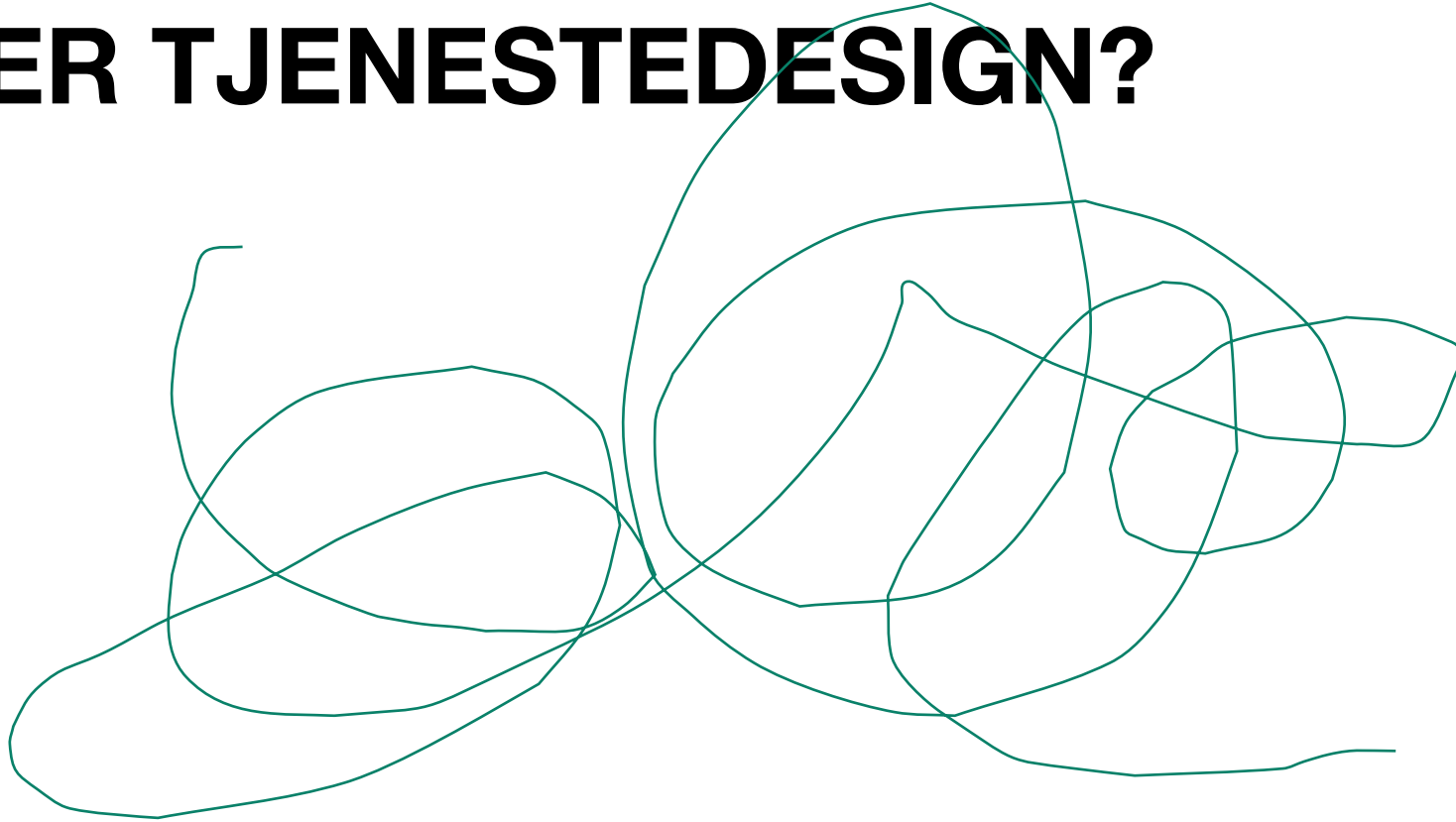
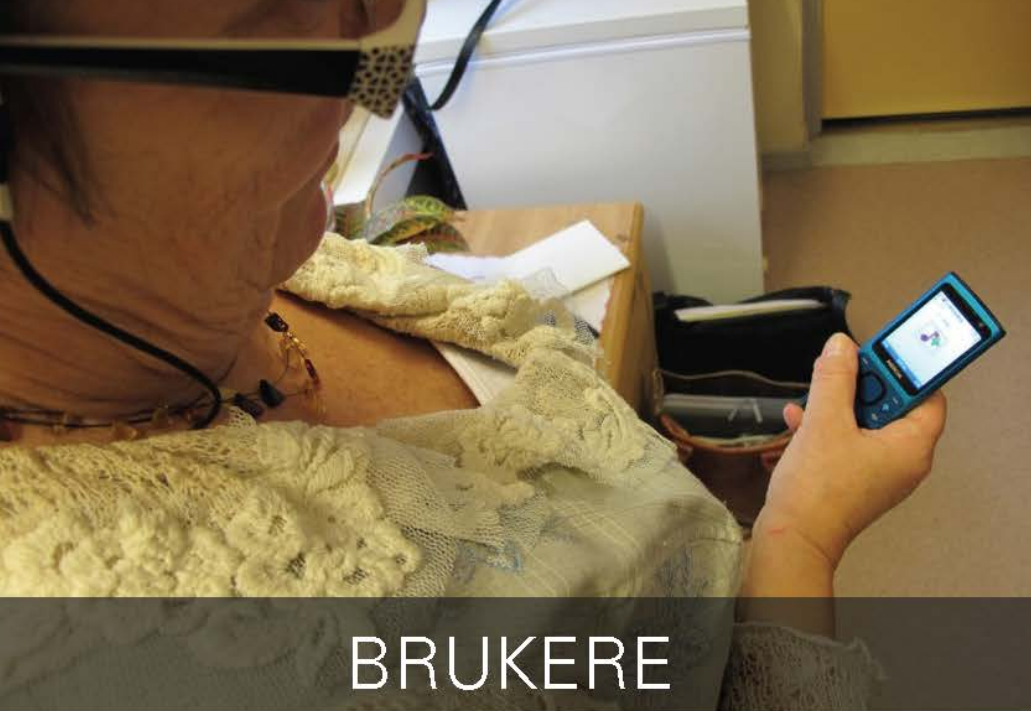


