

Kundorienterad service



# Handbok om servicelöftet för landskapsberedningen



# Innehåll

<b>Förord</b>	<b>3</b>
<b>Servicelöftet som ett verktyg för kontinuerlig utvärdering och ledning</b>	<b>4</b>
<b>1. Vilket servicelöfte?</b>	<b>5</b>
Centrala begrepp som förknippas med servicelöftet	6
Servicelöftet inom lagstiftningen	7
Servicelöftet som ett delområde av strategin	8
<b>2. Att skapa servicelöften</b>	<b>9</b>
Från beredningen av ett servicelöfte till ett godkänt dokument	10
Att skapa ett servicelöfte i landskapen	11
Att skapa servicelöften	12
<b>Fas 1: Ett projekt inleds</b>	<b>13</b>
Fas 1: Ett projekt inleds 1/2	14
Fas 1: Ett projekt inleds 2/2	15
Fas 1: Resultat	16
<b>Fas 2: Dialog och delaktighet</b>	<b>17</b>
Fas 2: Dialog och delaktighet 1/2	18
Fas 2: Dialog och delaktighet 2/2	19
Var fås mer information om erfarenheter och god praxis?	20
Fas 2: Resultat	22
<b>Fas 3: Tjänstemannaberedning</b>	<b>23</b>
Fas 3: Tjänstemannaberedning 1/2	24
Fas 3: Tjänstemannaberedning 2/2	25
Fas 3: Resultat	26

<b>Fas 4: Administrativa beslut och beslutsfattande</b>	<b>27</b>
Fas 4: Administrativa beslut och beslutsfattande 1/2	28
Fas 4: Administrativa beslut och beslutsfattande 2/2	29
Fas 4: Resultat	30
<b>Fas 5: Genomförande och kommunikation</b>	<b>31</b>
Fas 5: Genomförande och kommunikation 1/2	32
Fas 5: Genomförande och kommunikation 2/2	33
Fas 5: Resultat	34
<b>Fas 6: Uppföljning, utvärdering och kontinuerlig utveckling</b>	<b>35</b>
Fas 6: Uppföljning, utvärdering och kontinuerlig utveckling 1/2	36
Fas 6: Uppföljning, utvärdering och kontinuerlig utveckling 2/2	37
Referensram för utvärderingen av landskapen (THL), årsklocka för utvärderingen	38
Fas 6: Resultat	39
<b>3. Exempel på en modell av servicelöftet</b>	<b>40</b>
Exempel på en modell av servicelöftet	41
Exempelmodell på servicelöftet	42
Exempel på invånarens/kundens perspektiv	43
Exempel på anordnarens perspektiv	44
Invånarens/kundens perspektiv	45
Anordnarens perspektiv	45
<b>Slutord</b>	<b>47</b>

© Social- och hälsovårdsministeriet, Helsingfors 2018  
Layout och ombrytning: Innocorp Oy  
Ritningar: Shutterstock

# Förord

## Bästa läsare

**Detta är en handbok om hur man skapar ett servicelöfte för landskapet. Handboken är avsedd att underlätta ditt arbete vid beredningen av landskapet, i synnerhet när det gäller beredningen av ett servicelöfte. I handboken åskådliggörs steg för steg den arbetsprocess enligt vilken det lagstadgade servicelöftet för social- och hälsovårdstjänsterna kan beredas och på ett fungerande sätt integreras i landskapens dagliga verksamhet.**

Handboken består av fyra delar. I den första delen beskrivs bakgrunden till servicelöftet och processen kring handboken. Den andra delen illustrerar med hjälp av exempel hur processen för att skapa ett servicelöfte kan föras framåt i landskapen. I den tredje delen presenteras ett exempel på en modell av servicelöftet. Den fjärde delen fokuserar på slutsatser och allmänna observationer.

Handboken har bearbetats inom ramen för social- och hälsovårdsministeriets delprojekt för ett servicelöfte som ingår i regeringens spetsprojekt Kundorienterad service. Handboken har beretts i samarbete med 14 landskap mellan april 2017 och januari 2018. I synnerhet Södra Karelen, Nyland, Norra Karelen, Kajanaland, Norra Österbotten, Egentliga Finland, Österbotten och Birkaland har haft en aktiv och central roll i arbetsgruppen för servicelöftet och utvecklingen av processen (advisory-grupp). Sex landskap har bidragit till arbetet med sina kommentarer. Dokumentet har godkänts i samarbete mellan landskapen. Tack till alla för ett entusiastiskt deltagande!

Vi är övertygade om att denna handbok kommer att hjälpa dig på många olika sätt i beredningen och genomförandet av landskapets servicelöfte.

*Ansvariga för samordningen och texten  
Vuokko Lehtimäki, SHM och Mikko Kenni, Talent Vectia*

**Observera att handboken innehåller exempel på processen kring servicelöftet och visualiseringen av den.**

**Situationen varierar dock i varje landskap vad gäller lokala särdrag samt beredningens omfattning och läge. Varje landskap bestämmer självt hur processen kring servicelöftet ska föras vidare.**

**Förhoppningsvis kommer denna handbok att underlätta arbetet i landskapen – oavsett om det är fråga om en snävare process eller en mer omfattande sådan.**

# Servicelöftet som ett verktyg för kontinuerlig utvärdering och ledning

**FÖR NÄRVARANDE** byggs de nya landskapen upp med en strikt tidtabell. Landskapets servicelöfte är en ny detalj som införts i propositionerna till lagarna om social- och hälsovården. Alla frågor och åtgärder som går i riktning från ett organisationsorienterat tänkesätt mot kundorientering och beaktande av kundupplevelsen vid organiseringen och produktionen av tjänster blir allt viktigare i framtiden. Servicelöftet bidrar till att stärka invånarfokusen och serviceorienteringen i landskapen.

**LANDSKAPET RIKTAR** servicelöftet till landskapets invånare. Genom servicelöftet uttrycker landskapet hur det tillhandahåller de social- och hälsovårdstjänster som det ansvarar för på ett sätt som beaktar invånarnas behov och synpunkter. Servicelöftet kan gälla alla tjänster som ingår i landskapets organiseringsansvar, såsom förebyggande, vårdande eller reparerande och rehabiliterande tjänster.

**LANDSKAPET FASTSTÄLLER** vilka social- och hälsovårdstjänster det erbjuder sina invånare och på vilken nivå. Miniminivån anges i speciallagar och författningar.

**SERVICELÖFTET** får dock inte resultera i tomma löften för invånarna, och dess innehåll ska ha en direkt koppling till landskaps- och servicestrategiernas mål.

**SERVICELÖFTET** kan utgöra en del av servicestrategin. Servicestrategin och servicelöftet ingår i landskapsstrategin. I landskapsstrategin ska man beakta landskapets ekonomiska ramvillkor och utsikter och strategin ska styra den ekonomiska planeringen i landskapet.

**SMIDIGA**, lättillgängliga tjänster och samlade tjänster som stöder invånarnas välfärd och underlättar deras vardag är en konkurrensfaktor för landskapen och deras kommuner och ökar deras dragningskraft.

**I SIN BÄSTA FORM** blir servicelöftet ett verktyg för kontinuerlig utvärdering och ledning som kan användas för att uppnå de riksomfattande målen för social- och hälsovården samtidigt som det fungerar som en del av landskapens och statens ömsesidiga finansierings- och styrningsprocess.

**LANDSKAPET UTFORMAR** servicelöftet tillsammans med sina invånare. I detta arbete utnyttjas en verksamhetsmodell för invånarnas deltagande.

**Landskapsfullmäktige fattar beslut om landskapsstrategin, servicestrategin och servicelöftet.**

Servicestrategin och servicelöftet behandlas i följande lagar och paragrafer:

- landskapslagen (35 §)
- lagen om ordnande av social- och hälsovård (14 §, 15 §).

Genom servicelöftet kan landskapen inkludera sina invånare för att i strategiarbetet lyfta fram de mål som är särskilt viktiga för det egna landskapet och som kan uppnås endast genom att engagera olika aktörer på bred front.

