hur vi ska få till den på bästa och mest effektiva sätt, utan se människor och våra användare som en resurs i det som vi utvecklar. Det brinner jag för.
- EVA: Då kommer vi till det här ordet ”tjänstedesign”. Jag googlade på det, det vill säga jag gick in och tittade på om det fanns i Svenska Akademiens ordlista, det är väl den där mest tillförlitliga boken för definitioner av ord. Där fanns det inte. Ordet ”tjänst” finns och ordet ”design” finns men inte ”tjänstedesign”. Så då googlade jag lite, ja, då hittade jag på Wikipedia någon liten beskrivning av vad tjänstedesign skulle kunna vara. Den hade då anknytning till lite forskare. Så då tänker jag så här, kan inte du berätta, vad är tjänstedesign och hur kom det här begreppet, hur har det uppstått, Ulrika?
- ULRIKA: Det är som du säger, det är väldigt stort och brett område och kanske inte så där jättekänt i ordlistor och sådana sammanhang. Men tjänstedesign har ändå funnits som begrepp och som arbetssätt sen 80-talet i alla fall och själva paraplybegreppet som är ”design thinking” går tillbaka ända till 50-talet. Det finns ganska mycket forskning på det här och det finns faktiskt nu en lärobok i tjänstedesign som har tagits fram av lärare och forskare på Linköpings universitet. Så det börjar hända saker där också så att man får mer lärdomar om själva begreppet.

**EVA:** Hur skulle du beskriva det då? Vad säger tjänstedesign? Vad innehåller ordet för ...?

**ULRIKA:** Ja, men det är alltså en utvecklingsprocess där man utgår ifrån användarnas behov och upplevelse av någonting och att man sen börjar ta fram lösningar och idéer utifrån de behoven som man har sett och samskapar lösningar tillsammans med användare och utförare. Så det är den här loopen med att förstå sina användare, lära känna dem, se vilka behov som finns och att man sen testar tillsammans med dem som vi finns till för helt enkelt.

**EVA:** Du sa ju att du har ganska lång erfarenhet av att också arbeta i det privata näringslivet. Vad ser du för skillnader i att arbeta med tjänstedesign där och nu när du har varit på SKR här under ett antal år och riktar dig mot kommuner och regioner?

**ULRIKA:** Den största skillnaden, skulle jag säga, det är att man ... inte bara i näringslivet men även i offentlig sektor, men det är att man går väldigt snabbt på en lösning. Att man nästan hoppar över det här steget att förstå sina användare. För vi vill ju lösa någonting. Vi är väldigt resultatfokuserade och vi har väldigt mycket idéer. Så det är ganska naturligt att man snabbt hoppar på lösningen. Men jag skulle säga att det är väl skillnaden ändå mellan den privata sektorn och offentlig sektor att vi måste ta den där omvägen i undersökarsteget för att förstå behoven hos våra användare för att vi ska kunna utveckla rätt saker.

**EVA:** Elisabeth, hur använder du begreppet ”tjänstedesign” i vård och omsorg om man plockar in det i den sektorn?

**ELISABETH:** Ja, men jag håller med Ulrika att det är väldigt lätt att man springer där på lösning och många inom vård och omsorg, vi har jobbat länge. Vi tycker att vi kan det här. Vi vet vad användarna behöver. Vi tar lätt på oss den rollen eller vad man ska säga. När jag började jobba med den

testbädden som jag var med och startade i Västerås, så handlade det om att jobba och involvera brukare eller ... i varje innovation, men då hade vi ingen aning om att det här var typ tjänstedesign som vi höll på med, även om kanske inte riktigt hela den processen, men det var ändå det det handlade om. Så jag tänker att det har varit mitt ”mission” att få så att även om vi tror att vi vet bäst redan, vi kan allting om den här verksamheten, att våga prata med brukarna igen.

