

<Slutrapport>

<Hurmårdu.nu - pilot>

## Innehåll

1	Grundläggande information.....	6
1.1	Syfte.....	6
1.2	Bakgrund.....	6
1.3	Projektnytta.....	6
2	Projektorganisation .....	7
2.1	Projektorganisation .....	7
2.2	Organisationsschema.....	8
2.2.1	Beställare/projektägare .....	8
2.2.2	Styrgrupp.....	8
2.2.3	Projektgrupp .....	8
3	Processer och metoder.....	9
3.1	Målen.....	9
4	Utfall resultatmål.....	10
5	Utfall tidplan.....	10
6	Utfall kostnader, inklusive resurser .....	11
7	Indikation effektmål .....	11
8	Överlämning/leverans av projekt.....	12
9	Fortsatt arbete .....	13
10	Erfarenheter och observationer.....	13
11	Förslag till förbättringar .....	15
12	Kommentarer från projektet .....	16
13	Bilagor.....	16

### *Dokumenthantering*

Ansvar	Roll	Namn
Ägare	Projektledare	Maria Waller
Informeras	Beställare Projektägare Styrgrupp	Mathias Karlsson/Börje Ehinger Christina Sand Jürgen Staub-Lambrecht Maria Larsson Kerstin Karlsson Thomas Miliander Ida Kullgren

### *Referenser*

Ref	Dokument ID	Version	Dokument
Ref 1. Referenstext			
Ref 2. Referenstext			

### *Definitioner och förkortningar*

Begrepp/förkortning	Förklaring
-	-

### *Revisionshantering*

Version	Datum	Ändrad av	Summering av förändringar i förhållande till föregående version	Ändringar markerade (j/n)

**Projektnamn:**

Hurmårdu.nu - pilot

**Projektägare/beställare:**

Mathias Karlsson delegerat till Christina Sand

**Checklista inför beslut, BP5**

	JA	NEJ
Alla ärenden och projekthandlingar är omhändertagna och diarieförda	Ja	
Projektets akt är avslutad		Nej*
Alla erfarenheter och observationer dokumenterade och avrapporterade	Ja	
Projektbiblioteket är uppdaterat med relevanta dokument	Ja	
Avvikelser från planerade mål är dokumenterade	Ja	
Effektmålen är dokumenterade i nyttokalkylen		Nej**
Ansvarig för uppföljningen av nyttoeffekterna är utsedd	Ja	
Nyttouppföljningsmetod är dokumenterad i överenskommelsen för realisering av nytta.	Ja	
Projektet är formellt avslutad	Ja	

\* Outlook 365-gruppen "Hurmårdu.nu-pilot" som använts i projektet finns kvar till vidareutvecklingsprojekt.

\*\* Ingen nyttokalkyl är framtagen för projektet.

*Kryssa i rutan för vilket alternativ som gäller;*

JA NEJ Kommentar:

**Beslut att godkänna Slutrapport och avsluta projektet,  
BP5**

**Beslut att bordlägga beslutet**

Ja		



2018-06-18

*Christina Sand*

-----  
*Datum och underskrift av projektägaren*

Christina Sand

-----  
*Namnförtydligande*

## 1 Grundläggande information

### 1.1 Syfte

Syftet med projektet har varit att testa och utvärdera webbtjänsten "Hurmårdu.nu" på första linjen unga i Karlstadsområdet för att visa nyttan med denna inför eventuell spridning. För att förbereda inför lansering på andra första linjen-mottagningar i Värmland samt för Ungdomsmottagningen i Karlstad, skulle en behovsinventering för dessa göras.

### 1.2 Bakgrund

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 unga". Det finns flera barriärer förknippade med den första kontakten med en vårdgivare, vilket medför att många unga väntar alldeles för länge innan de söker hjälp. Det i sin tur kan leda till att det psykiska måendet utvecklas till en allvarigare problematik än om kontakt med rätt vårdgivare hade tagits tidigare.

För att underlätta för unga att ta kontakt med vården har webbtjänsten Hurmårdu.nu utvecklats. Webbtjänsten har tagits fram utifrån ungas behov i en medskapande process mellan unga och medarbetare på första linjen. Webbtjänsten möjliggör kontakt med vården, hjälper unga att uttrycka sina bekymmer samt skapar en checklista inför mötet med medarbetare på första linjen på ett sätt som unga känner sig bekväma med. Informationen som skapas skickas till första linjen unga som kontaktar användaren för att boka en tid. Den information som tjänsten ger fungerar också som ett samtalsstöd i mötet, vilket ger användaren större möjlighet att sätta fokus på det som är viktigt för dem.