# 1. Vilket servicelöfte?



# Centrala begrepp som förknippas med servicelöftet

<b>Servicelöfte</b>	Servicelöftet är en viljeförklaring som landskapet riktar till invånarna om hur landskapet tillhandahåller de social- och hälsovårdstjänster som det ansvarar för. Servicelöftet innebär ingen ändring av landskapets lagstadgade skyldighet att ordna social- och hälsovård.
<b>Tillgång</b>	Målet är att alla invånare ska ha likvärdig tillgång till social- och hälsovårdstjänster – det ska finnas tillgång till tillräckliga och adekvata tjänster med tanke på invånarnas behov och med beaktande av de skillnader i behovet av och anlitandet av servicen som beror på bland annat kön, ålder och funktionsnedsättning. I servicelöftet ska landskapet med fördel ta ställning till tillgången till närservice. I servicelöftet kan landskapet sätta som mål till exempel att det ska finnas tillgång till mottagningstider för sedvanliga tjänster även på vardagskvällar eller att invånarna ska ha tillträde till vård inom kortare tid än den lagstadgade maximitiden.
<b>Tillgänglighet</b>	I servicelöftet fastställs principerna för tillgängligheten. Tillgängligheten påverkas bland annat av var tjänsten tillhandahålls (bl.a. avstånd till de centraliserade tjänsterna) samt hur lätt och obehindrat kunden kan nå tjänsten. För att främja tillgängligheten kan man utnyttja t.ex. ambulerande tjänster, digitala lösningar, kommunikationshjälpmedel och tolkningstjänster. Tjänsterna ska på ett likvärdigt sätt erbjudas också dem som inte har möjlighet att använda digitala tjänster.
<b>Invånardelaktighet</b>	Landskapets invånare och de som anlitar tjänsterna har rätt att delta i och påverka landskapets verksamhet. Landskapsfullmäktige ska se till att det finns mångsidiga och effektiva möjligheter att delta. Invånarna behöver inte vara kunder eller anlita tjänsterna för att kunna delta.
<b>Kunddelaktighet</b>	Kunddelaktigheten går ut på att varje kund är delaktig i sin egen kundhändelse och att kunden ska bli hörd. Kunddelaktigheten avser också samarbetet mellan personalen, cheferna och beslutsfattarna på kundernas, utvecklarkundernas och erfarenhetsexperternas vägnar. Målet med den kundorienterade verksamheten är att effektivisera tjänsterna och öka välfärden.
<b>Kvalitet</b>	Med bra kvalitet avses att tjänsten grundar sig på den bästa tillgängliga informationen eller bevisningen och att den skapar välfärd för medborgarna samt syftar till att maximera välfärden och minimera riskerna. Kvalitet innebär bra verksamhet eller service i enlighet med de uppställda kraven och de därmed förknippade förväntningarna inom ramen för de ekonomiska resurserna. Kvalitetsdimensioner kan vara bland annat klient- och patientsäkerheten, kundupplevelsen, personalens kompetens och yrkeskunnighet.
<b>Social- och hälsovårdsintegration</b>	Landskapet ansvarar för att anpassa tjänsterna till ändamålsenliga och fungerande tjänstehelheter och vårdkedjor i syfte att undvika onödiga dröjsmål i tjänsterna eller avbrott i servicekedjorna. Detta gäller alla offentliga social- och hälsovårdstjänster på grund- och specialnivå. Landskapet ska också se till att tjänsterna uppfyller kvalitetskriterierna och att informationen löper smidigt mellan producenterna.
<b>Verkningsfullhet</b>	Målet för social- och hälsovårdstjänsterna är att de ska vara verkningsfulla och därigenom öka kundernas välfärd och hälsa i så stor grad som möjligt. Med verkningsfullhet avses en förändring som åstadkommit genom en specifik åtgärd i förhållande till en situation där åtgärden inte skulle ha genomförts.

# Servicelöftet inom lagstiftningen

## RP 15/2017

Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lagstiftning om inrättande av landskap och om en reform av ordnandet av social- och hälsovården (på finska):

<https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2017/20170015#idp451762256>

Detaljmotiveringen finns på adressen:

[https://www.eduskunta.fi/SV/vaski/HallituksenEsitys/Sidor/RP\\_15+2017.aspx#PerusteluOsaYksityiskohtaisetPerustelut](https://www.eduskunta.fi/SV/vaski/HallituksenEsitys/Sidor/RP_15+2017.aspx#PerusteluOsaYksityiskohtaisetPerustelut)

## Landskapslagen

23 § Möjligheter att delta och påverka

35 § Landskapsstrategi

## Lagen om ordnande av social- och hälsovård

4 § Tillgången till tjänster och tjänsternas tillgänglighet

7 § Främjande av välfärd och hälsa i kommunerna

8 § Främjande av välfärd och hälsa i landskapen

9 § Organiseringsansvaret för social- och hälsovården

14 § Servicestrategi

## 15 § Landskapets servicelöfte

Landskapets servicelöfte är en viljeförklaring som landskapet riktar till invånarna om hur landskapet tillhandahåller social- och hälsovårdstjänster. Servicelöftet innebär ingen ändring av landskapets lagstadgade skyldighet att ordna social- och hälsovård.

*I servicelöftet sätter landskapet upp mål för hur social- och hälsovårdstjänsterna tillhandahålls på ett sätt som beaktar invånarnas behov och de lokala förhållandena samt tillgången till tjänster och tjänsternas tillgänglighet enligt 4 §. De riksomfattande målen för social- och hälsovården ska beaktas i landskapets servicelöfte.*

*Servicelöftet kan utgöra en del av landskapsstrategin. Landskapet ska offentliggöra sitt servicelöfte i det allmänna datanätet och på andra sätt som främjar löftets offentlighet.*



# Servicelöftet som ett delområde av strategin

## Servicelöftet:

- › En skyldighet som fastställts för landskapet genom lag (landskapslagen och lagen om ordnande av social- och hälsovård)
- › En viljeförklaring som landskapet riktar till invånarna om hur landskapet tillhandahåller social- och hälsovårdstjänsterna med beaktande av de lokala förhållandena
- › Beaktar de riksomfattande målen för social- och hälsovården
- › Innebär ingen ändring av landskapets lagstadgade skyldighet att ordna social- och hälsovård
- › Utgör en del av landskapens servicestrategi
- › Antecknas i avtalen mellan landskapet och tjänsteproducenterna för att styra produktionen.

## Ett centralt mål för delprojektet för servicelöftet är att:

- › Göra servicelöftet till en nationell modell och process som landskapen kan använda för att utarbeta ett servicelöfte utifrån sina egna behov och premisser
- › Identifiera centrala åtgärder i olika skeden av processerna
- › Fastställa de centrala ramarna och avgränsningarna för servicelöftet
- › Skapa en exempelprocess och -modell för servicelöftet som stöd för beredningen av landskapen
- › Ta fram verktyg som stöd för landskapsberedarna.

Servicelöftet verkställs och genomförs till stora delar inom produktionen. Därför är det ytterst viktigt med tanke på servicelöftets positiva utfall hur landskapets, dvs. anordnarens, vision av servicelöftet tar sig uttryck i vardagen hos de aktörer som ansvarar för att producera servicen.



## 2. Att skapa servicelöften



# Från beredningen av ett servicelöfte till ett godkänt dokument

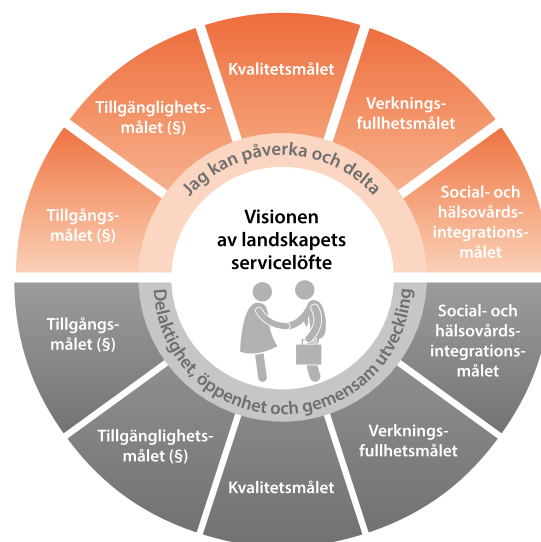
## Beskrivning av processen för att skapa ett servicelöfte

Grund	Fas 1: Ett projekt inleds	Fas 2: Dialog och delaktighet	Fas 3: Tjänstemanna-beredning	Fas 4: Administrativa beslut och beslutsfattande	Fas 5: Genomförande och kommunikation	Fas 6: Uppföljning, utvärdering och kontinuerlig utveckling (genomförande)
	Delaktighet och kommunikation – kontinuerlig och genomgående process Precisering av landskapets vision – kontinuerlig dialog					
Riktlinjerna i landskapsstrategin	Målen för arbetet med servicelöftet i förhållande till landskapets strategi och servicestrategi och ekonomi- och verksamhetsstyrningen	Identifiering av relevanta aktörer utifrån landskapets behov (inkl. kontaktytor mellan landskap och kommuner, alla sektorer som landskapet ansvarar för)	Servicelöftets linjer och val ur olika perspektiv	Teknisk beredning som en del av ekonomi- och verksamhetsplanen (föredragandens process)	Indelning av servicelöftet i olika faser och ledning av ett effektivt genomförande	Mångsidiga servicekanaler för landskapets invånare (koppling till ledningssystemet, rapportering)
Riktlinjerna i servicestrategin och mer detaljerade strategiska mål för hur servicen ska ordnas	Organisation, identifiering och aktivering av behövliga aktörer, resursfördelning och tidsplaner	Val av rätt metoder för att engagera olika mål- och intressegrupper	Ett första utkast på remiss, kommentarer till utkastet (såväl till en bred grupp aktörer)	Uppföljning, rapportering och koppling till ledningssystemet	Dialog med landskapets personal, organisationer, tjänsteproducenter	Förankring av centrala indikatorer för servicelöftet i olika delar av koncernen (t.ex. med hjälp av informationspaket om social- och hälsovården)
Befintliga strukturer och styrmödel	Landskapets modell för intressebevakning och servicelöfte samordnas med de riksomfattande målen	Delaktighet genom de valda metoderna (invånare, beslutsfattare, tjänsteinnehavare, tredje sektorn, företag ständigt med)	Analys av remissvaren och eventuella ändringar till följd av dem	Kommunikation i olika former och via flera kanaler – varumärke för servicelöftet	Kommunikationen en del av förändringsledarskapet. Enkel och koncis visualisering av servicelöftet	Datansamling, bedömning och analys, därefter utvecklings- och korrigeringsåtgärder (t.ex. med hjälp av informationspaket om social- och hälsovården)
Ministeriemas styrning och riksomfattande mål	Resultat: Ett projekt för att skapa landskapets servicelöfte har inletts, tydliga gränser, villkor och gränssnitt för arbetet. Färdig projektplan (inkl. delaktighetsplan)	En mer detaljerad bild av och nya idéer om invånarnas och intressegruppernas behov och stöd för servicelöftet. Det har säkerställts att olika aktörer är trovärdiga och engagerade	Ett första utkast till servicelöfte genom öppen och interaktiv beredning	Godkänd beslutshandling inkl. servicelöfte, genomförandebeskrivning, uppföljning och rapportering	Agerande enligt genomförandebeskrivningen (förhandlingar om serviceavtal, utveckling av landskapets organisationsplan)	Bedömning av servicelöftets konsekvenser och insatser för kontinuerlig utveckling av verksamheten (t.ex. med hjälp av informationspaket om social- och hälsovården)

## Hur och genom vilken process sker beredningen av ett servicelöfte

- De huvudsakliga faserna inom beredningsprocessen
- De huvudsakliga faserna i delar
- Centrala resultat inom de olika faserna

