



# HALOGEN.


**Tjenestesign og  
innovasjonsprosesser**

Riche Vestby, innovasjonsrådgiver

04.09.2014

**DETTE FOREDRAGET HANDLER OM MULIGHETENE  
SOM LIGGER I Å BRUKE  
DESIGN SOM DRIVER FOR INNOVASJON**

**NYE TJENESTER KAN DESIGNES (ELLER RE-DESIGNES)  
I LIKE STOR GRAD SOM PRODUKTER**



*Når ekspertene lager en trapp,  
lager brukerne en sti...*

# TJENESTEDESIGN

er planlegging og organisering av mennesker, infrastruktur, kommunikasjon og fysiske elementer med utgangspunkt i strukturell, kulturell og emosjonell innsikt.

Målet er å skape et konstruktivt samarbeid mellom bruker og tjenesteyter for å oppnå ønsket resultat for begge parter. I denne prosessen må man utfordre kvalitet, samhandling og kommunikasjon i alle ledd.

**BRUKESENTRISK I ALLE LEDD  
BRED INNGANG FOR Å FORSTÅ**



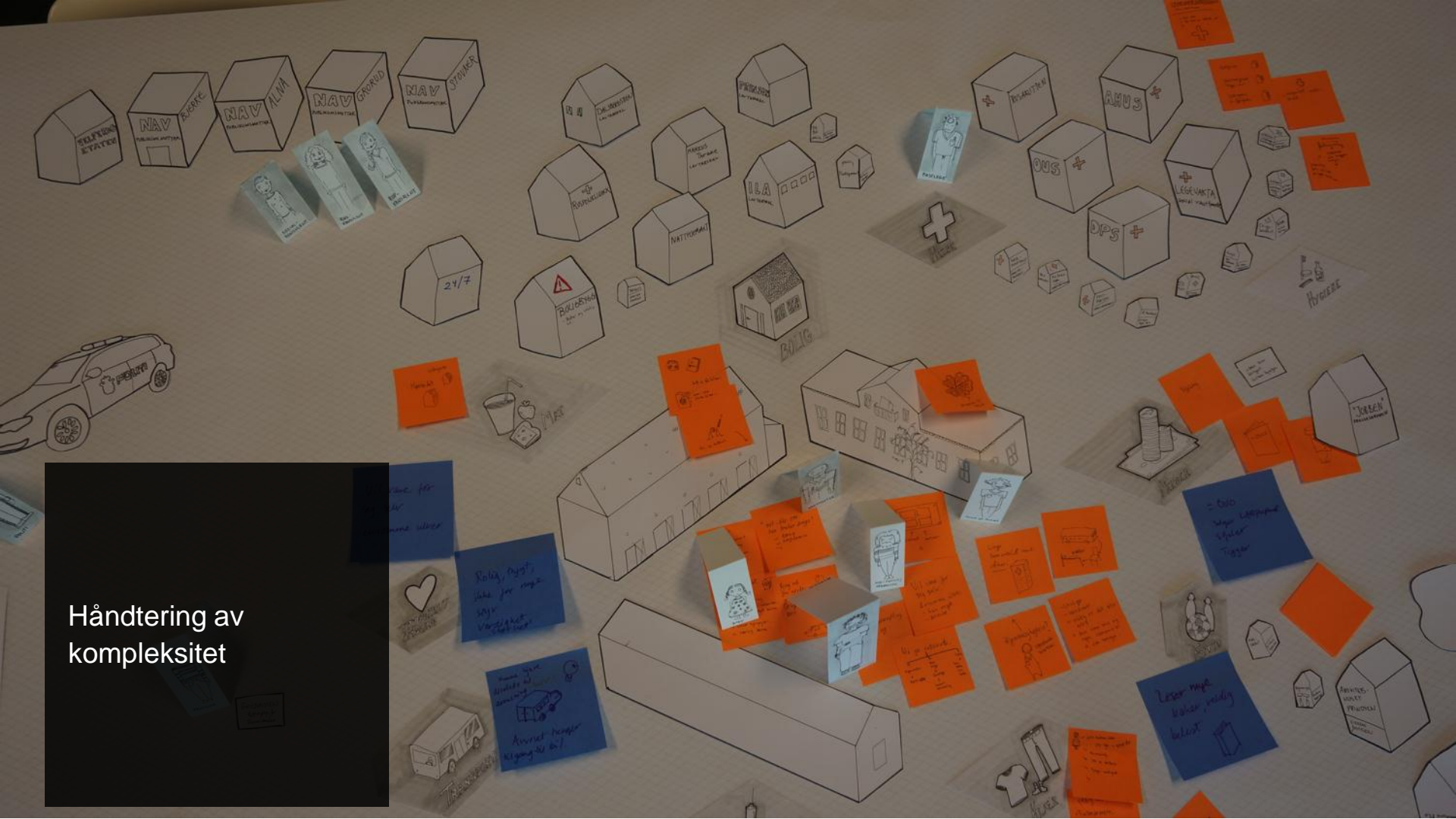
Kartlegge systemer, prosesser og mennesker





