

Design- och innovationsprojekt med Första linjen unga Karlstadsområdet

Handläggare: **Louisa Szücs Johansson, Olga Sabirova Höjerström**

Datum: **2017-01-31**

Dokumenttyp: **Slutrapport**

Diarienummer:

INTRODUKTION	3
Design- och innovationsprojekt	3
BAKGRUND	4
Psykisk ohälsa bland unga	4
Tjänstedesign som utvecklingsmetod	4
SYFTE & MÅL	4
FÖRBEREDELSE OCH SAMVERKAN	5
Projektorganisation och rollfördelning	5
Resurspersoner	5
Forskning	5
Designteam	6
Ungdomsgrupp	6
GENOMFÖRANDE	6
Fas 1: Förbereda	7
Microdesignutbildning	7
Designjam	8
Fas 2: Undersöka	9
Fas 3: Förstå	9
Fas 4: Utveckla	10
Fas 5: Förnya	11
Extern utvecklingskompetens	12
Utveckling av innehåll	13
Utveckling av webbtjänsten	14
RESULTAT	14
Hurmårdu.nu - en digital webbtjänst	14
Nya arbetssätt och kompetensutveckling	15
DISKUSSION OCH LÄRDOMAR	16
REKOMMENDATIONER FÖR FORTSÄTTNING	23
Testperiod av Hurmårdu.nu	23
Övriga koncept	23
Fortsatt kompetensutveckling och nya arbetssätt	23
Första linjen unga Karlstadsområdet	23
Första linjen i länet	24
Spridningspotential	25
REFERENSER	26
MER MATERIAL OCH LÄNKAR	27
BILAGOR	27

INTRODUKTION

För barn och unga med lätt till medelsvår psykisk ohälsa har det funnits ett glapp mellan den hjälp som erbjuds alla och den hjälp som erbjuds till barn och unga med svår problematik. För att överbrygga glappet utvecklades en ny vårdnivå - första linjen. Första linjen är den eller de funktioner eller verksamheter som har i uppgift att först ta emot barn, ungdomar eller familjer som söker hjälp för att ett barn mår dåligt (SKL, 2015). Första linjens verksamheter byggs upp utifrån lokala och regionala förutsättningar och ser därför olika ut i landet. Sveriges Kommuner och Landsting lyfter fram hög tillgänglighet och en lätt väg in som viktiga faktorer för en bra Första linje-verksamhet.

I Värmland är Första linjen ett samarbete mellan landstinget och kommunerna och det finns idag verksamheter med placering i Hagfors och Karlstad. VISIT i Hagfors startade som ett projekt 2011 och blev sedan en permanent verksamhet. I april 2015 öppnade Första linjen i Karlstadsområdet (Forshaga, Grums, Hammarö, Karlstad och Kil) som vänder sig till barn och unga i åldrarna 6-20 år. Under 2017 kommer mottagningar även att öppnas i östra, västra och norra Värmland.

Design- och innovationsprojekt

Experio Lab och Första linjen i Karlstadsområdet inledde sitt samarbete genom att delta tillsammans i ett hackaton under Digital Health Days sommaren 2014. Då väcktes idén att fortsätta samarbetet för att utveckla verksamheten som skulle starta upp i Karlstad.

I samband med uppstarten av Första linjen våren 2015 startades ett gemensamt design- och innovationsprojekt. Eftersom både Första linjen och Experio Lab var relativt nystartade verksamheter inom Landstinget i Värmland antogs att förutsättningarna för att jobba teambaserat, gränsöverskridande och experimentellt var goda.

Projektet har varit delvis internfinansierat inom utvecklingsplanen för Framtidens hälso- och sjukvård. I utvecklingsplanen beskrivs ett antal insatsområden för att möta framtidens behov och utmaningar i Värmland som projektet tagit fasta på. Dessa områden är: hälsofrämjande och förebyggande insatser, e-hälsotjänster samt att utveckla arbetssätt som sätter patientens behov i fokus. Tanken med projektet har också varit att visa konkreta exempel på vad utvecklingsplanen för Framtidens hälso- och sjukvård skulle kunna leda till.

Under två år har Experio Lab arbetat i ett nära samarbete med verksamheten i Karlstad. Denna rapport sammanfattar genomförda aktiviteter, redogör för resultat, delar med sig av lärdomar från projektet och ger rekommendationer för hur arbetet bör drivas vidare.

BAKGRUND

Psykisk ohälsa bland unga

Under de senaste åren har det kommit många rapporter som pekar på att barn och ungdomars psykiska ohälsa tycks öka. Samtidigt söker och får långt ifrån alla som mår psykiskt dåligt hjälp (Kohn et al., 2004, Zachrisson et al., 2006).

I Sverige har studier gjorts där man tittat närmare på långsiktiga effekter av psykiska besvär i unga år. Dessa visar att upplevda psykiska besvär i ung ålder är starkt kopplat till allvarigare psykiska sjukdomar senare i livet. (Ringbäck Weitoft et al., 2005, Bohman, 2012, Koivumaa-Honkanen et al., 2001). I Socialstyrelsens rapport "Psykisk ohälsa bland unga:

Underlagsrapport till Barns och ungas hälsa, vård och omsorg 2013" menar de att om vi kan fånga upp tidiga självupplevda psykiska besvär blir det lättare att identifiera personer med psykisk ohälsa som ännu inte varit i kontakt med hälso- och sjukvården (Salmi et al., 2013).

Tjänstedesign som utvecklingsmetod

I takt med att den psykiska ohälsan ökar behövs nya interventioner inom hälso- och sjukvården som tar vara på det faktum att unga idag är "digitalt infödda" och uppväxta i en tid där det digitala är en självklarhet. Vi behöver också hitta nya sätt att arbeta med barn och unga, där de görs delaktiga och involveras utifrån sina villkor och behov.

Experio Lab använder tjänstedesign som metod för att ta tillvara användarnas behov och kunskap i utvecklingen av hälso- och sjukvårdens tjänster. Resultatet av detta arbetssätt har varit mycket positivt och därför har vi sett dessa metoder som en viktig del i utvecklingen av Första linjen. Hypotesen var att samarbetet skulle ge goda möjligheter att skapa nya arbetsmetoder och att värdefulla vårdtjänster utvecklas tillsammans med ungdomar och medarbetare vid Första linjen.

SYFTE & MÅL

Syftet med projektet har varit att med hjälp av användarinvolvering och designmetodik skapa förutsättningar för att bygga upp en Första linje-verksamhet som möter unga på deras villkor. Att skapa nya arbetsmetoder och utveckla digitala vårdtjänster tillsammans med målgruppen antogs i riggningen av projektet vara vägen dit.

Mål i projektet har varit:

- att utveckla digitala användarvänliga vårdtjänster tillsammans med digitalt infödda ungdomar
- att utveckla nya arbetssätt och kompetensutveckling för vårdpersonal på Första linjen

Visionen har varit att Första linjen ska bli en pilotverksamhet som ligger i framkant och kombinerar traditionella behandlingsmetoder med moderna digitala verktyg och metoder.

