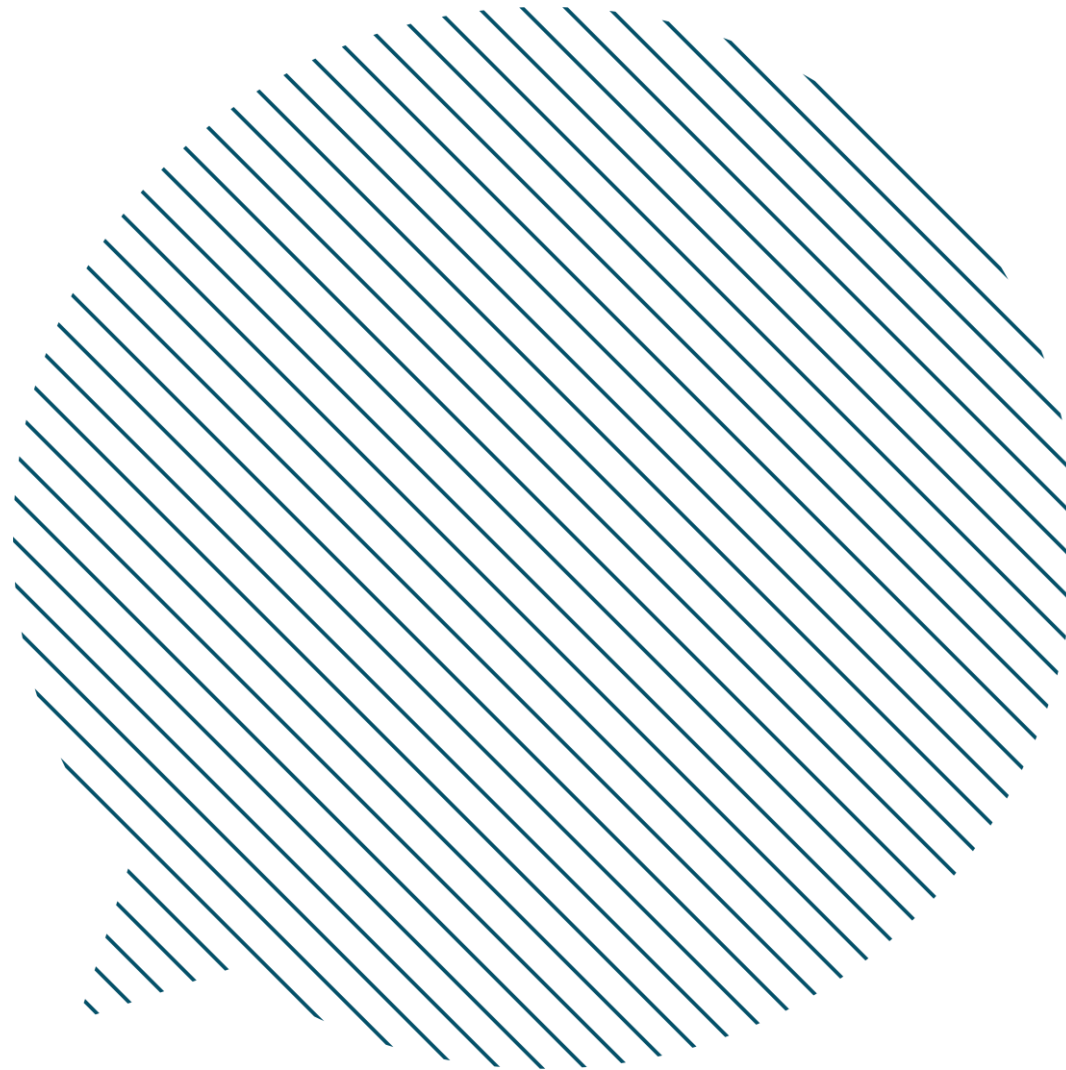


Tjenestedesign for fremtiden – pasientens helsetjeneste

Konferanse Norsk sykehus- og helsetjenesteforening