Å forstå konteksten  
- strukturell innsikt





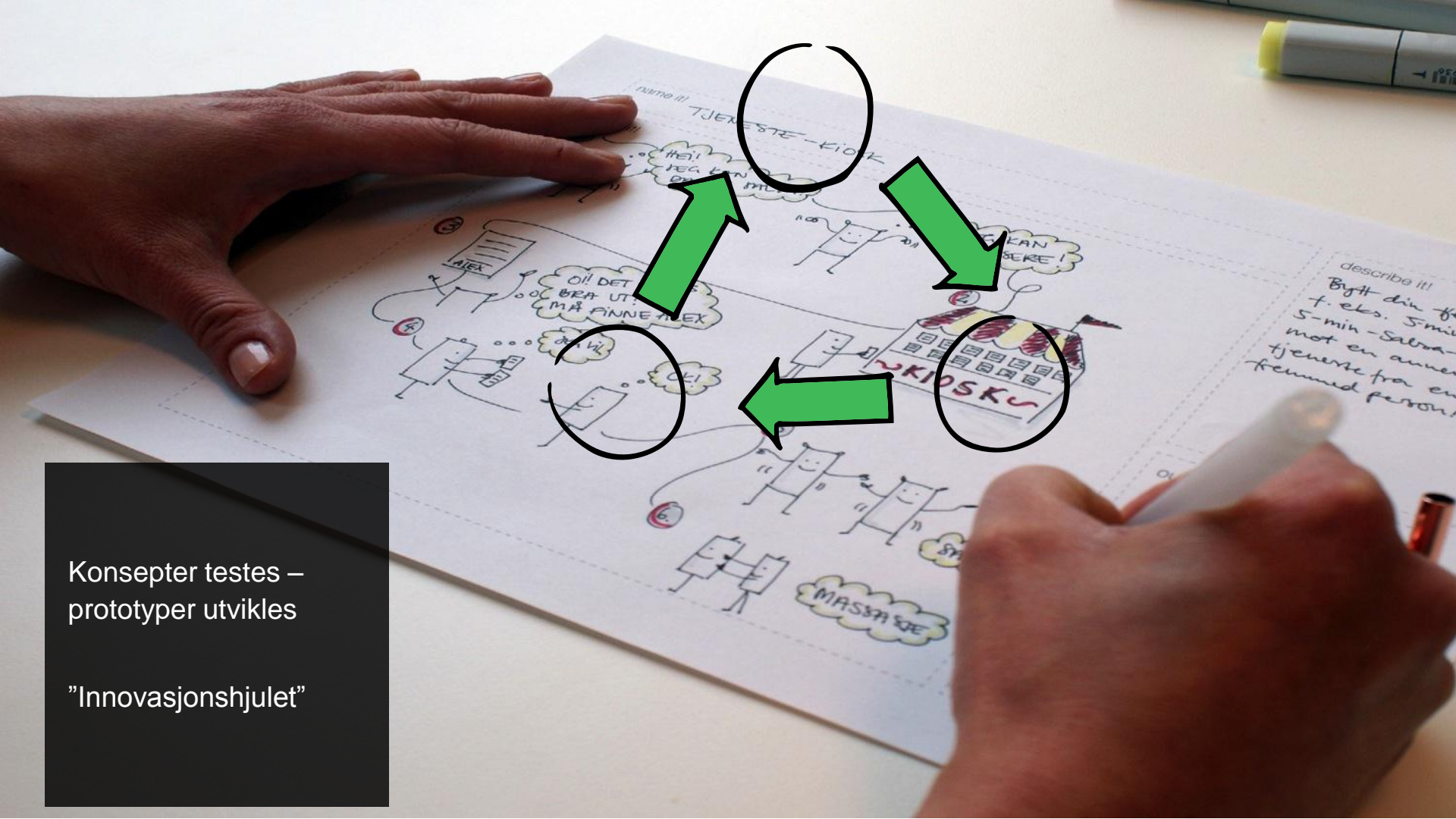
Håndtering av kompleksitet



Ute i felten

**UTVIKLING AV NYE LØSNINGER BASERT PÅ FELLES INNSIKT**





NUMRE III TJENERESTE-KIOSK



HEI!  
HEG KUN  
DE  
MIL

O!! DET  
BRA UT  
MÅ FINNE ALEX

SKAN  
SERE!

KIOSK

OK VIL  
OK!

SP

MASSA SJE

describe it!  
Bytt din for-  
f. eks. 5 min  
5-min -Salva-  
tjeneste fra en  
femmed person!

Konsepter testes –  
prototyper utvikles  
”Innovasjonshjulet”

**SKIEN KOMMUNE**

# IDENTIFISERT SYV TILTAKSOMRÅDER

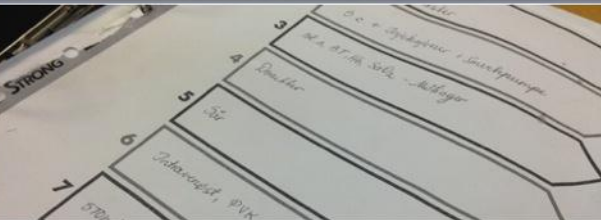
## Kvalitetssikring

"Kvaliteten har blitt bedre med fagteamet"  
"Kvaliteten blir prioritert foran det administrative"



## Involvere pårørende

"Pårørende vil gjerne snakke med oss, spesielt i helgene når det er lite folk."



## Oppgaver, roller og synlighet

"Dere sitter jo bare å koser dere," Hjelpepleiere om Fagteam  
"Vi springer hele tiden," Fagteam



## Turnus

"Ønsker å kunne finne ordninger som gir folk en stilling å leve av og leve med."



## Fagmiljø, fagutvikling og rekruttering

"Fagmiljøet er det viktigste"



## Dagsrytmer og rutiner

"Det går med mye tid på kjøkkenet."



## Beboernes hverdag og behov

Det beste med jobben er å stelle med pasientene, og se at de blir bedre.



ENHETSLEDER



20-30 ARSVERK



PENGER



FOLK



FAG



ENHETSLEDER



20-30 ARSVERK



PENGER



FOLK



FAG



KOORDINERENDE  
SYKEPLEIER/FAGSYKEPLEIER  
100%



KOORDINERING



FAGUTVIKLING  
PÅ ALLE NIVÅ

SYSTEMANSVARLIG



ANSVARLIG SYKEPLEIER  
PÅ TOPP




GRUNNTURNUS

# Ny organisasjons- modell



**HOVEDPOENG**

**BRUKERSENTRISK**

A long, single-story red wooden building with a gabled roof covered in reddish-brown tiles. The building features a series of white-framed glass doors and windows, each with a large, dark red wooden barn door. A light-colored wooden deck runs along the front of the building. A silver downspout is visible on the left side. The building is set against a backdrop of dense green trees. In the foreground, there is a gravel area.