EVA: Det är ju inte alltid självklart att göra det, utan precis som du säger så har man ofta någon slags bild av att vi kan och vet det här, vi har gjort det här under väldigt lång tid och så där, så att det kräver ju lite mod också då i så fall att jobba med att utgå från de här frågorna. Har du några exempel på tidigare när du arbetat gentemot kommuner och så där hur, ja ... vad som har hänt när man har mött det här att man måste fråga medborgarna eller användarna av en specifik tjänst eller så, Ulrika?

ULRIKA: Absolut, och det är det som är så häftigt tycker jag just med den här arbetsprocessen, att när man väl kommer ut och pratar med användarna, så finns det nästan ingen återvändo. Det är väldigt många av våra deltagare som just säger det, att har vi påbörjat det här arbetssättet, att vara ute och prata med våra användare och utgå från deras behov, då kan vi inte gå tillbaka till hur vi gjorde tidigare. Så det är väldigt mycket som händer i kroppen när man gör det här arbetet. Många aha-känslor och att man kommer tillbaka lite till syftet varför man jobbar med det man jobbar.

EVA: För vem är vi till.

ULRIKA: Ja.

ELISABETH: Jag tycker också att det är väldigt viktigt i vård och omsorg att vi jobbar med förändringsledning, att vi jobbar med nyttorealisering. Och det här

hänger väldigt tätt ihop, tänker jag, med att vi involverar de intressenter som finns, till exempel som vi pratar om i förändringsledning. Så jag tycker att det är jätteviktigt att vi får med alla de tre perspektiven.

EVA: Att utgå ifrån vad de enskilda behöver, försöka utforma vårt arbete ...

ELISABETH: Att hitta vårt varför. Att hitta vårt varför, och det gör vi på olika sätt men att involvera brukarna är ett sätt.

ULRIKA: Ofta när vi pratar också med våra deltagare på kurser eller olika program och så som vi har, då brukar vi ställa just den frågan, att varför ska man jobba med tjänstedesign i offentlig sektor? Varför är det speciellt bra att göra?

EVA: Ja, varför? Det var en bra fråga.

[skratt]

ULRIKA: Men då kommer man ofta in på att vi jobbar ju faktiskt med gemensamma resurser och med skattemedel och då är det extra viktigt att göra bra saker. Att göra rätt saker för dem som vi finns till för. Då är just tjänstedesign ett väldigt bra sätt att ta sig an det. Det har också mycket med demokrati att göra, att vi faktiskt involverar och samskapar tillsammans med dem som ska använda sig av våra tjänster eller våra nya processer som vi levererar. Så det finns mycket i tjänstedesign som både arbetssätt men också förhållningssätt som bidrar till att det här är ett bra arbetssätt i offentlig sektor.

EVA: Har du några exempel på när du har sett en kommun som har jobbat nu då med lite tjänstedesign och utformat någon verksamhet på ett annat sätt utifrån det de har mött hos medborgarna exempelvis?

ULRIKA: Mm. Jag kan ta ett exempel från Kronoberg. Där satt man med den utmaningen att man hade väldigt många äldre som bodde kvar i ensamma, tomma hus. Man kanske hade mist sin partner och barnen var

utflugna sen länge. Så då satte man sig ner i en arbetsgrupp och tänkte så här ”Men hur ska vi ta fram stöd för de här människorna då som bor kvar i husen?” Man började arbeta på det tills det var någon som sa att, ”Men hör ni, ska vi inte gå ut och fråga de äldre vad de faktiskt behöver för stöd?” Sagt och gjort, det gjorde man, och när man väl kom ut och började prata med de äldre så upptäckte man att det var helt andra saker som var viktiga och att just det här att flytta, det kanske var det som var den stora stöttestenen. Man tyckte att det var väldigt jobbigt, hela den här flyttprocessen, att anlita mäklare, man skulle ha visningar. Vad skulle man göra med alla sina möbler och så vidare? Det var ett väldigt orosmoment för de äldre och det var kanske därför den största orsaken till att man inte hade flyttat. För man kunde mycket väl tänka sig att flytta, kanske till ett distansboende där man hade kanske hjälp med att byta lite glödlampor, man hade sällskap till frukost och så vidare. Så där upptäckte man att från det som man trodde var ett problem och hur ska vi stötta dem som bor kvar till att omvärdera det helt och hållet. Att hur kanske vi ska utveckla en mäklartjänst för äldre så att man verkligen kan flytta om man vill det.