Genom att införa webbtjänsten tillförs ett nytt lättillgängligt kontaktsätt till första linjen unga i Karlstadsområdet. Detta förväntas få effekten att fler kommer välja att ta kontakt via webbtjänsten istället för via sms, e-post, telefon och drop-in. Då tillgängligheten ökar förväntas antalet förstagångssökande till första linjen unga i Karlstadsområdet öka. Webbtjänsten medför även tidsvinster genom effektivare tidsbokning och tidigare behovsidentifiering, vilket gör att mer tid kan ägnas åt att träffa besökare.

### 1.3 Projektnytta

#### Effekt

Webbtjänsten möjliggör kontakt med vården, hjälper unga att uttrycka sina bekymmer samt skapar en checklista inför mötet med medarbetare på första linjen på ett sätt som unga känner sig bekväma med. Ungas beteende förväntas därmed förändras till att välja att kontakta första linjen via webbtjänsten. Effekten blir således:

- Ökad tillgänglighet - Fler ungdomar tar kontakt med första linjen, dvs de får hjälp tidigt i vårdkedjan
- Omstyrt kontaktsätt från sms till webbtjänst
- Omstyrt kontaktsätt från mail till webbtjänst

## Nyttor

Ekonomiska nyttor:

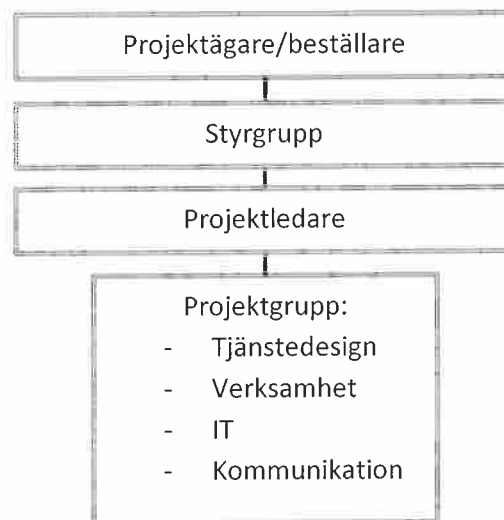
- Sparad framtida kostnad för vård på specialistnivå (exempelvis BUP). Dock är det för många faktorer som kräver högst osäkra antaganden för att kunna göra beräkningar av denna nytta.

Kvalitativa nyttor:

- Ny kontaktväg som fångar ytterligare målgrupp
- Minskade kvalitetsbrister (sms minskar och mail tas bort)

## 2 Projektorganisation

### 2.1 Projektorganisation



## 2.2 Organisationsschema

### Beställare/projektägare

Mathias Karlsson, som ursprungligen var beställare/projektägare, slutade sitt linjeuppdrag i början av mars 2018 och ersattes av Börje Ehinger. För detta projekt delegerades projektägarskapet till Christina Sand, som varit projektägare under hela projektets gång. Förändringen av beställarrollen har inte påverkat projektet nämnvärt.

### Styrgrupp

När projektets genomförande startade var följande medlemmar med i styrgruppen:

- Christina Sand, avdelningschef första Linjen unga **Karlstadsområdet**
- Jürgen Staub-Lambrecht, verksamhetschef, VO Västra Karlstad och Hammarö
- Kerstin Karlsson, Utvecklingsledare Barn och Unga i Värmland
- Fox Foxhage, projektledare för "Ungdomsmottagningarna och psykisk hälsa 2017"
- Thomas Miliander, enhetschef, IT Verksamhetsstöd
- Ida Kullgren, enhetschef, utvecklingsenheten
- Kjersti Berg Martinsen, bitr avdelningschef, utvecklings- och kommunikationsavdelningen

Under genomförandefasen har följande förändringar i styrgruppen skett:

- Fox Foxhage ersattes av Maria Larsson pga att Fox avslutade sin anställning vid Region Värmland.
- Kjersti Berg Martinsen slutade pga tjänstledighet

### Projektledare

Maria Waller, utvecklingsledare från utvecklingsenheten, har varit projektledare under hela projektiden.