FÖRBEREDELSE OCH SAMVERKAN

Projektorganisation och rollfördelning

Projektet startade våren 2015 och pågick under hela 2016. Initialt hade David Lindeby från Experio Lab rollen som projektledare. David riggade projektet samt planerade och genomförde microdesignutbildningen under våren 2015. I början av 2016 togs projektledarskapet över av tjänstedesignerna Louisa Szücs Johansson och Olga Sabirova Höjerström som därefter haft ansvar både för projekt- och processledning. Ansvarig på verksamhetssidan har varit Karin Kilman som fram till våren 2016 var verksamhetsansvarig för Första linjen. När hon slutade på landstinget tog Christina Sand över Karins roll i projektet.

Resurspersoner

För att skapa bra förutsättningar i projektet har projektteamet knutits ett antal resurspersoner till sig. Ida Tegner, förvaltningsledare vid Landstings-IT, kopplades tidigt in för att vara kontaktytan in till IT-avdelningen. Fox Foxhage, verksamhetsutvecklare från ungdomsmottagningarna i Värmland, knöts till projektet för att finna synergier mellan de båda verksamheterna. Björn Hansell, ST-läkare på medicinkliniken i Arvika och Experio Lab, har bidragit med klinisk kompetens och rådgivning.

Forskning

Projektet har haft stöd av ett antal forskningskompetenser. Linda Ryan Bengtsson, media- och kommunikationsforskare vid Karlstads universitet, har bidragit med upplägg och planering av microdesignutbildningen och har haft en funktion som strategisk rådgivare för frågor om digitalisering och ungdomars digitala beteenden. Katarina Wetter Edman, lektor i industridesign vid Konstfack i Stockholm, har också bidragit med upplägg och planering av microdesignutbildningen. Hon har också haft en roll som strategisk rådgivare kring designprocesser. Josina Vink, doktorand på Experio Lab och CTF vid Karlstads universitet, har bidragit med sin tidigare erfarenhet och forskningskompetens inom designområdet. Det har dessutom initierats en dialog med *Centrum för forskning om barns och ungdomars psykiska hälsa* vid Karlstads universitet som leds av professor Curt Hagquist. Centrumet är ledande i Sverige inom detta forskningsområde och gör bland annat uppdrag för Sveriges Kommuner och Landsting.

Designteam

Projektet har förutom att utveckla en digital vårdtjänst, haft som syfte att utveckla nya arbetssätt och kompetensutveckling för vårdpersonalen på Första linjen. Innan projektstart togs ett strategisk beslut om att två medarbetare skulle ges möjlighet att lära sig metodiken och förhållningssättet mer ingående genom att avsätta tid för att jobba praktiskt tillsammans med tjänstedesigner från Experio Lab. Det skulle ge medarbetarna möjligheten att lära sig att driva ett designprojekt från början till slut. Tanken var att denna kunskap sedan skulle överföras till resten av medarbetarna genom att verksamheten själva skulle driva en egen intern utvecklingsprocess med Experio Lab som stöd under hösten 2016.

Ett designteam bestående av två tjänstedesigners från Experio Lab samt två medarbetare från Första linjen sattes samman. Dessa har utgjort kärnan i utvecklingsarbetet.

- Louisa Szücs Johansson, tjänstedesigner Experio Lab
- Olga Sabirova Höjerström, tjänstedesigner Experio Lab
- Karin Karlsson, socionom Första linjen
- Marie Fridlund, specialpedagog Första linjen

Tjänstedesignerna har lagt vardera 75% arbetstid under projektets gång och medarbetarna från Första linjen har i genomsnitt lagt 2-3 timmar i veckan vardera. Designteamet har haft arbetsmöten i genomsnitt en gång i veckan om cirka två timmar per gång. Fokus för dessa träffar har varit att driva designprocessen framåt. Formatet för arbetsmötena har varierat beroende på fas i projektet, exempelvis har de bestått av bearbetning av insikter från användarstudier och planering av workshops och det fortsatta arbetet.

Designteamet har haft kontinuerliga träffar med hela arbetsgruppen i samband med verksamhetens APT-möten. Fokus på dessa har varit att uppdatera resten av verksamheten om processen. Det har i dessa också arrangerats diskussionsgrupper för att ge input till designprocessen.

Ungdomsgrupp

Eftersom det var en viktig utgångspunkt i projektet att integrera unga på lika villkor, skapades en "expertgrupp" av unga. Tanken var att gruppen i förläggningen skulle kunna utgöra en resurs för Första linjen och ungdomsmottagningarna på lång sikt. Unga rekryterades genom Första linjen, kontakter med olika gymnasieskolor i närområdet samt genom Karlstads ungdomsfullmäktige. Under projektet timanställdes också en ungdom som spetsanvändare, vilket innebär att denna funnits tillgänglig under hela projektet och delat med sig av sina erfarenheter av att vara ung, att drabbas av psykisk ohälsa och hur hens behov har sett ut.

GENOMFÖRANDE

Projektet startade med att Experio Lab genomförde ett antal aktiviteter för att öka intresset för hur Första linjen kan involvera användare i

utvecklingsarbete. Syftet var också att ge medarbetare både teoretiska och praktiska erfarenheter av designdrivet arbete. Därefter gick projektet in i en utvecklingsfas för att ytterligare fördjupande lärandet. Utvecklingsfasen har legat till grund för framtagandet av ett antal digitala koncept och en digital prototyp som skulle kunna implementeras i Första linjen och andra verksamheter som möter unga.

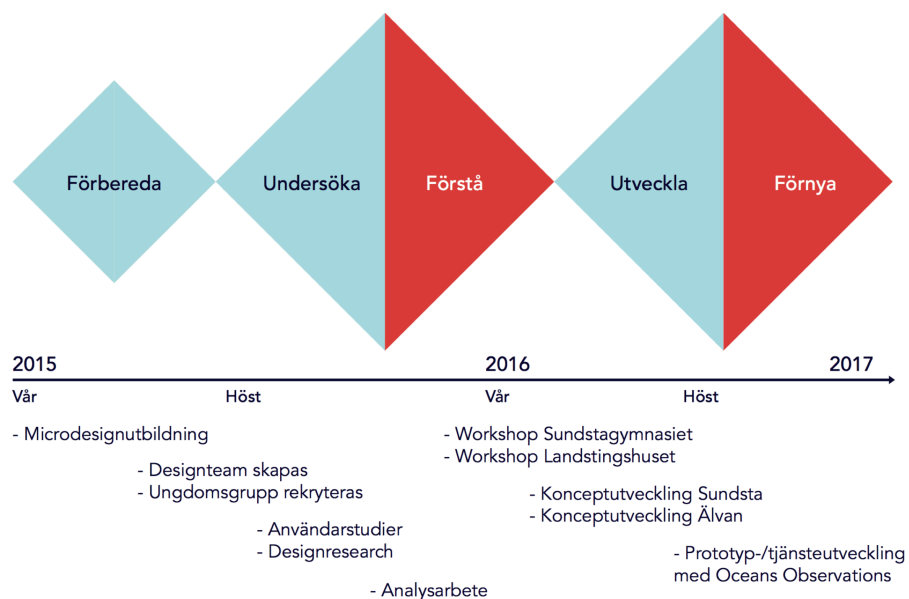


Bild. Visualisering av faser och större aktiviteter i projektet.