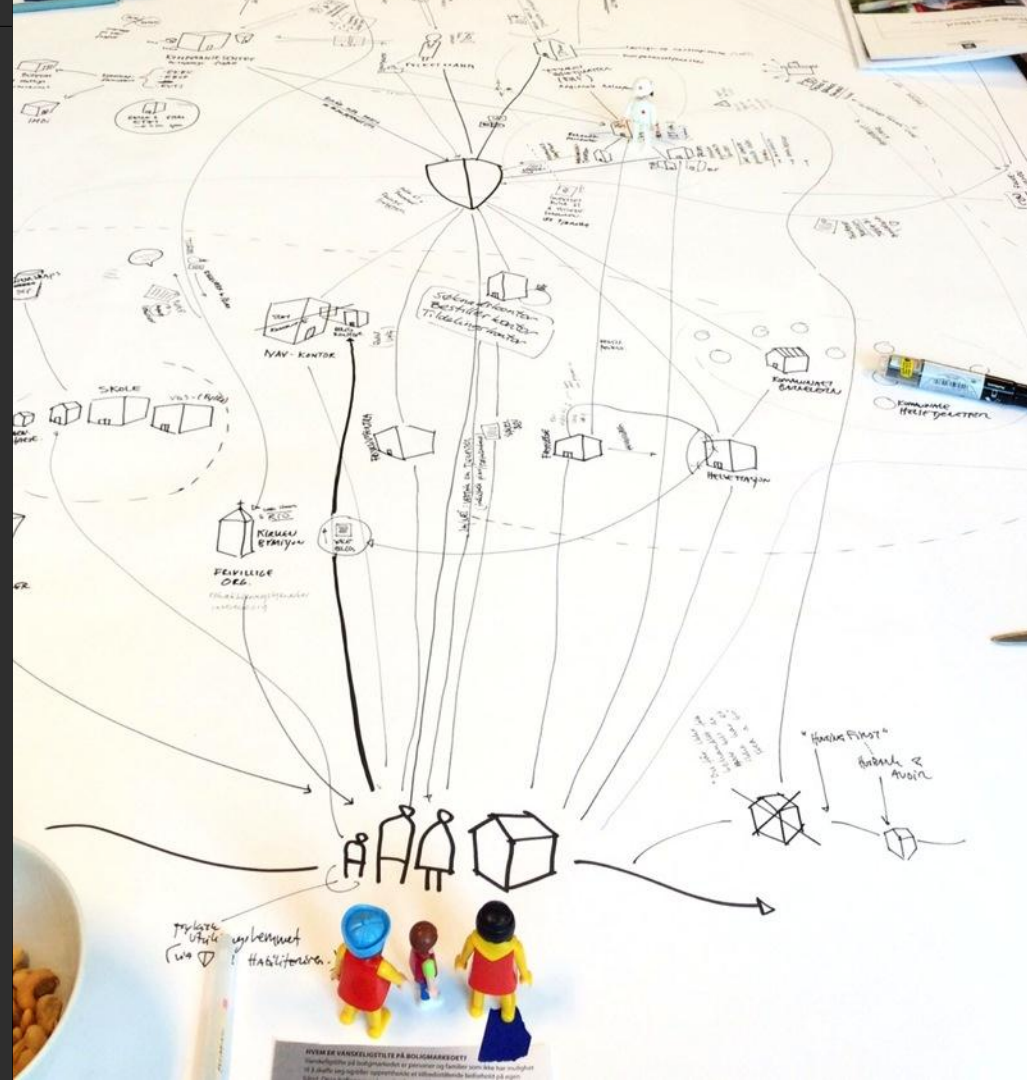
Jeg er redd for at  
bydelene skal dumpe  
folk her.

