

SOCIAL IMPACT LAB



Tjänstedesign

för personcentrerad vård och omsorg

27 maj 2021

PhD. Katarina Wetter-Edman, MFA Design

Docent i design, Linköpings universitet

@wettererdmann

A woman with short blonde hair, wearing a black and white patterned jacket, is seated at a table. She is looking down at several small, square photographs laid out on the table. A man with a beard, wearing a dark jacket over a grey shirt, is seated opposite her, also looking at the photos. On the table, there are several small, square photographs and some cards. A white coffee cup and saucer are visible on the left side of the table. In the background, there is a vase of red tulips and a framed picture of a baby on the wall.

TJÄNSTEDESIGN:
UTFORMNING AV (potentiellt) SAMSKAPAT VÄRDE

Tjänstedesign erbjuder en väg att:

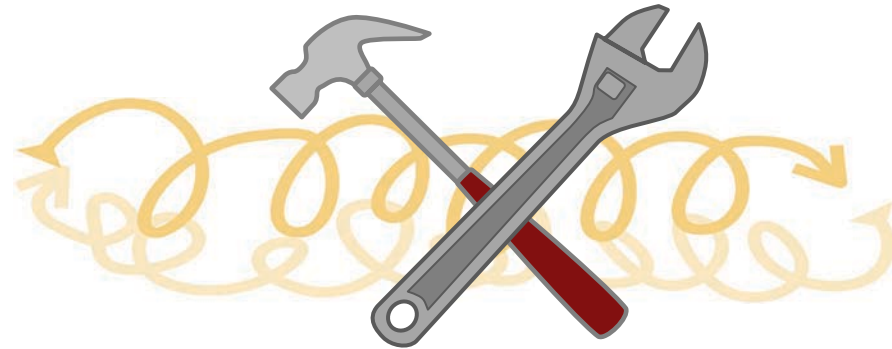
- ta fram mer anpassningsbara lösningar
- övervinna den interna logiken genom att utsätta sig för olika data och alternativa perspektiv
- bättre uppskatta användarnas behov och beteenden
- bättre utnyttja samverkande och systembaserade strategier för policyarbete.

(Clarke & Craft 2017)

Tjänstedesign är...



Förhållningsätt med principer



Arbetsätt med process och verktyg

Grundläggande principer tjänstedesign

- Involverande
- Visualiserande
- Prototypande
- Lärande i handling
- Handlingsorienterad systemsyn

(Blomkvist, Holmlid, Segelström 2011; Sangiorgi and Prendiville 2017; Wetter-Edman et al., 2014; Ostrom et al., 2015, Holmlid-Wetter Edman 2021)

Personcentrering är ett förhållningssätt för hälso- och sjukvården – inte en styrmodell

Personcentrering innebär att utgå från individens behov, preferenser och resurser

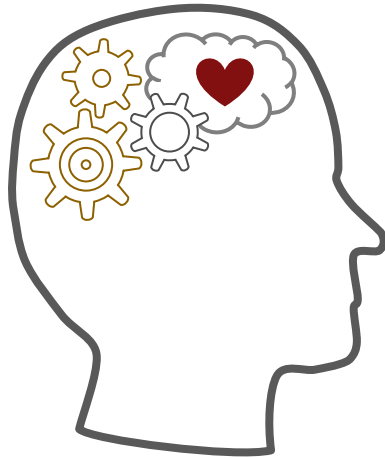
Personcentreringen ska omfatta alla delar i patientens vårdprocess

Personcentrering kommer praktiken att betyda olika saker, i olika situationer, för olika individer

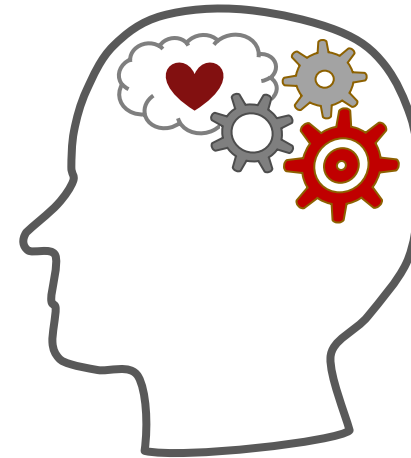
(Vårdanalys 2018)



