

Heltid på brukernes premisser

Kommunal-og regionaldepartementet

Sammen om en bedre kommune

WORKSHOP: På brukernes premisser - 08.05.2014



EG
OS



HVA GJORDE VI?

Introduksjon:

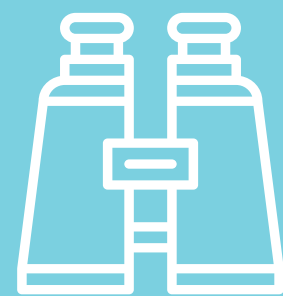
EGGS fortalte om metodikk og viste inspirasjon: **15 min**

Gruppearbeid:

Kartlegge tjenestetilbud og brukere: **20 min**

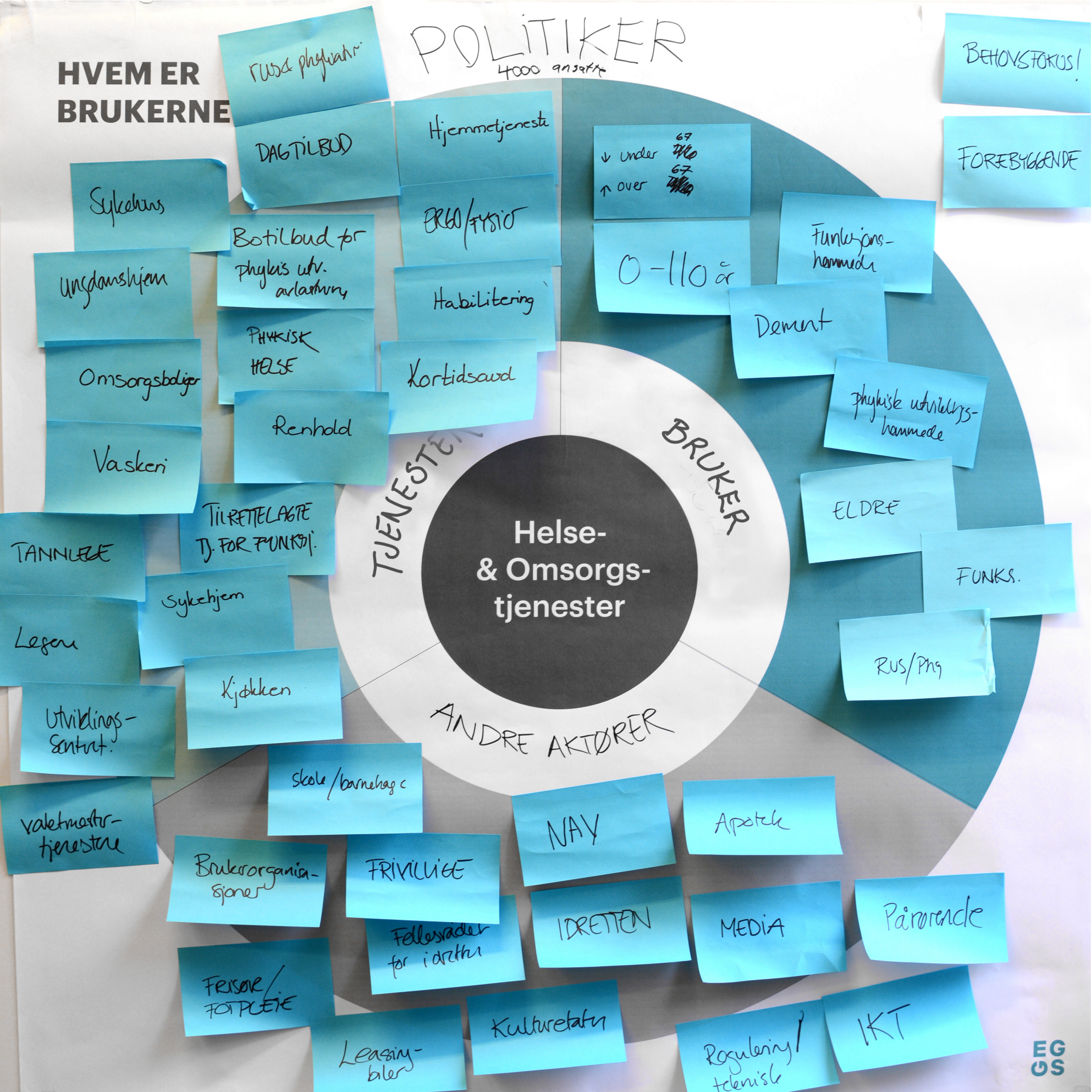
Generere idéer på hvordan å hente inn, systematisere og benytte innsikt: **20 min**

WRAP UP!