## Modell för servicelöftet och exempel på visualisering



## Centrala mål, perspektiv och innehåll i servicelöftet

- Slutresultatet ska vara en åskådlig visualisering av de centrala perspektiven och målen för hur social- och hälsovårdstjänsterna ska genomföras på ett sätt som beaktar invånarnas behov och de lokala förhållandena samt tillgången till tjänster och tjänsternas tillgänglighet

## Beslutsfattandet i landskapet

### Landskapets beslut om ett servicelöfte och dess genomförande

- Landskapsfullmäktiges beslut om ett servicelöfte (kan utgöra en del av landskapsstrategin eller servicestrategin)
- Plan/väggkarta för genomförandet

# Att skapa ett servicelöfte i landskapen

## När man skapar ett servicelöfte ska det ha en nära koppling till:

### 1. Lagstiftningen

- Landskapslagen
- Lagen om ordnande av social- och hälsovård

### 2. Landskapets strategiarbete

- Landskapsstrategin
- Servicestrategin
- De övriga centrala strategierna och programmen i landskapet
- Riktlinjerna och de mer detaljerade strategiska målen för hur tjänsterna ska ordnas

### 3. De befintliga strukturerna och styrningsmodellerna samt ledningssystemet i landskapet

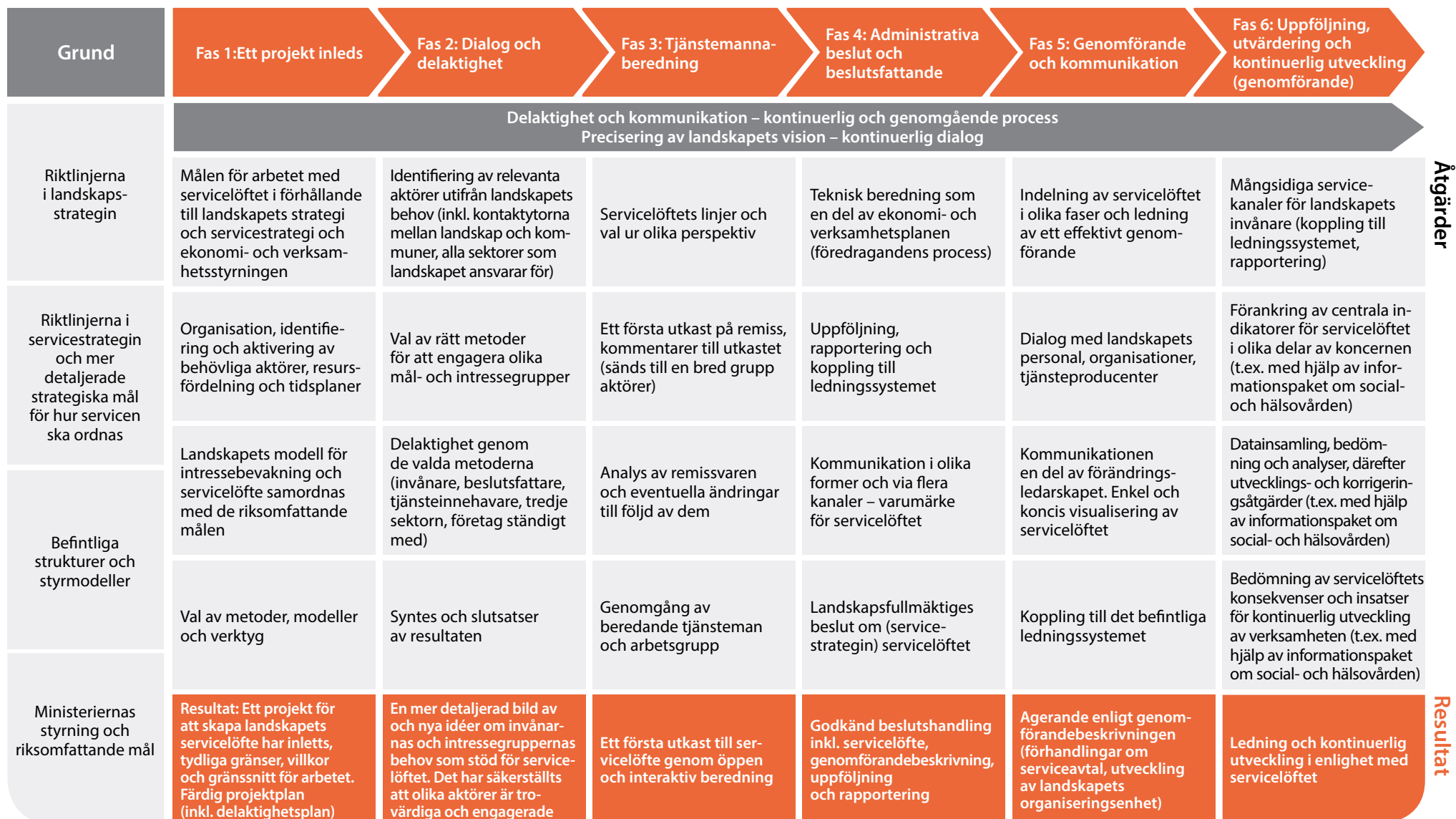
- Styr arbetsfördelningen, rollerna och ansvarsområdena
- Möjliggör ledarskap och en gemensam syn på verksamheten, ledningspraxisen och indikatorerna

På följande sida presenteras ett exempel av processen för att skapa ett servicelöfte.

## Checklist:

- ✓ Lagstiftningen
- ✓ Landskapsstrategin
- ✓ Servicestrategin
- ✓ Landskapets strukturer och ledningssystem
- ✓ Ministeriernas styrning och de riksomfattande målen

# Att skapa servicelöften



Åtgärder

Resultat

# Fas 1: Ett projekt inleds



# Fas 1: Ett projekt inleds 1/2

## Målen för arbetet med servicelöftet i förhållande till landskapets strategi och servicestrategi och styrningsstrukturerna

---

- › I denna arbetsfas är det viktigt att identifiera och sammanställa en analys utifrån servicelöftets utgångspunkter och grund.
- › Vilka särskilda faktorer i ditt landskap betonas i landskapsstrategin och servicestrategin? Vilka andra eventuella uppgiftsområden inom landskapet ska utöver social- och hälsovårdstjänsterna anslutas till arbetet med servicelöftet? Vilka mål har ni ställt upp för servicelöftet? Hur ser organisations- och koncernstrukturen ut i ditt landskap? Vilka specialfrågor inom ovannämnda områden bör lyftas fram inom det aktuella arbetet med servicelöftet?

- › När du har behandlat frågorna ovan, vilka centrala slutsatser kan du dra? Ligger tonvikten t.ex. på digitaliseringen av servicen och kommunikationen eller stärkandet av kund-/invånarupplevelsen, nätverksledningen eller utvecklingen av tjänsternas produktivitet?
- › Utforma ett kort sammandrag (en checklista) av slutsatserna.

## Organisation, identifiering och aktivering av behövliga aktörer, resursfördelning och tidsplaner

---

- › När du är klar med föregående fas kan du gå vidare till de centrala frågorna för projektledningen.
- › Organisera en grupp som ansvarar för beredningen av servicelöftet (t.ex. en projektgrupp, styrgrupp) och andra nödvändiga grupper samt fördela resurser till projektet.

- › Gör upp en tidtabell för projektet och koppla den till det övriga beredningsarbetet i landskapet.
- › Identifiera de aktörer i din organisation som behövs för arbetet samt andra aktörer som bör inkluderas. Nedan uppräknas vissa identifierade aktörer. Begrunda vilka som är viktigast för landskapet:
  - Invånarna och kunderna
  - De politiska beslutsfattarna
  - Personalen och personalorganisationerna
  - Den tredje sektorn
  - De kulturella aktörerna
  - Kommunerna
  - Läroanstalterna
  - Olika råd (äldrerådet, ungdomsfullmäktige)
  - Social- och hälsovårdsföretagen (producenterna)
  - Personalorganisationerna (deltar i ett tidigt skede)
  - Medierna (landskapstidningarna, lokaltidningarna)
  - Staten (SHM, FM, ANM)
  - Andra specialgrupper i landskapet (t.ex. språkliga minoriteter)

# Fas 1: Ett projekt inleds 2/2

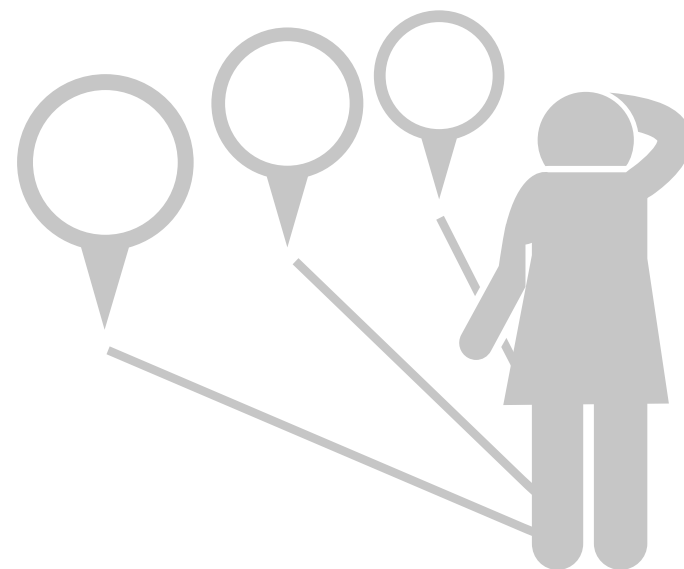
## Samordning av landskapets intressebevakning och modell för servicelöftet med de riksomfattande målen

- › I lagstiftningen anges att landskapen i sina servicelöften ska beakta de riksomfattande målen för social- och hälsovården.
- › Med tanke på intressebevakningen är det viktigt att man i landskapet kan skapa en gemensam vision för och tillsammans utveckla social- och hälsovårdstjänsterna och de därmed förknippade tjänsterna.
- › Genomförandet av servicelöftet kan göras till ett väsentligt uppföljningsobjekt som landskapet kan använda för att konstatera att de riksomfattande målen har uppnåtts.
- › Staten finansierar landskapens tjänster samt övervakar genomförandet av och kostnaderna för dem.

