

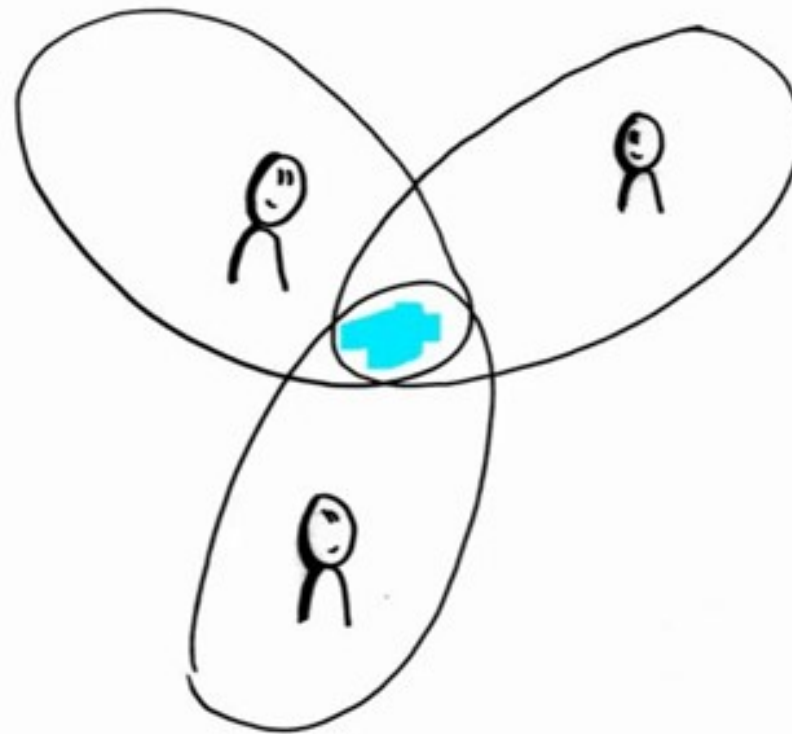
”Under 2022 ska Region Uppsala genomföra kartläggning och utveckling av processer för effektiv samverkan mellan Region Uppsalas vårdverksamhet och företag som behöver tillgång till vårdens resurser.

Dagens möte

- Välkommen och presentation
- Tema
- Gruppdiskussion
- Reflektion
- Sammanfattning och nästa steg

Tema

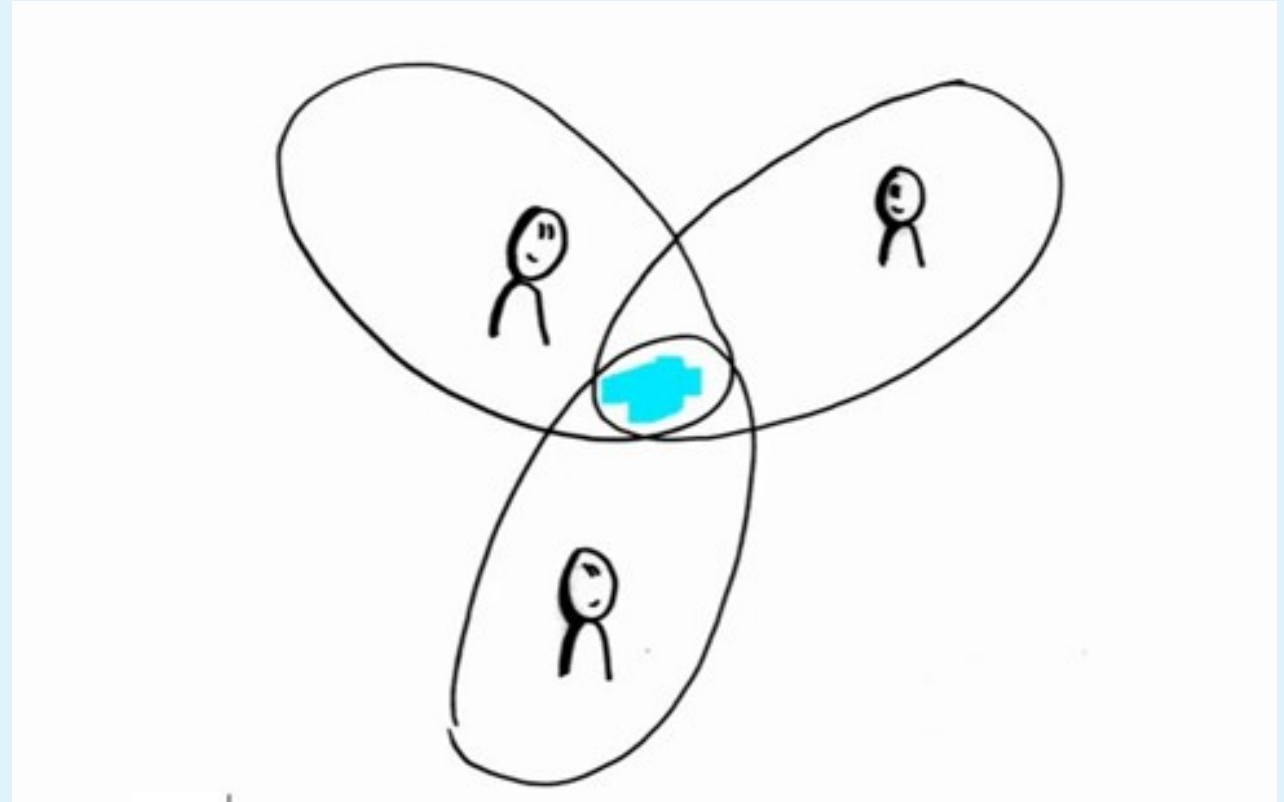
Hälso - och sjukvård som
kommunicerar *behov*