### Projektgrupp

Projektgruppen har varit densamma genom projektets genomförande med följande uppställning:

#### Tjänstedesign

- Olga Sabirova Höjerström, tjänstedesigner, utvecklingsenheten

#### Verksamhet

- Christina Sand, avdelningschef första linjen unga samt ungdomsmottagningen Druvan



- Carina Mäkinen, verksamhetsutvecklare för ungdomsmottagningar och första linjen unga-mottagningar i Värmland
- Samtliga medarbetare på första linjen unga i Karlstadsområdet
- Samtliga medarbetare på ungdomsmottagningen Druvan

#### IT

- Samordnare av IT-stöd inom projektet: Ida Tegner, förvaltningsledare, Landstings-IT
- Mjukvaruutveckling: konsulter från Ocean Observations

#### Kommunikation

- Ulrika Svanberg, kommunikatör, kommunikationsenheten

### 3 Processer och metoder

Projektet har följt landstingets projektmodell Projektil.

Arbetsdokument har samlats i Outlook-gruppen Hurmårdu.nu-pilot.

Projektdokument samt styrgruppsprotokoll är diarieförda under numret LK/171675.

Webbtjänsten är utvecklad utifrån tjänstedesignprocessen, vilken kan visualiseras som en double diamond, vars sista fas knyter an till detta projekt.

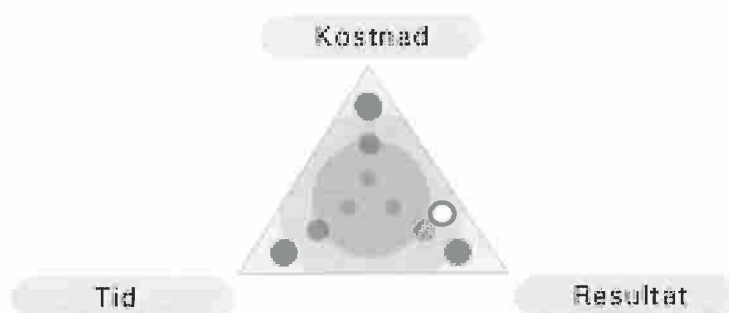
Projektkod är 3052.

#### 3.1 Målen

Projektets prioritering mellan tid, kostnad och resultat har varit oförändrad under hela projekttiden.

Balansen i projektets målbild har prioriterats enligt följande:

1. Resultat
2. Kostnad
3. Tid



## 4 Utfall resultatmål

Projektmålet var att:

1. Lansera webbtjänsten på första linjen unga i Karlstadsområdet.
2. Genomföra utvärdering för att kunna besluta om webbtjänsten ska fortsätta att användas på första linjen unga i Karlstad och längre fram i fler verksamheter.
3. Ta fram krav för hur webbtjänsten ska anpassas för användning vid ungdomsmottagningen i Karlstad samt vid första linjen-mottagningar i övriga Värmland.

Webbtjänsten lanserades på första linjen unga i Karlstadsområdet den 30 november 2017. Därefter har en utvärdering genomförts av både besökarnas och medarbetarnas upplevelse av att använda webbtjänsten. Utvärderingen, som har genomförts genom enkäter och intervjuer, sammanställdes och presenterades för styrgruppen 2018-04-16. Utvärderingen redovisas i bilaga y.

Från lanseringen och fram till 16 mars 2018 har även besöksstatistik samlats in. Denna visar att 17% av förstagångssökarna har tagit kontakt via webbtjänsten. För att kunna besluta om webbtjänsten användes tillräckligt för att fortsätta projektet (BP3.1) sattes två kriterier upp:

- Det ena kriteriet var att minst 10 % av kontakterna skulle ha tagits via webbtjänsten under denna period, av ungdom eller närstående, eftersom det bekräftar att målgruppen delvis är nådd och att förutsättningar finns för att information om tjänsten sprids vidare mellan ungdomar.
- Det andra kriteriet var att minst 50 % av de som sökt via webbtjänsten skulle vara positivt inställda till att använda webbtjänsten. Utvärderingen visar att 94% av de som har svarat på enkäten och som har sökt kontakt via webbtjänsten anger att de kan tänka sig att använda webbtjänsten om de behöver komma i kontakt med första linjen unga igen i framtiden.