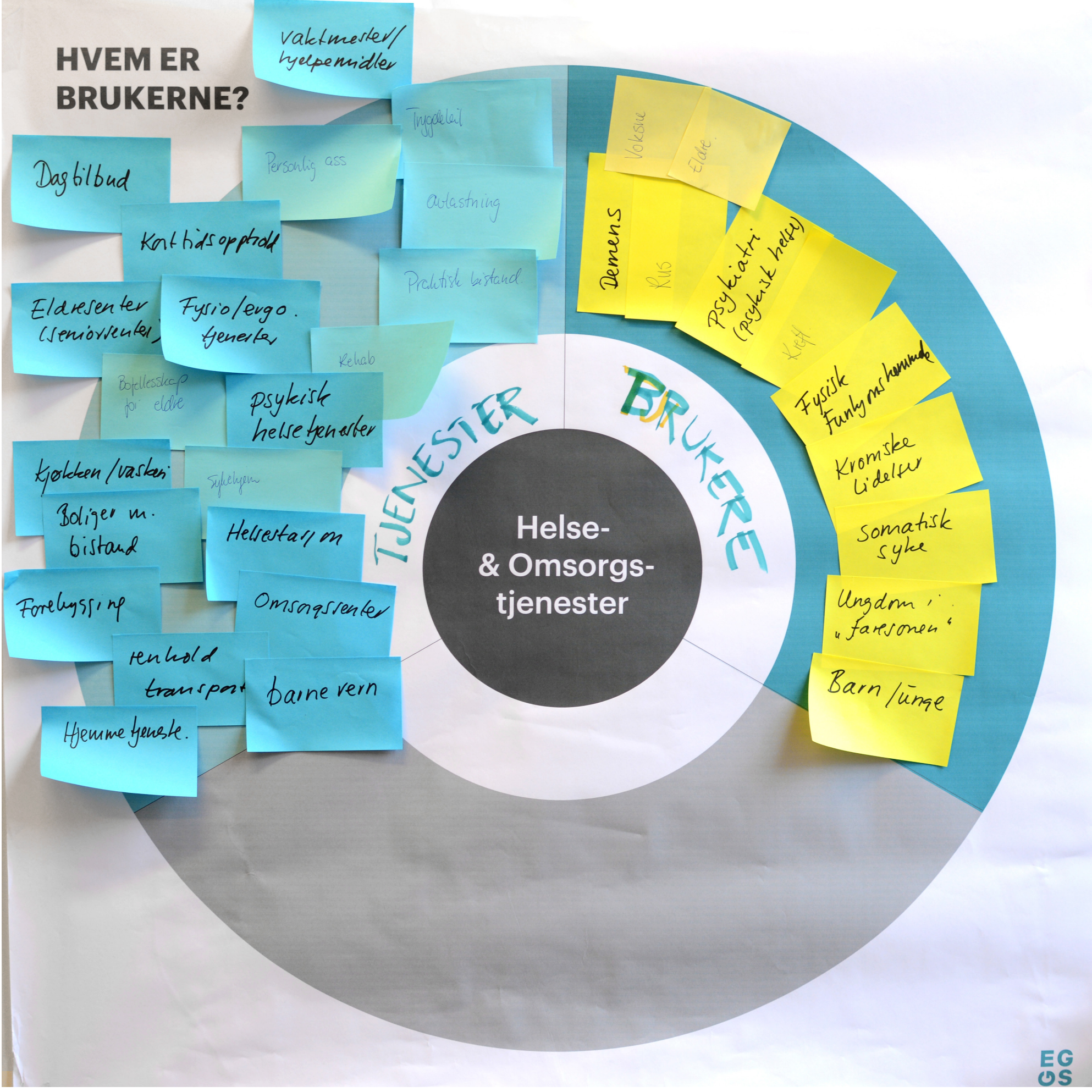


HVEM er BRUKERNE?

Gruppe 1



Gruppe 2



OPPSUMMERING av de viktigste diskusjonene

- Det er utrolig mange tjenestetilbud - og dette kan være en kompleks jungel for mange av brukerne
- Hvordan kan man jobbe for at tjenestene oppleves som et sømløst tilbud?
- Man må jobbe for at tjenestene ikke overlapper eller at det blir gap mellom tjeneste.