Externa och interna kunder

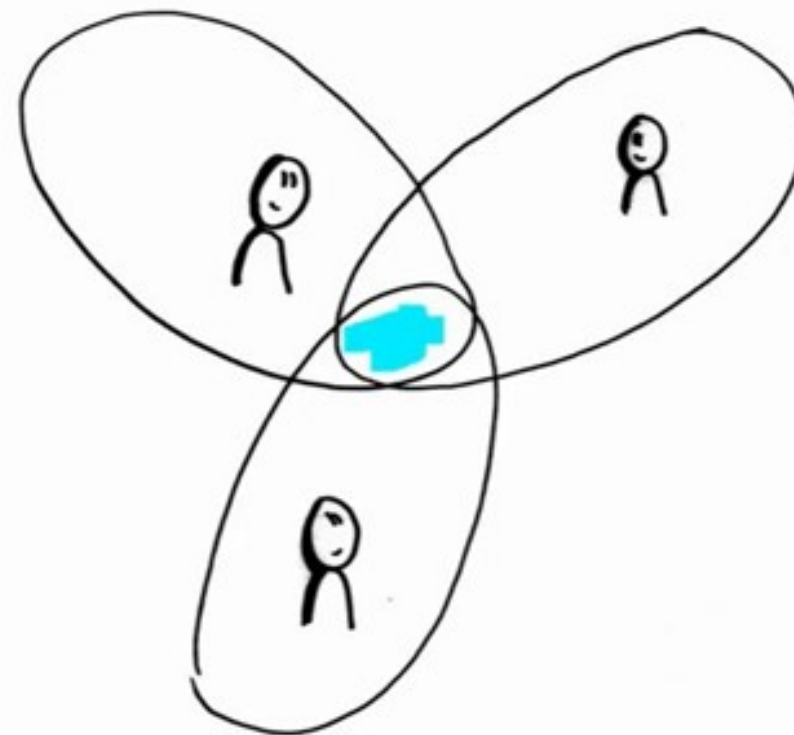
Externa kunder: De vi skapar värde för med våra produkter/tjänster

Interna kunder: Medarbetare som kan utföra ett arbete som uppfyller de externas kundernas behov och förväntningar



Behov vs lösning

- Att resa utomlands – *avkoppling, värme, nya miljöer*
- En äggskärare – *behovet att skiva ägg*
- En bil – *åka till jobbet, åka på resa, visa vår status*
- Gå på restaurang – *mätta vår hunger, umgås i trevligt sällskap*



Olika typer av kundbehov

- **Uttalade behov** – Vad kunden förväntar sig att få uppfyllt. De vi uppger om vi tillfrågas om våra behov. Oftast är det dessa behov vi ofta tänker på när vi pratar kundbehov – går lätt att få reda på
- **Omedvetna behov** – Vi vet inte vad vi skulle kunna få uppfyllt och uppges därför inte om kunderna blir tillfrågade. Kan identifieras på annat sätt än att fråga kunden (observationer, att leva sig in i kundens situation)
- **Basbehov** - Så självklara att de inte går att få reda på genom att fråga kunden. Uppfylls de inte skapar det stort missnöje.

