

Fra ord til handling – brukers behov og ressurser som utgangspunkt for kunnskapsbasert tjenesteutvikling

Pasientsikkerhetskonferansen, spor torsdag 23/11-23

Ingrid Mydland, programleder Helsedirektoratet



Målsetning med K2025



Kompetanseløft 2025 skal bidra til en faglig sterk tjeneste, og sikre at den kommunale helse- og omsorgstjenesten og den fylkeskommunale tannhelsetjenesten har tilstrekkelig og kompetent bemanning

Prop. 1 S (2020-2021)

Sesjonens agenda



Start	Tema
14.00	Velkommen til sesjonen
14.05	Fra ord til handling. En tjenestereise fra et lederperspektiv
14.30	Fra ord til handling: Tjenesteutvikling i praksis
15.05	Felles refleksjon med dagens innledere
15.15	Avsluttet sesjon

Dagens innledere



Nina Beate
Andfossen

Førsteamanuensis
Senter for omsorgsforskning, øst, Institutt for helsevitenskap i Gjøvik, Fakultet for medisin og helsevitenskap



Rose Mari Olsen

Senterleder/Professor
Senter for omsorgsforskning, midt Fakultet for sykepleie og helsevitenskap Nord universitet



Tomas Edman

Koordinator Experio Lab
Sverige Region Värmland



Kari J. Kværner

Senterdirektør for C3 –
Centre for Connected
Care ved Oslo universitetssykehus og professor i helseinnovasjon ved Handelshøyskolen BI

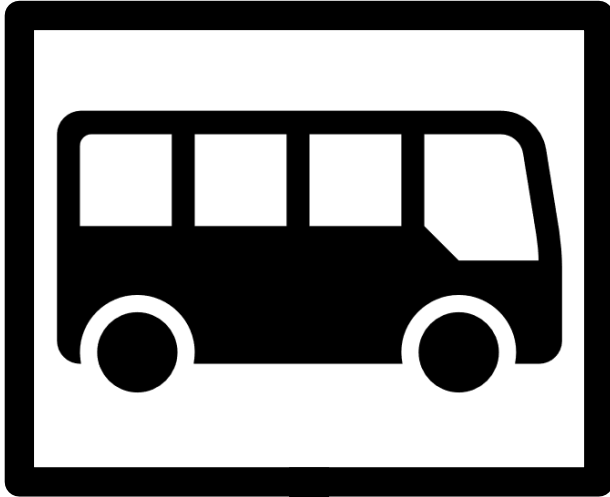
1.innlegg

Senter for omsorgsforskning
v/ Nina Beate Andfossen og
Rose Mari Olsen

Fra ord til handling. En tjenestereise fra et lederperspektiv

Førsteamanuensis Nina Beate Andfossen, SOF øst
Professor Rose Mari Olsen, SOF midt