TJENESTEDESIGN

- Hvordan utvikle tjenester for å møte brukernes behov?

HVA ER TJENESTEDESIGN?





BRUKERE



ADMINISTRATIVE LEDERE



FOLK PÅ GULVET



SPESIALISTER

Kan ikke dette gjøres bedre?

BRUKERE



ADMINISTRATIVE LEDERE

FOLK PÅ GULVET



SPESIALISTER




LIVWORK



Kan ikke dette gjøres bedre?

BRUKERE



Er det økonomi i det?

ADMINISTRATIVE LEDERE



FOLK PÅ GULVET



SPESIALISTER

LIVWORK



Kan ikke dette gjøres bedre?

BRUKERE



Er det økonomi i det?

ADMINISTRATIVE LEDERE



FOLK PÅ GULVET



SPESIALISTER

Blir kvaliteten bedre?



Kan ikke dette gjøres bedre?

BRUKERE



Er det økonomi i det?

ADMINISTRATIVE LEDERE



FOLK PÅ GULVET

Blir arbeidsdagen vår bedre?



SPESIALISTER

Blir kvaliteten bedre?



Felles erkjente,
opplevde behov.

FRONT STAGE / BACK STAGE



Foran

BRUKER				
PÅRØRENDE				

Synlig

INTERNETT				
RESEPSJON				
KØLAPP				

Bak

HELSESØSTER				
LEGE				
LÆRER				
BUP				
NAV				
PSYKISK HELSE				
PPT				

TJENESTEDESIGN vs. ANDRE METODER

- 1. Kartlegge brukernes behov
- 2. Ideutvikling
- 3. Visualisering
- 4. Prototyping og testing
- 5. Utfordre eksisterende rammebetingelser

5. Følge opp
Implementere ny praksis
Sikre videreføring
Dele erfaringene med forbedringsarbeidet

↻ Det vil ofte være nødvendig å gå tilbake til tidligere faser

1. Forberede
Felles erkjennelse av behovet for forbedring
Forankre og organisere forbedringsarbeidet
Klargjøre kunnskapsgrunnlaget - forskning, erfaring og brukerkunnskap



