

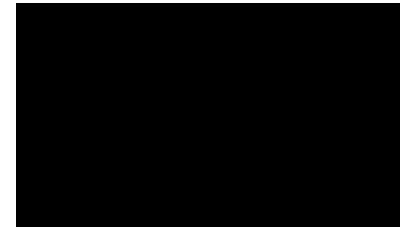
*En tjenstedesigners rolle i kommunens
utviklingsarbeid*

Marie Elvik Næss
Smart omsorg, Bergen kommune



Smart omsorg

<https://youtu.be/ZKSoi879OSk>



Marie Elvik Næss – 23.05.2018

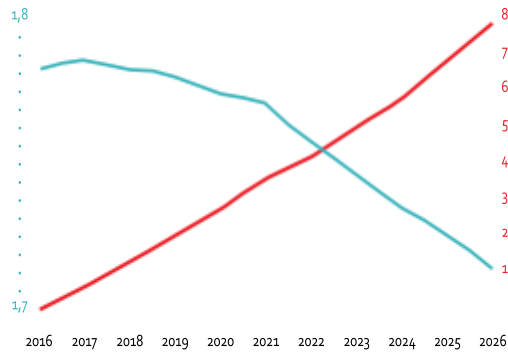


Bakgrunn

Økende behov for helsetjenester, færre hender og strammere budsjett

Antall personer i yrkesaktiv alder
(20–66 år) sett i forhold til barn, unge og eldre
(Nasjonal utvikling)

Vekst i utgiftsbehov for pleie og omsorg
i millioner kr
(Bergen kommunes tall)



Marie Elvik Næss – 23.05.2018



Smart omsorg

Programmet



Marie Elvik Næss – 23.05.2018



Tjenstedesign

Fem prinsip

1. Brukersentret
2. Samskapende
3. Helhetlig (sekvensielt)
4. Visuelt (Bevisførende)
5. Testet



Marie Elvik Næss – 23.05.2018



Brukerinvolvering

Risikabelt å la være

- Dersom vi ikke spør brukerne, tar vi en stor risiko.
- Tenk om vi utvikler tjenesten på kontorer og møter uten å involvere brukerne?

Da kan vi ende opp med:

- Tjenesten er annerledes, men ikke bedre for brukeren
- Tjenesten er kun bedre for de ansatte, men ikke for brukeren
- Tjenesten er forbedret på ett område, men forverret på et annet
- Tjenesten er dårligere enn før!



Marie Elvik Næss – 23.05.2018



Brukerinvolvering

Tilnærming i Smart omsorg

- Vi vil ikke sitte på kontoret og «tro, ane og tenker oss at *dette var en god idé*»
- Derfor bruker vi tjenstedesign og andre metoder for å involvere både ansatte og brukere for å finne ut hvor skoene faktisk trykker.
- «Brukeren i sentrum» er et av programmets viktigste prinsipper



Marie Elvik Næss – 23.05.2018



Brukersentret

Hvem er brukeren?

Brukerne er de som er berørt av prosjektet

- Mottakere av tjenesten
- Ansatte i tjenesten
- Pårørende



Marie Elvik Næss – 23.05.2018



Innsikt

Helhetlig



Intervju og observasjon

Lokal kontekst
Ferske opplevelser
Forstå hvorfor
Går raskt



Forskning

Grundig forståelse
Signifikante resultat
Forstå hvorfor
Ofte nasjonal kontekst
Tar tid



Statistikk

Forstå hva
Se store trender



Marie Elvik Næss – 23.05.2018



Når vi blir eldre, trenger vi
hjelp. Jeg vil helst klare
meg selv!

Kvinne, 45, pårørende



Marie Elvik Næss – 23.05.2018



Brukerreisen

Helhetlig, visuelt, sekvensielt, brukersentrert



Marie Elvik Næss – 23.05.2018



Touchpoints/kontaktpunkt

Visuelt, bevisførende

- Telefon fra ansatt
- SMS om timebestilling
- Kvittering
- Lyd fra et verktøy
- Brev fra forvaltningen
- Møte med sykepleier
- App
- Bruksanvisning
- Brosjyre



Marie Elvik Næss – 23.05.2018



Workshop

Fin måte å få til samskaping på

- En strukturert prosess
- Tjenstedesigner (eller andre) fasiliterer
- Representanter fra ulike ståsted