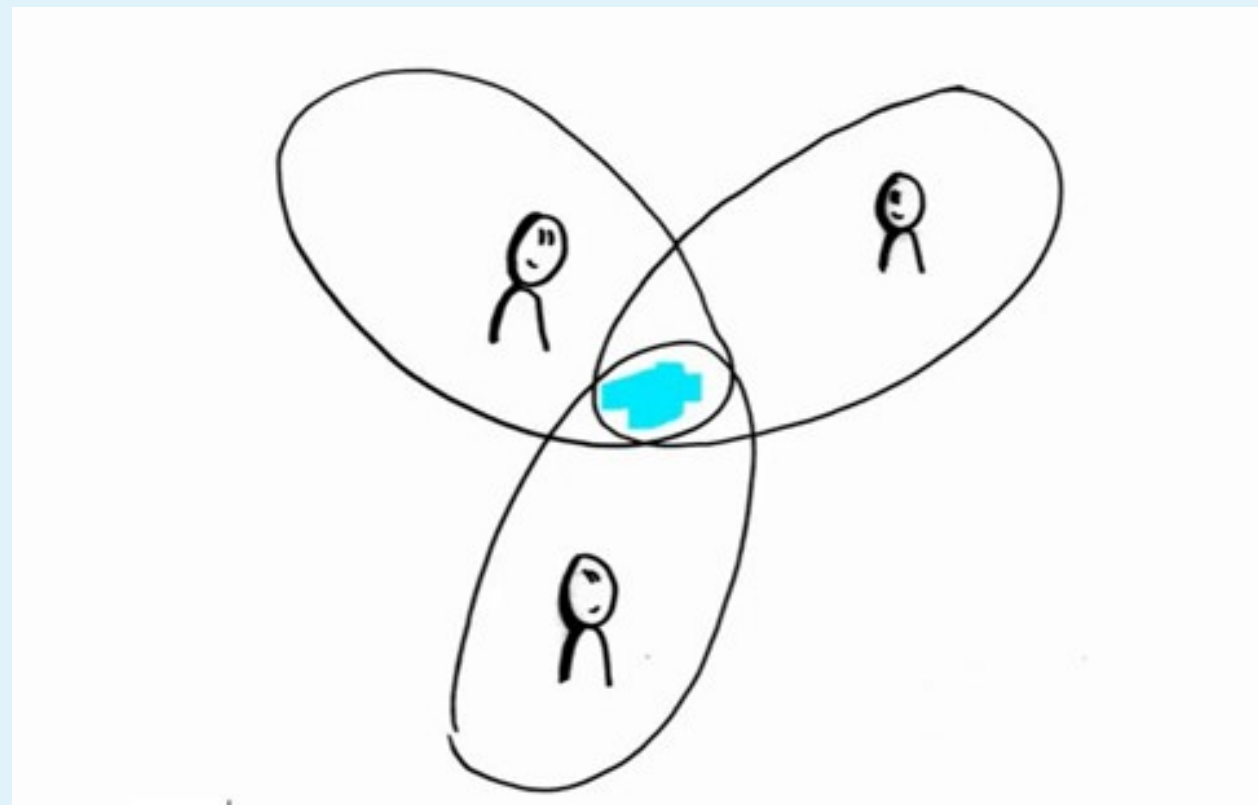
Kaffet från kaffemaskinen kommer ut ljummet

Den nyinköpta bilen går sönder efter 5 mil

Sängen på sjukhuset är inte renbäddad efter tidigare patient

Det finns ingen säng på sjukhuset

- **Sociala behov**
Relaterade till den sociala miljö vi befinner oss i
Vi vill ha den där saken/utrustningen för att de andra har den...
- **Personliga behov** – oberoende av social kontext



