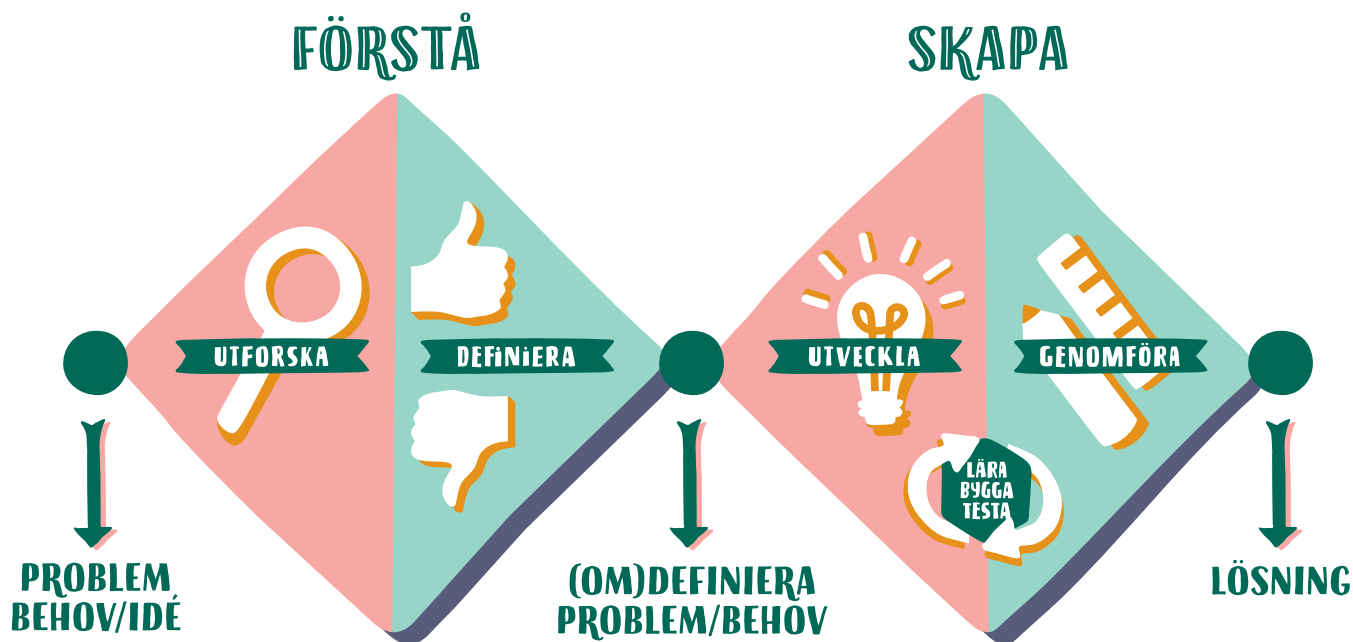


Snabbguide

TILL ARBETSPROCESSEN KRING TJÄNSTEDESIGN & TJÄNSTEINNOVATION



Tjänstedesignsmetodik kan användas för att förbättra eller få fram nya tjänster, processer, arbetssätt eller produkter. Användarnas behov och upplevelser står i centrum. I Sös fall kan det handla om behoven hos patienter, anhöriga eller medarbetare. Det är en strukturerad men samtidigt kreativ, dynamisk, iterativ (upprepande) och medskapande process. Användarna är involverade, den berörda verksamheten är med och jobbar och olika professioner möts.

1 Under "utforskafasen" använder deltagarna sig av alla sina sinnen (lyssna, känna, se, höra) för att just utforska användarnas behov, problem och upplevelser av tjänsten. Deltagarna tänker stort som smått, utan att begränsa sig på något sätt.

2 Under "definierafasen" analyserar deltagarna det de har sett och upplevt. De sammanställer insikter som sedan leder till att man identifierar vilka behov och/eller problem som ska vara i fokus för det fortsatta arbetet.

3 Under "utvecklafasen" sker idégenerering. Här tänker deltagarna

igen fritt och brett kring olika lösningar. Det är viktigt att begränsningar tas bort och att "vilda idéer" får utrymme.

4 Under "genomförandefasen" väljer deltagarna lösningar som man sedan visualiserar med hjälp av enkla modeller, processkartor, skisser med mera. Genom att upprepande bygga, göra användartester, bygga, göra användartester så är det möjligt att "misslyckas" tidigt i processen. På så sätt blir kostnaden inte så hög om man behöver omdefiniera behov och problem och måste gå tillbaka till tidigare faser.