EVA: Blev det en mäklartjänst också då?

ULRIKA: Det vet inte jag ännu. Det återstår att se.

EVA: Okej. Ja, det låter spännande, för det är ju faktiskt en sådan här demografisk fråga. Jag tänker på vi i Kompetenscenter som ju arbetar med att just hjälpa kommuner att utveckla äldreomsorgen, bland annat med digitala lösningar då. Där är ju den demografiska utmaningen en stor utmaning och där man också ser att det skulle säkerligen vara mycket bättre för många äldre att kanske flytta till ett boende som är lite mera bekvämt på ålderns höst.

ULRIKA: Då har vi något att utveckla på.

EVA: Ja, spännande. Har du något exempel från vård och omsorg, Elisabeth?

ELISABETH: Men jag tänker, vi pratar mycket användare, alltså om brukare, eller vad vi ska säga, äldre. Men det kan ju faktiskt också vara andra målgrupper som är användarna. Och jag tänker nu från vårt konkreta arbete här med att bygga upp Kompetenscenter välfärdsteknik så har ju vi verkligen haft som målsättning att jobba med tjänstedesign i den processen också. Och här för oss är det ju landets kommuner som är våra användare. Det är de som nyttja våra tjänster som vi skapar. Vi inledde det med att titta vilka behov har kommunerna och har kontinuerliga avstämningar med de prototyper vi tar fram av våra tjänster för att se att vi är på rätt väg. Så det är en ambition vi har i alla fall. Sen är det precis som Ulrika säger, även om vi har den ambitionen så är det jättelätt att springa för snabbt på lösning. Och så får man backa och så ser man "Oj, nu var det visst vi som tänkte igen. Var har vi användarna i det här?" Det är någonting man måste ha med sig hela tiden i tanken på något sätt.

EVA: Har du något exempel som mera rör vård och omsorg där ... ja, jobbat lite med tjänstedesignmetoden eller om man ska uttrycka det så då?

ELISABETH: Ja, men för några år sen så var Västerås stad med i ett stort ESF-projekt som hette Innovationskompetens. Hela vård- och omsorgsförvaltningen gjorde en storsatsning på utbildning på olika nivåer för att ha som målsättning att när vi jobbar med utveckling så ska vi jobba användarorienterat. Det var målet med de här, jag vet inte om det var två år eller något de var med i det projektet. Det var jättespännande för där kunde man verkligen se det här att tjänstedesign kan vi använda i det stora eller i det lilla. Jag kommer ihåg på ett servicehus där man hade uppfattat att de som bor där, de tyckte att deras tvätt sköttes dåligt. Det funkade inte med tvättstugan där. Personalen hade väl klurat på olika sätt och provat olika. Men sen när de fick utbildning i den här metoden och fick faktiskt gå ut och prata med dem som bor och fånga vad är det egentliga problemet? Och inse att det var inte så stora

justeringar som behövde göras i deras egna processer men när de gjorde det som verkligen ... precis det som du var inne på tidigare, Ulrika, när man gjorde det som skavde hos de boende, så blev det en bra situation igen. Så att det behöver inte vara något ofantligt stort problem men det kan vara ett stort skav. Men sen har jag också träffat på ... i och med att jag har jobbat med testbädd och träffat många idébärare och innovatörer som har... på väg att ta fram lösningar som ska stötta äldre på olika sätt, så har jag där gjort vissa insikter och lärdomar också med det här vad som händer när man involverar användarna för sent. Jag kommer ihåg en idébärare som hade tagit fram någon lampa som skulle fästas på någon soffa. Han hade inte vågat träffa en enda användare. Han hade inte pratat med någon. Han brann för den här idén och tyckte den var fantastisk och hade lagt ner mycket pengar, fått bidrag från, jag vet inte om det var Almi eller någonting. Och sen så anordnade vi ett möte med användare för att visa den här prototypen och de sågade den totalt och ser inget användningsområde och han blev så otroligt besviken. Det var jättetung ... när någon säger någonting negativ om ens lilla bebis som man har vårdat så ömt, man då tänker vilken skillnad om han hade kunnat våga börja, ”Vad är det som är problemet ifrån början? Behövs ens den här saken tas fram? Och om den tas fram, hur ska den då utformas?” Så att det kan ju bli på olika nivåer men det kan göra ganska ont om man tar fram lösningar som inte det finns något behov av helt enkelt, både kostsamt och känslomässigt.