Pasientsikkerhetskonferansen 23.11.23

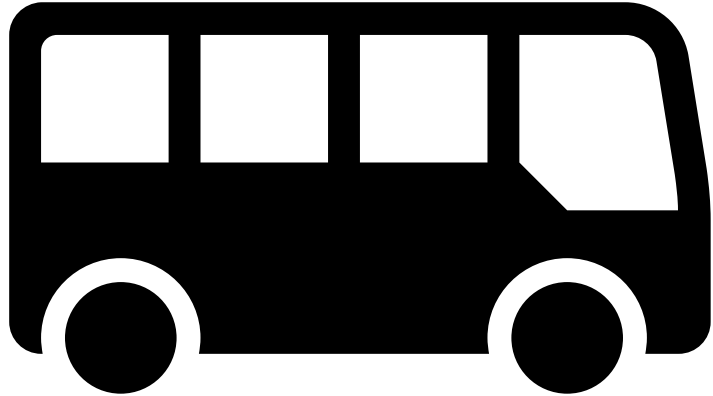


BUSSTOPP 1

*En tjeneste har ingen verdi før den er tatt i bruk
– hva tenker dere om det?*

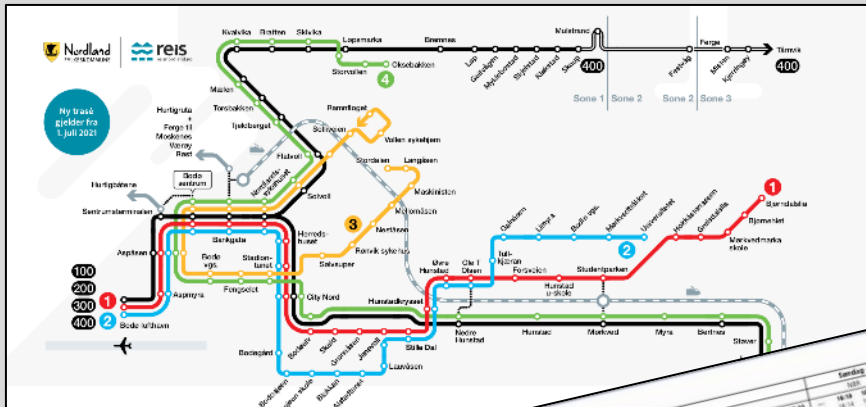
Hva er en (offentlig) tjeneste?

En busstur – er en tjeneste



Opphold i en seng – er også en tjeneste?





