

Vedlegg til sak 25.25

Modell for felles tjenesteutvikling

Bakgrunn

Dette er oppfølging av sak 36.24 fra SSU 14.11.24., der vi orienterte om mottatt tilskudd fra Statsforvalter Innlandet, for å ferdigstille felles modell for tjenesteutvikling. Modellen skal sikre felles forståelse av tjenesteutvikling mellom partnerne, god ressursutnyttelse og effekt av felles tjenesteutvikling. Videre skal den sikre etterlevelse av samarbeidsavtalen, ved å tydeliggjøre hvilke leveranser som skal drøftes og besluttet i strategisk samarbeidsutvalg. HelseINN har vært prosjektleder for gjennomføringen.

Hva er Fellesmodellen?

Fellesmodellen er en videreutvikling på første utkast til prosjektmetodikk som bygger på kjent prosjektmetodikk, men tilpasset behovene til partene i Helsefellesskap Innlandet. Første utkast er utarbeidet i samarbeid mellom HelseINN og masterstudenter på NTNU. Modellen er en enkel modell med fire hovedfaser: oppstart, innsikt, utvikling og drift, inspirert av Double Diamond-modellen fra British Design Council.

- Oppstartfase for å starte bra, skape felles forståelse og likeverdighet og sikre etterlevelse av samarbeidsavtalen.
- Innsiktsfase og løsningsfase er for å sikre at man ikke hopper rett på én løsning, men sørger for å løse riktig behov.
- Driftfasen handler om å ta et bevist valg fra prosjekt til drift, og lykkes med implementering, og legge til rette for å bli bedre sammen og lære av hverandre.

Fellesmodellen er ikke ment som en lineær steg-for-steg-modell, men heller en overordnet struktur som gir fleksibilitet. Den enkle inndelingen av faser gjør det mulig å ta i bruk mer detaljerte prosjektmodeller etter behov, samtidig som alle kan kjenne seg igjen i fellesmodellen.



Vedlegg 1 – 3 beskriver hva Fellesmodellen er, hvilke rapporter og verktøy som kan bidra til å lykkes med samarbeidsprosjekter.

Hva er levert?

Det er utviklet ett e-læringskurs med 5 kursmoduler og 4 rapportskjemaer, som skal bidra til at prosjektgruppen har vurdert det viktigste i hver fase.

Det er sammenstilt over 30 anbefalte verktøy, maler og metoder som kan benyttes, tilpasset de ulike prosjektene.

Strategisk samarbeidsutvalg har anbefalt at alle nye prosjekter gjennomfører en oppstarts workshop, for å sikre en god start på prosjektarbeidet.

Hva skjer nå?

Modellen testes ut i prosjekt Digital hjemme oppfølging i helseregion Nord-Gudbrandsdal. Det er under avklaring hvordan digitalt verktøy kan tilgjengeliggjøres på Kompetansebroen og forvaltning av modellen fremover.

Det planlegges aktiviteter for å sikre ytterligere tilbakemelding på Fellesmodellen og innspill kan gis til sekretariatet.

Forslag til vedtak

Strategisk samarbeidsutvalg (SSU) ber sekretariatet med samarbeidsutvalg legge frem forslag til plan for implementering og forvaltning av Fellesmodellen i møtet februar 2026.

Vedlegg 1: Hva er Fellesmodellen – Tjenesteutvikling i Helsefellesskap Innlandet

Hva er fellesmodellen for tjenesteutvikling?

Fellesmodell for tjenesteutvikling i Helsefellesskap Innlandet er en retningslinje for hvordan man bør jobbe i samarbeidsprosjekter mellom kommune og sykehus.

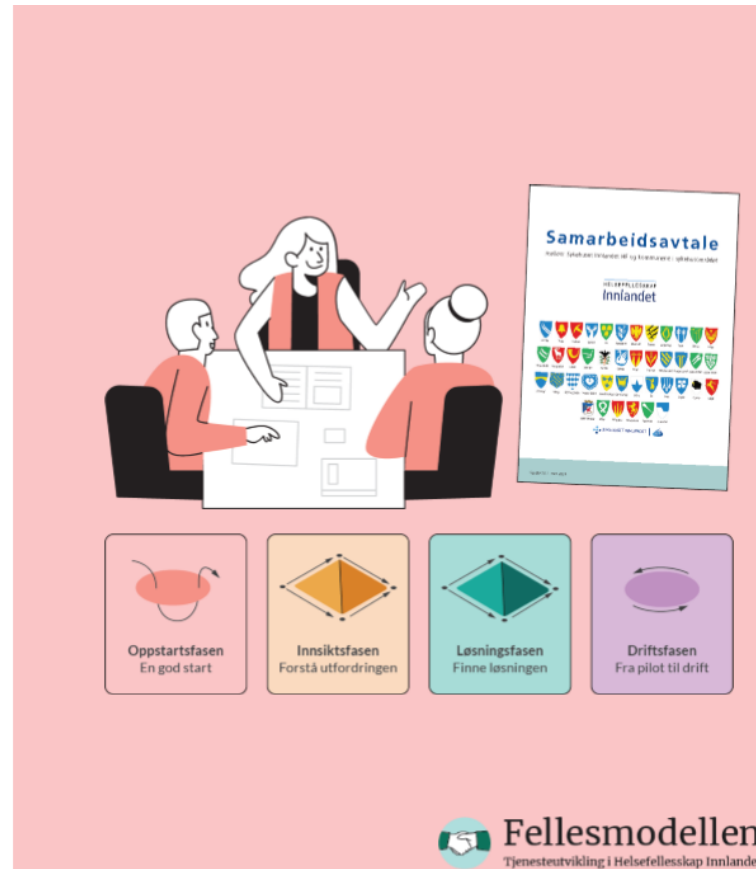
Modellen bygger på design tenking, delingskultur og samarbeid på tvers. Det er en enkel modell med 4 faser:

✅ Oppstartsfase for å starte bra, skape felles forståelse og likeverdighet og sikre etterlevelse av samarbeidsavtalen.

🎯 Innsiktsfase og løsningsfase er for å sikre at man ikke hopper rett på én løsning, men sørger for å løse riktig behov.

🏆 Driftfasen handler om å lykkes med implementering, og legge til rette for å bli bedre sammen og lære av hverandre.

(Les mer: Faser)



Vedlegg 2: Beskrivelse av Fellesmodellen - Tjenesteutvikling i Helsefellesskap Innlandet



Vedlegg 3: Fellesmodellen – Oversikt over faser, verktøy, læringsmål, sjekkpunkter og tips

Fase	Verktøy	Læringsmål	Sjekkpunkter (Rapport)	Tips
Oppstart	Team kontrakt	- Hvordan lykkes med prosjektet? - Gevinster - Prosjektmodeller - Mål og effekter - Hva er et godt team?	- Hva er formål og bakgrunn for prosjektet? - Hvordan er prosjektet organisert? - Hvordan er prosjektet forankret? - Er prosjektet ønsket, gjennomførbart og lønnsomt?	- Bruk tid på å bli kjent - Vær en pådriver - Ha regelmessige møter - Spør en venn - Husk å feire
Oppstart	Gevinstavtrykk			
Oppstart	Fremtidens avisforside			
Oppstart	Gameplan			
Oppstart	Fargetype testen			
Oppstart	Effektive møter			
Oppstart	Visuell formidling			
Innsikt	Intervju / spørreundersøkelse	- Innsiktsmetoder - Gevinstanalyse - Risikoanalyse - Prosessledelse (Dobbelt diamant) - Problemformulering (målsetting og prioritering)	- Hva er utfordringen som skal løses? - Hvordan har man involvert brukere i innsiktsarbeidet? - Hvem påvirker prosjektet, og hvem må involveres? - Hva er de største risiko i prosjektet? - Er dagens tjeneste kartlagt? - Er eksisterende lignende løsninger evaluert? - Hva er gevinsten med prosjektet?	- Involver brukere - Definer tydelige mål og effekter - Kartlegg aktører for å informere og involvere - Gjør risikovurderinger
Innsikt	Brukerreise			
Innsikt	Dagens tjenestereise			
Innsikt	5x hvorfor			
Innsikt	Aktørkart / interessentanalyse			
Innsikt	SWOT			
Innsikt	Seilbåt			
Innsikt	ROS analyse			
Innsikt	Prioriteringsmatrise+ dot voting			
Innsikt	Problemformulering - Hvordan kan vi			
Løsning	Idémyldring Crazy 8	- Idémyldring - Brukeresting - Digitalisering - Implementering - Opplæring (og avlæring) - Formidling (storytelling og forankring) - Markedsføring (kommunikasjonsplan)	- Hvordan har løsninger blitt testet med brukere? - Hvordan er løsningen ønsket, lønnsom og gjennomførbart? - Hvordan er kostnader og gevinster fordelt? - Hvordan vil ny tjeneste påvirke andre deler av organisasjonen(e)? - Hva er planen for opplæring og implementering av løsningen?	- Start i det små - Tenk digitalt først - Ta 0 målinger, slik at det er mulig å måle effekt - Ikke lag noe nytt uten å slutte med det gamle - Få med folka - Ikke glem opplæring (og avlæring)
Løsning	SCAMPER			
Løsning	Optimal brukerreise/tjenestekart			
Løsning	Opplæringsplan + læringssti			
Løsning	Kommunikasjonsplan			
Løsning	Tilbakemeldingsmatrise			
Løsning	Brukeresting			
Løsning	Mini-metode vurdering			
Løsning	Implementering sjekkliste			
Drift	Evaluerings	- Evaluerings - Kvalitetsledelse - Endringsledelse - Erfaringsdeling	- I hvilken grad er målene oppnådd? - Hvordan er prosessen og sluttresultatet evaluert? - Hva er planen for videre drift og videreutvikling? - Hvordan er kunnskapen og erfaringene delt?	- Endring tar tid - Vær raus og del med andre - Vær målbevisst
Drift	Smart(e) mål			
Drift	OKR			
Drift	PDSA sirkel (kvalitetsledelse)			
Drift	4 F (endringsledelse)			
Drift	Formidling (storytelling)			