**ULRIKA:** Kan jag koppla på där bara just när det gäller Västerås också? För vi har ett exempel på när man i Västerås skulle börja införa det här med nattkameror på äldreboende. Nattugglan. Det var ett väldigt framgångsrikt exempel tycker jag, just när man involverade användarna i alla led. Både det här med att undersöka de underliggande behoven, hur såg man på sin egen livssituation, man tittade hur det fungerade i vardagen och så vidare. Men också i efterspelet, att när man skulle utvärdera det här försöket så var det de äldre på boenden som fick sätta



ihop till exempel enkätfrågorna som man då skulle svara på. Och just i det här fallet så hade man 100 % svarsfrekvens på den här enkäten. Det har väl aldrig hänt förut. Men det visar bara på när man involverar dem som ska vara med och svara, då får man väldigt högt engagemang. Men det roliga med de här försöken med Nattugglan, det var att många hade väldigt förutfattade meningar inför det här försöket, att ”Nej, men nu blir det brott på den personliga integriteten och det här kommer inte de äldre gilla”, utan det var då att den här nattpatrullen gick in till de äldre från början och skulle titta på, ”Mår ni bra när ni ligger här och sover?” Det var det man ville komma bort från, att störa nattsömnen mindre. Och det visade sig att det här blåstes upp i media och det var massa kändisar som uttalade sig om att ”Tror ni inte att vi äldre har ett privatliv? Hur ska det fungera med när vi sätter in kameror?” Men sen så när man gjorde det här försöket, så visade det sig att de äldre tyckte jättemycket om det här och blev mindre störda. Det fanns inte det här orosmomentet att det kommer in någon till mig under natten för att titta på mig när jag sover. Och sedan, efter det här försöket så var det 95 % av de äldre som valde att behålla den här kameran. Så det är också en sak i det här arbetssättet, att vi utgår ofta från antaganden, vad vi tror att våra användare behöver. När vi sen involverar och verkligen tar reda på vad användarna behöver, så märker vi oftast att det är någonting helt annat.

**ELISABETH:** Ja, jag tycker just när man pratar digital teknik så är det väldigt ... Det är min erfarenhet, det är väldigt mycket så. Vi som inte har behoven vi har mer rädslor än de som verkligen har behoven. Ibland vill vi vara så väldigt omhändertagande och det är kanske inte där man vill vara. Jag har träffat många idébärare som har tankar kring hur anhöriga ska kunna ha bättre kontroll och inblick i den äldres liv och där både de äldre och de anhöriga svarat, ”Men jag vill inte veta hur ofta min mamma dricker alkohol” eller ”Hur ska jag hantera de här sakerna?” Och den äldre vill inte att barnen ska ha koll på varenda rörelse de gör

heller. Det är ingen självklarhet att vi i vår välmening landar rätt, utan det kan se helt annorlunda ut när vi pratar med dem som befinner sig i den aktuella situationen.

**EVA:** Ja, det är ju flera fina exempel på just det här att man ska vara användardriven, det vill säga att man ska utgå från faktiskt behoven hos de som är föremål för tjänsten eller insatsen eller vad det nu kan vara för någonting. Du har lång utbildning, Ulrika, till tjänstedesigner och så där. Är det särskilda personer som ska arbeta med de här frågorna i en kommun till exempel eller hur ser ni på det?