*Beboer om bomiljø og  
påvirkningsmuligheter*

**VISUALISERING ER "GULL"**

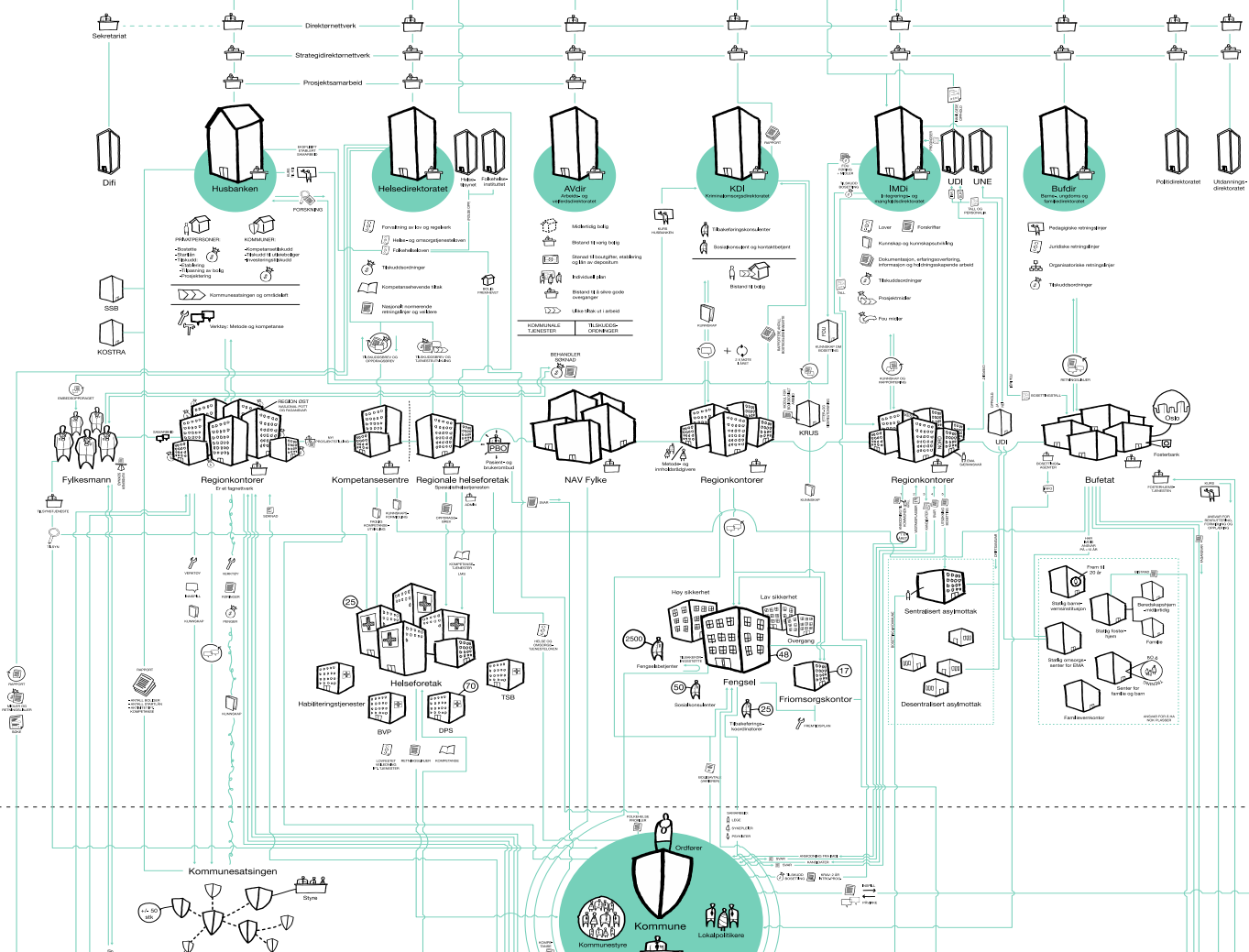
# VISUALISERING AV KOMPLEKSITET

- Felles bilde – vi ser det samme
- Lett å snakke rundt



Direktorat

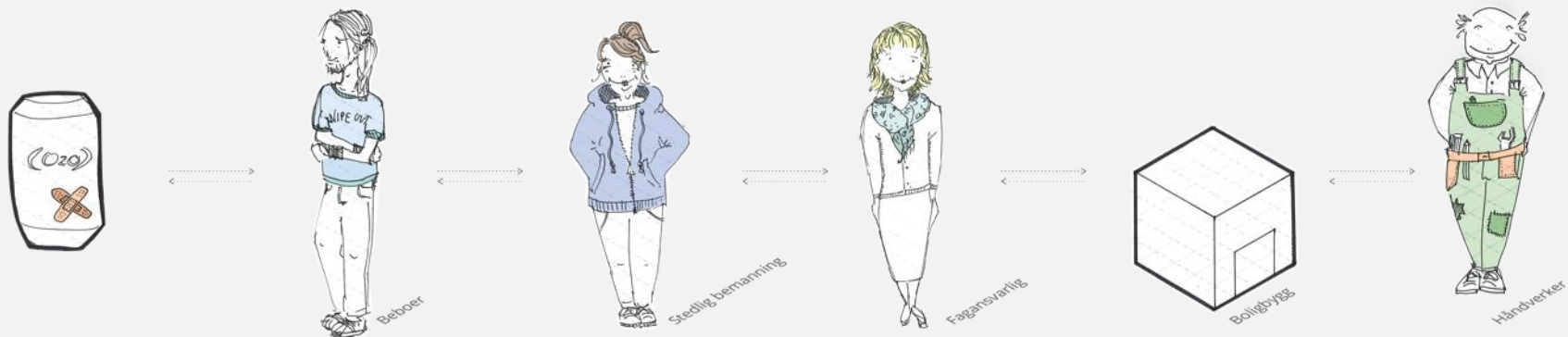
Region



**NÅR NOEN KOMMER UTENFRA - STILLES SPØRSMÅLENE  
INGEN ANDRE TENKER PÅ Å STILLE...**