- › SHM förhandlar årligen med landskapen om genomförandet av social- och hälsovårdstjänsterna och utreder den likvärdiga tillgången till service och finansieringens tillräcklighet (lagen om ordnande av social- och hälsovård).

## Val av metoder, modeller och verktyg

- › I detta skede av processen lönar det sig att utreda vilka verktyg och metoder man vill använda inom processen och vilka verktyg som redan finns. Det kan vara fråga om bl.a. sociala medier, elektroniska enkäter, verktyg för övervakning av projektets digitala lösningar eller inkluderande workshops- och faciliteringsmodeller.
- › I samband med workshopparna för delprojektet för servicelöftet har det framgått ett klart behov av att bereda servicelöftet via många kanaler. De traditionella verksamhetsmodellerna för strategiarbetet är inte längre tillräckliga.
- › <https://alueuudistus.fi/sv/handbok-om-organiseringssuppgiften/planering-och-uppfoljning/invanarnas-delaktighet>



# Fas 1: Resultat

## Centrala resultat

De centrala resultaten i denna fas bör vara:

- beredningen av ett servicelöfte för landskapet har resulterat i att ett projekt inletts och resurser reserverats för detta
- avgränsningarna och de yttre ramarna för arbetet, de centrala aktörerna och kontaktytorna har klargjorts
- en projektplan har färdigställts (innehåller en delaktighetsplan)



## Fas 2: Dialog och delaktighet



# Fas 2: Dialog och delaktighet 1/2

## Identifiering av väsentliga aktörer utifrån landskapets behov

- › Ett mål med servicelöftet är att främja organiseringen av social- och hälsovården så att man samtidigt beaktar invånarnas synpunkter och behov.
- › Det innebär att man vid utarbetandet av servicelöftet ska säkerställa invånarnas och kundernas delaktighet och möjliggöra en genuin dialog även med andra centrala grupper som identifierats i projektets inledningsskede.
- › Dialogens omfattning beror också på de tjänster och tjänstehelheter som landskapet beslutat att inkludera i sitt servicelöfte.
- › Invånarnas delaktighet behandlas i följande lagar och paragrafer:
  - Landskapslagen (23 §)
  - Lagen om ordnande av social- och hälsovård (35 §)

- › Dessutom finns det bestämmelser om invånarnas och klienternas rätt till delaktighet i kommunallagen (410/2015) och i socialvårdslagen (1301/2014). Delaktigheten regleras även i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) och i lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992).

## Val av rätta metoder för att inkludera olika mål- och intressegrupper

- › Valet av rätta delaktighetsmetoder är centralt med tanke på de olika mål- och intressegrupperna.
- › Med hjälp av en omfattande dialog möjliggörs en syntes mellan olika åsikter om landskapets verksamhet och mål. Som en följd av detta resulterar mångfalden av röster i en framåtsträvande dynamik.
- › Som delaktighetsmetoder kan man utnyttja sociala medier, landskapets webbplats och intranät samt olika paneler och elektroniska enkätverktyg.

- › <https://www.innokyla.fi/kehittaminen/etsi-ja-loyda/menetelma/yhteiskehittaminen-ja-osallistaminen>
- › [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/kuulethansieminnuu\\_ebook.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/kuulethansieminnuu_ebook.pdf)
- › <https://www.youtube.com/watch?v=yzhmZfU7QhA>

(på finska)



# Fas 2: Dialog och delaktighet 2/2

## Delaktighet genom de valda metoderna (beslutsfattare, tjänsteinnehavare, invånare och företag ständigt med)

---

- › Delaktighet endast i början av processen för att skapa ett servicelöfte är inte nödvändigtvis tillräckligt, utan man bör sträva efter en kontinuerlig dialog.
- › Det är viktigt att de politiska beslutsfattarna deltar aktivt.
- › Att den politiska ledningen är delaktig i landskapets strategi, och det därtill anslutna servicelöftet, säkerställer ett engagemang i strategins och servicelöftets mål. Det är en förutsättning för att man inom ramen för servicelöftet ska kunna göra motiverade val och avgränsningar.

## Syntes och slutsatser av resultaten

---

- › När de nödvändiga skedena för att inkludera centrala aktörer har slutförts är följande steg att dra slutsatser om dessa. Slutsatser och sammandrag bör bildas ur följande perspektiv:
  - Tillgången till tjänster: vad har de olika aktörerna lyft fram?
  - Tjänsternas tillgänglighet: vad har de olika aktörerna lyft fram?
  - Tjänsternas kvalitet: vad har de olika aktörerna lyft fram?
  - Tjänsternas verkningsfullhet: vad har de olika aktörerna lyft fram?
  - Tjänsternas kundprocesser och integration: vad har de olika aktörerna lyft fram?

# Var fås mer information om erfarenheter och god praxis?

## Delprojektet för verksamhetsmodellen för kunders deltagande

Inom det andra delprojektet för spetsprojektet Kundorienterad service – Verksamhetsmodellen för kunders deltagande – utvecklas en nationell verksamhetsmodell för kunddelaktighet som

- › inkluderar kunderna som likvärdiga partner i planeringen, produktionen och utvecklingen av tjänster inom den social- och hälsovård som omfattas av landskapens organiseringsansvar
- › förbättrar möjligheterna att rikta tjänsterna i rätt tid och i enlighet med invånarnas servicebehov genom att erfarenheterna av servicen och utvecklingsidéerna utvärderas tillsammans med kunderna
- › förbättrar personalens förståelse av invånarnas servicebehov och invånarnas förståelse av serviceverksamheten så att invånarna klarar sig bättre på egen hand
- › skapar en modell för hur kundernas erfarenhetsexpertis och utvecklingsidéer kan förmedlas till tjänstemannaledningen och de politiska beslutsfattarna.

Inom projektet utvärderas även träffsäkerheten hos de metoder som används för att inkludera kunder och producera erfarenhetsdata, utnyttjandet av information samt ibruktagandet av nya, i synnerhet digitala, metoder. Se följande sida.

**Mer information om projektet** (på finska):

<http://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus/asiakkaiden-osallistumisen-toimintamalli>

samt

I Innobyen där var och en kan bidra till utvecklingen av verksamhetsmodellen (på finska)

<https://www.innokyla.fi/web/tyotila1923650>

# VERKSAMHETSMODELLEN FÖR KUNDERS DELTAGANDE

SRM 10/01/2019



LANDSKAPET



TJÄNSTEPRODUCENTEN

Delaktighet genom information, öppen kommunikation

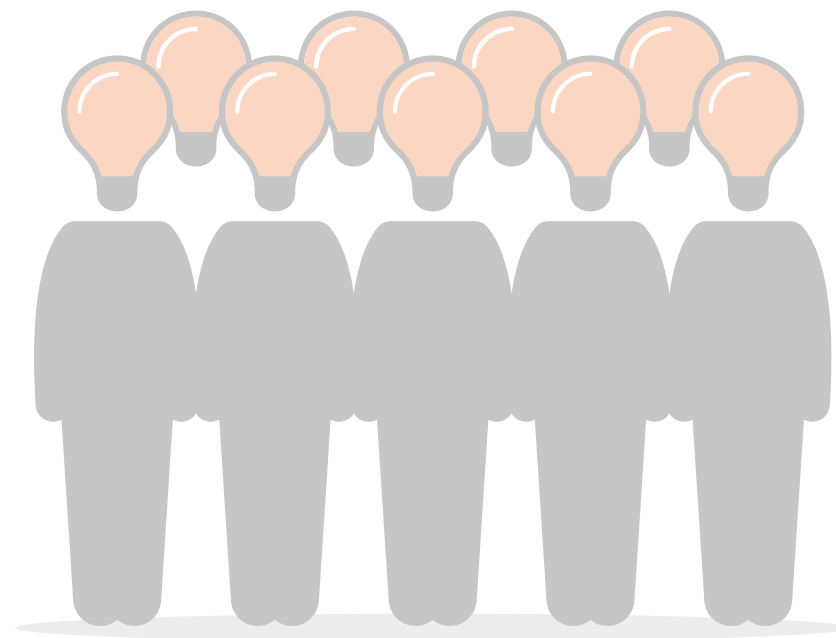
KUNDDELAKTIGHET	ORDNANDE AV TJÄNSTER	DELAKTIGHETENS KÄRNA Ordnande av tjänster	STRATEGISK NIVÅ	Kunden och personalen: UTVECKLING I SAMVERKAN	KUNDEN I EN VÅRDSITUATION
DELAKTIGHETENS KÄRNA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Strategisk ledning och samordning:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- kunddelaktighet, samarbete med organisationer</li> </ul> </li> <li>System/program för deltagande</li> <li>Tillvaratagande av erfarenheter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslutsfattande/landskapets beslutsfattare: säkerställer mångsidiga och verkningsfulla möjligheter att delta och påverka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Målen för kundernas delaktighet fastställda</li> <li>Kunder och erfarenhetsexperter med i planeringen, utvecklingen och utvärderingen av tjänsterna</li> </ul>	Kunden som partner: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jämlikhet</li> <li>• Växelverkan</li> <li>• Ökad gemensam förståelse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Växelverkan</li> <li>• Bemötande</li> <li>• Överenskommelser</li> <li>• Ansvar</li> </ul>
FORMER AV DELAKTIGHET	<ul style="list-style-type: none"> <li>Samutveckling</li> <li>Digitala plattformar</li> <li>Kundråd</li> <li>Diskussionsmöten</li> <li>Riktade enkäter</li> <li>Medborgarbudget</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lagstadgade råd för äldre, personer med funktionsnedsättning, ungdomar</li> </ul> Direkt påverkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- medborgarmöten</li> <li>- initiativ</li> </ul> Indirekt påverkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- via organisationer</li> <li>- genom att stödja aktörer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kundrespons</li> <li>Medskapande</li> <li>Diskussionsmöten</li> <li>Kundråd</li> <li>Kunder som utvärderare</li> <li>Kunder som tillhandahållare av tjänster</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medskapande (tjänstedesign)</li> <li>Coaching för utvecklingspartnerskap</li> <li>Workshoppar</li> <li>Samarbetsforum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktivt deltagande i den egna vården enligt vilja och förmåga</li> <li>• Delat beslutsfattande</li> <li>• Engagemang egenvården och serviceplanen</li> </ul>
FÖRUTSÄTTNINGAR/KRAV FÖR ATT DELAKTIGHET SKA UPPNÅS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Program för delaktighet</li> <li>Fastställande av ansvar för tjänsteproducenter och dem som samordnar delaktigheten</li> <li>Organisationer engageras</li> <li>Erfarenhetsdata</li> <li>Kundernas kunskaper utnyttjas vid beslutsfattande</li> <li>Kundservicesystem</li> <li>Fungerande webbsidor/elektroniska plattformar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invånare och erfarenhetsexperter representerade i organ</li> <li>Erfarenhetsexpert /invånarpool</li> <li>Interaktion</li> <li>Öppen beredning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Konkret plan om kunddelaktighet i organiseringsavtalen med tjänsteproducenterna</li> <li>System för kunddelaktighet</li> <li>Erfarenhetsexperter och kamratstödsaktörer används</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ledningens exempel</li> <li>Coaching i medskapande för kunder och personal</li> <li>Användning av organisationer inom tredje sektorn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunden blir hörd</li> <li>• Möjlighet att inverka på den egna vården om kunden vill</li> <li>• Rätt till en stödperson i en vårdssituation</li> </ul>