**ULRIKA:** Nej, inte särskilda personer som att man måste vara utbildad och ha gått på högskola eller någonting sånt där. Det ska jag säga, att det är väldigt få utbildningar som är rena tjänstedesignutbildningar. Och där ligger vi efter lite i Sverige skulle jag säga. Det är väldigt mycket mer i andra länder, till exempel Danmark, England, Australien och så. Men däremot så ska man ha ett förhållningssätt som är det här nyfikna, ifrågasättande, att man verkligen vill förbättra och förändra situationen hos dem som vi finns till för. Och de som vi har utbildat är på verksamhetsnivå som är väldigt nära användarna, vilket är bra, för då har man också koll på vad som sker ute i användarnas verklighet. Så jag skulle inte säga att det måste vara en speciell roll och att man måste ha en titel men jag tror det här förhållningssättet att hela tiden ifrågasätta sin verksamhet. Det här som du var inne på Elisabeth med syftet, vårt varför, och det här drivet att förändra någonting.

**EVA:** Hur tänker du, Elisabeth, utifrån verksamhetsperspektivet och så?

**ELISABETH:** Min upplevelse och erfarenhet är att ju fler som har fått uppleva hur det är att jobba med att prata med användare och ta reda på deras behov, ju lättare är det att få det etablerat i organisationer. Sen klart att det måste finnas någon som driver och håller fokus på användarna, precis det vi sa, att inte hamna på lösning, någon som kanske kan lite mer. Men jag

tror ändå att det är en väldigt stor framgångsfaktor att många har fått en viss inblick och framförallt tycker jag att det är jätteviktigt att ledningen har fått en inblick i den här metodiken. För att det är ett lite annat angreppssätt. Det kan kännas kanske ibland, om man inte förstår varför man ska jobba så och inte har erfarenhet, att det tar lite extra tid. Varför ska vi backa? Vi tycker redan att vi vet vart vi är på väg någonstans. Men har man en viss grundkunskap så är det mycket lättare att ta till sig arbetssättet tror jag.

ULRIKA:

Jag tänkte bara koppla på det där med tid och att det är många framförallt i ledningsposition som säger att ”nämen, vi kan nog inte hålla på och jobba på det här sättet, för det tar för mycket tid från övriga verksamhet. Där möter vi väldigt ofta och då brukar vi oftast ifrågasätta då det här med tid för att vi lägger väldigt mycket tid på utveckling och verksamhetsutveckling ändå. Och då kan man ju fråga sig att ”Kan vi inte göra det vi redan gör fast på ett annat sätt?” Vi har samma tid att förhålla oss till och förfoga men att vi byter ut de här, om man säger gamla momenten, traditionella momenten till att just involvera användare, gå ut och göra en servicesafari, titta hur det ser ut i verkligheten. För att då komma och hamna mer rätt i våra lösningar. Vi brukar också stöta på det här med att man ser en kostnad, en ökad kostnad i att jobba på det här sättet. Men då kan man ju också fråga sig, vad kostar det idag att jobba på sättet vi gör? Eller de lösningar som vi har idag som kanske inte fungerar eller som inte används? Det är också en kostnad. Så man stirrar sig oftast lite för blind på det här nya, vad kommer det att kosta? Men det gamla kostar ju också väldigt mycket och jag skulle säga kostar ännu mer på längre sikt om vi gör dåliga saker eller fel saker.

ELISABETH:

Nej, men och när det gäller just välfärdsteknik så är det någonting som vi stöter på, att man har svårt att gå från det här pilotandet, man testar i liten skala till att få ett breddinförande och lägger väldigt mycket tid i

den fasen, där man kanske inte alltid lagt så mycket tid i det här tidiga skedet, så hade man gjort tvärtom så, det totala hade kanske till och med man sparat tid på. Så jag tycker det du säger är jätteviktig och det är viktigt att bemöta det för man kommer att stöta på de här frågorna, det gör man ofta.