Den tredje punkten omformulerades till att ta fram *behov* av webbtjänsten för användning vid ungdomsmottagningen i Karlstad samt vid första linjen unga-mottagningar i övriga Värmland istället för *krav*. Resultatet redovisas i bilaga x.

Projektmålet har således uppnåtts på samtliga punkter.

## 5 Utfall tidplan

	Planerat datum	Genomfört datum	Kommentar
BP2	2017-10-30	2017-10-30	
BP3	2017-11-27	2017-11-27	
BP3.1	2018-04-01	2018-04-16	Pga påsklov ombokades BP3.1-datum till något senare.
BP4	2018-05-01	2018-05-22	En förskjutning pga ovanstående.

## 6 Utfall kostnader, inklusive resurser

Kostnadsslag (kr)	Projektledning	Mjukvaru-utveckling/IT	Arbetsätt	Utvärdering	Kommunikation/marknadsföring
Löner	192 000	33 182	76 632	207 734	8056
Externa tjänster	0	121 800	0	0	0
Utrustning	0	0	0	0	0
Material	0	22 500	0	18 770	10 000
Indirekta kostnader (OH)	0	0	0	0	0
Resor	3 415	0	0	0	0
Övrigt	0	2500	0	0	5000
Summa	195 415	179 982	76 632	226 504	23 056
Totalt					701 589 kr

Förbrukad tid beräknad utifrån estimat i projektplan (h)	2017	2018	Totalt
Olga Sabrinova Höjerström	62	120	182
Ida Tegner	38	56	94
Christina Sand	54	132	186
Carina Mäkinen	18	40	58
Arbetsgrupp FL Karlstad (10 pers)	156	240	396
Ulrika Svanberg	16,5	10	26,5
Maria Waller	112	340	452
Summa	457	938	1 395 h

## 7 Indikation effektmål

Effektmålen ska mätas 12 respektive 24 månader efter lanserad webbtjänst, vilket blir i början av december 2018 samt i december 2019. Detta resultat ska ligga till grund för beslut om införande i fler verksamheter. Redan under utvärderingsperioden i projektet inkom 17% av kontakterna via webbtjänsten, vilket indikerar att målgruppen delvis är nådd och att förutsättningar finns för att information om tjänsten sprids vidare mellan ungdomar.

Antalet förstagångssökande till första linjen unga i Karlstadsområdet har ökat jämfört med samma period föregående år. Införandet av webbtjänsten är sannolikt en av orsakerna till



det. Hittills kan viss omstyrning av kontaktvägarna ses. Webbtjänsten har under utvärderingsperioden tagit andelar från telefon, drop-in och e-post.

Antal sökande per kontaktsätt innan jämfört med efter införande av webbtjänsten:

	Andel sökande i % innan webbtjänstens införande (161130-170316)	Andel sökande i % efter webbtjänstens införande (171130-180316)
Telefon	48	42
Drop-in	10	2
E-post	20	16
Sms	19	21
Webbtjänst	0	17

Effektmål	Mätmetod	Målvärde	Tidpunkt för effektmätning	Ansvarig för effekthemtagning
Ökat antal kontakter som tas via webbtjänsten och som leder till en insats (lots, rådgivning eller möte)	Första linjens statistik gällande kontaktsätt, kontaktorsak och insats.	Minst 25% av totala antalet kontakter efter 12 mån.  Minst 37,5% av totala antalet kontakter efter 24 mån.	12 respektive 24 månader efter driftsatt webbtjänst	Christina Sand
Omstyrt kontaktsätt till första linjen unga i Karlstadsområdet	Första linjens statistik gällande kontaktsätt	Andel kontakter som tas via sms och e-post ska halveras till förmån för webbtjänsten under 12 mån efter driftsatt webbtjänst och andel e-post ska vara 0 % efter 24 mån.	12 respektive 24 månader efter driftsatt webbtjänst	Christina Sand

## 8 Överlämning/leverans av projekt

Projektdokumentation är diarieförd under LK/171675.

### **Förvaltning av webbtjänsten**

Överlämning till förvaltning skedde på ett möte 2018-05-04 enligt mall för detta, se bilaga 1. Landstinget förvaltar webbtjänsten. Adresserna hurmardu.nu och hurmardu.nu finns hos Loopia.