## Fas 2: Resultat

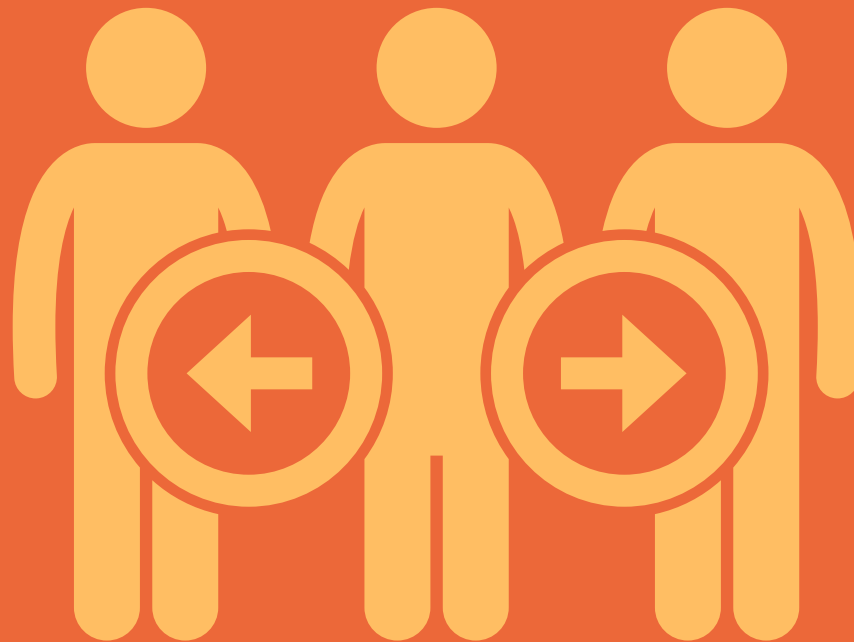
### Centrala resultat

De centrala resultaten i denna fas bör vara:

- en mer detaljerad bild av och nya idéer om invånarnas och intressegruppernas behov som stöd för servicelöftets struktur, innehåll och mål
- säkerställandet av att olika aktörer är trovärdiga och engagerade



## Fas 3: Tjänstemannaberedning



# Fas 3: Tjänstemannaberedning 1/2

## Servicelöftets linjer och val ur olika perspektiv

---

I detta skede av processen ligger fokus på konkreta riktlinjer och val. Det gäller att dra upp riktlinjer och välja innehåll för servicelöftet i fråga om olika tjänster eller tjänstehelheter ur olika perspektiv enligt följande:

- › Tillgång (ska granskas)
- › Tillgänglighet (ska granskas)
- › Kvalitet (upplevts som viktig inom arbetsgruppen)
- › Verkningsfullhet (upplevts som viktig inom arbetsgruppen)
- › Social- och hälsovårdsintegrationen (upplevts som viktig inom arbetsgruppen)

I fråga om varje perspektiv ovan bör man kunna sammanfatta landskapets mål ur anordnarens och invånarens perspektiv, till exempel:

- › Tillgångsperspektivet:
  - Anordnaren: Bedömningen av servicebehovet styrs av lagstiftningen, personalen ska vara yrkeskunnig, bedömningen av behovet görs per kund.
  - Invånaren: Jag upplever och litar på att mina behov har identifierats och att jag får rätt och verkningsfull service.

Denna arbetsfas ska i sin helhet utföras i nära samarbete med den tjänsteinnehavare som ansvarar för beredningen och den övriga arbetsgruppen. Fasen är viktig med tanke på servicelöftets innehåll och man bör reservera tillräckligt med tid för den.

## Ett första utkast kommenteras av allmänheten, remissvar begärs på det sätt som landskapet överenskommit

---

När den beredande arbetsgruppen har utformat en första version av servicelöftets innehåll och helhet är det viktigt att upprätthålla och stärka delaktigheten.

Invånarna och de centrala intressegrupperna ska ges möjlighet att kommentera utkastet via olika kanaler och landskapets officiella organ och samarbetspartner genom ett remissförfarande.





# Fas 3: Tjänstemannaberedning 2/2

## Analys av responsen och remissvaren och eventuella ändringar till följd av dem

---

- › Responsen och remissvaren som olika aktörer lämnat in om den första versionen av servicelöftet går igenom och eventuella ändringsbehov analyseras utifrån dem.
- › En annan viktig diskussion gäller servicelöftets exakthet, dvs. hur exakta mål landskapet inom ramen för servicelöftet ska ställa upp ur olika perspektiv och för olika tjänster eller tjänstehelheter.
- › För att servicelöftet inte ska bli för tungrott bör målen vara tillräckligt strategiska och konkreta.
- › Det ska vara möjligt att följa upp genomförandet av servicelöftet.

## Den beredande tjänstemannen och arbetsgruppen fortsätter sitt arbete

---

- › I denna arbetsfas ligger fokus på att finslipa det centrala innehållet i servicelöftet och dess formuleringar.
- › För att servicelöftet ska bli ett styrningsverktyg för organiseringen och produktionen av social- och hälsovården som helhet är det viktigt att engagera landskapets högsta ledning i denna arbetsfas.
- › Utan ledningens engagemang är det svårt att realisera alla fördelar med servicelöftet.
- › Vid finslipningen bör servicelöftet testas med hjälp av exempelvis följande frågor:
  - Är servicelöftets innehåll realistiskt ur ekonomiskt och verksamhetsmässigt perspektiv?
  - Bidrar servicelöftet till att styra organiseringen i rätt riktning ur ett strategiskt perspektiv?
  - Bidrar servicelöftets innehåll till att styra tjänsteproducenterna i rätt riktning ur ett strategiskt perspektiv?

- Är servicelöftet lätt att förstå ur våra invånares/ kunders perspektiv?
- Är servicelöftet mätbart och kan vi följa upp hur servicelöftet utvecklas och framskrider?

# Fas 3: Resultat

## Centrala resultat

De centrala resultaten i denna fas bör vara:

- ett första utkast till landskapets servicelöfte som beretts via många kanaler

## Fas 4: Administrativa beslut och beslutsfattande



# Fas 4: Administrativa beslut och beslutsfattande 1/2

## Beredning som en del av ekonomi- och verksamhetsplanen (föredragandens process)

- › Servicelöftet ska ingå i landskapets ekonomi- och verksamhetsplanering.
- › Ekonomi- och verksamhetsstyrningen är en central del av landskapets strategiska ledning. Därför bör man i detta skede kunna beskriva vilken inverkan servicelöftet har på den årliga budgetprocessen.
- › På samma sätt som inom den kommunala planeringen härleds de bindande verksamhetsmålen för budgeten direkt från strategin för fullmäktigeperioden genom att en årlig målnivå ställs upp för målen. Samma logik gäller i fråga om servicelöftet.

## Uppföljning, rapportering och koppling till ledningssystemet

- › Uppföljningen, rapporteringen och ledningen av servicelöftet ska kopplas till befintliga processer och ledningssystem för att öka transparensen.
- › På så sätt kan ansvaret för servicelöftets centrala mål och genomförandet av dem fördelas mellan de ansvariga personerna inom landskapskoncernen. Om en beskrivning av detta saknas finns det en risk för att servicelöftet blir och "hänga i luften" och inte leder till önskade resultat.



# Fas 4: Administrativa beslut och beslutsfattande 2/2

## Kommunikation och marknadsföring i olika former och via olika kanaler – servicelöftet görs till ett varumärke

---

- › Servicelöftet ska vara synligt och lättillgängligt.
- › För att servicelöftet ska bli ett verktyg som främjar en invånar- och kundorienterad servicekultur krävs tydlig kommunikation och visualisering i en lättfattlig form.
- › Varje landskap bör begrunda dessa frågor med tanke på vad som är landskapets primära mål för servicelöftet.
- › Utöver visualisering är kommunikation via flera kanaler och medborgarkommunikation viktigt, till exempel:
  - webbsidor
  - sociala medier
  - ledningens bloggar
  - intranät
  - videor
  - interna meddelanden och tidningar
  - ledningens rundresor i landskapet
  - arbetstagsändebud
  - <http://alueuudistus.fi/tiekartta/viestinta>  
(på finska)

## Landskapsfullmäktiges beslut om (servicestrategin) servicelöftet

---

- › Servicelöftet godkänns av landskapsfullmäktige.
- › Fullmäktige ska godkänna en helhet bestående av bland annat servicelöftet samt en beskrivning av de viktigaste frågorna kring genomförandet, uppföljningen, utvärderingen och rapporteringen av löftet.
- › Centrala kännetecken för en strategiskt fungerande fullmäktige är bland annat att fullmäktige
  - intresserar sig för ändringar i verksamhetsmiljön och utvärderar dem regelbundet; vad innebär ändringarna för den valda strategin
  - styr verksamheten i landskapet med hjälp av funktionella och ekonomiska mål samt genom att föregå med exempel
  - säkerställer ett fungerande strategiskt beslutsfattande inom landskapskoncernen
  - regelbundet utvärderar sin egen verksamhet och tar lärdom av erfarenheter.

