



# Ny tidsbokningstjänst inom vården

En tidsbokningstjänst som har byggts på och anpassats under dess hittills tioåriga livstid, går inte längre att utveckla vidare i sin nuvarande form för att möta invånarnas behov.

En analysfas har genomförts där man kartlagt vad som inte fungerar idag, samlat önskemål ifrån invånare samt input från regionerna och deras verksamheter. Utifrån detta har man satt en målbild att öka invånarens tillgänglighet till vård och delaktighet i sin egen vård. Dessutom vill man underlätta, effektivisera och minska dubbeladministration för vårdpersonal i olika system.

Tjänsten ska också fungera mer sömlöst för invånaren. Till exempel genom att få med sig informationen man redan skrivit in. Idag behöver man ibland skriva in samma information flera gånger.

## Verktyg i behovsanalysen

Jesper använder bland annat intervjuer som verktyg i behovsanalysen. Intervjuer genomförs med invånare och personal inom vården med patientnära uppgifter. Förberedelse sker via målgruppsarbete så att det blir rätt personer som intervjuas. Sedan sker själva intervjuerna via personliga videomöten. Förberedande av intervjuguider är till stor hjälp vid intervjuerna.

*"I intervjuerna håller vi ett tema och struktur kring vad vi vill ha svar på, men styr inte samtalet via till exempel ja och nej frågor. Det viktiga är att invånarnas behov kommer upp. Hur löser de sina problem i vardagen och vad har de för situation?"*

Intervjuerna varar ca 30 min och har oftast två intervjuare med. Efter varje samtal skrivs det som sagts ner och ges till ett team som tolkar intervjuerna och ser vad som är relevant i just detta projektet och vad man ska lösa i andra sammanhang. Just nu samlas alla behov in och alla behov anses som viktiga. När det kommer till själva byggandet på nya lösningen gör produktägarna prioriteringar kring behoven som vaskats fram. Här blir också valideringen av kraven intressanta.



Pro4-konsulten Jesper Grannas jobbar med behovsanalysen i projektet. Jesper började med att sätta sig in i tidigare material och konkretisera de övergripande målen. Vad ska invånarna kunna göra och hur vill vårdpersonalen att det ska vara?

## Viktiga aspekter och utmaningar

Två viktiga saker är att man i tidsbokningen ska kunna se fler tider än man har möjlighet till idag och att det är en tydlig väg in till tidsbokningen. Som invånare ska du kunna boka och avboka alla dina tider via tjänsten även fast det är regionerna som har själva tidsbokningssystemen. Det är av vikt att hitta en lösning som fungerar för alla 21 regioner med olika verksamheter och behov.

Projektledare Marie Frosteman berättar om var man står i projektet idag



Nu är vi inne i utveckling och vi har byggt detta i tre steg. Första steget att bygga upp en ny tidsbokningstjänst som kan ersätta nuvarande ska vi bli klara med till våren. Parallellt arbetar vi med att bereda för utveckling och lösa ut behov som finns hos invånarna och vårdpersonal, med rikare och mer automatiserat informationsflöde.

Jespers roll är att vara den sammanhängande länken. Att tydliggöra det som kommit fram från förstudien och de övergripande krav som tagits fram. Det är viktigt att det synliggörs för att produktägarna i sin tur kan ta det till utvecklingarna och förstå vad och varför det ska göras. Samarbetet fungerar utmärkt och jag är imponerad av Jespers förmåga att ha koll på allt från detaljer till helheten.

Pro4u-konsulten Jesper Grannas

Jesper Grannas har lång erfarenhet som både kravledare och kravanalytiker från försäkring, bank och börshandel.

Jesper arbetar med verksamhetsanalyser innefattande begreppsanalyser, kravfångst och uppföljande kravhantering.

Han har även erfarenhet som lösningsarkitekt.

Jesper drivs av att identifiera affärsvärdet med IT genom verksamhetsanalys/process, kravanalys och omsättning av krav till design.



*"Jesper är senior, lugn och blir inte stressad i första taget. Det är en nyckelfaktor i hans roll tycker jag. Han är analytisk, strukturerad och mycket socialt begåvad. Funkar superbra i teamet och jag känner mig helt lugn i att han alltid levererar."*

## Fyra saker som Jesper betonar som viktiga framgångsfaktorer för att lyckas med projektet är:

- ✓ Att behålla invånarperspektivet i hela utvecklingsprocessen, även i implementationsfasen.
- ✓ Att fånga, undersöka och förstå behoven.
- ✓ Att kunna presentera och visualisera vad de här behoven skulle kunna mynna ut i. Ofta laborerar vi till exempel med hur det skulle kunna se ut på en mobiltelefon när en invånare bokar tid. Att visualisera saker så snart som möjligt är mycket bra. Det blir lättare att ta till sig.
- ✓ Att som vi kombinerar många olika professioner och olika sorters människor i projektet. Det ger lite friktion men det ger också en massa infallsvinklar. Det är jättebra.