### **Utvärdering**

Överlämning till styrgrupp 2018-04-16. Resultatet redovisas i bilaga 4.

### **Behovsinventering**

Överlämning till styrgrupp 2018-05-21. Resultatet redovisas i bilaga 5 och 6.

## **9 Fortsatt arbete**

Webbtjänsten behöver fortsatt utvecklas för att vara attraktiv att använda. Vidareutveckling sker förslagsvis i ett nytt projekt om beslut tas om införande av webbtjänsten i fler verksamheter. Ett projekt av det slaget skulle kunna omfatta utveckling motsvarande det behov som beskrivs i bilaga 5. Rekommendation från projektet är att estimerad kostnad för detta bör tas fram som ett separat uppdrag.

Inför breddinförande bör även förnyad testning genomföras med fokus på användbarhet och säkerhet. Hur webbtjänsten kan kopplas till tidsbokning är också en viktig del av fortsättningen.

För detaljer kring kompletteringar i webbtjänsten, se restlista i bilaga 2.

Vid överlämning till förvaltning togs beslutet att låta supportavtalet löpa ut och att inte ha någon support fram till dess att vidareutvecklingsarbetet startar (sannolikt inte före december 2018). Detta grundas på att inga händelser som har krävt extern hjälp har inträffat under de dryga fem månader som webbtjänsten då hade varit i drift. Det är heller inget system som förändras, dvs inga ändringar eller kontinuerlig utveckling sker. I samband med vidareutveckling bör behovet av support och vilken leverantör som kan erbjuda supporten ses över.

## **10 Erfarenheter och observationer**

### **Styrgrupp**

Inför projektstart genomfördes en workshop med styrgruppen där spelregler för styrgrupp och samarbetet med projektledare togs fram. De spelregler som togs fram har följts. Extra värdefullt har det varit att agenda och material inför beslutsmöten har skickats ut en vecka innan mötet, vilket har möjliggjort effektiva möten. Styrgruppsmedlemmarna har till stor del varit närvarande på möten, samtliga planerade styrgruppsmöten har genomförts på utsatt tid.

## Projektmodell

Att följa en projektmodell ger struktur åt projektet. Dock finns viss omognad av projektmetodik i landstinget vilket gjorde att det för flera projektmedlemmar var första gången de följde en projektmodell, vilket i sin tur tar extra tid.

## Risikanalys

Risikanalys har genomförts vid två tillfällen under detta projekt. Första gången i augusti 2017 (ingår i projektplanen) och en förnyad analys i december 2017. Resultaten av dem har tagits omhand och följts upp kontinuerligt under projektet (se bilaga 3).

## Samarbete inom projektet

Samarbetet inom projektet har fungerat bra. En framgångsfaktor har varit att projektägaren har avsatt tid för projektet och varit tillgänglig för projektledaren. Utvecklingstid på första linjen unga har till viss del varit dedikerad projektet, vilket har möjliggjort samarbete med alla anställda på första linjen. Enligt projektägare har stöd från projektledare varit värdefullt.

## Kommunikation inom projektet

Inledningsvis hölls fysiska projektmöten med representanter från tjänstedesign, första linjen unga, ungdomsmottagningen Druvan och IT, vilket var bra för att lära känna varandra. Mötena glesades dock ut successivt och ersattes av arbetsmöten med färre deltagare inom respektive arbetsområde. Information till medarbetarna på första linjen unga har mestadels skett via avdelningschefen, men också via kommunikation på de utvecklingstider som avsatts för projektet. Det var överenskommet att samtliga medarbetare skulle delta i projektarbetet och det finns stora fördelar av att ha alla med i förändringsarbetet. Ett alternativ kan vara att ha en eller ett par representanter för medarbetarna med i projektgruppen som får agera informationsbärare till kollegorna.

## Fortsatt utveckling av webbtjänsten

Mycket positivt är det att utvecklingsarbetet kring webbtjänsten Hurmårdu.nu har tilldelats fler priser, både innan projektets start och under projektiden:

- Psykpriset 2016
- Vitalispriset 2017
- Nominerad till Design S 2018
- Guldskalpellen – årets banbrytare 2018

Dessa utmärkelser bekräftar att webbtjänsten både är eftertraktad och uppmärksammas nationellt. Intresse för att använda webbtjänsten från andra aktörer nationellt finns. För att tillgängliggöra tjänsten nationellt borde utvecklingen tas över av annan huvudman då det inte ligger i landstingets uppdrag att driva detta vidare på en nationell nivå.