TEXT YLVA HERMANSSON

ILLUSTRATION CECILIA BÖRJESSON

Sös patientresor:

förbättringsprojekt med hjälp av tjänstedesignsmetodik

Ett grepp som kan användas inom förbättringsprojekt baserade på tjänstedesignsmetodik är att medarbetare tar rollen som användare (till exempel patient). Upplever hur det är, för att sedan utifrån sina upplevelser identifiera problem och behov. Därefter tas idéer till lösningar fram som visualiseras och kan testas tillsammans med användaren (patienten).

Medarbetarna på avdelning 35 E har testat hur det är att som patient skrivs in på deras avdelning. Läs mer om den patientresan på sidorna 10–11.

Vill du och din verksamhet också förbättra någon av era tjänster, processer eller arbetssätt?

Hör av er till magnus.eneberg@ssl.se eller maria.stockhaus@ssl.se (föräldradedig till september) på Sös Innovation.

← Läs mer om Södersjukhusets stora tjänstedesignsuppdrag på sidan 8.

Inskrivningsresan gav insikt och idéer till nya grepp

–Väntan! All denna väntan. Så tänkte Anna Bryngelsson, sjuksköterska på ortopedavdelning 35 E, när hon iklädde sig patientrollen "Matti 78 år" som skulle skrivas in för en stundande operation.

I HÖSTAS DELTOG vårdenhetschefen Marie Sjöstedt och enhetsledaren Pernilla Lundström i en patientresa som utspelades i Sös entréhall.

– Det blev en stark upplevelse för oss båda. Ett nytt sätt att närma sig ett problemområde, lustfyllt och kreativt, säger Pernilla Lundström. De bestämde sig då för att låta medarbetarna på avdelningen göra en patientresa med fokus på inskrivning. Medarbetarna fick agera patienter för en halvdag.

Anna Bryngelsson fick armen lindad runt midjan, nedsatt syn och hörsel, dvs vaselinkladdiga glasögon och öronproppar. Kollegan Emma Ulfhager observerade och dokumenterade vad som skedde i väntrum och i samtal.

– De elektiva patienterna får den preoperativa informationen i grupp. Det brukar vara effektivt både för patienterna, som får höra varandras funderingar, och för oss i personalen, berättar Emma Ulfhager.

Efter gruppinformation erbjuds individuella samtal med sjuksköterska, narkosläkare och ibland också en ortoped. I bästa fall ska tilläggas, för det är inte alltid som alla patienter hinns med i tid. Besvikelsen av att behöva vänta länge på ett samtal var en viktig upptäckt för Anna Bryngelsson.

– Min känslokurvade dalade rätt nedåt. Först kände jag mig glad och välkommen men efter att ha väntat i två timmar utan att någon tittade till mig...

Efteråt samlades deltagarna i en workshop och brainstormade om förbättringar.

– Vi gick igång på patienternas onödiga väntan som verkade ske utan struktur, samtidigt som vi sjuksköterskor upplever att vi måste springa för att hinna med, säger Emma Ulfhager.

För att komma vidare med problemlösning inleddes ett samarbete med ingenjörer på KTH Open Lab.

– De fokuserade på innehållet i patientinformation och tog fram en enkel och pedagogisk modell som vi snart ska testa skarpt.

Både Emma och Anna tycker att idén med en "patientresa" och det externa samarbetet har varit väldigt givande.

– Direkt efter inskrivningsresan började jag fördela samtalstiderna mer jämnt mellan patienterna, säger Anna Bryngelsson. ●

TEXT SOFIA SJÖMAN WAAS

FOTO RAINER TIHVAN OCH MARIA STOCKHAUS

Patientresorna, exempel på tjänstedesign

I samband med Södersjukhusets FoUU-vecka 2016 genomfördes den första större patientresan med ett livespel i entréhallen. Syftet med patientresorna är att sätta sig in i patienternas situation och upplevelser för att få en ökad förståelse för deras behov. Sedan årsskiftet ska Sös vara ett kunskapscentrum för tjänstedesign inom SLL.

Vill du också genomföra en patientresa?

Kontakta Magnus Eneberg på Sös Innovation eller Malin Bergner på Programkontoret Sös. På sidorna 6–9 kan du också läsa mer om tjänstedesign.