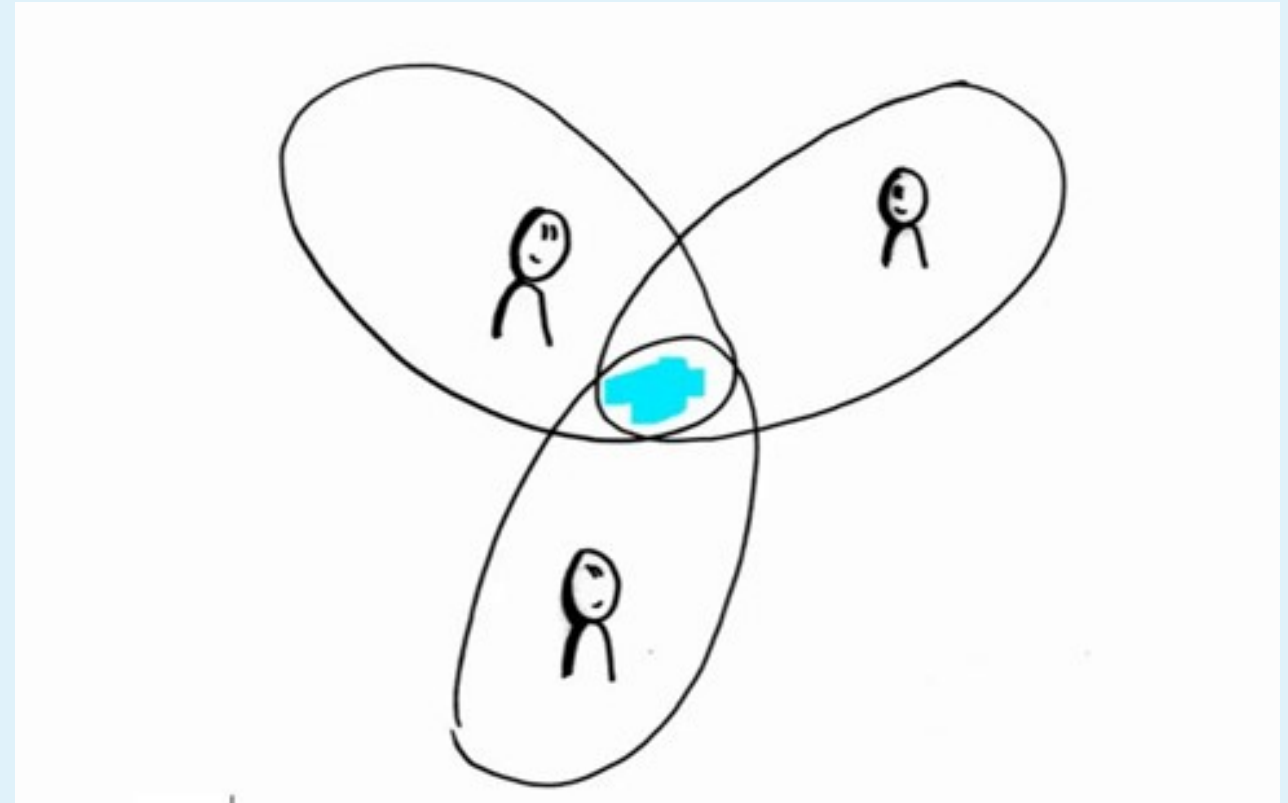
Fånga behov från 2 håll

1. Kända behov

Kommuniceras via Hälso-och sjukvården och möts av näringslivet

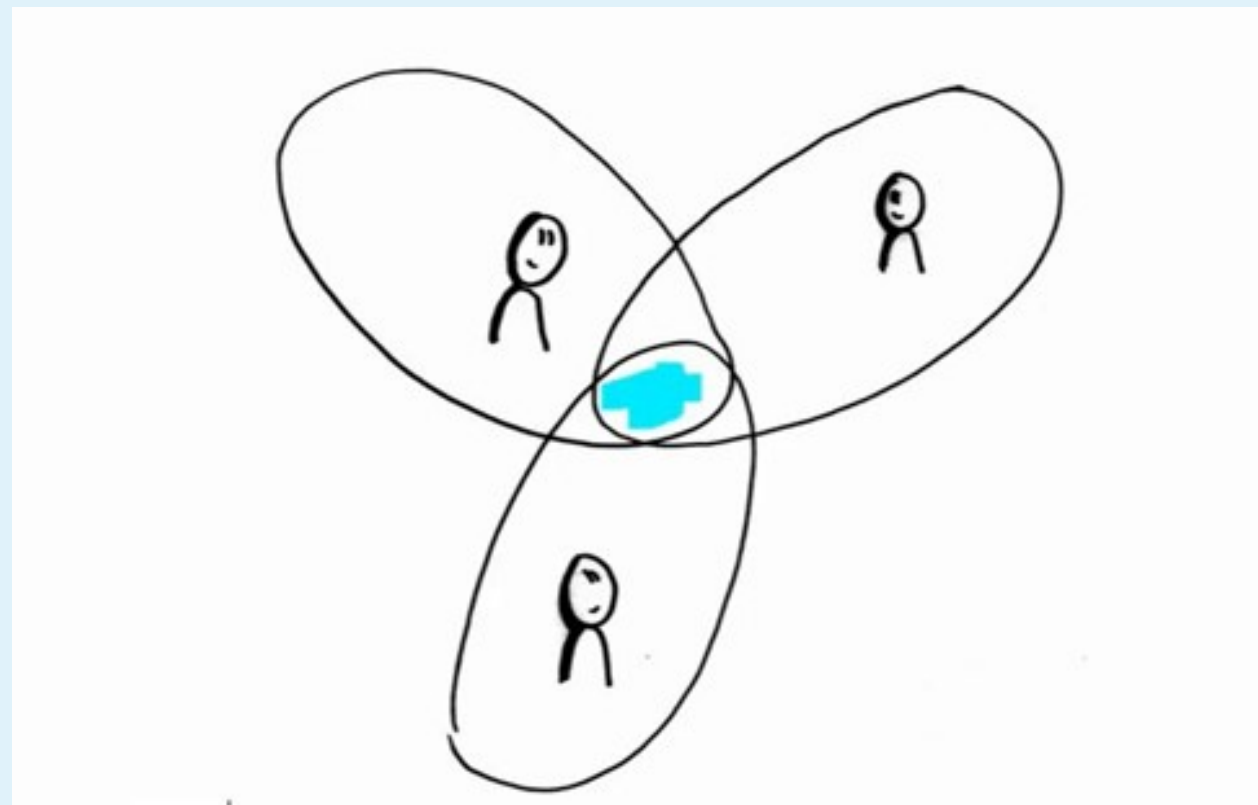
2. Kommande okända behov

Upptäckter/innovationer från näringslivet förmedlas till hälso – och