**EVA:** Så man kan säga så här, att börja jobba med tjänstedesignperspektivet, det måste vara förankrat i en organisation eftersom det kräver ett nytt förhållningssätt, ett nytt synsätt och kanske också lite andra arbetsmetoder och att man jobbar sig fram till någonting på ett annat sätt?

**ELISABETH:** Jag tror att det är en stor fördel.

**EVA:** Du nämnde ett ord här, servicesafari. Vad är det?

**ULRIKA:** Servicesafari, det är en av mina favoritmetoder i tjänstedesignverktygslådan ska jag säga. En väldigt bra metod att börja ett utvecklingsprojekt med. Det handlar helt enkelt om att gå i användarens skor. Så utifrån den tjänsten som vi kanske ska ta fram eller som vi ska förbättra eller den situationen som vi på något sätt ska utveckla, att man gör det som användaren gör i den situationen. Det kan till exempel vara att om vi ska förbättra bemötande på vårdcentralen till exempel, då skulle ett servicesafari kunna vara att man googlar upp var har vi min vårdcentral någonstans? Är jag medlem där så att säga, är jag inskriven där? Bokar ett besök, går till vårdcentralen, sitter i väntrummet och ser, hur funkar det här? Vad är upplevelsen här och har det här besöket. Då har man gjort en servicesafari och upptäcker saker som man i kontorsmiljö aldrig skulle ha upptäckt och har en mycket bättre bild av "Okej, vad är det vi behöver ta tag i här?" Man upptäcker otroligt många fler saker och får andra perspektiv än om man sitter kvar på kontoret och utvecklar där.

EVA: Det här var ju ett verktyg som du nämnde. Det finns ju också ett annat verktyg, ett helt utbildningspaket kan man säga, som SKR erbjuder och det är innovationsguiden. Kan du berätta lite mer om den?

ULRIKA: Ja. Nej, men innovationsguiden, det är ett stöd kan man säga. En stödfunktion för att hjälpa och guida kommuner, regioner och myndigheter i att jobba med användardriven utveckling, tjänstedesign, i sin egen verksamhet med sina egna utmaningar och projekt. Och det innehåller både det här med att vi utbildar i tjänstedesign, men vi har även lite längre utvecklingsprogram där man då som kommun eller region kan söka in med en utmaning, en verklig utmaning som man vill jobba med och får då guidning och coachning av oss under tiden. Sen har vi då vår hemsida, innovationsguiden.se där man då på egen hand ska kunna ta sig igenom en utvecklingsprocess med våra sex steg som man kan gå igenom. Där finns det textinstruktioner, det finns filmer man kan titta på och det finns då metodbeskrivningar, till exempel på servicesafari, och mallar som man kan ladda ner för att kunna göra det här på egen hand.

EVA: Är det många kommuner och regioner som har deltagit i innovationsguiden och hur länge har vi erbjudit den inom SKR?

ULRIKA: Ja, vi har erbjudit själva stödet under fem års tid. Och det här har växt till en rörelse skulle jag säga, så vi har haft upp till dagens datum ungefär 200 team från olika kommuner och regioner som har gått igenom ett sånt här längre utvecklingsprogram. Sen har vi haft tusentals deltagare som är utbildade i vår grundkurs i tjänstedesign. Och sen så har det här spridit sig ännu mer för att vi har även en utbildarkurs, alltså att vi utbildar andra att hålla vår grundkurs i tjänstedesign. Och då sprids det här som ringarna på vattnet och då är inte ens vi som personer inblandade utan då är det andra som för det här vidare.