Jo Winding Harbitz, Avdelingsdirektør



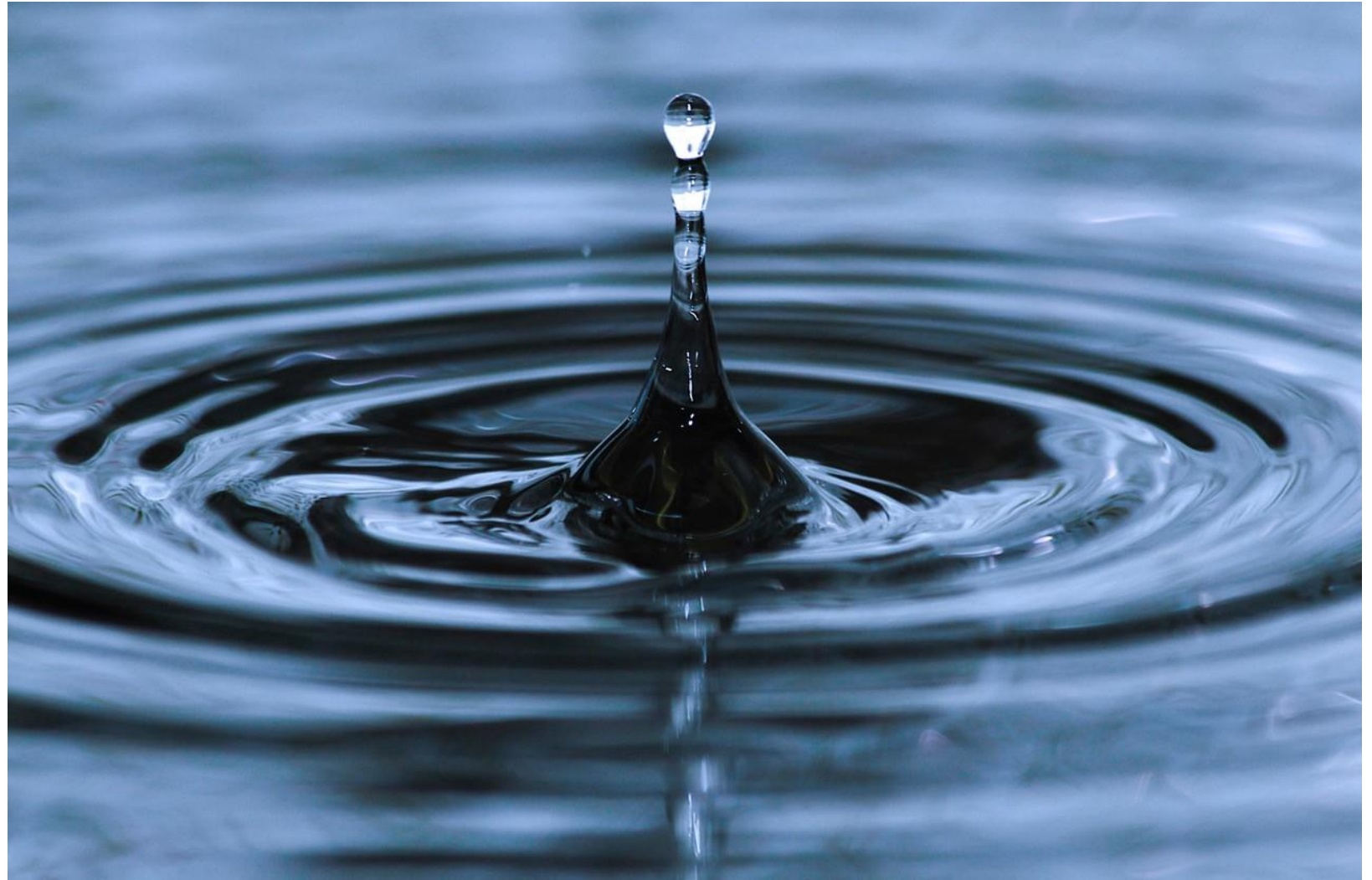
Helsedirektoratets roller

Faglig rådgiver

Forvalte lover, regelverk,
refusjonsordninger mv.