Bybuss Bodø

Ringrute 1: Gjøvik - Kapp - Lena - Bøverbrå - Reinsvoll - Raufoss - Gjøvik

Linje	Stasjon	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
1	Gjøvik	10:00	10:15	10:30	10:45	11:00	11:15	11:30	11:45	12:00	12:15	12:30	12:45	13:00	13:15	13:30	13:45	14:00	14:15	14:30	14:45	15:00	15:15	15:30	15:45	16:00	16:15	16:30	16:45	17:00	17:15	17:30	17:45	18:00	18:15	18:30	18:45	19:00	19:15	19:30	19:45	20:00	20:15	20:30	20:45	21:00	21:15	21:30	21:45	22:00	22:15	22:30	22:45	23:00	23:15	23:30	23:45	24:00	24:15	24:30	24:45	25:00	25:15	25:30	25:45	26:00	26:15	26:30	26:45	27:00	27:15	27:30	27:45	28:00	28:15	28:30	28:45	29:00	29:15	29:30	29:45	30:00	30:15	30:30	30:45	31:00	31:15	31:30	31:45	32:00	32:15	32:30	32:45	33:00	33:15	33:30	33:45	34:00	34:15	34:30	34:45	35:00	35:15	35:30	35:45	36:00	36:15	36:30	36:45	37:00	37:15	37:30	37:45	38:00	38:15	38:30	38:45	39:00	39:15	39:30	39:45	40:00	40:15	40:30	40:45	41:00	41:15	41:30	41:45	42:00	42:15	42:30	42:45	43:00	43:15	43:30	43:45	44:00	44:15	44:30	44:45	45:00	45:15	45:30	45:45	46:00	46:15	46:30	46:45	47:00	47:15	47:30	47:45	48:00	48:15	48:30	48:45	49:00	49:15	49:30	49:45	50:00	50:15	50:30	50:45	51:00	51:15	51:30	51:45	52:00	52:15	52:30	52:45	53:00	53:15	53:30	53:45	54:00	54:15	54:30	54:45	55:00	55:15	55:30	55:45	56:00	56:15	56:30	56:45	57:00	57:15	57:30	57:45	58:00	58:15	58:30	58:45	59:00	59:15	59:30	59:45	60:00	60:15	60:30	60:45	61:00	61:15	61:30	61:45	62:00	62:15	62:30	62:45	63:00	63:15	63:30	63:45	64:00	64:15	64:30	64:45	65:00	65:15	65:30	65:45	66:00	66:15	66:30	66:45	67:00	67:15	67:30	67:45	68:00	68:15	68:30	68:45	69:00	69:15	69:30	69:45	70:00	70:15	70:30	70:45	71:00	71:15	71:30	71:45	72:00	72:15	72:30	72:45	73:00	73:15	73:30	73:45	74:00	74:15	74:30	74:45	75:00	75:15	75:30	75:45	76:00	76:15	76:30	76:45	77:00	77:15	77:30	77:45	78:00	78:15	78:30	78:45	79:00	79:15	79:30	79:45	80:00	80:15	80:30	80:45	81:00	81:15	81:30	81:45	82:00	82:15	82:30	82:45	83:00	83:15	83:30	83:45	84:00	84:15	84:30	84:45	85:00	85:15	85:30	85:45	86:00	86:15	86:30	86:45	87:00	87:15	87:30	87:45	88:00	88:15	88:30	88:45	89:00	89:15	89:30	89:45	90:00	90:15	90:30	90:45	91:00	91:15	91:30	91:45	92:00	92:15	92:30	92:45	93:00	93:15	93:30	93:45	94:00	94:15	94:30	94:45	95:00	95:15	95:30	95:45	96:00	96:15	96:30	96:45	97:00	97:15	97:30	97:45	98:00	98:15	98:30	98:45	99:00	99:15	99:30	99:45	100:00	100:15	100:30	100:45	101:00	101:15	101:30	101:45	102:00	102:15	102:30	102:45	103:00	103:15	103:30	103:45	104:00	104:15	104:30	104:45	105:00	105:15	105:30	105:45	106:00	106:15	106:30	106:45	107:00	107:15	107:30	107:45	108:00	108:15	108:30	108:45	109:00	109:15	109:30	109:45	110:00	110:15	110:30	110:45	111:00	111:15	111:30	111:45	112:00	112:15	112:30	112:45	113:00	113:15	113:30	113:45	114:00	114:15	114:30	114:45	115:00	115:15	115:30	115:45	116:00	116:15	116:30	116:45	117:00	117:15	117:30	117:45	118:00	118:15	118:30	118:45	119:00	119:15	119:30	119:45	120:00	120:15	120:30	120:45	121:00	121:15	121:30	121:45	122:00	122:15	122:30	122:45	123:00	123:15	123:30	123:45	124:00	124:15	124:30	124:45	125:00	125:15	125:30	125:45	126:00	126:15	126:30	126:45	127:00	127:15	127:30	127:45	128:00	128:15	128:30	128:45	129:00	129:15	129:30	129:45	130:00	130:15	130:30	130:45	131:00	131:15	131:30	131:45	132:00	132:15	132:30	132:45	133:00	133:15	133:30	133:45	134:00	134:15	134:30	134:45	135:00	135:15	135:30	135:45	136:00	136:15	136:30	136:45	137:00	137:15	137:30	137:45	138:00	138:15	138:30	138:45	139:00	139:15	139:30	139:45	140:00	140:15	140:30	140:45	141:00	141:15	141:30	141:45	142:00	142:15	142:30	142:45	143:00	143:15	143:30	143:45	144:00	144:15	144:30	144:45	145:00	145:15	145:30	145:45	146:00	146:15	