- EVA: Och kan använda sig av det här stödet som finns på webben då och liknande?
- ULRIKA: Exakt. Och vi jobbar även med samarbetsrum som en plattform där vi kan lägga upp material och filmer och instruktioner så att andra kan, ja men ta del av det och föra det vidare. Sen så för att koppla ihop det här med, som vi pratade om tidigare, hur viktigt det är att ha med ledning och även politiken, så har vi även tagit fram lite mindre typer av, som vi kallar för ögonöppnare just för ledare och politiken som vi kallar då för "Tjänstedesign för politiker" eller "Tjänstedesign för ledare". Så att de också är med på tåget, vet ungefär vad det här handlar om men även får känna på det här själva. Så vi har väldigt mycket interaktiva moment där så att det inte blir teori utan praktik. För det har vi också sett som en framgångsfaktor att får man vara med och göra själv får man en helt ny förståelse för det här arbetssättet. Det är väldigt svårt, har jag märkt, att prata om tjänstedesign, att bara prata om det teoretiskt, utan det är en väldigt görande process. Och får man det här i kroppen, då blir det oftast mycket lättare att få mandat av ledning att fortsätta med det här.
- ELISABETH: Det gör också att det är roliga och engagerande utbildningar, för det är väldigt aktivt och man får kanske utmana sina egna gränser lite grann också när man får olika uppdrag man ska genomföra för att prova det här metoderna. Jag tror precis som du säger, att det skapar väldigt mycket mer förståelse än om man skulle ha bara sett det teoretiskt. Så det är förmånligt att det här finns.
- EVA: Elisabeth, du har ju gått utbildningen och har testat det här lite grann också. Hur känns det och vad har du mött för reaktioner och så där när du har jobbat med den?
- ELISABETH: Ja, jag har både varit med som deltagare och också som observatör på utbildningar för att lära mig och titta hur det går till. Det kan ta en liten stund, men sen tycker jag det blir alltid väldigt stort engagemang och

man tar sina uppdrag där, man får de här låtsasuppdragen under utbildningarna, på stort allvar och går verkligen in i dem och man vill höra ”Vad säger användarna? Hur kan vi hjälpa dem på bästa sätt?” Även om det här är ett fiktivt uppdrag. Och jag tror att har man fått det där engagemanget så bär man med sig det sen när man ska gå ut och vill prova på riktigt. Jag har också hållit i utbildning i innovationsguidens metod och ja, det är samma sak när man står där på scenen och ska guida dem genom, att det är väldigt roligt också att utbilda. Man får väldigt mycket energi tillbaka. Sen har jag också stöttat som coach i såna här utvecklingsprojekt. Där är målet som coach att försöka hålla just tråden, att inte springa på lösning för snabbt utan att våga låta det gå hela den här processen. Bland annat så har jag jobbat tillsammans med två biståndshandläggarenheter som ville få till bättre samarbete mellan sina enheter. Jag var inte med hela vägen, för sen försvann jag ur det där, men det var väldigt roligt att se hur mycket, bara genom de här grupperna började prata med varandra i själva uppdraget och gick ut pratade med sina kollegor om vad som egentligen var orsaken till att det kanske skavde lite. Vad mycket energi det gav, själva arbetssättet, innan man ens hade kommit fram till lösningen, så hade det redan börjat hända saker i verksamheten.

**ULRIKA:** Jag har ett jättebra exempel på vad som händer i kroppen när man får vara med och göra och vi har någonting som heter ”Toppledarprogrammet” i SKR där då högsta ledning i kommuner och regioner får träffas och utbildas i olika delar och ämnen. Där var vi med och pratade vid ett tillfälle och jag presenterade vad tjänstedesign var men så lade jag in då en interaktiv övningsdel så att, i det här fallet, kommundirektörerna fick vara med och idégenerera på ett av de här uppdragen, Elisabeth, som finns i kurserna. Uppdraget var ”Hur kan vi förbättra upplevelsen av offentliga toaletter?” Och det här kanske ligger väldigt, väldigt långt ifrån deras vardag och verklighet. Men så de gick i gång på det här för då presenterade jag insikter, redan färdigframtagna

insikter som vi har tagit fram och så fick de med olika idégenereringsmetoder ta fram lösningsförslag på hur man ska förbättra det här med offentliga toaletter. Jag har aldrig hört ett så stimmigt och kreativt samtal bland de här kommundirektörerna förut och efteråt när vi var klara så stod de i kö för att få reda på mer och sa att ”Ja, men det är så här vi måste göra.” Så man ska inte underskatta det här med lust, engagemang och att man får vara med och bidra. För jag tror också i ledningssynpunkt, att man befinner sig så långt ifrån verkligheten, och att då få vara med i den här processen, så vi brukar alltid säga det, att om man vill ha acceptans och mandat hos ledning, då ska man bjuda in ledningen i processen. Fråga efter idéer, låta dem vara med i undersökarsteget, kanske göra en intervju själv och så vidare, för då händer det grejer.