Iverksette politikk

Helhetlig ansvar for den
nasjonale helse-
beredskapen.



Min reise frem til i dag

Studier

Software- utvikling

Kapital- forvaltning

Statlig helseforvaltning





Hvem er dere?

- Hvem var på pasientsikkerhetskonferansen 26 og 27 september?
- Hvem var på vår sesjon «Tjenstedesignerens verktøykasse»?
- Hva vet dere om tjenstedesign?

Film – Pasienten i sentrum

**Hvorfor trenger vi
tjenestedesign i helse?**

A photograph of a GE LightSpeed CT scanner in a clinical room. The scanner is white and blue, with a large circular gantry. A patient bed is extended from the gantry. In the background, there are wooden cabinets and a sink. A white thought bubble is superimposed over the center of the image, containing text in Norwegian. The text asks how to make a scanning experience one that children love, or at least one that doesn't make them scared and restless.

Hvordan kan man lage en skanneropplevelse som barn elsker? Eller i hvert fall som ikke gjør barn redde og urolig for undersøkelsen.





Hvorfor tjenstedesign?

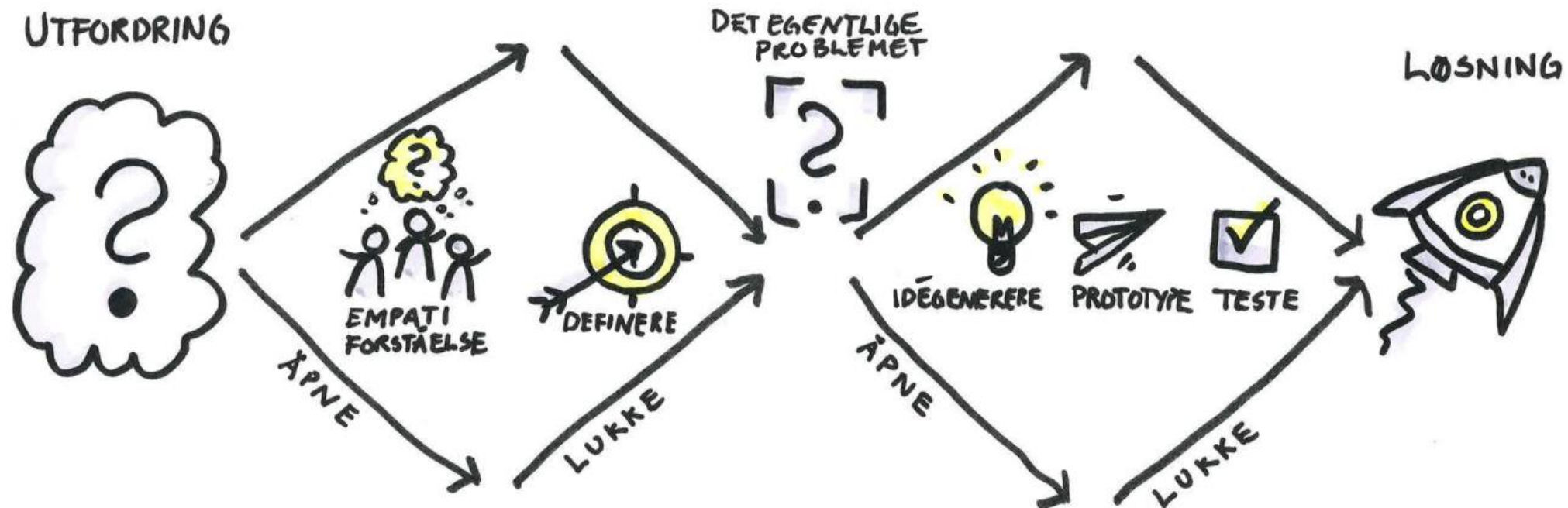
- Jobbe med **kompleksitet** på håndterbar måte: prototype og eksperimentere
- Etablere **fugleperspektiv**: borgere, pasienter, forvaltning, tjenestene
- Øke **eierskapet** til å løse problemene sammen
- Gjennomføre **innovasjon**: Nytt, nyttig og nyttiggjort (KS)

Tjenstedesign er planlegging og organisering av mennesker, infrastruktur, kommunikasjon og materielle komponenter i en tjeneste for å forbedre kvalitet og verdi for både pasienter og tjenestetilbydere.