4. Evaluere
Måle og reflektere over resultater
Vurdere om forbedringen er tilstrekkelig

2. Planlegge
Kartlegge behov og dagens praksis
Sette mål
Velge måleverktøy
Finne forbedringstiltak/ utvikle nye løsninger
Planlegge forbedret praksis

3. Utføre
Prøve ut ny praksis

<http://www.helsebiblioteket.no/kvalitetsforbedring/slik-kommer-du-i-gang/modell-for-kvalitetsforbedring>

1. KARTLEGGE BRUKERNES BEHOV



SE GJENNOM
ANDRES ØYNE



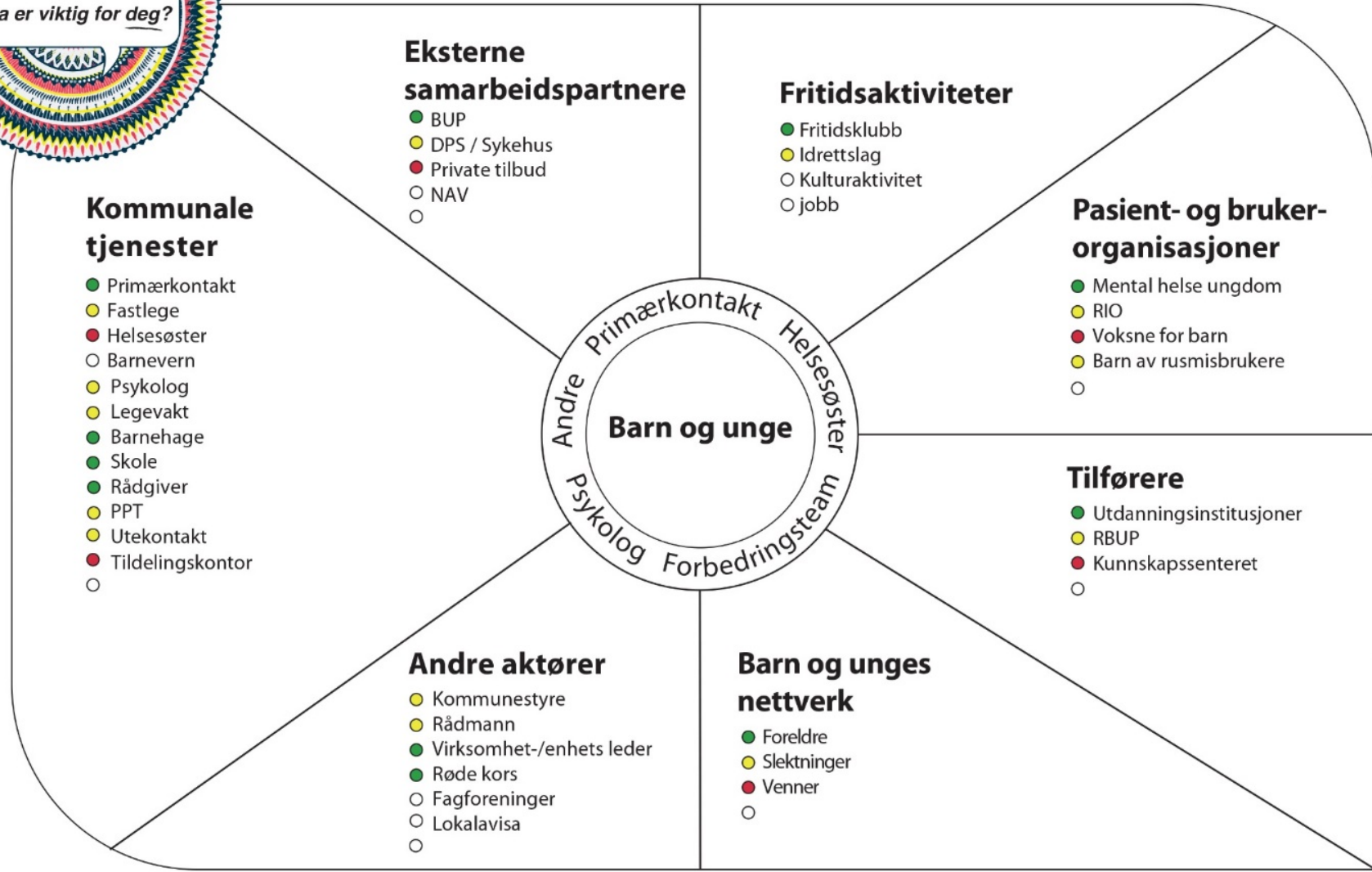
«PÅ SEG SELV KJENNER MAN INGEN ANDRE»