146:30	146:45	147:00	147:15	147:30	147:45	148:00	148:15	148:30	148:45	149:00	149:15	149:30	149:45	150:00	150:15	150:30	150:45	151:00	151:15	151:30	151:45	152:00	152:15	152:30	152:45	153:00	153:15	153:30	153:45	154:00	154:15	154:30	154:45	155:00	155:15	155:30	155:45	156:00	156:15	156:30	156:45	157:00	157:15	157:30	157:45	158:00	158:15	158:30	158:45	159:00	159:15	159:30	159:45	160:00	160:15	160:30	160:45	161:00	161:15	161:30	161:45	162:00	162:15	162:30	162:45	163:00	163:15	163:30	163:45	164:00	164:15	164:30	164:45	165:00	165:15	165:30	165:45	166:00	166:15	166:30	166:45	167:00	167:15	167:30	167:45	168:00	168:15	168:30	168:45	169:00	169:15	169:30	169:45	170:00	170:15	170:30	170:45	171:00	171:15	171:30	171:45	172:00	172:15	172:30	172:45	173:00	173:15	173:30	173:45	174:00	174:15	174:30	174:45	175:00	175:15	175:30	175:45	176:00	176:15	176:30	176:45	177:00	177:15	177:30	177:45	178:00	178:15	178:30	178:45	179:00	179:15	179:30	179:45	180:00	180:15	180:30	180:45	181:00	181:15	181:30	181:45	182:00	182:15	182:30	182:45	183:00	183:15	183:30	183:45	184:00	184:15	184:30	184:45	185:00	185:15	185:30	185:45	186:00	186:15	186:30	186:45	187:00	187:15	187:30	187:45	188:00	188:15	188:30	188:45	189:00	189:15	189:30	189:45	190:00	190:15	190:30	190:45	191:00	191:15	191:30	191:45	192:00	192:15	192:30	192:45	193:00	193:15	193:30	193:45	194:00	194:15	194:30	194:45	195:00	195:15	195:30	195:45	196:00	196:15	196:30	196:45	197:00	197:15	197:30	197:45	198:00	198:15	198:30	198:45	199:00	199:15	199:30	199:45	200:00	200:15	200:30	200:45	201:00	201:15	201:30	201:45	202:00	202:15	202:30	202:45	203:00	203:15	203:30	203:45	204:00	204:15	204:30	204:45	205:00	205:15	205:30	205:45	206:00	206:15	206:30	206:45	207:00	207:15	207:30	207:45	208:00	208:15	208:30	208:45	209:00	209:15	209:30	209:45	210:00	210:15	210:30	210:45	211:00	211:15	211:30	211:45	212:00	212:15	212:30	212:45	213:00	213:15	213:30	213:45	214:00	214:15	214:30	214:45	215:00	215:15	215:30	215:45	216:00	216:15	216:30	216:45	217:00	217:15	217:30	217:45	218:00	218:15	218:30	218:45	219:00	219:15	219:30	219:45	220:00	220:15	220:30	220:45	221:00	221:15	221:30	221:45	222:00	222:15	222:30	222:45	223:00	223:15	223:30	223:45	224:00	224:15	224:30	224:45	225:00	225:15	225:30	225:45	226:00	226:15	226:30	226:45	227:00	227:15	227:30	227:45	228:00	228:15	228:30	228:45	229:00	229:15	229:30	229:45	230:00	230:15	230:30	230:45	231:00	231:15	231:30	231:45	232:00	232:15	232:30	232:45	233:00	233:15	233:30	233:45	234:00	234:15	234:30	234:45	235:00	235:15	235:30	235:45	236:00	236:15	236:30	236:45	237:00	237:15	237:30	237:45	238:00	238:15	238:30	238:45	239:00	239:15	239:30	239:45	240:00	240:15	240:30	240:45	241:00	241:15	241:30	241:45	242:00	242:15	242:30	242:45	243:00	243:15	243:30	243:45	244:00	244:15	244:30	244:45	245:00	245:15	245:30	245:45	246:00	246:15	246:30	246:45	247:00	247:15	247:30	247:45	248:00	248:15	248:30	248:45	249:00	249:15	249:30	249:45	250:00	250:15	250:30	250:45	251:00	251:15	251:30	251:45	252:00	252:15	252:30	252:45	253:00	253:15	253:30	253:45	254:00	254:15	254:30	254:45	255:00	255:15	255:30	255:45	256:00	256:15	256:30	256:45	257:00	257:15	257:30	257:45	258:00	258:15	258:30	258:45	259:00	259:15	259:30	259:45	260:00	260:15	260:30	260:45	261:00	261:15	261:30	261:45	262:00	262:15	262:30	262:45	263:00	263:15	263:30	263:45	264:00	264:15	264:30	264:45	265:00	265:15	265:30	265:45	266:00	266:15	266:30	266:45	267:00	267:15	267:30	267:45	268:00	268:15	268:30	268:45	269:00	269:15	269:30	269:45	270:00	270:15	270:30	270:45	271:00	271:15	271:30	271:45	272:00	272:15	272:30	272:45	273:00	273:15	273:30	273:45	274:00	274:15	274:30	274:45	275:00	275:15	275:30	275:45	276:00