Personcentrering



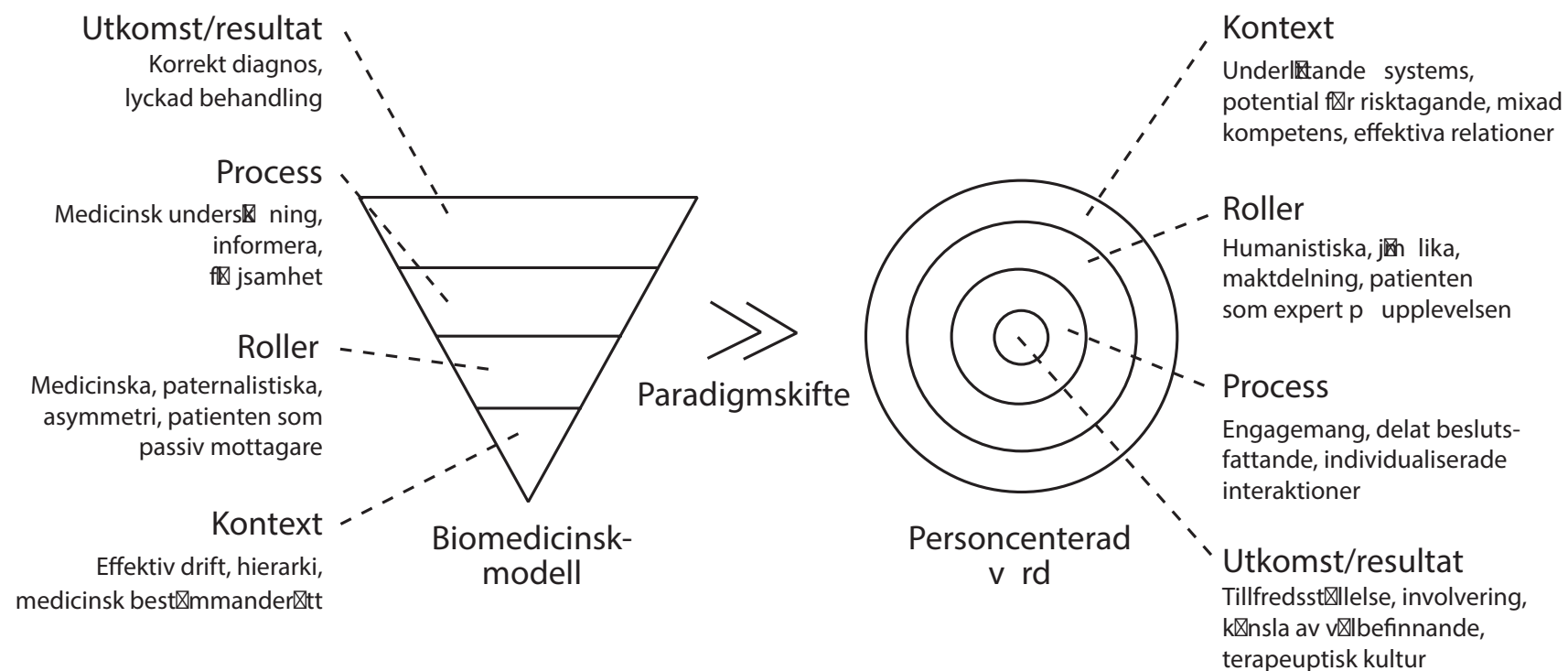
Tjänstedesign



- personen är expert på sitt eget liv och sina erfarenheter.
- värde samskapas mellan personen och personal/verksamhet och andra resurser

(Malmberg mfl 2018)