Workshop

Tilbakemeldinger fra workshop i Smart omsorg

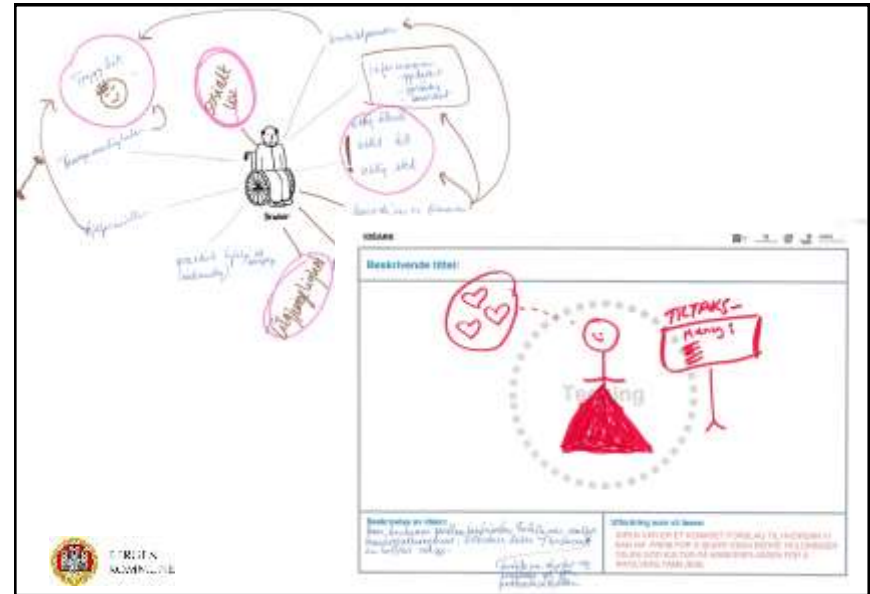
Hva synes du om denne formen for idéutvikling?

- Den skaper både ideer og ny kunnskap, samt at vi blir bedre kjent.
- Kjempemorsomt og nyttig!
- Positivt. Hadde vært fint med litt mer tid til de ulike oppgavene

«Skal dere ha flere slike workshops? Da vil jeg gjerne være med!»
- Jente 15 år

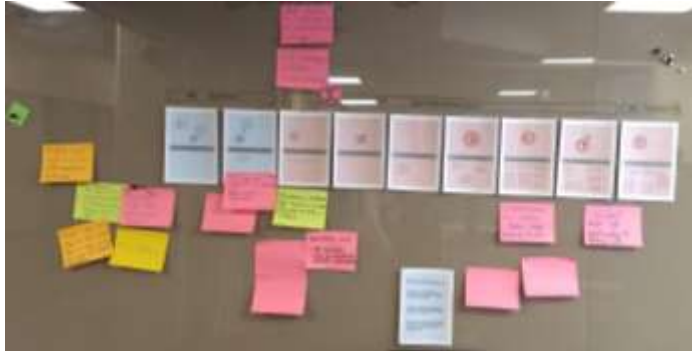


Marie Elvik Næss – 23.05.2018



Koordinerte pasientforløp

Forbedre pasientreisen

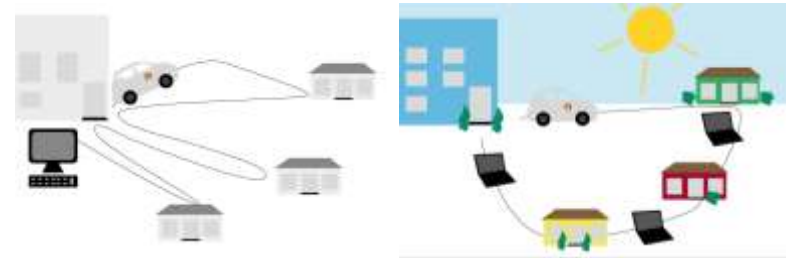


Marie Elvik Næss – 23.05.2018



Bærbar pc på sikker sone

Elektronisk pasientjournal tilgjengelig utenfor kontoret



Marie Elvik Næss – 23.05.2018



Digitale innbyggertjenester

Kommunen på helsenorge.no!

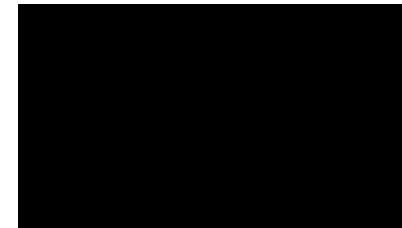


Marie Elvik Næss – 23.05.2018



Digitale innbyggertjenester

<https://youtu.be/vVRby8xYgw0>



Marie Elvik Næss – 23.05.2018



Utfordringer

Hva er vanskelig?

- Det tar tid med endring
- En god idé blir ikke alltid realisert
- Sårbare brukergrupper
- Brukerinvolvering i prosjekt annerledes enn i drift
- Aldri én brukerreise.



Marie Elvik Næss – 23.05.2018



Suksessfaktorer

- Ledelse som er genuint opptatt av tjenstedesign og brukerinvolvering
- Tøffe ansatte, ledere og tillitsvalgte som tegner og kaster seg med i lek og nye metoder
- Kollegaer med ulik kompetanse og med vilje til å få til positive endringer



Marie Elvik Næss – 23.05.2018



Metodikken har fått oss til å
se vår egen arbeidshverdag
på en annen måte og det er
veldig interessant

Prosjektmedarbeider



Marie Elvik Næss – 23.05.2018



Takk for meg