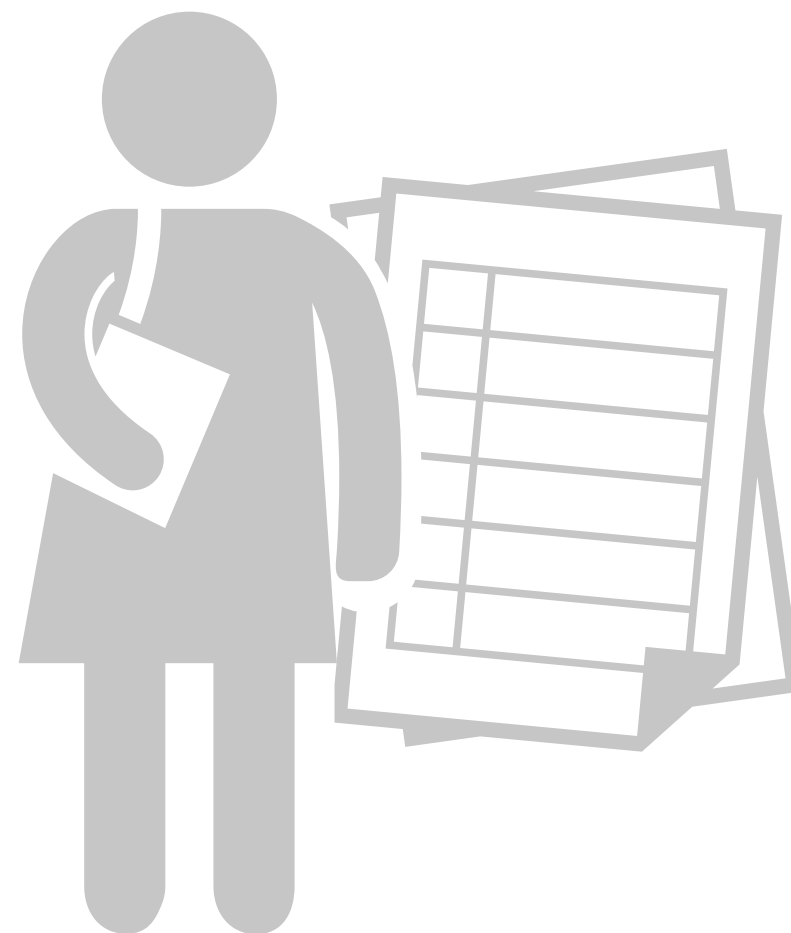
# Fas 4: Resultat

## Centrala resultat

De centrala resultaten i denna fas bör vara:

En godkänd beslutshelhet som består av ett servicelöfte och en beskrivning av dess

- genomförande
- uppföljning
- rapportering
- utvärdering
- medborgarkommunikation



# Fas 5: Genomförande och kommunikation



# Fas 5: Genomförande och kommunikation 1/2

## Indelning av servicelöftet i olika funktionella faser och ledning av ett effektivt genomförande

---

- › När ett servicelöfte godkänts är det viktigt att se till att det etableras och genomförs.
- › I genomförandet bör väsentliga personer inkluderas och engageras. Detta inkluderar en öppen kommunikation och en bred dialog om servicelöftets centrala innehåll. Endast därigenom kan man skapa förståelse, intresse och engagemang.
- › En annan väsentlig helhet är att säkerställa en koppling till ledningssystemet. Landskapet ska diskutera och göra genomförandet till en del av sina strukturer, mätare och ledningsrutiner.
- › Landskapet ska se till att nya verksamhetsmetoder, modeller och rutiner utvecklas så att det nya servicelöftet kan genomföras som en del av den övriga strategiska helheten.

## Kontinuerlig dialog med landskapets invånare, kunder, personal, organisationer och tjänsteproducenter

---

- › En dialog är viktig i alla skeden av utarbetandet av servicelöftet. I synnerhet när löftet färdigställts ska det gås igenom med bland annat personalen, personalorganisationerna och tjänsteproducenterna. För att upprätthålla en dialog krävs enkla verksamhetsmodeller och instrument med låg tröskel.
- › Landskapet ska i egenskap av anordnare för social- och hälsovårdstjänsterna styra tjänsteproducenterna i sitt område. Servicelöftet ska synas i de avtal som ingås med tjänsteproducenterna och därigenom i tjänsteproducenternas verksamhet. För att upprätthålla en dialog krävs enkla verksamhetsmodeller och instrument med låg tröskel.
- › Med hjälp av servicelöftet kan man få tjänsteproducenterna att sinsemellan "konkurrera" om att genomföra servicelöftet.
- › Landskapsinvånarna och de som anlitar tjänsterna ska hela tiden ha tillgång till en interaktiv, öppen informations- och responskanal.



# Fas 5: Genomförande och kommunikation 2/2

## Kommunikationen som en del av förändringsledarskapet, enkel och tydlig visualisering av servicelöftet

- › En tillräckligt enkel och tydlig visualisering ökar förståelsen, intresset och engagemanget.
- › I detta material beskrivs ett exempel på visualiseringen av ett servicelöfte (presentationen grundar sig på Talent Vectias modell).



## Koppling till det befintliga ledningssystemet

- › Genomförandet av servicelöftet grundar sig på att det görs till en integrerad del av landskapets ledningssystem.
- › Detta kan säkerställas t.ex. med hjälp av följande påståenden:
  - Vi har på ett tydligt sätt fastställt hur de åtgärder och prioriteringar som servicelöftet kräver motsvarar vår strategi.
  - Vi har på ett tydligt sätt fastställt vem som utifrån servicelöftet ansvarar för initiativ/projekt.
  - Vi har på ett tydligt sätt fastställt vilka åtgärder och ansvar för att genomföra servicelöftet som vilar på varje enhet, sektor och resultatområde.
  - Vi har fastställt hur vi systematiskt ska utveckla vår kultur så att den stöder servicelöftets mål.
  - Vi har på ett tydligt sätt fastställt hur uppföljningen, utvecklingen och rapporteringen av servicelöftet ska genomföras och ledas.
  - Vi har på ett tydligt sätt fastställt hur vi kan allokera resurser till de objekt som krävs i servicelöftets mål.

# Fas 5: Resultat

## Centrala resultat

De centrala resultaten i denna fas bör vara:

- Agerande enligt genomförandebeskrivningen, bland annat
- förhandlingar om serviceavtal
- utveckling av landskapets organiseringsenhet



## Fas 6: Uppföljning, utvärdering och kontinuerlig utveckling



# Fas 6: Uppföljning, utvärdering och kontinuerlig utveckling 1/2

## Mångsidiga servicekanaler för landskapets invånare (koppling till ledningssystemet, rapportering)

- › Servicelöftet som verktyg samt instrument för ledning av verksamheten och ekonomin är en kontinuerlig process som hela tiden förändras.
- › Enligt lagstiftningen: "Servicelöftet ska offentliggöras i det offentliga datanätet. Ett offentligt servicelöfte ger invånarna i landskapet möjlighet att följa och bedöma hur avsikten är att tillhandahålla tjänster och tillhandahålls de i enlighet med löftet. Härigenom är det också möjligt att ge respons och komma med förslag som förbättrar det praktiska tillhandahållandet av tjänster".
- › Det är dock inte tillräckligt att enbart utveckla kanalerna, utan landskapen måste även kunna omvandla kundresponsen till en del av ledningssystemet och rapporteringen.

- › Landskapen bör ställa upp tydliga mål om kundupplevelsen för hela organisationen samt via ledningssystemet implementera dessa mål i organisationen som helhet.

## Förankring av centrala mätare för servicelöftet i olika delar av koncernen (och i motsatt riktning)

- › Vid valet av mätare lönar det sig att beakta hur täckande resultatmätarna och mätarna för uppföljning av framstegen är. Om uppföljningen sker enbart med hjälp av resultatmätare fokuserar den ofta enbart på de mätbara slutresultaten, varvid man undgår att beakta om utvecklingen går i rätt riktning.
- › Att välja centrala mätare för kundupplevelsen i anslutning till servicelöftet i hela organisationen är viktigt med tanke på uppföljningen, utvärderingen och den kontinuerliga utvecklingen. Varje landskap bör inom ramen för servicelöftets innehåll hitta 3–5 centrala mätare som följs upp i hela organisationen.

- › Valet av mätare kan testas t.ex. med hjälp av följande påståenden:
  - Vi följer upp hur servicelöftet framskrider med hjälp av "mätare av framstegen" (som mäter framstegen, om man är på rätt väg, om tidtabellen håller för att nå de önskade resultaten).
  - Vi följer upp hur servicelöftet framskrider med hjälp av "resultatmätare" (som mäter slutresultatet såsom omsättningen, lönsamheten, den årliga täckningen).