**Når bruker vi i Helsedirektoratet
tjenestedesign?**

Noen konkrete verktøy vi bruker

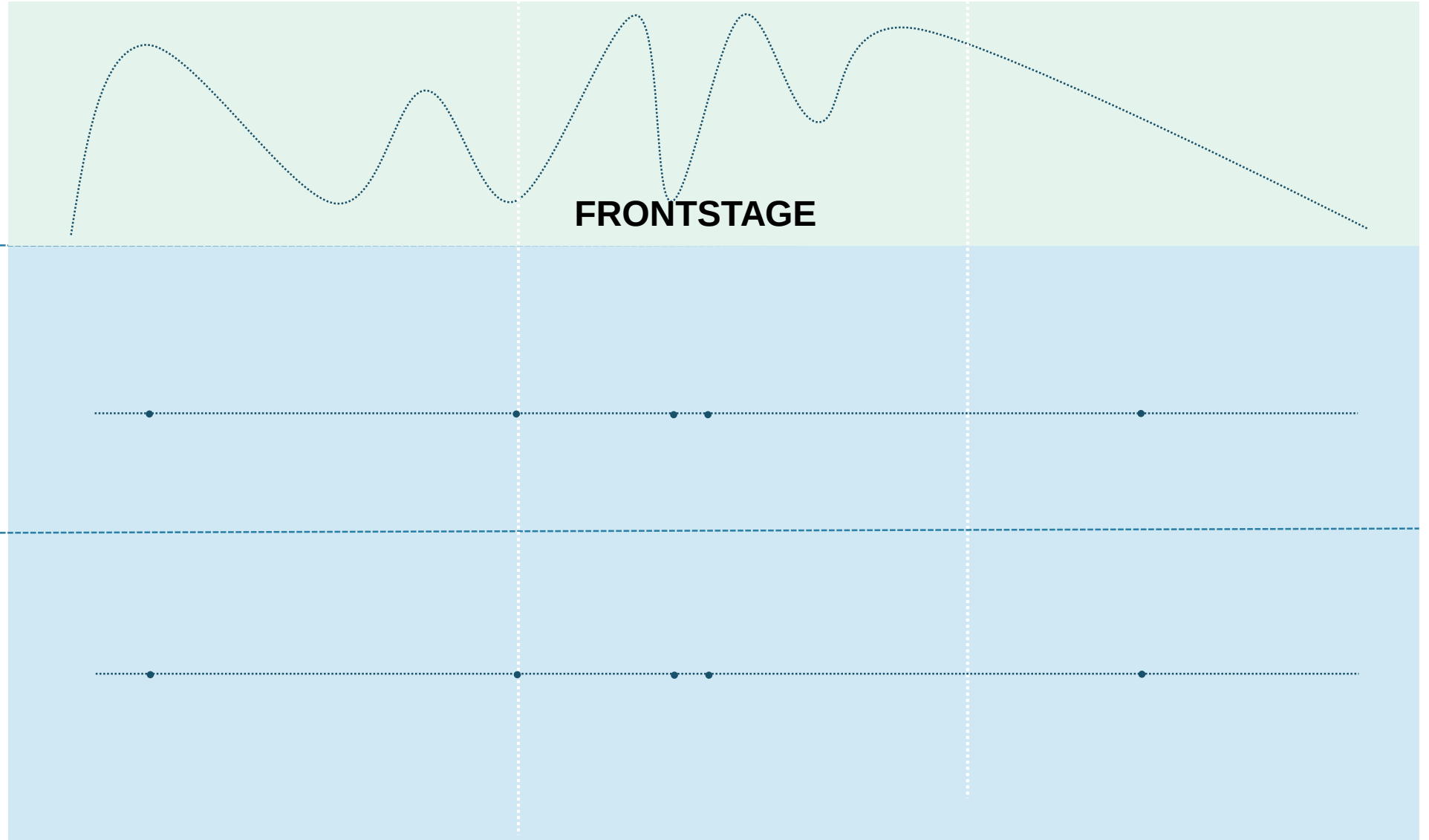
Den doble diamanten



FØR

UNDER

ETTER



FØR

UNDER