Helse- & Omsorgstjenester

- MANGE ulike brukere med sammensatte diagnoser og behov
- Vi må gå fra å tenke brukertyper til å tenke BEHOV slik at tjenestetilbudene blir riktigere og mer effektivt.

- MANGE andre aktører involvert
- Veldig nyttig å kartlegge andre aktører for å avdekke potensielle nye samarbeid og oppnå bedre ressursutnyttelse
- Må bli bedre til å benytte seg av frivillige. Få satt det i et system. Ansette en frivillighetskordinator?



IDEER

Gruppe 1

BRUKERINNSIKT

BYGGE-UTVALG!
Undersøkelser med ansatte.
BRUKERRÅD
et system for å ta inn de gode ideene!
brukerunders.
virtuelighets Sammenheng!
GOD INFO
PÅRØRTE PASIENTER
SAMARBEID
Primærkontakt

Hvordan kan vi hente inn, systematisere og benytte brukererfaringer i planlegging av arbeidstid?

ELDER-RÅD
BRUKER-AMBUD
RÅD FOR FUNKSJONS.
Kordiner FRIVILLIGE
Observer

Gruppe 2

BRUKERINNSIKT

1:1 intervju
Med BRUKER
med FAGPERSON
GRUPPEINTERVJU
Online skjemaer.
ANALYSER
Skjema
LESE RAPPORTER & JOURNAER

Hvordan kan vi hente inn, systematisere og benytte brukererfaringer i planlegging av arbeidstid?

IDE FRA PÅRØRTE
IDE FRA BRUKERE
FRANSGATE
LEAN metodikk
(Lahnstein)
LØFT metodikk
FOR (VISION) TIL FERDIG TILBESTE
IMPLEMENTERING
TESTING
FAIL FAST!
(FEIL FORT!)

DRØMMEN

Hvordan kan vi hente inn, systematisere og benytte brukererfaringer i planlegging av arbeidstid?

INNHENDE INNSIKT

ONLINE SKJEMA

Et onlineskjema som pårørende/pasienter kan fylle ut

1:1 intervju

- Med pasienter
- Med pårørende
- Ansatte

GRUPPEINTERVJU

- Med pasienter
- Med pårørende
- Ansatte

OBSERVASJON

Følge brukere over tid

RESEARH

Lese rapporter og journaler

SAMLE IDÉER

- Fra pasienter
- Fra pårørende
- Fra ansatte

BRUKERRÅD

- Med pasienter
- Med pårørende
- Med ansatte

ETABLERE PRIMÆRKONTAKT

Som innhenter innsikt

SYSTEMATISERE INNSIKT

SAMLE OG TEMATISERE

- funn gjennom intervjuer
- funn gjennom observasjoner

SKAPE IDÉBANK

- ikke som en del av "RIS og ROS" kassa
- fysisk idébank
- online idébank

SAMLE OG TEMATISERE IDÉER

- Fra pasienter
- Fra pårørende
- Fra ansatte

ETABLERTE GRUPPER

- Som jobber med å strukturere og tematisere innsikt samlet inn

PRIMÆRKONTAKT

- har et system for å rapportere innsikt

BENYTTTE INNSIKT

"FAIL FAST"

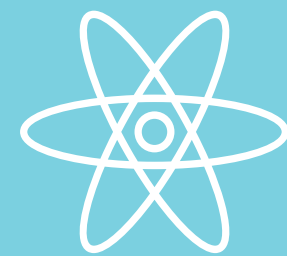
Teste ut ideer og løsningene tidlig, gjerne over en kort periode. Slik avdekker man om løsningen er relevant.

LØFT- metoden

- Skape et "optimalt fremtidsbilde" som implementeres gjennom delmål.