Personcentrerad vård; paradigmskifte



[Malmberg m.fl., 2019]

Personcentrerad vård ♥ Tjänstedesign

| Dimensioner i PCV | Kontext | Roller | Process | Resultat |
|--|--|-------------------|-------------------------------------|--|
| Koppling mellan PCV & TD | Användarexpertis och holistiskt förhållningssätt | Maktskifte | Samskapande av värde | Fokus på behov |
| Transformation som stärks av TD | Institutionell och strukturell förändring | Roll förändringar | Förändringar i vanor och rutiner | Förändrade resultat och upplevelser |
| Facilitator | Designförmåga | | | |

Process kan förändras genom:

... ändrade vanor och rutiner genom till exempel kontextuella intervjuer eller samskapande (co-creative) workshops

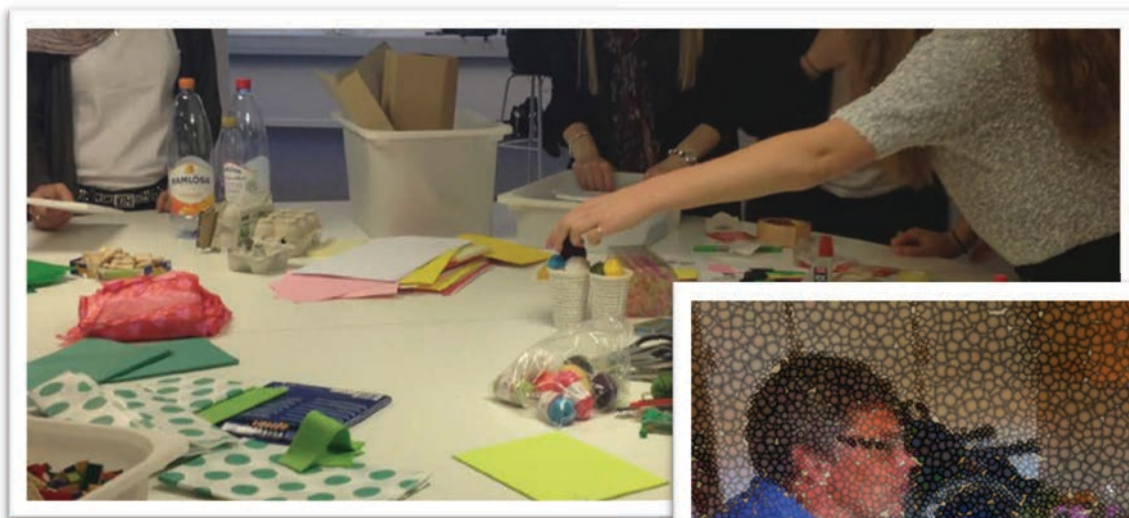
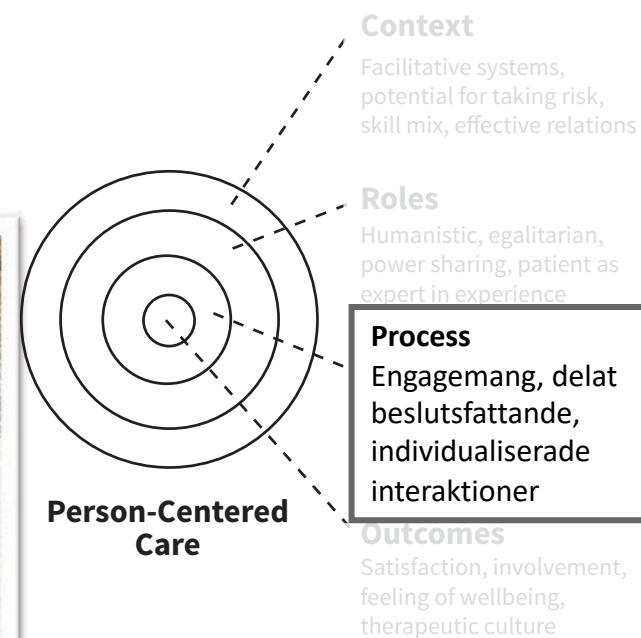