ETTER



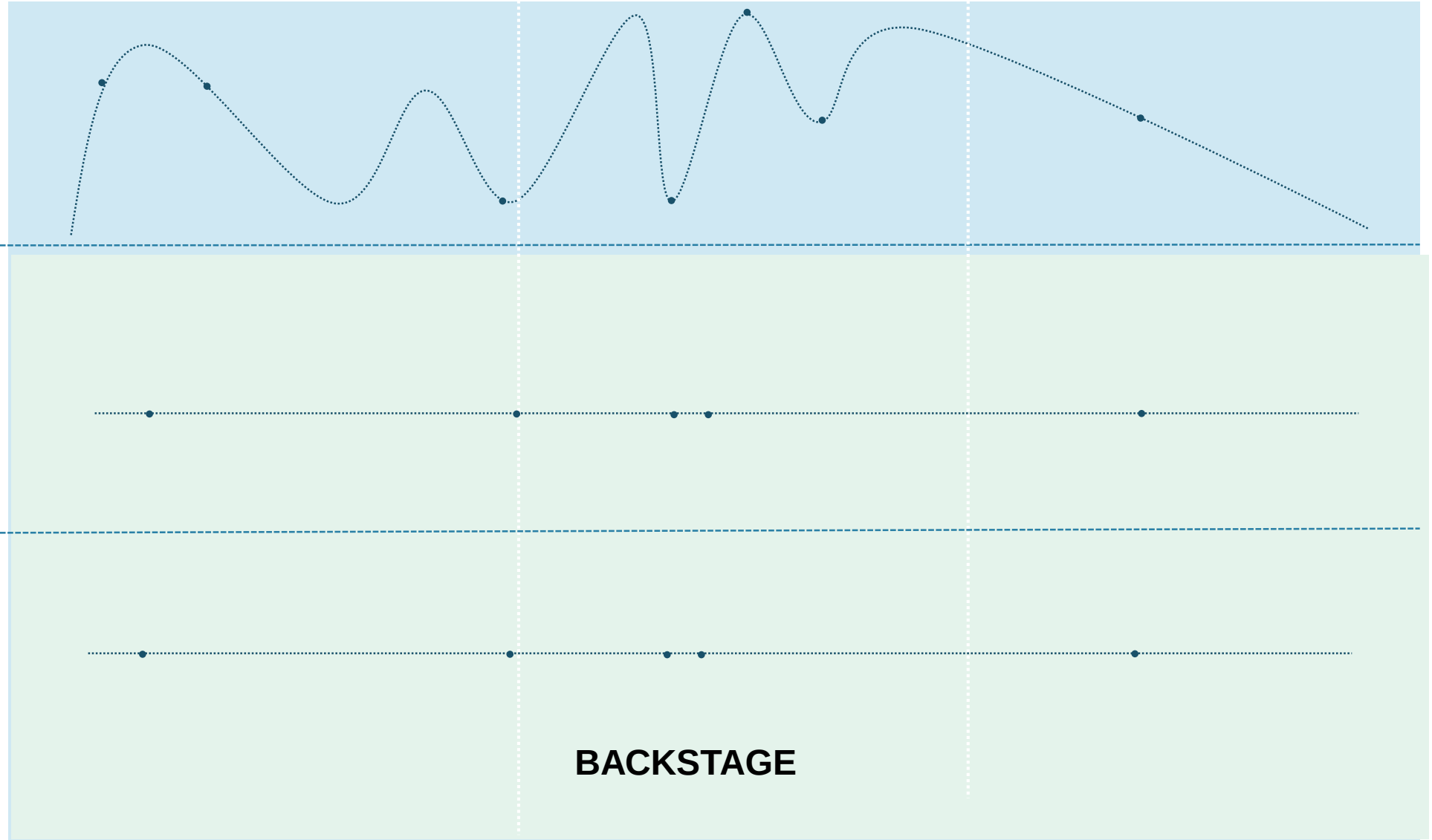
Pasient



Prosesser



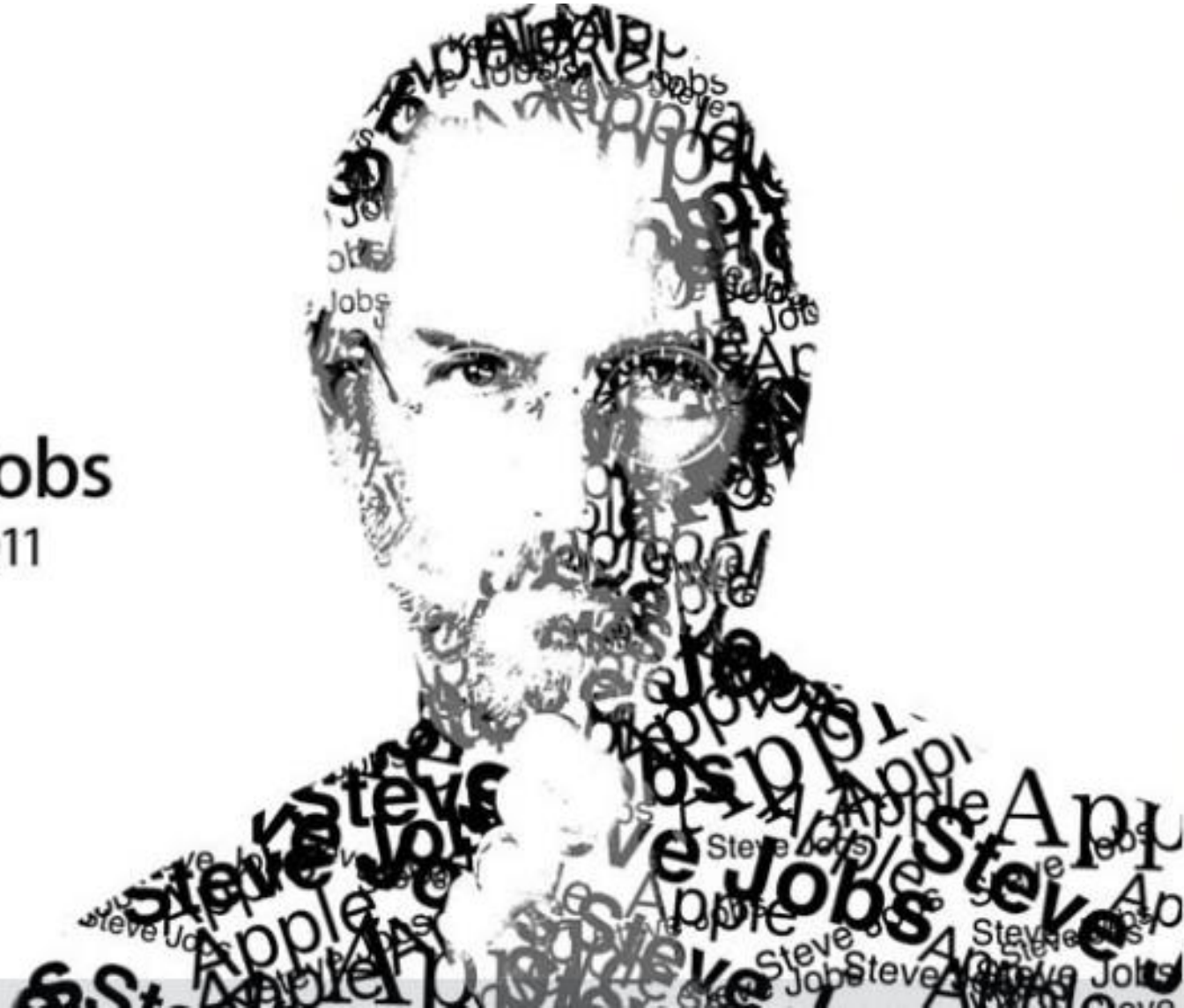
Systemer



BACKSTAGE

"You've got to
start with the
customer
experience and
work back toward
the technology -
not the other way
around"

Steve Jobs
1955-2011



Tjenstedesign prinsipper

BRUKERSENTRERT

Ta utgangspunkt i brukernes behov
og deres kontekst.