Fas 1: Förbereda

Microdesignutbildning

Under våren 2015 genomfördes en introduktionsutbildning omfattande fem workshops med all personal på Första linjen där olika designmetoder och designverktyg prövades. Syftet var att ge alla medarbetare en baskunskap kring att arbeta med ett designperspektiv och involvera användare. Mikrodesignutbildningen utgick från att "lära genom att göra". Medarbetarna fick testa att genomföra olika delar i designprocessen och sedan diskutera vad de lärt sig och vilka problem de stötte på. Inom utbildningen sattes dessutom ett särskilt fokus på digital teknik och ungdomars digitala och mobila vanor för att öka förståelsen för deras digitalt infödda målgrupp.



Workshop 1: Introduktion till tjänstedesign och Experio Lab visar ett antal exempel från tidigare arbeten. Diskussion om betydelsen av att vara digitalt infödd och hur det kan användas i utvecklingsarbete. Medarbetarna får också ära känna varandra genom samarbetsövningar.



Workshop 2: Besök av ungdomsmottagningen som berättar om Skypemöten och en ungdom som berättar om sin digitala vardag. Diskussion om hur vi kan nå unga på deras arena genom att använda de verktyg som redan finns och utveckla nya.



Workshop 3: Utifrån idéer som genererats får medarbetarna prova på designprocessen. De klustrar och identifierar problem och idéer. De får också identifiera vems problemet är. Därigenom fås förståelse för hur man identifierar och antar ett användarperspektiv.



Workshop 4: Utifrån föregående workshop delas deltagarna in i grupper och arbetar vidare med områden utifrån 5 frågor: Vad är behovet? Vad behöver vi veta mer om? Vilka är involverade? Vilka behöver vi ta kontakt med? Hur ska vi gå tillväga?



Workshop 5: Utbildningen summeras genom att tillsammans identifiera de olika steg och metoder som provats. Diskuterar också hur Experio Lab och Första Linjen ska driva arbetet vidare. Avslutas med diplomutdelning och Första linjen får ett digitalt kompendium med kursens innehåll.

Designjam

Den 2-3 december 2015 genomfördes ett designjam tillsammans med Stiftelsen Svensk Industridesign under namnet "Psyklabbet" med 25 personer som utifrån sin egen erfarenhet samskapade nya koncept för att

förbättra psykisk hälsa. Psyklabbet hölls i anslutning till konferensen Service Convention Sweden med cirka 200 deltagare.

Syftet med Psyklabbet var att skapa ett nytt format mellan unga människor och ideella samt professionella aktörer som arbetar med ungas psykiska hälsa, för att medskapa nya koncept. Både medarbetare från Första linjen och ungdomar från projektet deltog. Dagarna gav förutom en möjlighet att prova på en hel designprocess i miniformat, en injektion av energi, nya kontakter, insikter och konkreta idéer till projektet.

Fas 2: Undersöka

Med start hösten 2015 drev designteamet tillsammans en gemensam designprocess där vi undersökte ungas behov när det kommer till deras psykiska mående ur ett tillgänglighetsperspektiv. Detta har vi undersökt eftersom studier just pekat på att många som behöver hjälp faktiskt inte söker hjälp.

I undersökandefasen lades fokus på att undersöka behov samt att hämta in befintliga erfarenheter och kunskaper. Designteamet flyttade sig ut till ungas arenor och genomförde etnografiska studier, med bland annat djupintervjuer, observationer, dagboksstudier och workshops. Fokus låg också på att skaffa en god omvärldsbevakning och förståelse för ekosystemet runt Första linjen. Att lära känna och skapa relationer med experter och förebilder inom området har också varit en del av arbetet.



Bild. Foton från undersökandefasen.

Fas 3: Förstå

För att definiera behov och formulera en problembeskrivning analyserades och syntetiserades den data som inhämtats i undersökandefasen.

Datan pekade tydligt mot behovet av tidiga, förebyggande insatser för att öka kunskaperna om psykisk ohälsa och minska barriärerna till att söka hjälp. En tydlig insikt var att hjälpsökandet börjar långt innan den första kontakten med vården tas. Först och främst måste unga ha en medvetenhet (se bild nedan, punkt 1) om hur de mår. ”Jag kände mig nere men jag visste inte varför” och ”jag visste inte vad som var normalt eller inte” var citat som återkom bland de unga vi träffat. Det blev också tydligt att unga själv vill kunna vidta vissa åtgärder för att hantera sitt mående (2) men att de har lite kunskap och få verktyg för att i sin vardag kunna göra detta.

Hjälpsökandeprocessen börjar långt innan första kontakten...

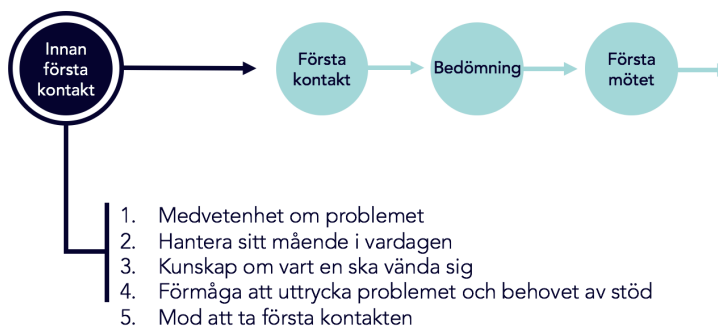


Bild. Visualisering av hjälpsökandeprocessen.

I undersökningsarbetet blev det tydligt att det finns väldigt lite information i ungas miljöer om vart man som ung kan vända sig när man mår dåligt (3). När det kom till det faktiska hjälpsökandet så upplever många unga det svårt att uttrycka sig och sätta ord på sina känslor och sitt mående (4). De är dessutom vara vid digitala kommunikationssätt och känner nervositet och obekvämheter inför att ringa eller mötas face-to-face (5).

Insikterna bröts ner i tre behovsområden:

- Unga har svårt att förstå och tolka sitt psykiska mående.
- Unga vet inte hur de själv kan vidta åtgärder för att förbättra sitt mående.
- Unga upplever det svårt att ta kontakt med och kommunicera med vården.

Dessa tre har legat till grund för idégenerering och det fortsatta utvecklingsarbetet.

Fas 4: Utveckla

Utvecklingsfasen har bestått av flera workshops där fokus legat på idéskapande och idéutveckling. Workshops anordnades på Sundstagymnasiet med två stycken klasser i årskurs tre inom ramen för deras kurser i psykologi. En av dessa klasser bjöds därefter in till en heldag i landstingshuset den 24 februari 2016 för en workshop till vilken aktörer med olika kompetenser hade bjudits in för att samskapa lösningar. Under

dagen faciliterade Experio Lab en process där de 50 deltagarna tog sig från definierade utmaningar till idéer och slutligen skapades och prioriterades ett antal lösningsförslag.

Se en kort film från workshopen [här](#).

Lösningssförslagen analyserades utifrån behov och bearbetades vidare av designteamet. Arbetet resulterade i tre digitala koncept på förebyggande insatser:

- **Psykupplysningen** är ett digitalt stöd för självscreening som ska ge unga en indikation om statusen på deras mående, antingen ge användaren en varningssignal om att någonting inte stämmer eller göra användaren trygg i att måendet är vanligt och ingenting att oroa sig över.
- **Måendedagboken** är ett digitalt verktyg för att kunna följa och identifiera mönster i sitt mående över tid. Verktöget hjälper unga att fundera över och upptäcka mönster i sitt mående vilket hjälper dem att själva vidta egna åtgärder och utveckla strategier för att vända sitt mående till det bättre.
- **Prepphjälp** är ett digitalt verktyg som ska göra att fler unga med behov söker hjälp. Verktöget möter flera barriärer vid hjälpsökande genom att minska tröskeln till den första kontakten samt genom att erbjuda ett sätt för unga att uttrycka sina bekymmer på ett sätt som de känner sig bekväma och trygga med.