sjukvården – det vi inte vet att vi inte vet



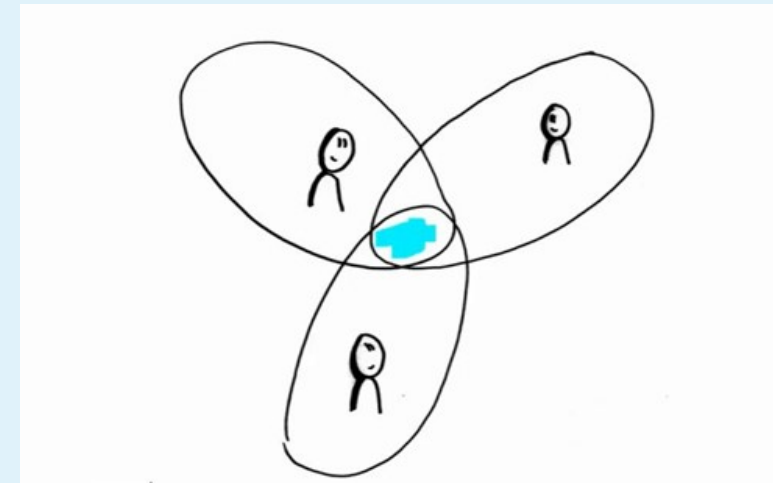
Att uppmärksamma under diskussionen

- Vem är kunden?
Intern och extern
- Behov vs lösning
- Hur kan vi alla ge feed back till
steget före – ta ansvar för sitt
steg – underlätta för steget efter