LEAN- metodikk

- Kontinuerlig forbedre og gradvis implementering



OM TJENESTEDESIGN

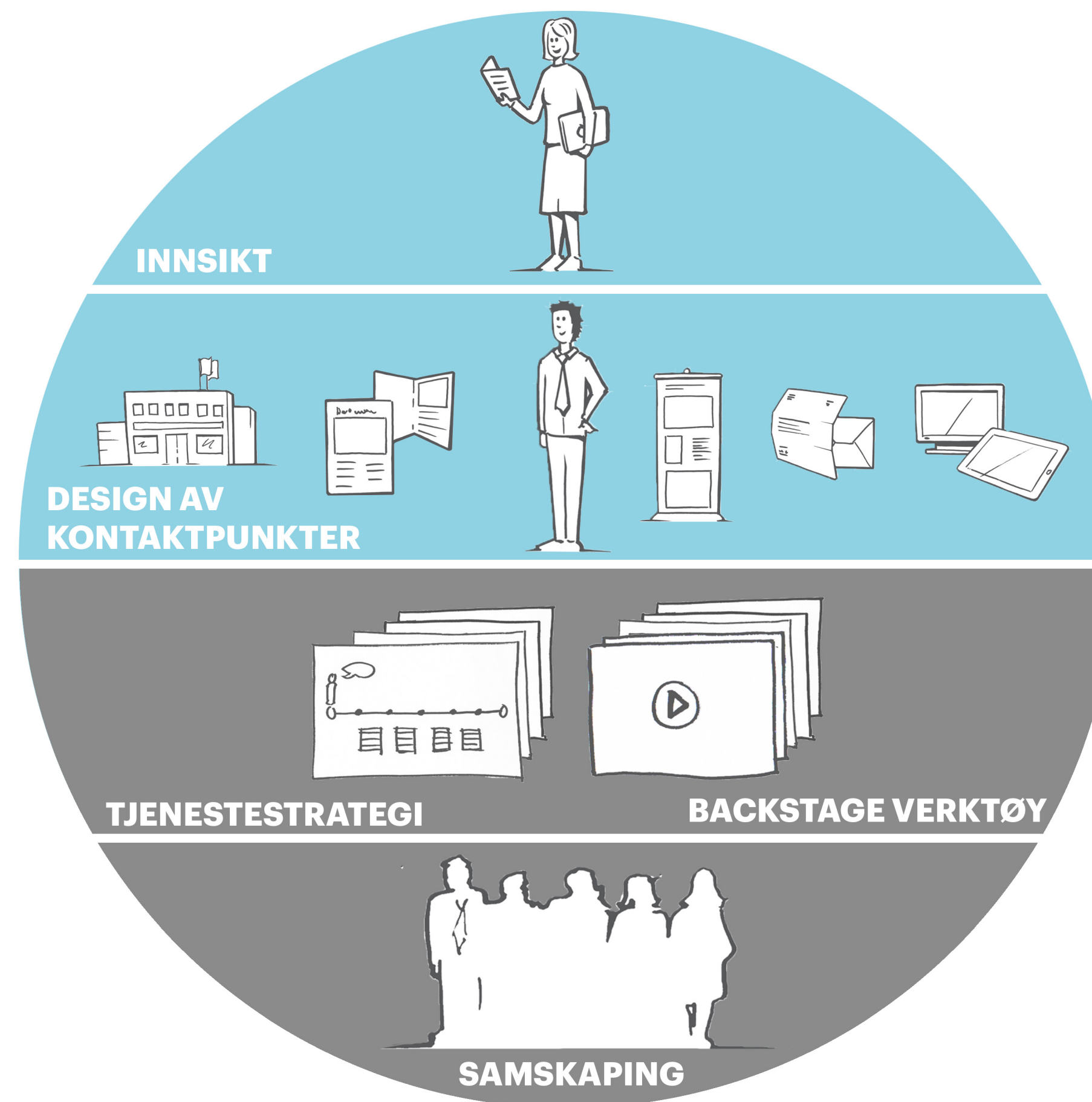
Tjenestedesign-tilnærming

Kjernen i tjenestedesign er **innsikt** i brukernes liv - å forstå holdninger, opplevelse av dagens tjenester, og hva som skal til for å innføre noe nytt. Brukerne er både pasienter og helsearbeidere.

Innsikt brukes som inspirasjon for en **samskapende prosess** der brukere og helsearbeidere deltar - der vi skaper ideer til nye eller forbedrede tjenester. Dette er en kulturbyggende prosess, som i seg selv er verdifull.

Vi utformer **backstage verktøy** (det kunden ikke møter) som kan være prinsipper og **tjenestestrategier**, opplæringstiltak, IT-støtte, etc. Vi utformer **kontaktpunkter** (det brukerne møter) som kan være nettsider, venteværelser, brosjyrer, etc.

Summen av møtet med kontaktpunktene utgjør brukernes **helhetlige opplevelse**. Tjenestedesign handler om "orkestrering" av alle enkeltelementene.





EGGS