Enkla prototyper i form av scenariobeskrivningar skapades för de tre koncepten. Prototyperna presenterades sedan för studenter på Sundstagsgymnasiet som fick ge feedback och vidareutveckla dessa. Det blev efter detta tydligt att konceptet "Prepphjälp" svarade på de behov som identifierats på ett sätt som var tilltalande för målgruppen. Av designteamet och medarbetarna på Första linjen ansågs konceptet dessutom var det mest intressanta att vidareutveckla inom ramen för detta projekt, dels för att det skulle kunna ge direkta effekter i verksamheten och dels för att det inom tidsramen bedömdes som mest genomförbart.

Fas 5: Förnya

Under senvåren fokuserades arbetet på vidareutveckling av Prepphjälp. I samarbete med Älvan, en mötesplats för tjejer i Karlstad, sattes en grupp av ungdomar samman som hjälpte till att vidareutveckla prototypen.



Ungdomarna fick bygga enkla och snabba prototyper med hjälp av papper, samtidigt som vi förde en diskussion om på vilket sätt de vill ta kontakt med vården, hur de tycker det är bekvämt att uttrycka sig samt vad och hur mycket information om sig själva de vill dela med sig av. Diskussionen gav en god bild av vilka funktioner som tjänsten borde innehålla.



Funktioner som tjänsten bör innehålla

Information om verksamheten, personal, sekretess och kontaktsätt. Gärna också tips och råd om hur man kan hantera sitt mående.

Beskriva sig själv och sitt mående utan att behöva kunna formulera sig i ord.

Förbereda sig inför sitt besök genom att beskriva sina bekymmer och vad en vill prata om. Bredden av vad man kan komma till Första linjen och prata om bör vara synlig.

Skicka in sina svar till Första linjen och bli kontaktad om tidsbokning. Unga ville också kunna spara sina svar för att återkomma och ändra dem. De skulle också vilja kunna kommunicera med vårdpersonal genom verktyget.

Extern utvecklingskompetens

I augusti 2016 behövdes spetskompetens inom interaktionsdesign, mjukvaruutveckling och kodning för att ta prototypen vidare. Via Landstinget i Värmlands ramavtal togs leverantören Ocean Observations in för att utveckla en beta-version av webbtjänsten. Ett agilt processupplägg riggades mellan Experio Lab och leverantören där Experio Lab ansvarade för tjänstedesign, användartester samt involvering av verksamheten och där leverantören ansvarade för utveckling och grafisk design av webbtjänsten.



Foto: Användartest på Första linjen.

Teknisk lösning och informationssäkerhet

Utifrån den tidiga prototypen påbörjades diskussioner med leverantören om hur tjänsten skulle utvecklas. Tillsammans med Landstings-IT och informationssäkerhetsansvariga diskuterades vilka krav vi behövde förhålla oss till gällande bland annat hantering av känsliga personuppgifter.

Tillsammans med IT utarbetades tre möjliga tekniska lösningar för tjänsten. För att tillgodose ungas behov men också de säkerhetskrav som landstinget måste förhålla sig till valdes en serverlösning där de tekniska kraven uppfylls utan att begränsa funktionaliteten. Användare fyller i sin personliga information utan inloggning till en server som är placerad hos landstinget. Denna har Första linjens vårdpersonal sedan tillgång till där inloggningen är förbered för tvåfaktorsautentisering.

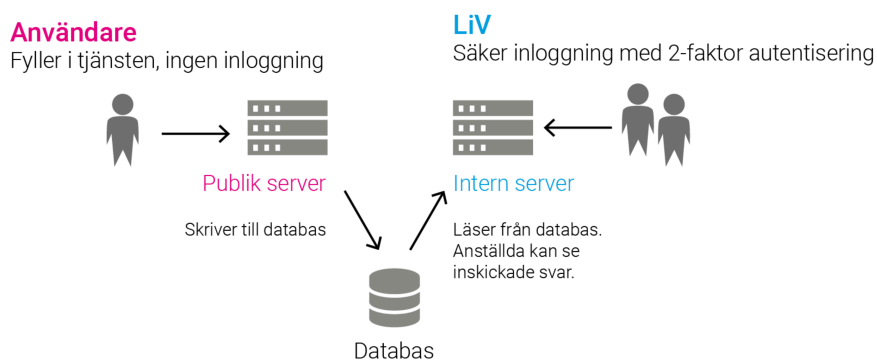


Bild: Visualisering av serverlösning av Ocean Observations.

Utveckling av innehåll

Innehållet i webbtjänsten har utvecklats tillsammans med Första linjen och har kontinuerligt stämts av med unga. Strävan har varit att göra tjänsten enkel, intuitiv och lättförståelig för unga samtidigt som den ska förse vårdpersonalen med information som kan underlätta och effektivisera deras arbete. Det blev därför naturligt att tjänsten skulle innehålla ett antal frågor om mående, sömn, mat, skola och fritid som i stort sett ställs till alla besökare när de tar kontakt med Första linjen.

I framtagandet av text- och frågeunderlag till tjänsten har alla medarbetare involverats. Startpunkten för att skapa innehållet blev den dokumentationsblankett som medarbetarna fyller i för varje besökare som kommer till Första linjen. I denna översatte vi kliniska termer för vad unga söker för till vad ungdomarna faktiskt säger när de kontaktar verksamheten. Syftet var att hitta ämnen med ett språk som unga känner igen sig i.

The image displays four prototypes of the web service interface, arranged horizontally. Each prototype represents a different stage of development. The first prototype on the left is the most basic, featuring a title 'Hur går det i skolan?' and a list of topics. The second and third prototypes introduce a 'Skolan' section with a 'Välj nedan, eller skriv eget' prompt. The fourth prototype on the right is the most refined, showing a 'Jag känner mig utifrån' button and a more structured layout. All prototypes include a 'Svårt att gå och lägga mig i tid' header and a 'X+Y' icon.

Bild: Prototyp av samtalsämnen och underrubriker.

Utveckling av webbtjänsten

Webbtjänsten som senare fick namnet *Hurmårdnu.nu* utvecklades iterativt i sex sprintar där utveckling och användartester gjordes om vartannat för att säkerställa en tjänst som möter ungas behov gällande användbarhet, attraktivitet och säkerhet. Utvecklingsprocessen finns beskriven närmare i bilaga 1.

RESULTAT

Hurmårdnu.nu - en digital webbtjänst

Målet att utveckla en digital och användarvänlig vårdtjänst tillsammans med digitalt födda unga har resulterat i prototypen *hurmårdnu.nu*. Webbtjänsten ger unga en enkel och lättillgänglig ingång till Första linjen och hjälper dem att på ett bekvämt sätt formulera sina bekymmer så att Första linjen snabbt och säkert kan erbjuda det stöd den unga behöver. Unga har varit delaktiga i utvecklingsprocessens alla delar, från kartläggning och prioritering av behov till idégenerering och konceptutveckling. Resultatet är en beta-version av webbtjänsten som i användarstudier visat sig skapa ett stort värde hos besökarna på Första linjen. Resultatet finns utförligt beskrivet i bilaga 2.