# Hvorfor er det så mange ledd?

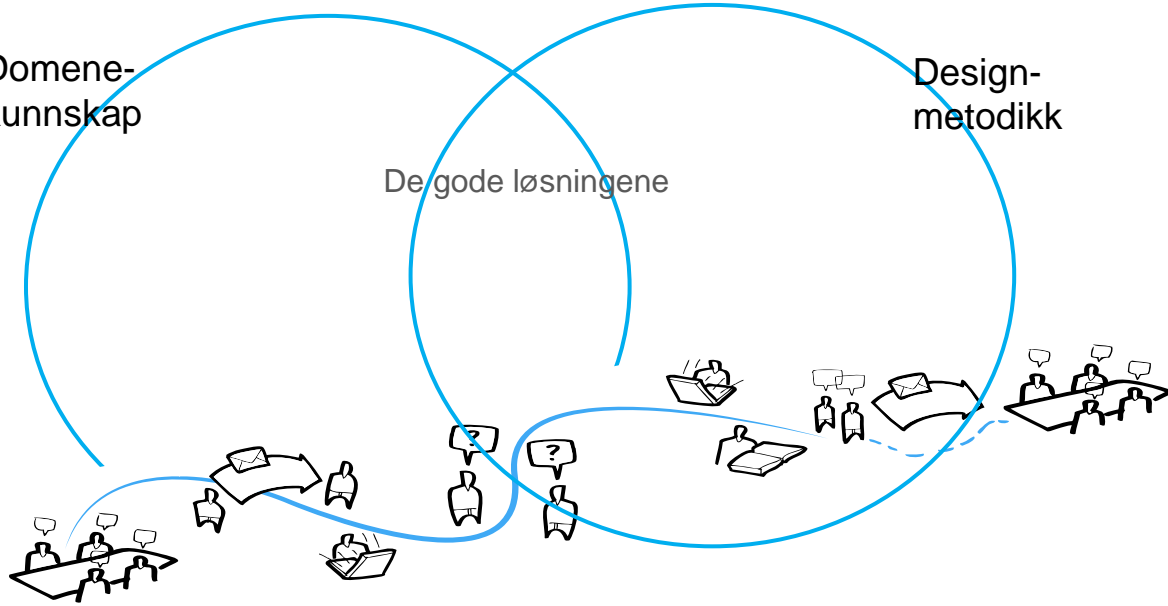


**SAMSKAPING**

Domene-  
kunnskap

Design-  
metodikk

De gode løsningene



**VIKTIGE BIDRAG DESIGN KAN BIDRA MED I ARBEIDET  
MED FRAMTIDAS OFFENTLIGE SEKTOR:**

*EMPATI  
YDMYKHET  
MOT*

**CHRISTIAN BASON (MINDLAB)**

Takk for meg!  
riche.vestby@halogen.no