Hva er en verdi og for hvem?

Offentlig verdi:

- Basert på demokratiske prinsipper

Privat verdi:

- Verdi ligger i handlinger og samspill, og den produseres kollektivt, men oppleves subjektivt

(Echeverri & Skålén, 2011)

[...] verdi er en funksjon av samspillet mellom subjekter, eller mellom et subjekt og et objekt; den er kontekstuell og personlig; det er en funksjon av holdninger, følelser, tilfredshet eller atferdsbaserte vurderinger; og den finnes i en (for)bruksopplevelse

(Holbrook, 2006)

En *tjeneste* har ingen *verdi* før den er tatt i bruk

- Bussruta har ingen verdi før det er passasjerer på den, det samme gjelder for senga.

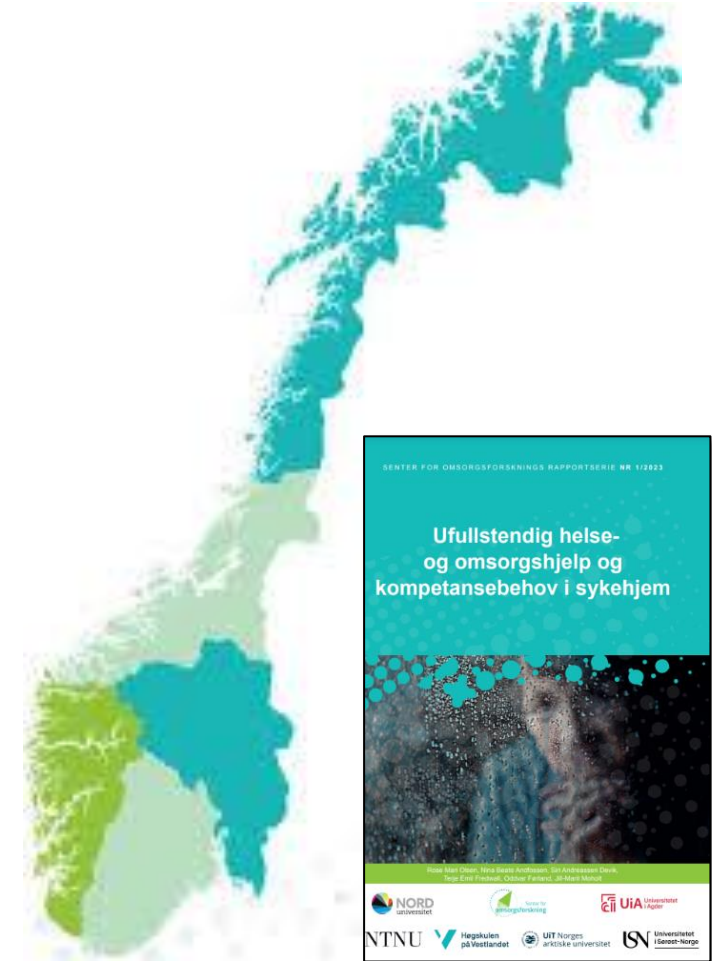
[...] Komplekse systemer for levering av offentlige tjenester [...] krever en vellykket forhandling om forhold innenfor systemer - med beslutningstakere, tjenestebrukere, borgere, og faktisk en rekke elementer og interessenter i tjenestesystemet

(Osborne et al., 2015)

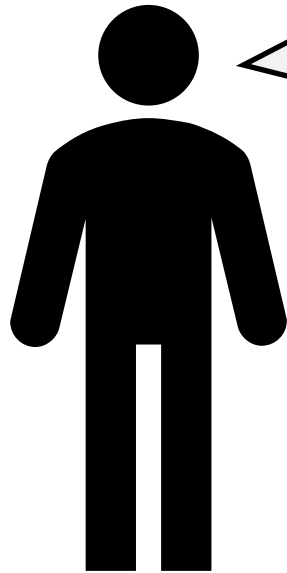
Intervjuundersøkelse ledere

- oppdrag fra Helsedirektoratet
- 16 mellomledere i sykehjem
- små/mellomstore/store kommuner
- ulike typer sykehjemsavdelinger

Hvordan håndterer ledere i sykehjem balansen mellom pasientbehov, kompetanse og kapasitet?