Användarstudier har visat att *hurmårdnu.nu* vid implementering bör skapa följande värden för unga:

- **Vården blir mer tillgänglig och jämlik** genom att webbtjänsten erbjuder ett kontaktsätt som unga upplever minskar tröskeln till att söka hjälp.
- **Första kontakten upplevs tryggare än befintliga kontaktvägar** eftersom webbtjänsten informerar om att användarens känsliga uppgifter skyddas på ett som inte görs när en ringer, mejlar eller smsar.
- **Känner sig mindre nervösa och stressade inför sitt besök** genom att de får uttrycka sina bekymmer och vad de vill prata om redan innan besöket på ett sätt som de känner sig bekväma med.

- **Större inflytande över sitt möte och det som de vill fokusera på** eftersom de ges möjlighet att förbereda sig i god tid innan mötet. Det blir på så sätt lättare att ta upp jobbiga grejer som de många gånger annars inte vågar ta upp i mötet. Nu ligger ansvaret på behandlaren att ställa frågor utifrån den informationen användaren har delat med sig av i webbtjänsten.
- **Snabb respons och återkoppling** genom att användaren direkt får veta att Första linjen har mottagit dess information. De får också information om när de kommer bli kontaktade och på vilket sätt.

Tester i verksamheten har också visat att hurmårdnu.nu ger medarbetarna på Första linjen:

- **Möjlighet att effektivisera sina arbetssätt och rutiner för nya besökare** och i förlägningen eventuellt ta bort möjligheten att kontakta verksamheten via sms och mejl.
- **Bättre insyn** i vad användaren vill prata om och känner sig förberedda inför mötet.
- **Får en värdefull samtalsguide** i mötet som hjälper till att fokusera på det som är värdefullt för besökaren.

Nya arbetssätt och kompetensutveckling

För att utveckla nya arbetssätt på Första linjen har följande genomförts:

- Alla medarbetare i verksamheten har genomgått en grundläggande designutbildning.
- Två medarbetare har genomgått en fördjupad designutbildning där de under 1,5 år har arbetat praktiskt tillsammans med två tjänstedesigners för att utveckla en digital webbtjänst.
- Alla medarbetare har varit delaktiga i utvecklingsprocessen av den digitala webbtjänsten -Hurmårdnu.nu tillsammans med Ocean Observation.
- Utveckling av en prototyp av en metodhandbok i design och användarinvolvering där de metoder och verktyg som använts i projektet har sammanställts (se bifogade länkar i slutet av rapporten).

Vi kan se att dessa har lett till följande:

- Medarbetarna på Första linjen har en ökad medvetenhet om behovet och värdet av att involvera unga i utvecklingen av verksamheten och vi ser i utvärderingen av projektet en vilja hos medarbetarna att fortsätta arbeta med utveckling av verksamheten utifrån ungas perspektiv
- Medarbetarna har god förståelse för hur en designprocess går till. Två medarbetare har dessutom lärt sig att involvera användare genom hela processen och rustats med verktyg och metoder för hur det kan göras.
- Medarbetarna har god förståelse för hur en digital utvecklingsprocess går till och hur användare kan involveras för att testa lösningar.

- Förmåga hos verksamheten att med stöd och coaching kunna driva egna utvecklingsarbeten där unga involveras.
- En prototyp av en metodhandbok för design och användarinvolvering som skulle kunna testas och vidareutvecklas för att sedan komma andra verksamheter till nytta.

DISKUSSION OCH LÄRDOMAR

I detta avsnitt diskuterar vi de lärdomar vi dragit i projektet. Lärdomarna baseras sig på två större utvärderingar som genomförts under projektets gång, en i halvtid tillsammans med designteamet och en avslutande utvärdering, inför projektavslut, där hela verksamheten deltog. En utvärdering har dessutom gjorts med Landstings-IT.

Svårarbetat syfte och mål

Vi har i projektet arbetat efter syfte och mål som de finns beskrivna i denna rapport men i den tidiga projektplanen fanns egentligen andra syften och mål beskrivna. Eftersom dessa var vagt definierade, orealistiska och dåligt förankrade ledde de snabbt till problem både för tjänstedesignerna och medarbetarna, som alla upplevde projektet som otydligt.

*”Inramningen saknades. Om man ska implementera i andra verksamheter måste det finnas ett tydligt syfte.”
/Medarbetare, Första linjen*

När tjänstedesignerna kom in i projektet omdefinierades och konkretiserades målen. Emellertid har det sedan start funnits ett starkt fokus på digitala tjänster som enligt tjänstedesignerna inte bottnar i designmetodiken. Med det menar vi att det redan i syftet fanns ett antagande om att digitala vårdtjänster skulle vara lösningen på ungas behov. Det fördefinierade resultatet har dels skapat förväntningar som behövt tas i beaktande och dels begränsat och styrt vilka behov och idéer vi har kunnat fokusera på i projektet. Detta har inneburit att vi redan tidigt fått sortera bort idéer som annars hade varit intressanta att jobba vidare med.

Lärdom: Syfte och mål måste vara tydliga och realiserbara men samtidigt också breda och tillåta projektgruppen att arbeta behovsdrivet. Att inte i förväg definiera resultat utan tillåta en öppenhet i vad projektet ska leda till i den tidiga fasen av designprocessen är viktigt för att låta användarnas behov styra. Det gör också det möjligt att ta tillvara på medarbetarnas engagemang och oväntade möjligheter som kan uppstå.

Bristande sammanhållning

Projektets sammanhållning har brustit på sina håll, i synnerhet i glappet mellan microdesignutbildningen och den designprocess som vidtog därefter.

”Vi skulle behövt en röd tråd genom utbildningen, där syfte, struktur och mål var tydligt och förankrat i arbetsgruppen” /Medarbetare, Första linjen

”Det var svårt när det i början kom in nya personer hela tiden” /Medarbetare, Första linjen

Anledningen tros vara att tjänstedesignerna inte var delaktiga i planering eller genomförandet av mikrodesignutbildningen som genomfördes i verksamheten under våren 2015. Tjänstedesignerna hade därför inte kunskap om utbildningens innehåll och kunskapsnivån hos gruppen när de startade utvecklingsarbetet i designteamet. Avståndet mellan medarbetarnas och tjänstedesignernas förväntningar på vad projektet skulle leda till blev därför stort.

Lärdom: Om ett liknande projekt och utbildning ska genomföras i andra verksamheter är det viktigt att någon ansvarar för helheten, att tydliggöra syftet och svara på frågan varför.

Svårigheter i nystartad verksamhet

Det fanns oväntade svårigheter med att bedriva utvecklingsarbete och utveckla nya arbetssätt i en nystartad verksamhet. Medarbetarna upplevde det svårt att fokusera på utvecklingsarbete när de samtidigt inte hade några befintliga arbetssätt, roller eller rutiner på plats. Att lära känna varandra och lösa praktiska problem tog mycket energi. Vi kunde troligen därför ha sparat en hel del frustration om projektet legat annorlunda i tid.

”Att skapa nya arbetssätt är svårt när vi inte har några gamla” /Medarbetare, Första linjen

”Om man samtidigt är frustrerad över hur dörren funkar och var tavlan ska hänga så blir det jobbigt att vara nytänkande.” /Medarbetare, Första linjen

Lärdom: Medarbetarna bör få tid på sig att landa och få igång verksamheten innan ett utvecklingsarbete av denna omfattning påbörjas. Samtidigt finns det ett värde av att rutiner och arbetssätt inte är helt satta än eftersom det då finns ett större utrymme att testa nya saker.