- Sonja Mellingen, psykolog



Aktørkart

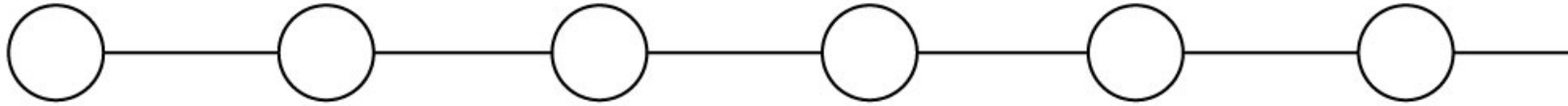
- God relasjon
- Usikker relasjon
- Vanskelig relasjon



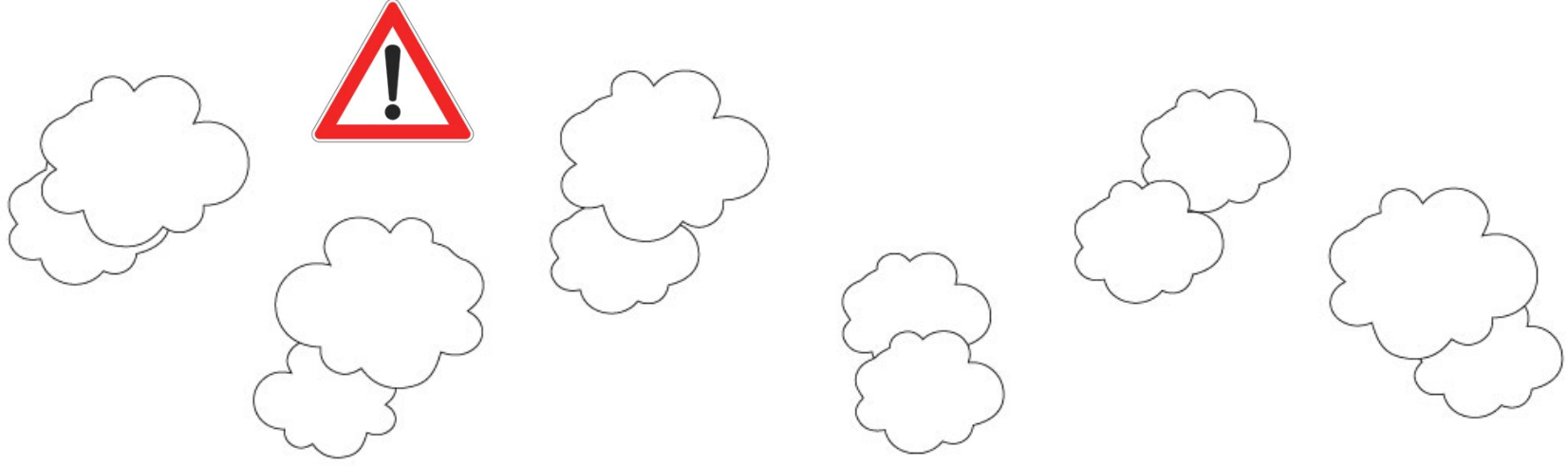


2. IDEUTVIKLING

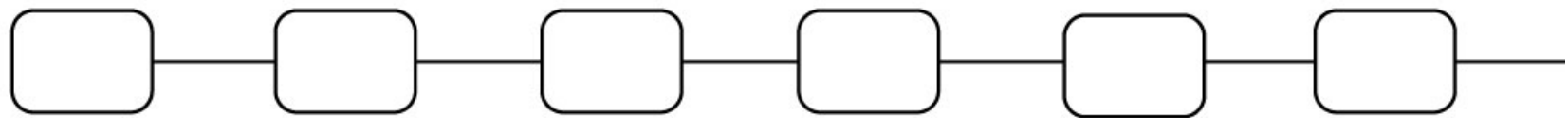
Situasjon



Følelser
Tanker
Behov



Forslag på
Løsninger

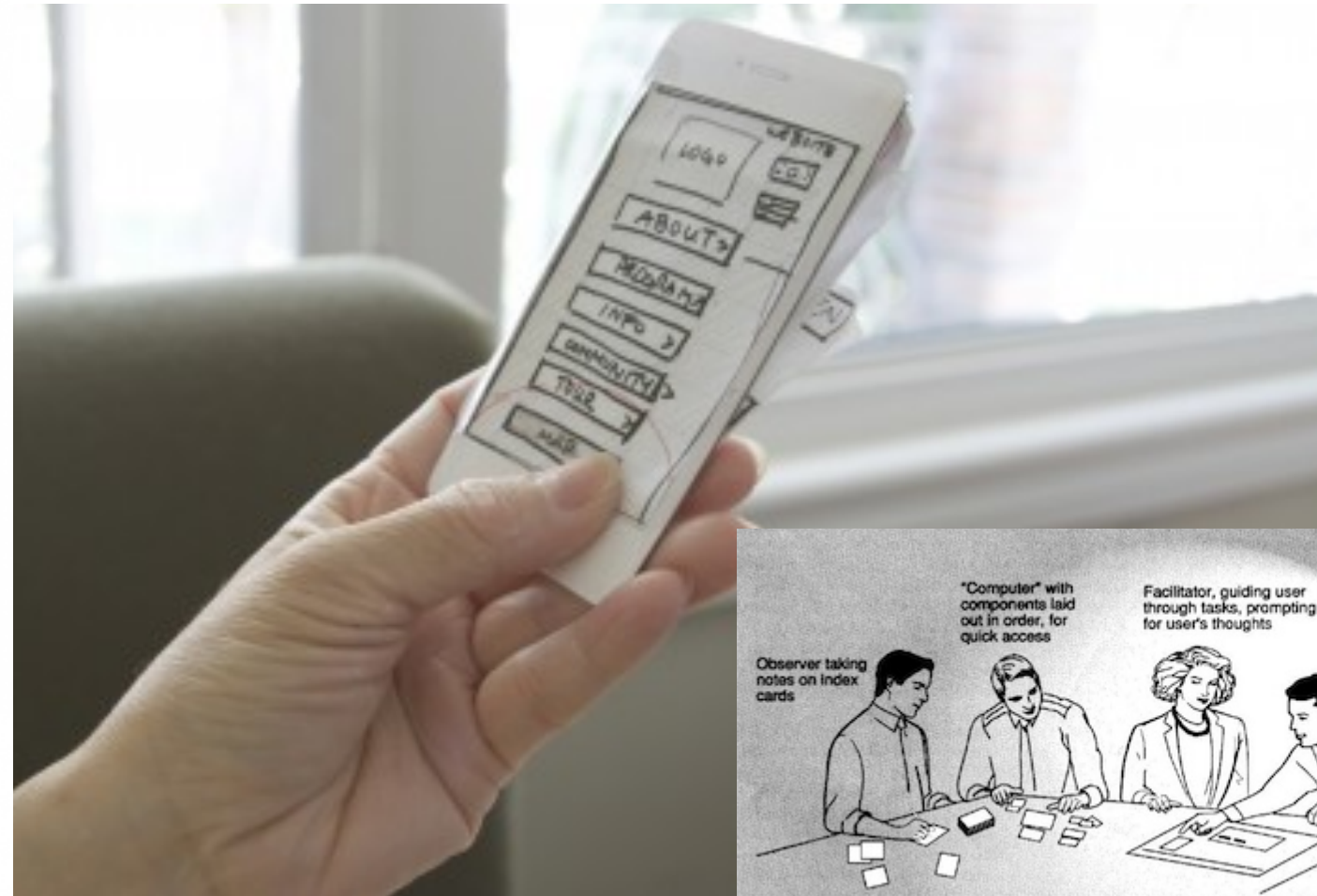


3. VISUALISERING



FLUXLOOP, BLUEROOM, PROBA, INNOVATIVOLI

4. PROTOTYPING OG TESTING



http://www.winniecreative.com/?page_id=677



5. UTFORDRE EKSISTERENDE RAMMEBETINGELSER

**“DRIVING A SYSTEM TO DO
MORE WILL NOT BE ENOUGH
IF SOMETHING DIFFERENT IS