## Utveckling med involvering av unga

Utvecklingen av webbtjänsten har skett utifrån tjänstedesignprocessen, vilket har varit en framgångsfaktor. Både för att undersöka det underliggande behovet och för att kunna ta fram en tjänst som faktiskt är önskad av målgruppen. Det blir en form av kvalitetssäkring.

Vid vidareutveckling av webbtjänsten är rekommendationen att utvecklingen sker tillsammans med unga. Unga har hittills varit medskapande under hela utvecklingsprocessen, vilket har gjort att webbtjänsten, förhoppningsvis, har fyllt det behov som unga verkligen har av att komma i kontakt med första linjen unga.

### **Kvalitetsförbättringar**

En del av projektet har varit att kartlägga processen från att kontakt med första linjen unga tas till dess att ärendet är avslutat. Processkartläggning utgör en grund för fortsatt kvalitetsarbete då processen klargör både ansvar, roller och arbetsuppgifter. Även hantering av och rutiner kring webbtjänsten beskrevs i ett styrande dokument för att ensa arbetssättet. Dokumentet heter "Administration av webbtjänsten hurmårdu.nu".

Webbtjänsten ger förutsättningar för att sms och mail som kontaktsätt på sikt kan tas bort. Både sms och mail är osäkra ur ett informationssäkerhetsperspektiv.

### **Namnet Hurmårdu.nu**

Det finns en webbsida med snarlikt namn, Hurmårdu.se, vilket upptäcktes redan under förstudien. Namnet Hurmårdu.nu blev därför ifrågasatt, men styrgruppen beslutade tidigt i projektet att behålla namnet för att se hur utfallet i utvärderingen blev. Med facit i hand kan konstateras att många unga har hittat till "rätt" tjänst och inga synpunkter på namnet har inkommit under projektiden.

## **11 Förslag till förbättringar**

### **Förbättra utvärderingsmetoder**

Under projektets utvärderingsperiod användes både enkäter och intervjuer för att samla in ungdomars synpunkter på webbtjänsten. Projektets erfarenhet var att det var svårt att få ungdomar att komma till de intervjutillfällen som hölls. Det kan finnas metoder som bättre lämpar sig för att ta reda på vad ungdomar tycker. Eftersom webbtjänstens syfte är att sänka trösklarna för att hjälpa unga att ta kontakt, så är det rimligen samma orsak till att dessa ungdomar inte gärna kommer på intervju.

### **Förkorta startsträckan**

Det tog flera månader mellan godkännande av start av portföljkontoret till projektet startade. Det berodde på flera saker:

- Detta projekt var det första som styrdes in och godkändes via portföljkontoret, så vissa delar av förstudiekaraktär fanns med till projektuppgiften t ex klassning av webbtjänsten som medicinteknisk produkt eller inte, fastslagning av namnet Hurmårdu.nu samt finansieringen av projektet.
- Övriga av att använda projektmodellen Projektil.
- Delegering av projektägarskap

Genom att organisationen i större utsträckning tillämpar projektmodellen kommer medarbetarna successivt bli mer projektvana.

## 12 Kommentarer från projektet

Projektets fokus har varit att implementera en idé sprungen ur ett verkligt behov som kommit direkt från unga i den samskapande tjänstedesignprocess som föregick projektet. Projektet har präglats av denna vetskap och känslan av att vi är något "stort på spåret". Därtill har flera utmärkelser befast känslan och motivationen att leverera en uppskattad tjänst som gör skillnad. I en enkät som besvarats av en ungdom stod "hade inte sökt om det inte var för webbtjänsten", vilket kan betraktas som ett kvitto på att webbtjänsten når ut till de som behöver den.

## 13 Bilagor

- Bilaga 1: Överlämning till förvaltning
- Bilaga 2: Restlista Hurmårdu.nu
- Bilaga 3: Riskanalys
- Bilaga 4: Utvärdering av webbtjänsten Hurmårdu.nu
- Bilaga 5: Behovsinventering
- Bilaga 6: Reflektionssamtal om Hurmårdu.nu