«Jeg ringte kommunen og
sa at jeg har et barn med
sammensatte behov. Jeg ble
satt over 7 ganger inkludert
til teknisk enhet.»

Mor, 2019

SAMSKAPENDE

Utvikle tjenester med, ikke for,
de som skal bruke og yte tjenesten

«De sier *hyggelig å se deg*.
Det er alt som skjer. Ingen
vits å komme dit så lenge
det ikke skjer noe »

ALS pasient, 2019

HELHETLIG

For å skape nyttige tjenester må vi
forstå helheten

«Vi må søke om tjenester
hvert år selv om sønnen vår
har autisme, en kronisk
diagnose.
Dette er bortkastet tid for
både oss og systemet.
Fastlegen bare rister på
hodet.»

Mor til barn med autisme, 2019

VISUELT

Visualisere for å skape
en felles forståelse

«Da vi fikk se brukerreisen,
kontaktpunktene,
varseltrekantene og hjertene
var de mye enklere å
begynne å diskutere hvor vi
skulle begynne og hva vi
skulle endre på.»

Ansatt fastlegekontor, 2019

TESTET

Lag prototyper som testes og videreutvikles

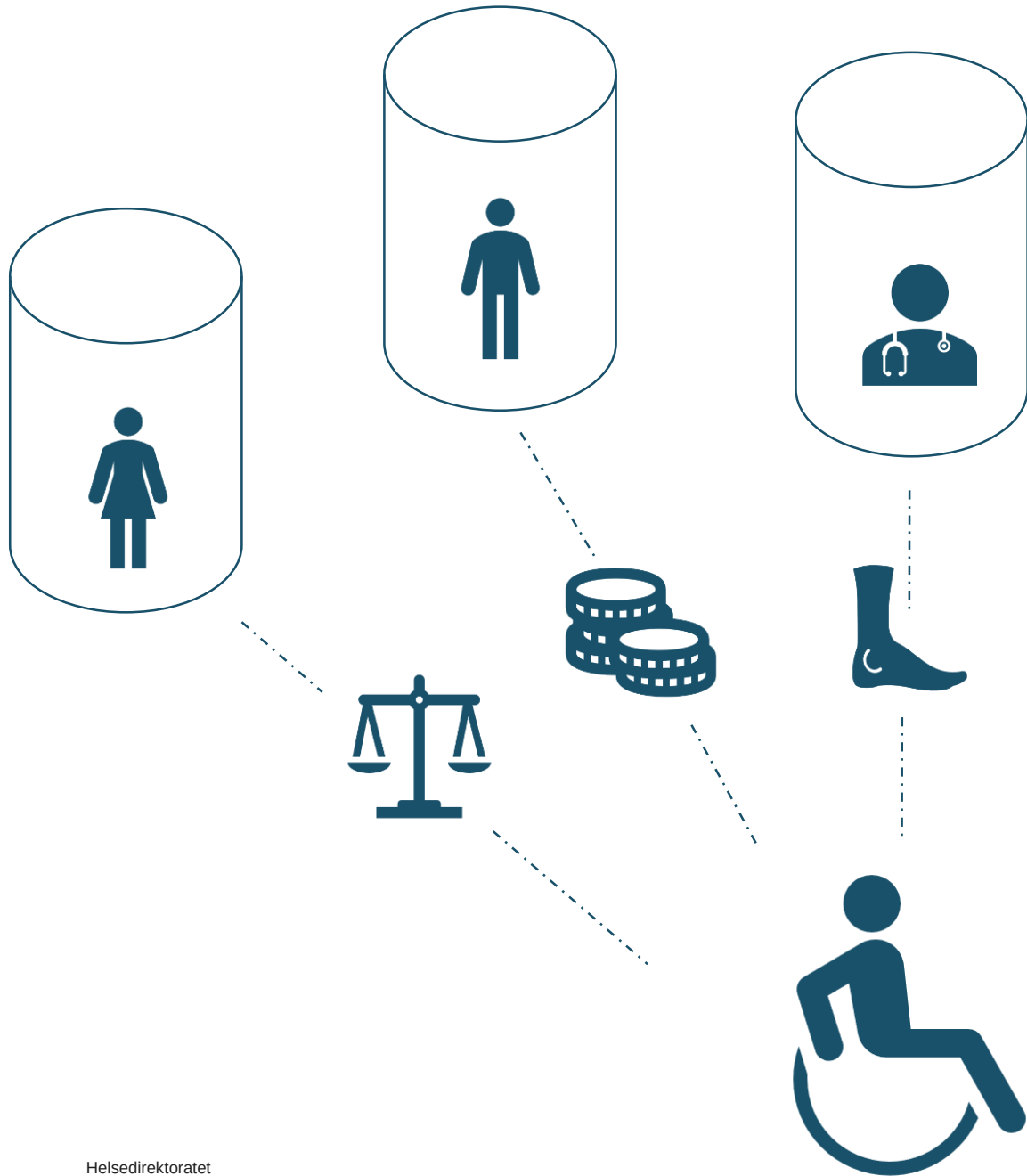
«Vi fikk et ferdig produkt! Det var imponerende".»