Gruppdiskussion 20 min

- Uppmärksamma eventuella brister i processerna :
Sjukvård kommunicerar behov samt testa produkt
- Vad saknas?
- Ur ett helhetsperspektiv
Vad är viktigt för att processen ska kunna fungera?
Möjligheter/utmaningar?
- Hur kan vi alla ge feed back till steget före – ta ansvar för sitt steg – underlätta för steget efter



Hälso – och sjukvård kommunikerar (kända) behov *via Idékraft*

Kund: Vårdpersonal

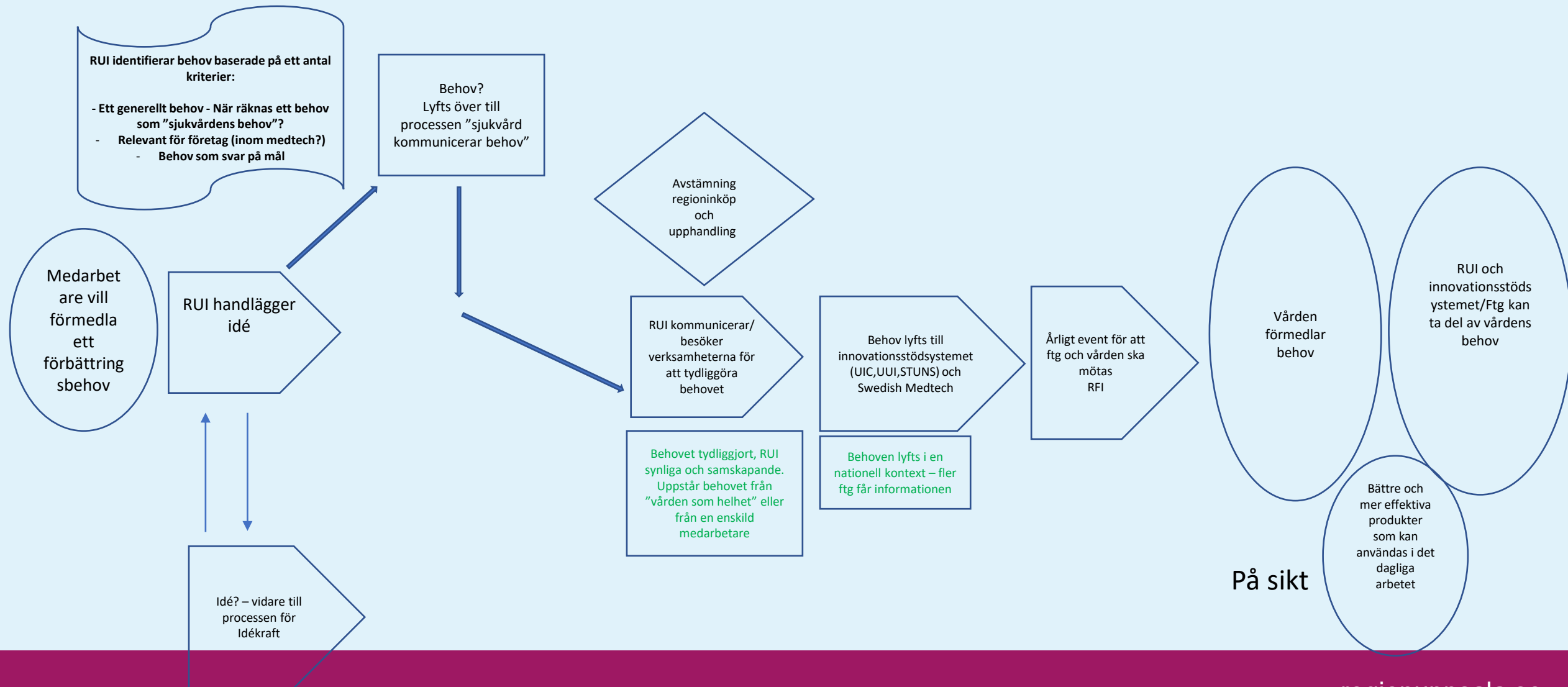
Intressent: Företag och forskare, politiken, samhället, medarbetare RU, Stödfunktioner