Designteam med olika kompetenser

En framgångsfaktor har varit att det sedan start funnits ett tydligt team med olika kompetenser som har varit med och drivit projektet. I samarbetet har allas kompetenser kunnat användas för att analysera, reflektera och dra slutsatser av det vi sett och hört.

*”Tur att ni varit två tjänstdesigners, en person hade inte räckt till i detta stora projekt”
/Medarbetare, Första linjen*

En avgörande faktor för att driva arbetet i designteamet och designprocessen framåt har varit att två tjänstedesigners varit en del av designteamet. Dessa har tillsammans kunnat vara lyhörda mot gruppen, reflektera över processens fortskridande och ständigt kunnat anpassat den. De har också tack vare detta kunnat bibehålla den utmanande rollen och inte dragits in i den ordinarie verksamheten.

Lärdom: Bygg designteam med olika kompetenser. Det är viktigt med representanter från verksamheten som bidrar med sin expertkompetens och kan bära resultaten efter projektslut. Det behövs också mer än en person med utvecklingskompetens som inte är kopplad till verksamheten för att säkerställa kvalitet och innovationshöjd i både process och resultat.

Kunskapsöverföring

Valet att utbilda två personer i verksamheten för att sedan överföra denna kunskap till övriga medarbetare har visat sig innehålla både fördelar och nackdelar. Det har gett två personer ny kunskap och förmåga samtidigt som resten av medarbetarna inte har fått samma möjlighet att tillgodose sig kunskaperna. Risker är stor att man bygger barriärer om inte alla får vara med.

”Det är en väldigt stor risk att ta, att inte ta med alla. Det hade kunnat leda till stora konflikter, när man inte har samma grund att stå på.” /Medarbetare, Första linjen

”Förståelsen ligger i görandet, i den jordnära processen att träffa målgruppen. Det måste bli min egen kunskap och det sker i görandet.” /Medarbetare, Första linjen

Enligt planeringen skulle alla medarbetare involveras i användarstudier och större workshops men de flesta prioriterade vid dessa tillfällen ordinarie verksamhet. Det fanns också en tidig plan att verksamheten skulle driva ett eget utvecklingsarbete med stöd från tjänstedesignerna under projektets sista halvår där alla medarbetare skulle vara delaktiga. I samband med att utvecklingsprocessen av webbtjänsten kom att bli mer krävande av verksamheten än vad Experio Lab hade kunde förutse gjordes ett gemensamt beslut om att istället fokusera på utvecklingen av webbtjänsten. Mer tid lades istället då på att involvera alla medarbetare i denna process, både i skapande av innehåll, genomförande av användartester samt vid skarpa tester av tjänsten i verksamheten.

Lärdom: Det är genom att göra och skapa sig egenupplevda, praktiska erfarenheter som lärande sker. Det är därför viktigt att alla medarbetare på något sätt görs delaktiga i görandet. Verksamheten måste planeras så att alla ges möjlighet att vara delaktiga. Exempelvis så skulle det kunna finnas en lägsta nivå för vad alla medarbetare förväntas vara delaktiga i om ett liknande projekt genomförs.

Utvecklingsarbete bortprioriteras

Medarbetarna har haft svårt att få loss tid från den ordinarie verksamheten och har känt att de tvingats välja mellan utvecklingsarbete och att ta emot besökare.

*"I teamet kände vi oss otillräckliga, vi hade inte tiden att göra det som Experio Lab förväntade sig."
/Medarbetare, Första linjen*

Ett ständigt ökande antal besökare har gjort att visst utvecklingsarbete har bortprioriteras vilket har gjort att medarbetarna missat delar av designprocessen. Ur ett lärandeperspektiv ansåg vi det viktigt att designteamet skulle delta i alla faser, samtidigt fanns det en tidplan att förhålla sig till. Dessa delar av processen genomfördes därför av tjänstedesignerna själva för att inte tappa fart, men repeterades senare för designteamet. För tjänstedesignerna väckte detta frågor om deras roll i projektet och organisationen, om det är lärandet eller innovation som är det primära? Likväl står det klart att ledare och medarbetare har svårt att prioritera utvecklingsarbete eftersom det ofta står i konflikt med andra arbetsuppgifter och ordinarie verksamhet.

Lärdom: Det är viktigt att synliggöra nyttan och argumentera varför det är värt att lägga tid på design, t.ex. genom att använda goda exempel eller knyta utvecklingsarbetet nära kärnverksamheten. Samtidigt måste verksamheter som vill utvecklas också avsätta tid för det. Ledarskapet måste vara tydligt, skapa förutsättningar för medarbetarna samt förvänta sig utvecklig och förändring.

Användarnas behov

"Nej, det kanske inte ingår i vårt uppdrag, men vem ska annars göra det?" /Verksamhetsansvarig, Första linjen

Inom hälso- och sjukvården är vi traditionellt vana att tänka utifrån ett verksamhetsperspektiv snarare än att se till användarnas behov. Därför handlar förbättringsarbeten ofta om att utveckla verksamhetens egna organisation och interna vårdkedjor även om störst utvecklingspotential ligger i samarbeten med resurser som finns utanför den egna verksamheten. I början av projektet kunde vi avläsa en viss skepsis hos medarbetarna att lägga tid och resurser på något som inte upplevdes som kärnverksamhet. Här blev det viktigt att ha med en ledare som arbetat i designprocesser tidigare. Genom dennes erfarenheter kunde gruppen få förståelse för vikten av att anta ett användarperspektiv snarare än att utgå från vad som är verksamhetens ansvar.

Lärdom: Invanda förhållningssätt gör det svårt att arbeta utifrån användarnas behov. Vi måste synliggöra vikten av att fokusera på långsiktiga mål och våga ta oss an utmaningar som sträcker sig bortom gränserna för dagens kärnverksamhet och ansvarsområde om vi även i

framtiden ska kunna erbjuda lättillgänglig vård till de som behöver det. Ledarskapet måste stödja och motivera medarbetarna till att involvera, bygga upp externa relationer och våga prova nya lösningar.

Resurser och rutiner för användarinvolvering

Projektet har haft som målsättning att ungdomar på jämlika villkor ska göras delaktiga i projektets alla delar. Experio Lab skapade tidigt en ungdomsgrupp med hjälp av Första linjen och Ungdomsmottagningen. Svårigheten att rekrytera tillräckligt många ungdomar samt att bibehålla de ungdomar som rekryterats under en längre tid gjorde att gruppen så småningom övergick till nätverk av ungdomar som involverats på olika sätt under projektets gång. Nätverket har administrerats av Experio Lab och har byggts på med hjälp av Första linjens kontaktnät.

*"Det har tagit mycket tid och kraft att få fatt i och engagera ungdomar inför varje aktivitet."
/Medarbetare, Första linjen*

Mycket tid har lagts på att få fatt i unga inför aktiviteter och workshops. En del resurser har också lagts på att kompensera unga för deras deltagande i form av fika, middag och biobiljetter. En ungdom kom även att timanställas på landstinget eftersom denna kom att lägga ner stort engagemang och mer tid än vad som ansågs kunna ersättas med mat och biobiljetter.