Seniorrådgiver, Helsedirektoratet, 2019

”

Omsorgskrisen skapes ikke av eldrebølgen.
Den skapes av forestillingen om at omsorg
ikke kan gjøres annerledes enn i dag.

Kåre Hagen (NOU 2011:11 Innovasjon i omsorg)



Hvem ser hele pasienten?

Siloer Kultur

Litt ekstra...

Hva er design sprint?

- «En snarvei til gode prosjekter»
- Utviklet av Google og bygger på ulike modeller for innovasjon; som design thinking, lean start-up's, brainstorming osv.
- En prosess der **et team** samles for å drive en innovasjonsprosess og hvor man løsriver seg fra det gamle og finner nye løsninger

- * Oversikkelig inngang
- * Bred utvalg av muligheter.

② Rutes til riktig ordning



- * Info om ordning
- * Enkle spørsmål
- * Klare svar
- * Inkluderer også

③ Får søkerveile

(den) I dine ordning(er) ser vi et



- Modultbasert søknads
- Mest mulig utfyllt

- * Tydelig ønsker
- * Mulighet for å se flere ordninger som
- * Gjøre eksempler

SØKER
FÅR
VEILEN
I PROS
(KRI

TYD
K

ENKE
TILG
TIL
LER
UT

Design sprint dag for dag

mandag



Skape felles konsensus. Hvorfor skal vi kjøre en Design Sprint og hva er målet?

tirsdag



Hente inspirasjon og skissere ideer og løsninger.

onsdag



Ta endelige beslutninger. Hvilke løsninger skal vi velge?

torsdag



Lage en prototype i goldilocks quality. Fokuser på brukervennlighet fremfor estetikk.

fredag



Brukertester og intervju. Suksess eller fiasko? Bestem veien videre.

Viktigste læringspunkter

- Tydeligere retning for det videre arbeidet
- Teamet får en felles forståelse for problemstillingen/utfordringer og løsninger
- Kommer opp med flere nye løsninger som man tar med seg i det videre arbeidet
- Større forståelse for verdien av brukerinnsett
- Utfordrer tradisjonell arbeidsmetodikk – kan være **svært** krevende
- Krevende å være fasilitator og deltaker
- Vær tro mot metoden – følg boka!

Helsedirektoratet

God helse
Gode liv

helsedirektoratet.no