Leverantör: RUI

Mätning: Antalet formulerade behov från vården , antal svar på behov från ftg

Processägare: RUI

Processledare: RUI



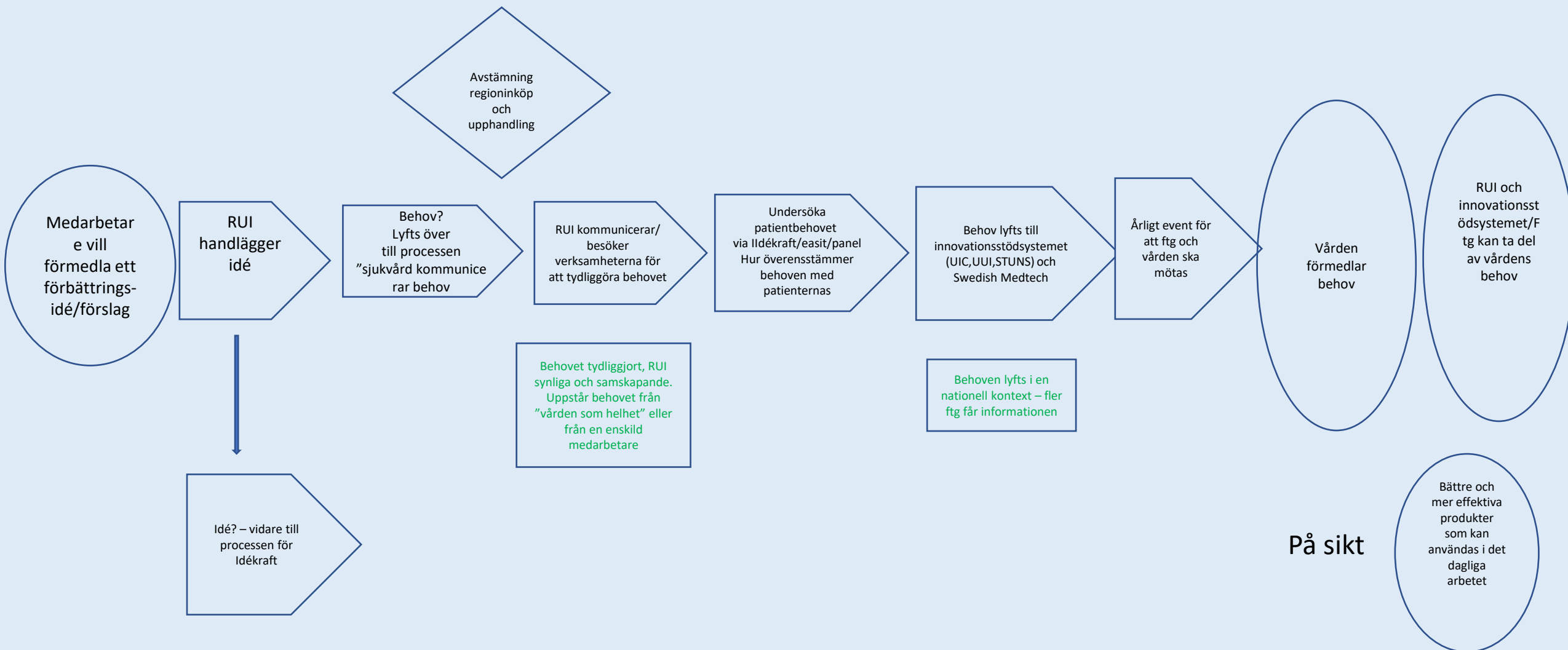
Hälsa – och sjukvård kommunicerar (kända) behov *via Idékraft*

Kund: Vårdpersonal

Intressent: Företag och forskare, politiken, samhället, medarbetare RU, Stödfunktioner

Leverantör: RUI

Mätning: Antalet formulerade behov från vården , antal svar på behov från ftg



Projektprocess: Testa produkt (Steg 1 - utan patientmedverkan)

Kund: Näringslivet
Intressenter: Innovationsstödsystemet, hälso-och sjukvården
Leverantör: RUI, Kontaktperson verksamhet
Mätning: Samtal med innovatör/ftg 1 månad efter testperiods slut
Projektprocessägare: RUI