Foto: Experio Lab LiV, 2014



Resultat kan förändras genom

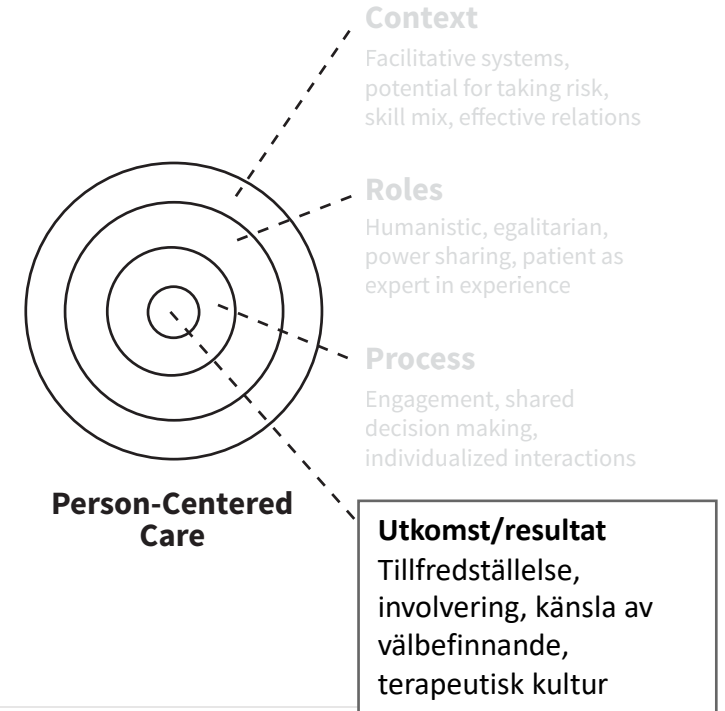
... ändrade resultat och erfarenheter genom till exempel samskapande (co-creative) workshops eller kundresor blueprints



Foto Fransson, Quist, Wetter-Edman 2019



Foto: Vink et al 2017



Tjänstedesign skapar

LÖSNING

Första linjen unga i Karlstadområdet

HUR MÅR DU.NU

Hos första linjen unga kan du få råd och stöd. Vi är en mottagning för dig som är ung och bor i Forshaga, Grums, Hammarö, Karlstad eller Kil.

Landstinget i Värmland

Känner du dig 😊 och vill ha någon att prata med?
Inget är för tungt, litet, pinsamt eller löjligt!

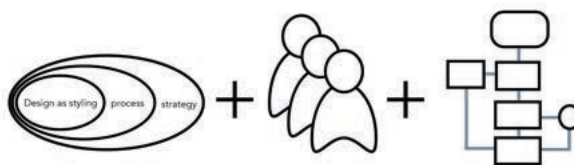
Här kan du svara på några frågor som hjälper dig att beskriva hur du mår och vad du vill ta upp med oss. På slutet kan du skicka svaren till oss så kontaktar vi dig så fort vi kan (oftast nästa arbetsdag).

Det låter bra!

Dina svar är skyddade
Vi har tystnadsplikt vilket betyder att vi inte får prata med någon annan om det du berättar för oss. Det finns ovanliga undantag om du är under 18 och vi tror att du kan fara riktigt illa. [Läs mer](#)

Jag fattar!

DESIGN FÖRMÅGA



TRANSFORMATION



Vad innebär det för verksamheterna?

Omformulerade lösningar

Designarbete utmanar befintliga regelverk och normer

Medborgarens behov får ta större plats och utmanar systemgränser

Användarens erfarenhet utmanar expertrollen

Prototyping och vikten av görande utmanar behov av kontroll

Erfarenhetsburen kunskap förmedlas inte väl via excel



Tack!

Katarina.wetter-edman@oru.se