NEEDED”**

**- CHARLIE LEADBEATER,
SYSTEMIC INNOVATION,
NESTA, 2013**



KOMMUNE 1.0

Kommunen bestemmer
"ovenfra-og-ned".



KOMMUNE 2.0

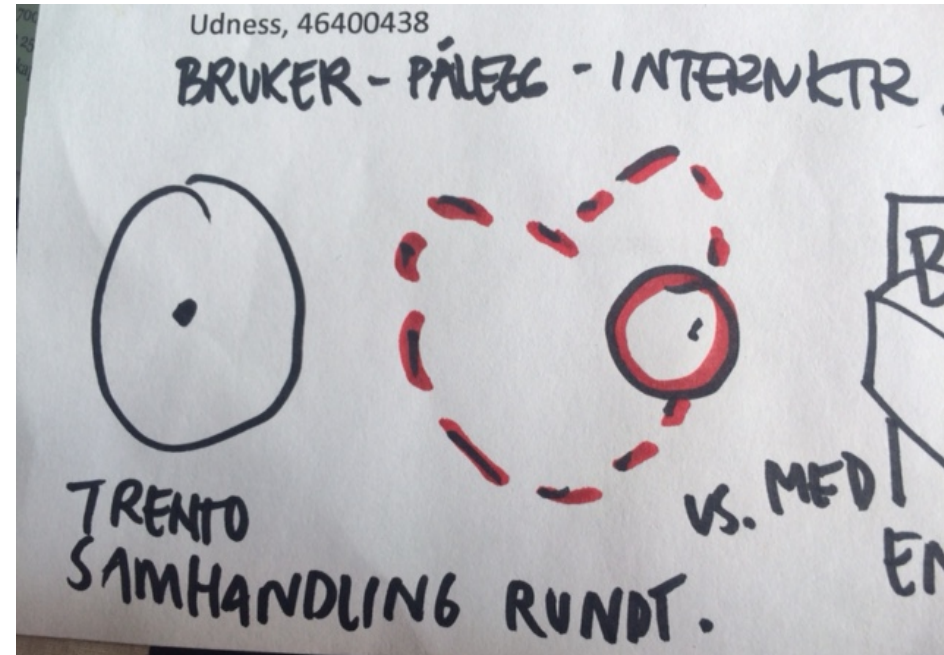
Brukeren bestemmer.
"Kommunen bærer
deg gjennom livet".



KOMMUNE 3.0

Vi bestemmer sammen.
"Hva skal vi få til i
fellesskap i dag?".

SAMVALG





Hva er viktig for deg?



PASIENTSPESIFIKK FUNKSJONSSKALA

Beskriv på skalaen fra 0 til 10 grad av vanskelighet med å utføre hver aktivitet. Endepunktene 0 er ~~max~~ vansker og 10 er ingen vansker. Angi det sifferet på skalaen som svarer til hvor vanskelig du synes det er å utføre aktiviteten!

Aktivitet:	Grad
1	
2	
3	
4	
5	

Grad av vanskelighet

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Kan ikke utføre aktiviteten

Kan utføre aktiviteten uten vanskelighet eller som før sykdommen

UTENFORSKAP

Tusen takk for meg!

siri.eggesvik@siv.no

siri.eggesvik@gmail.com

Design skole og helse

- <https://vimeo.com/90112524>

Cleveland clinic

- https://www.youtube.com/watch?v=cDDWvj_q-o8

Paliativ behandling ved Sykehuset i Vestfold

- <https://vimeo.com/144978072>

Adrian Lorentsson i Mental helse ungdom

<http://vimeo.com/104239191>