# Fas 6: Uppföljning, utvärdering och kontinuerlig utveckling 2/2

## Datainsamling, bedömning och analyser, därefter utvecklings- och korrigeringsåtgärder

---

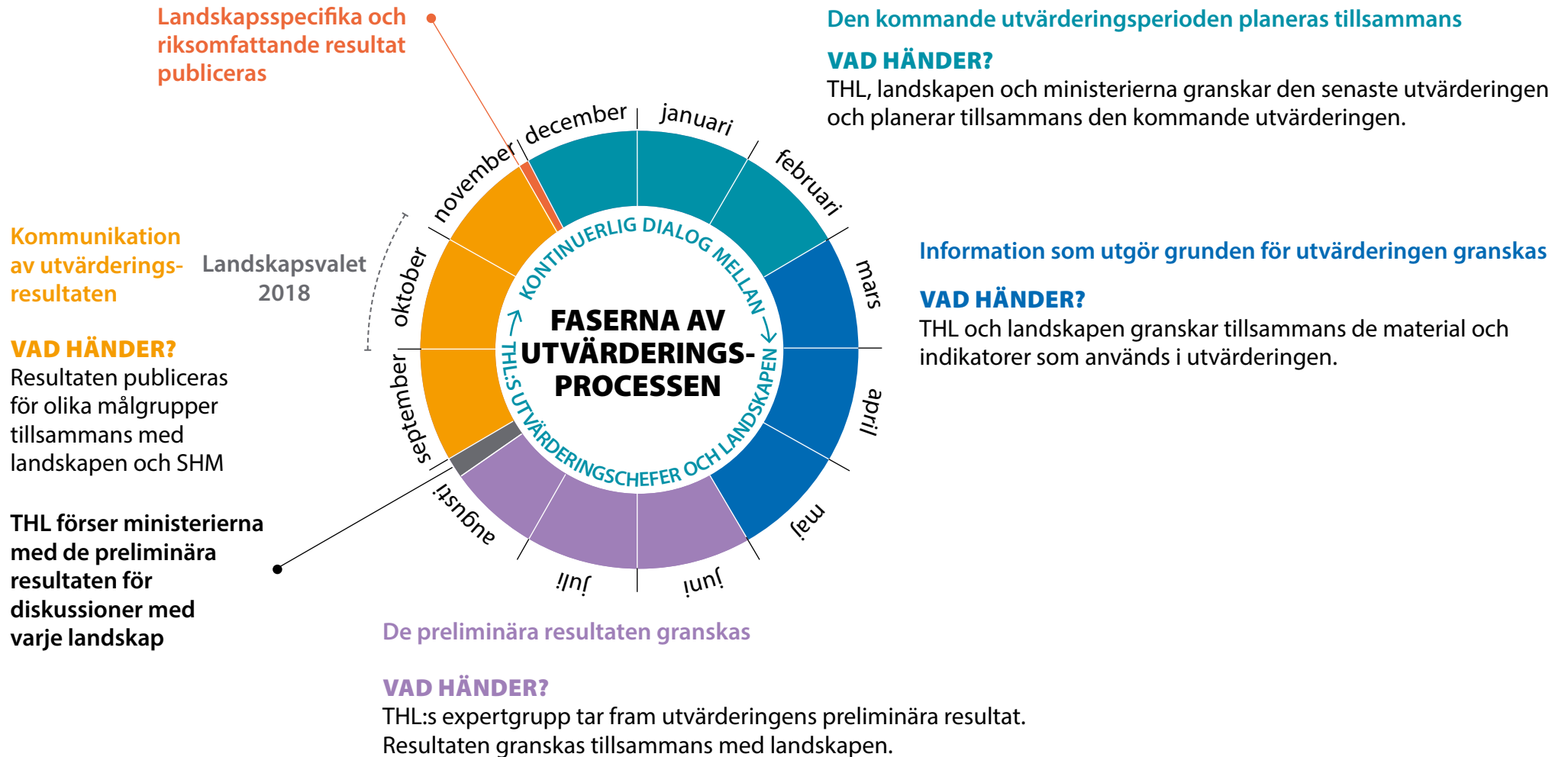
- › En förutsättning för systematisk och kontinuerlig utveckling är att man sammanställer befintlig information och utvärderar den nuvarande verksamheten utifrån den.
- › Det är möjligt när uppföljningen av servicelöftets framskridande görs till en del av ledningssystemet och ansvaret för uppföljningen införs i de anställdas befattningsbeskrivningar.
- › Detta kan testas t.ex. med hjälp av följande påståenden:
  - Vi har fastställt forum för ledningen och mätare för dessa med vilka vi systematiskt följer upp framstegen.
  - Vi utvärderar regelbundet att vi gjort rätta val.
  - Vi har fastställt en metod för att snabbt reagera på eventuella utmaningar och förändringar i omvärlden.

## Bedömning av servicelöftets konsekvenser och insatser för kontinuerlig utveckling av verksamheten

---

- › Servicelöftet är avsett att främja bl.a. organiseringen av social- och hälsovården på riks nivå så att man tar hänsyn till kundernas åsikter och behov.
- › Avsikten är även att öka transparensen i verksamheten och därigenom utveckla tjänsternas kvalitet, verkningsfullhet och kostnadseffektivitet.
- › Därför bör bedömningen av servicelöftets verkningar göras till en del av den kontinuerliga utvecklingen av verksamheten. Ett fungerande alternativ är att implementera ett kundorienterat tänkesätt samt Lean-utvecklingens principer och verktyg i det vardagliga arbetet.
  - Informationspaket om social- och hälsovårdsreformen <https://alueuudistus.fi/sv/informationspaket-for-social-och-halsovarden>
  - Utvärdering av landskapens organiseringsförmåga (på THL:s ansvar) <https://thl.fi/sv/web/vardrefor-men/informationsunderlag-och-utvardering/utvardering>

# Referensram för utvärderingen av landskapen (THL), årsklocka för utvärderingen



# Fas 6: Resultat

## Centrala resultat

De centrala resultaten i denna fas bör vara:

- färdiga mätare och indikatorer för uppföljningen och utvärderingen av servicelöftet
- ledning och kontinuerlig utveckling i enlighet med servicelöftet



### 3. Exempel på en modell av servicelöftet





# Exempel på en modell av servicelöftet

## Exempelmodell på servicelöftet

Exempelmodellen på servicelöftet grundar sig ursprungligen på Talent Vectias konceptarbete för att utveckla kundupplevelsen som har tagits fram i samband med workshopsarbete och anpassats i samarbete med landskapsberedarna för visualiseringen av verksamhetsmodellen för servicelöftet.

### Modellen grundar sig på följande idé:

- › Modellen består av två centrala perspektiv som används för att ta fram innehåll för servicelöftet:
  - 1) anordnarens perspektiv och
  - 2) invånarens/kundens perspektiv.
- › De två perspektiven ovan indelas i fem delområden som tillsammans bildar ett servicelöfte. "Tillgång innebär för anordnaren x, för kunden x".
  - Tillgång
  - Tillgänglighet
  - Kvalitet
  - Verkningsfullhet
  - Social-och hälsovårdsintegrationen

- › Modellens innersta cirkel har delats upp i två delar. I dessa ska verksamhetsprincipen sammanfattas (vad innebär den för anordnaren, vad för invånaren/kunden).
- › I modellens mitt anges kärnan i landskapets servicelöfte.

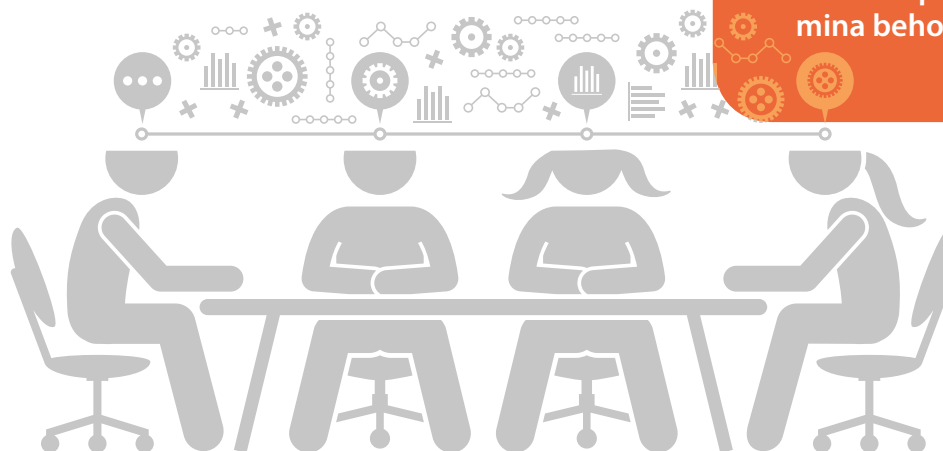
## Exempelmodellen utgår från att det finns två motparter