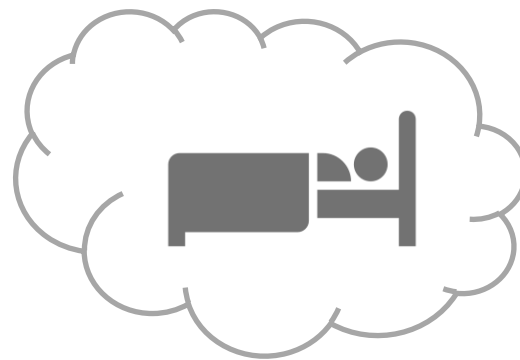


Brukerens behov i sentrum

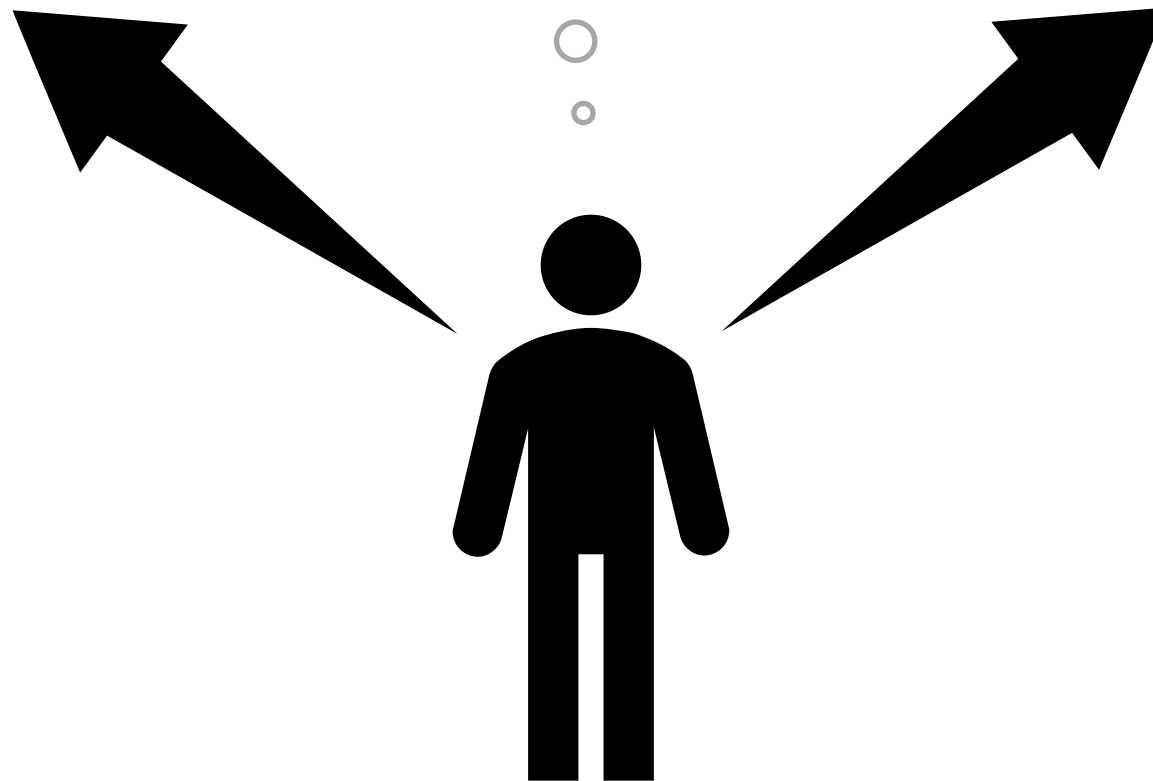


Det er dager hvor ansatte klarer å skape rom til de gode øyeblikkene og klarer å gi noe mer, men jeg ser at de utfordres på alle de oppgavene de må gjøre som er nødvendig. Da må man kanskje slippe noen andre ting som blir en bonus, de dagene man klarer det. (...) Kanskje man skulle ønske at man så mer av aktiviteter som bidrar til livsglede? Altså, utover det at du får sove og spise, gått på toalettet og vasket deg.

Ledelse av ansatte som gir direkte helse- og omsorgshjelp



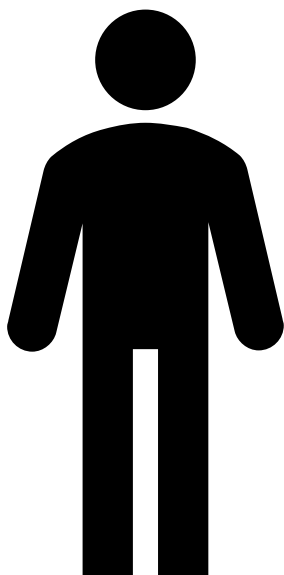
Ledelse i samhandling med overordnet administrasjon og politisk nivå



Ledernes to hovedstrategier for å tilrettelegge for god helse- og omsorgshjelp

Ledelse av ansatte som gir direkte helse- og omsorgshjelp

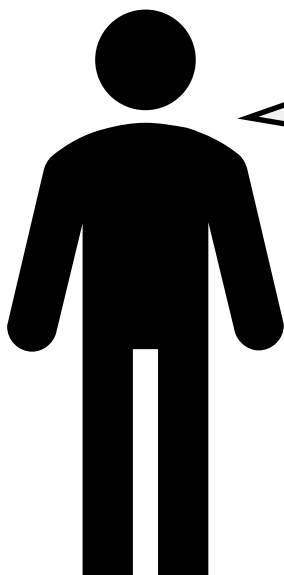
- Å holde seg orientert om hva som skjer i avdelingen



Jeg er såpass tett på dem selv at jeg ser ... Jeg sitter jo i hjertet av avdelingen her, og jeg får med meg og ser hva som foregår.