**EVA:** Spännande egentligen, nästan lite slutord tycker jag, på hela vårt tema om tjänstedesign och innovationsguiden. Men jag har faktiskt en liten sista fråga till er så där. Kompetenscenter välfärdsteknik har ju fokus på att stödja kommunerna att utveckla äldreomsorgen med inte minst med digitaliserade lösningar och så. Och då tänkte jag så här, om ni skulle bli i behov utav äldreomsorg någon gång i framtiden, finns det någon digital lösning som ni ser att ni skulle vilja fanns och kunde erbjudas er då?

**ULRIKA:** Ja, jag tycker att det är så svårt. Jag tänkte på den här frågan för vi fick den innan då, att just börja i att det ska vara en digital lösning. Det låser det lite för mig, så jag skulle vilja vända på det och se vilka behov och vad skulle jag vilja fortsätta kunna göra om jag var i behov av äldreomsorg? För mig handlar det om att fortsätta kunna röra på mig, få in rörelsen i vardagen. Jag är väldigt idrotts- och sport... både intresserad och håller på med det. Så att kunna få fortsätta på något sätt med idrott, sport, rörelse skulle jag vilja ha i framtiden. Hur man sen löser det, om det är med en digital PT som man kan koppla upp sig



emot eller om det är en buss som kommer och ställer sig utanför där jag bor som jag kan få träna tillsammans med andra i så det är just själva behovet och att lösningen är digital eller inte är kanske underordnat här.

EVA: Superbra instruktion för tjänstedesign [skratt]. Elisabeth, vad tänker du?

ELISABETH: Ja, men det var roligt, för jag satt här och tänkte precis samma sak, att ”Men hur ska jag kunna sja om det? Jag vet ju inte vilka behov jag har.” Så att jag tänkte att ja, men det handlar om att jag hoppas att det fortfarande finns ett individcentrerat arbetssätt inom vård och omsorg där man tittar till mig som individ. Vad har jag för behov? Är jag otrygg? Ja, men då vill jag ha någon lösning som gör mig trygg. Har jag svårt att röra mig då vill jag, precis som du sa, ha någonting som gör att jag kan få fortsätta flytta mig runt i mitt hem till exempel, om det är där jag befinner mig. Men vi kanske är lite för färgade, du och jag Ulrika, av vårt behovstänk där, för att riktigt kunna ge oss in på vad vi kommer att vilja ha när vi är äldre och i behov av vård och omsorg.

EVA: Absolut inte. Det var en alldeles utmärkt skolning i hur man ska tänka utifrån ett tjänstedesignperspektiv. Jag ska nog genast formulera om min slutfråga fortsättningsvis [skratt]. Tack för det här spännande samtalet, Ulrika Lundin och Elisabeth Kjellin.

ULRIKA: Tack för att jag fick vara med.

ELISABETH: Tack så jättemycket för den här stunden.

EVA: Och till dig som lyssnar så glöm inte att följa oss på SKR:s webb, prenumerera på vårt nyhetsbrev som kommer ungefär en gång i månaden. Flera av våra projektledare och vår kommunikatör i Kompetenscenter välfärdsteknik finns på LinkedIn. Där kan ni också följa oss. Och tipsa gärna andra om den här podden. Hör av er om ni har idéer om samtalsämnen eller personer som ni vill att vi ska göra ett samtal omkring. Trygghet och självständighet livet ut. Tack för att du

lyssnat på podden om välfärdsteknik. Jag heter Eva Sahlén, på återhörande.