Lärdom: Involvering av användare kräver tid och resurser. Vi behöver koppla resurser till användarinvolvering och dessutom utveckla riktlinjer för hur vi involverar och kompenserar användare i våra projekt. Ansvar för användargrupper bör i större utsträckning tas av verksamheterna själva eftersom grupperna i slutändan kan vara en långsiktig resurs i deras utvecklingsarbete.

Osäker finansiering

Det har funnits en osäkerhet sedan projektstart om huruvida det skulle komma att finnas tillräckliga resurser för att utveckla prototyper och implementera digitala vårdtjänster på Första linjen. Denna osäkerhet har tidvis bidragit till skepsism mot projektet i verksamheten. Den har också bidragit till en tveksamhet att involvera ungdomar på grund av rädsla för att projektet inte ska leda till någonting konkret.

*"Det kom en dipp när vi inte visste var det skulle ta vägen. Här har vi engagerat unga och talat om att det är på riktigt. Sen visste vi inte om vi skulle få finansiering. Allt arbete skulle kanske bara läggas på hyllan."
/Medarbetare, Första linjen*

Lärdom: Innovationsprojekt måste innehålla både flexibilitet och en viss mån trygghet. Det är svårt att från början specificera vad av ett design- och innovationsprojekt ska resultera i och därmed också svårt att budgetera, det

måste därför finnas kontinuerliga dialoger med berörda ledningspersoner inbyggt som har mandat att besluta om ytterligare investeringar.

Involvera rätt kompetenser tidigt

Eftersom syftet i projektet varit att utveckla digitala vårdtjänster gjordes ett antagande att det vore bra att involvera Landstings-IT tidigt i projektet. Förvaltningsledaren Ida Tegner fick en roll som resursperson och har varit projektgruppens kontaktyta in mot IT. Ida har följt processen sedan start och menar att även om det i hennes vardag varit ett ovanligt projekt så har det varit lärorikt att vara med.

”Vi fick komma in i ett rätt skede och har fått se hela processen. Utifrån Landstings-ITs perspektiv så är detta ett projekt som vi kan ta lärdom av.”
/Förvaltningsledare, Landstings-IT

När vi i projektet skulle börja prototypa den digitala webbtjänsten och ta in en extern leverantör för mjukvaruutveckling så var startsträckan därför kort. Tillsammans med ett antal kompetenser på Landstings-IT kunde vi snabbt kraftsamla och få till en bra samverkan med leverantören.

Lärdom: Det har varit viktigt att föra in rätt kompetenser tidigt i projektet för att möjliggöra öppningar för nya lösningar. Tack vare detta har Experio Lab och Landstings-IT gemensamt byggt kunskap om utveckling av innovativa digitala vårdtjänster. Samarbetet har också lett till kunskapsutveckling mellan Experio Lab och Landstings-IT, av designmetodik å ena hållet och IT-frågor åt andra, ett värdefullt resultat i sig som landstinget kan dra nytta av i andra sammanhang.

Ovana att arbeta med innovation

*”Det finns idag en ovana att jobba med innovation.
Resan har varit rolig och jättenyttig.”*
/Förvaltningsledare, Landstings-IT

Vanligtvis upphandlar vi en färdig produkt där IT-kraven är ganska strikta. I detta projekt upphandlade vi istället utveckling av en tjänst vilket kräver en öppnare kravspecifikation för att främja innovation. Processen har varit både utmanande och lärorikt. Teamet från Ocean Observations har under hela utvecklingsperioden haft ett nära samarbete med både Experio Lab och Landstings-IT. På grund av innovationens till en början ovissa natur har det exempelvis varit svårt att uppskatta behovet av tid och resurser i förväg. Detta har krävt ett flexibelt arbetssätt från alla inblandade som gjort att vi ändå fått ut mesta möjliga ”innovation” för de resurser vi investerat. Ett exempel på detta är när IT tog ett större ansvar kring inloggningsbiten för personalen så att leverantören istället kunde lägga mesta möjliga tid på att fokusera på utvecklingen av en användarvänlig tjänst.

Lärdom: Landstinget behöver bygga upp en struktur för att arbeta med digital innovation där samverkan och lärande kan ske på tvärs mellan olika avdelningar och kompetensområden. Flera verksamheter, bland annat Landstings-IT, uttrycker dessutom intresse och menar att de skulle ha nytta av att få utbildningsinsatser inom design för bygga upp en förmåga att arbeta med innovation och förstå behov ur nya perspektiv. Detta, menar IT, skulle kunna hjälpa både dem, upphandlingsenheten och verksamheterna att bli bättre kravställare.

Innovation- och utvecklingsarbete tar tid

*”Hade inte ni varit med då hade vi haft en hypotes och gått ut och fått den bekräftad.”
/Medarbetare, Första linjen*

”Experio Lab har hjälpt till att påminna om att jag är i en verksamhet som ska utvecklas hela tiden, och att hålla kursen i det arbetet.” /Medarbetare, Första linjen

*”Det skulle vara värdefullt att fortsätta arbeta med metoderna i vårt ordinarie utvecklingsarbete, i våra möten, dialoger och arbetssätt.”
/Medarbetare, Första linjen*

Det kan kännas tufft att vara med i en designprocess när man aldrig har varit det tidigare. De tidiga faserna kännetecknas ofta av känslor som ovisshet och frustration. Under projektets gång har vi, trots dessa frustrationer, sett en ständigt ökande vilja och förmåga hos medarbetarna på Första linjen att involvera de man finns till för och våga prova nya saker. Medarbetarna har gjort stora ansträngningar för att anpassa verksamheten till ungas behov.

Exempel på det är att de satte upp en facebook sida, möblerade om lokalerna, spelade in en presentationsfilm tillsammans med ungdomar och tog kontakt med en fritidsgård för att prova nya sätt att samarbeta. Enligt våra erfarenheter är detta något utöver det vanliga och vi tycker oss se en verksamhet formas med en kultur där medarbetarna ges utrymme att involvera unga, komma med idéer och prova nya lösningar, en kultur som kommer vara värdefull för verksamheten och organisationen på lång sikt. Samtidigt uttrycks behov av mer stöd och coaching framöver vilket väcker frågor om hur länge Experio Labs engagemang sträcker sig och hur vi får kunskaper att fästa i de verksamheter vi jobbar med.

Lärdom: Utvecklingsarbete tar tid. Det är viktigt att Experio Lab har tålamod, uthållighet och låter saker få ta tid och arbetas in i verksamheten. Frustration behöver inte vara negativt utan är en del av lärandeprocessen. Samtidigt måste ledarskapet driva på, hjälpa till att stötta och få in denna form av utvecklingsprocesser i den ordinarie verksamheten.

REKOMMENDATIONER FÖR FORTSÄTTNING

Testperiod av Hurmårdu.nu

Utvärdering av webbtjänsten Hurmårdu.nu visar så här långt på stora möjligheter till värdeskapande för användarna. Förväntningarna är höga att lösningen ska sättas i drift och komma i bruk både från unga och medarbetarna vid Första linjen.

Vår rekommendation är att Landstinget i Värmland bör investera i en pilot där tjänsten under en testperiod provas i verksamheten samtidigt som den vidareutvecklas och kvalitetssäkras. Vi ser att Landstings-IT skulle ha en fortsatt viktig roll i detta arbete samt att vi tydligare skulle behöva koppla en resurs med digital kompetens till det fortsatta arbetet. Det är dessutom viktigt att inte tappa tjänstedesignkompetensen framöver för att säkerställa att tjänsten möter ungas behov.