### Anordnarens tillgänglighetsperspektiv:

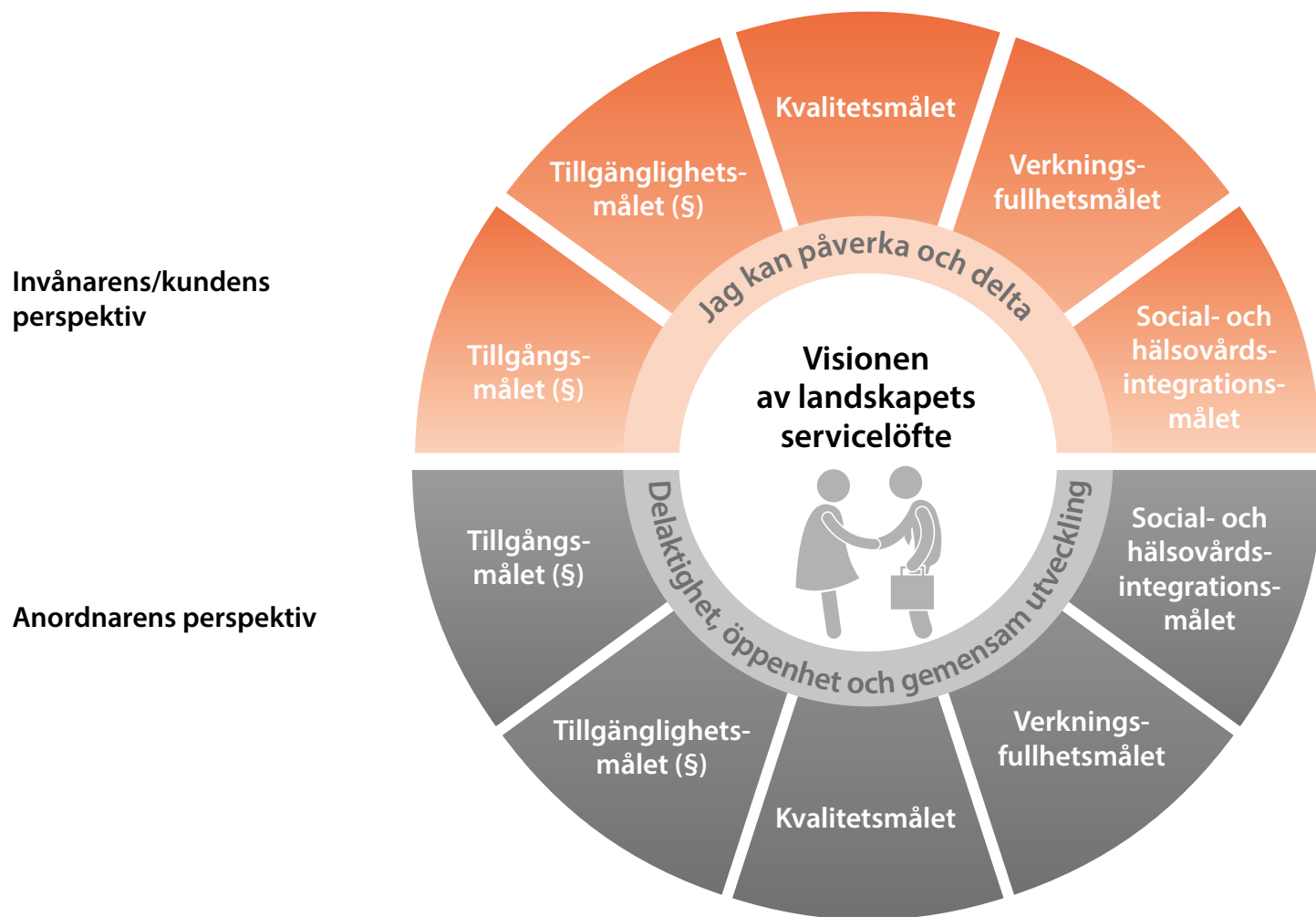
- "Tjänsterna tillhandahålls via flera olika kanaler med beaktande av kundernas olika behov."

### Kundens tillgänglighetsperspektiv:

- "Jag upplever att tjänsterna är tillgängliga och jag kan sköta mina ärenden på ett flexibelt sätt utifrån mina behov och min förmåga."



# Exempelmodell på servicelöftet



# Exempel på invånarens/kundens perspektiv

- › Jag erbjuds tjänster på olika sätt som jag kan välja mellan.
- › Man försöker uppriktigt lösa mina problem.
- › Anvisningarna om de elektroniska tjänsterna är tydliga.
- › Jag behöver inte köa onödigt länge och tjänsterna är lättillgängliga.

- › Jag litar på att jag får bra och trygg service.
- › Man ser till att hålla de löften man gett mig.
- › Jag får enkelt och på ett begripligt sätt de tjänster som jag lovats.

- › Jag får alltid service av samma kvalitet oberoende av kanaler/ personer.
- › Utvecklingen av min funktionsförmåga och hälsa ligger i fokus.
- › Jag upplever att man uppriktigt bryr sig om mig och tar ansvar för min hälsa som helhet.

- › Man känner till mina behov.
- › Man förstår vad som är viktigt för mig.
- › Mina behov uppfattas som viktiga.
- › Jag får bra information om tjänsterna och när servicen i mitt landskap.
- › Jag kan sköta mina ärenden enligt min egen förmåga.

- › Jag får tjänster i rätt tid.
- › Jag vet vart jag ska vända mig för att få hjälp med mina behov.
- › Jag behöver inte springa från ett ställe till ett annat, utan servicekedjorna fungerar bra.
- › När jag behöver många olika tjänster vet jag vem som ansvarar för helheten.



# Exempel på anordnarens perspektiv



# Invånarens/kundens perspektiv



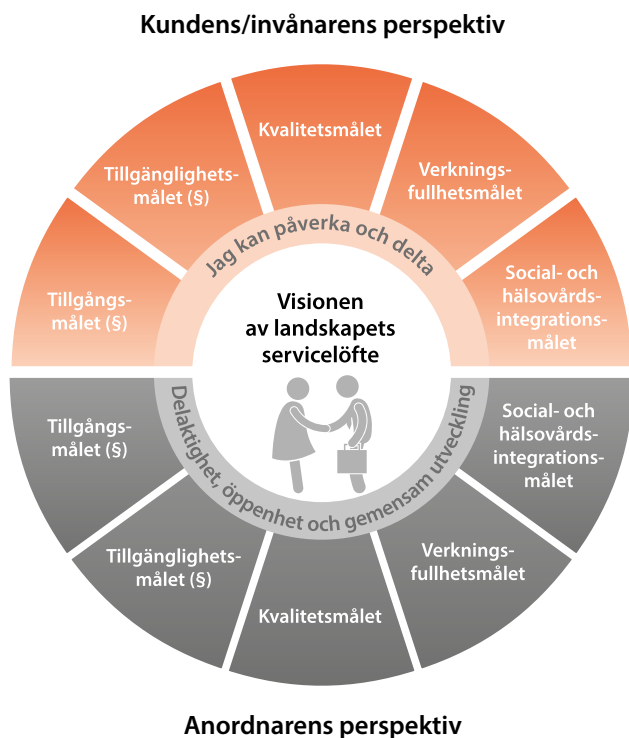
# Anordnarens perspektiv

Du kan föra in ett eget servicelöfte på detta underlag.

Det är viktigt att servicelöftet resulterar i en tillräckligt koncis och exakt visualisering. Servicelöftet ska i sin enklaste form kunna presenteras med hjälp av tre dior.

Informationsflödet är stort överallt. Problemet är inte att publicera informationen utan att få uppmärksamhet till den.

### Exempelmodell på servicelöftet



### Landskapets servicelöfte i sin helhet

### Exempel på kundens perspektiv



### Det detaljerade innehållet i servicelöftet enligt kundernas perspektiv

### Exempel på anordnarens perspektiv



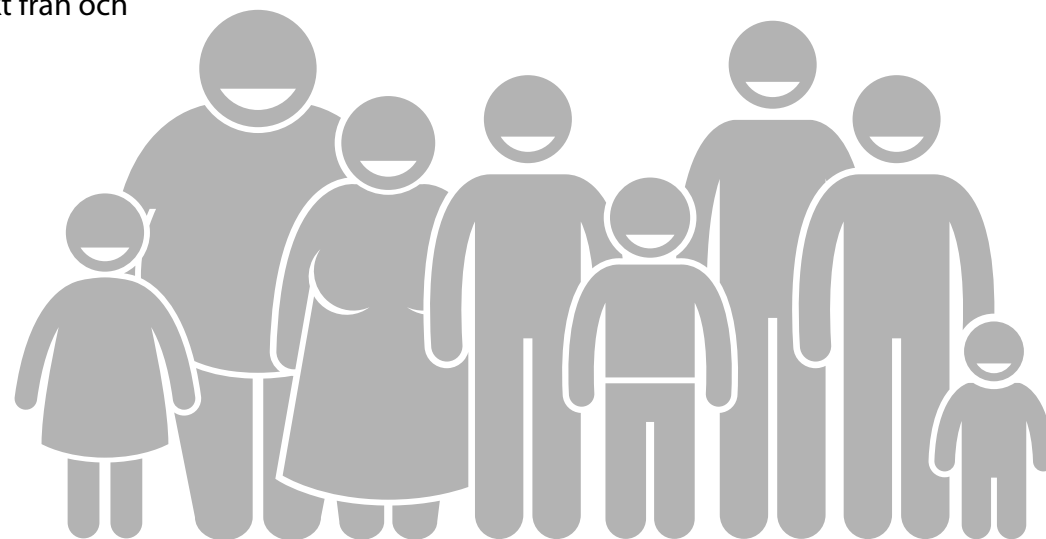
### Det detaljerade innehållet i servicelöftet enligt anordnarens perspektiv

# Slutord

Det är möjligt att det i olika landskap finns ett behov av flera servicelöften beroende på olika kundgruppers och kundsegments (barn och unga, äldre osv.) behov. I sådana situationer gäller det att fästa vikt vid samordningen av servicelöftena. Om landskapet utformar flera servicelöften måste deras inverkan på verksamheten, ekonomin och uppföljningen av löftena diskuteras på förhand. I denna handbok beskrivs vad ett servicelöfte är, vad det innebär och hur landskapen kan gå till väga för att skapa ett servicelöfte som en del av den mer omfattande berednings- och utvecklingsprocessen i landskapet. I beskrivningarna av de olika arbetsfaserna presenteras på ett konkret sätt de åtgärder som bör beaktas i servicelöftet. Det bör dock alltså understrykas att varje landskap kan tillämpa exemplen i handboken på det sätt som lämpar sig bäst för landskapets situation.

Under våren 2018 publicerades en elektronisk version av hur man skapar ett servicelöfte på adressen [www.alueuudistus.fi/sv/framsida](http://www.alueuudistus.fi/sv/framsida). Den kan utnyttjas av landskapsberedarna och alla andra som intresserar sig för frågan.

Landskapen erbjuds en möjlighet att testa verksamhetsmodellen för servicelöftet och delta i ett pilotprojekt från och med mars 2018.



# Mer information

Projektchef Vuokko Lehtimäki

Social- och hälsovårdsministeriet

Avdelningen för välfärd och tjänster/HPO



Sjötullsgatan 8  
00170 Helsingfors  
PB 33  
00023 Statsrådet  
Växel 0295 16001