

# Mitt Case

## Et eksempel på tjenesteinnovasjon fra kommunesektoren



**KS KONSULENT**

Geir Johan Hansen  
geir.johan.hansen@ks.no

Og jeg fant



KS KONSULEN

# «Familiehjelpa». Lavterskeltilbud innen psykisk helse

Ledes av psykologspesialist Birgit Valla, Stange kommune



Erkjennelsen:

Studier viser at 13 % av effekten kan tilskrives selve behandlingen innen psykisk helse.

87 % av forbedringene i psykisk helse for brukerne kan tilskrives alt det andre som skjer i livet til folk og som påvirker psykisk helse.»







KS KONSULENT

# Innovasjonsspørsmålet

Vi startet med et spørsmål: Om vi utvikler en psykisk helsetjeneste på bakgrunn av de tilbakemeldingene vi får fra familiene, hva slags tjenester får vi da?



# Hva vil tilbudet da bli?

- Vi ville ikke lage en liste over tilbud.  
"Fagfolkene syntes det var vanskelig!"

Familiene synes ikke det var vanskelig



# SUCCESS



KS KONSULENT



# SUCCESS



Vi utviklet et vanlig språk om tjenesten.



KS KONSULENT

# Hva må til for at vi skal prestere godt?

Innsikt:

Vi er i et auksjonsmarked – brukerne avgjør hva som har verdi.

Da trenger vi en rekke tilnærminger.



# Samskaping

En systematisk prosess for å skape nye løsninger sammen med mennesker, ikke for dem:

- Breder involvering av mennesker (innbyggere, brukere, off. eller priv. virksomheter, frivillige organisasjoner, medarbeidere, ledere, tillitsvalgte)
- Annen form for viten (kvalitativ, intuitiv, narrativ (fortelling), fortolkende, emosjonell, kvantitativ, analytisk, faktabasert, forskningsbasert)
- En annen form for prosess (design-drevet)

*Etter Christian Bason, MindLab*



- "Involvering af borgerne handler om at finde frem til nye ideer, som vil have en bedre chance for at virke for dem".

# Samspill og læring



# Brukerorientering i Stange kommune: «Familiehjelpe».

## Lavterskeltilbud innen psykisk helse

### Samarbeid

«Vi kartla alt vi gjorde. Hvorfor folk tar kontakt? Hvor lenge får de hjelp? Får de det bedre? Opplever de samarbeidet som nyttig? Vi kartlegger for å bli bedre. Ikke for å rapportere. Vi er ikke opptatt av å vite hvorfor så lenge det er til hjelp.»

### Autonomi

«Autonomi gir folk høyt engasjement. Skal vi få til en god tjeneste, så må medarbeiderne oppleve at de har frihet, og ansvar. Psykisk helsetjeneste har vært standardisert. Potensialet for å hjelpe personer på mer effektive måter er enormt stort.»

### Verdi

«Medarbeiderne har lært seg en metode for å lære seg hva de skal gjøre. Den første samtalen – vi legger ikke noen føringer – vi vil høre hva brukerne ønsker å oppnå i livet sitt.



# Den nye erkjennelsen

## Testing og retesting

- «Vi må skape en kultur for å få alle til å prestere på et høyt nivå. Medarbeidere må få lov til å prøve ut og gjøre feil. Så må de få tilbakemeldinger på det de gjør, og så gå ut å prøve mer.

## Prestasjon

- Alle skal ha veiledere / mentor. Det må være personer som er opptatt av at vi skal prestere på høyt nivå.

## Læring

- Tilbakemeldingene må handle om læring, ikke om kontroll.

Dersom det oppleves som kontroll begynner folk å være redd for å gjøre feil.  
Da blir vi middelmådige.»

# Resultatene?

- "Her gjør vi det som virker, og har sluttet med det andre!"