I förlägningen ser vi också stora utvecklingsmöjligheter som t.ex. att koppla ihop tjänsten med möjligheten till tidsbokning på nätet samt att docka in fler verksamheter som vill använda tjänsten, förslagsvis de nya Första linjen-mottagningarna som öppnar under året samt Ungdomsmottagningarna.

Övriga koncept

Vi vill också förtydliga att behoven bakom de andra två idéerna som utvecklades i projektet (Psyкупplysningen och Måendedagboken) fortfarande är stora, att hjälpa unga att bättre förstå och hantera sitt mående i vardagen. Dessa lösningar är av en mer komplex karaktär och ligger kanske något utanför vad landstingets själva kan eller bör utveckla.

Vi tror ändå att det är viktigt att inte tappa bort dessa eftersom de grundar sig i ett gediget researcharbete av ungas behov. Ett alternativ skulle kunna vara att ta vidare dessa i ett större perspektiv och i samverkan med andra aktörer.

Fortsatt kompetensutveckling och nya arbetssätt

Första linjen unga Karlstadsområdet

Resultatet av utbildningsinsatserna i designmetodik och användarinvolvering på Första linjen i Karlstadsområdet har varit positiva och vi ser idag en verksamhet i ständig utveckling, där ungdomar görs delaktiga och där värdefulla vårdtjänster utvecklas i samverkan med andra.

Vidare tror vi att det är viktigt att Experio Lab inte släpper verksamheten helt utan fortsatt stöd efter projektet utan att vi vågar vara uthålliga och hänga kvar ytterligare ett tag för att få saker att fästa på riktigt. Vår

rekommendation är att återgå till planen om att låta verksamheten driva ett mindre utvecklingsprojekt med användarinvolvering i fokus och designmetoder som verktyg. Men att i denna skiftas ledarskapet för processen från Experio Lab till verksamheten själv. Tjänstedesignerna fungerar då istället som en stödjande resurs till verksamheten istället för den tidigare rollen som processledare.

Förslag från medarbetarna: att undersöka upplevelsen i väntrummet utifrån ett ungdomsperspektiv. Idag har medarbetarna observerat att många besökare smiter in och uppehåller sig på toaletterna innan sina besök. Detta kan vara ett tecken på att unga inte upplever väntrummet som positivt, tryggt eller välkomnande. Vi anser att detta skulle vara en utmaning som lämpar sig väl för medarbetarna att applicera en designprocess på. Tillsammans med medarbetarna skulle Experio Lab förslagsvis kunna strukturera en process som vi hänger upp på ett antal workshops under ett antal månader (beroende på vilket tempo verksamheten klarar) där verksamheten får genomföra uppgifter mellan träffarna.

Första linjen i länet

När fler Första linjen-verksamheter startar upp inom kort på flera ställen i länet tror vi att det är viktigt att lägga grunden även där för verksamheter där ungas behov står i centrum. Därför tror vi att det är viktigt att investera i kompetensutveckling inom designmetodik och användarinvolvering som en del i uppbyggnaden av dessa.

Vår rekommendation är att en utbildningsinsats i designmetodik och användarinvolvering likt den microdesignutbildning som gjordes i Karlstad blir en strategisk modul vid uppstarten av andra Första linjen-verksamheter.

Tanken är att verksamheterna förses med nya kunskaper genom teori, inspirerande exempel och praktiskt görande. Vi föreslår att den metodhandbok som tjänstedesignerna satt samman i detta projekt fungerar som utbildningsmaterial och testas och vidareutvecklas under utbildningens gång. Detta material skulle sedan kunna komma andra verksamheter till nytta. Utbildningen planeras och genomförs av två tjänstedesigners. Vi föreslår också att en koordinator med projektledningskunskaper knyts till utbildningen som ansvarar för helheten.

Att flera verksamheter startar upp på olika håll i länet ger dessutom möjlighet för peer-to-peer lärande mellan verksamheterna där medarbetare från Första linjen i Karlstad skulle kunna bidra med sina kompetens och sina erfarenheter. På sikt tror vi att utbildningen skulle kunna leda till en bra grund för att driva sammanhållna utvecklingsprojekt på tvärs mellan verksamheterna där unga görs delaktiga.

Vi tror att dessa kunskaps- och kompetenshöjande satsningar skulle leda till följande:

- Rutiner och processer i verksamheterna utvecklas utifrån ungas perspektiv.
- Nya sätt att möta unga utvecklas där traditionella behandlingsmetoder matchas med moderna digitala verktyg och metoder.
- Mer tillgänglig vård, mindre psykisk ohälsa bland unga i Värmland och nyfikna medarbetare med utvecklingsdriv.
- Första linjen i Värmland profilerar sig som en pilotverksamhet som ligger i framkant inom användarinvolvering och tjänsteutveckling.

Spridningspotential

Projektet ligger i framkant inom användarinvolvering och tjänsteutveckling på området psykisk ohälsa bland unga och vi ser spridningspotential, både regionalt och nationellt, för både arbetssätt och metoder samt resultat. Andra landsting och regioner har visat stort intresse för projektet och uttryckt intresse för att implementera webbtjänsten och få stöd med liknande processer och arbetssätt. Projektet ger på så sätt Landstinget i Värmland en möjlighet att profilera sig inom området.

REFERENSER

Bohman, H. (2012). *Adolescents with depression followed-up: prognostic significance of somatic symptoms and their need of in-patient care.* (Doktorsavhandling). Uppsala: Uppsala universitet, Institutionen för neurovetenskap, Barn och ungdomspsykiatri.

Koivumaa-Honkanen, H., Honkanen, R., Viinamaki, H., Heikkila, K., Kaprio, J., & Koskenvuo, M. (2001). *Life satisfaction and suicide: A 20-year follow-up study.* American Journal of Psychiatry. 158(3), 433-439

Kohn, R., Saxena, S., Levav, I., Saraceno B. (2004). *The treatment gap in mental health.* Bulletin of the World Health Organization, 82, 858–66.

Ringbäck Weitoft G., & Rosén M. (2005). *Is perceived nervousness and anxiety a predictor of premature mortality and severe morbidity? A longitudinal follow up of the Swedish survey of living conditions.* Journal of Epidemiology and Community Health, 59(9), 794–798.

Salmi, P., Berlin, M., Björkenstam, B., & Ringbäck Weitoft, G. (2013). *Psykisk ohälsa bland unga: Underlagsrapport till Barns och ungas hälsa, vård och omsorg 2013.* Stockholm: Socialstyrelsen.

Sveriges Kommuner och Landsting (2015). *Första linjen för barn och ungas psykiska hälsa.*

Zachrisson, H. D., Rödje, K., & Mykletun, A. (2006). *Utilization of health services in relation to mental health problems in adolescents: A population study.* BMC Public Health, 6:34.

MER MATERIAL OCH LÄNKAR

[Första linjen delrapport](#)

[Slutpresentation](#)

[Underlag för förslag på insatser](#)

[Dokumentation av Psyklabbet](#)

[Prototyp metodhandbok](#)

BILAGOR

1. Dokumentation från Ocean Observations
2. Dokumentation av webbtjänsten Hurmårdu.nu