Ledelse av ansatte som gir direkte helse- og omsorgshjelp

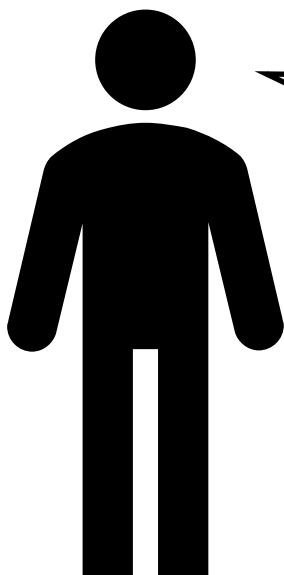
- Å holde seg orientert om hva som skjer i avdelingen
- Å bevisstgjøre ansatte på roller og ansvar



Vi har egentlig hatt det som mantra sikkert siden før vi begynte som ledere: Vi må være bevisst på at vi er helsepersonell og at vi gir helsehjelp til våre pasienter. For ved å koble ansvaret med en gang til lovverket, så beskytter det pasienten gjennom pasient- og brukerrettighetsloven spesielt. Det utløser en serie av forpliktelser med en gang vi bevisstgjør oss selv på at det er de rollene vi har.

Ledelse av ansatte som gir direkte helse- og omsorgshjelp

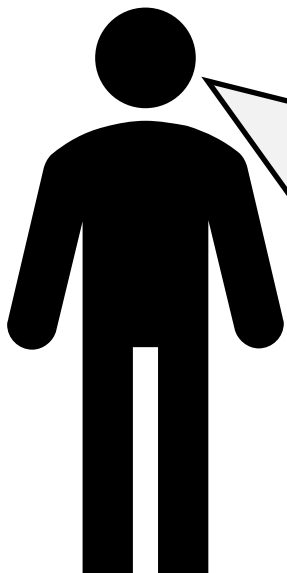
- Å holde seg orientert om hva som skjer i avdelingen
- Å bevisstgjøre ansatte på roller og ansvar
- Støtte og veilede til god faglig praksis



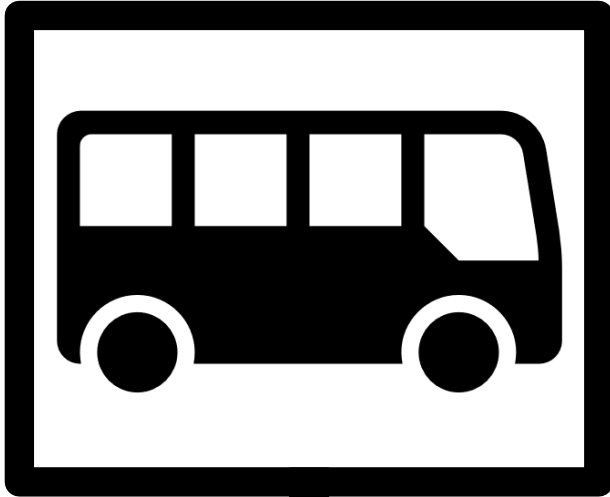
Alle trenger tilbakemelding på den jobben de gjør. (...) Gi dem en bekreftelse på at de kan ta tak i enda mer kompliserte situasjoner neste gang fordi de har gjort det bra så langt. Slik tilbakemelding fra en leder er utrolig viktig. Det er veldig viktig. Det er noe helt annet enn hvis det er en kollega som sier det.

Ledelse av ansatte som gir direkte helse- og omsorgshjelp

- Å holde seg orientert om hva som skjer i avdelingen
- Å bevisstgjøre ansatte på roller og ansvar
- Støtte og veilede til god faglig praksis
- Bygge kultur for åpenhet og læring



Jeg sliter med å få ansatte til å skrive avvik. Jeg har mast og mast og sagt at «hvis de ikke får det til, så kom til meg, så gjør vi det sammen». Jeg kan ikke sitte og skrive alle avvikene selv, for det blir jo litt feil. (...) Så jeg prøver så godt jeg kan å overbevise dem. Og de er så enige, men så kommer det ikke noen avvik [latter] Ennå. Så jeg må kanskje være litt mer på selv også.

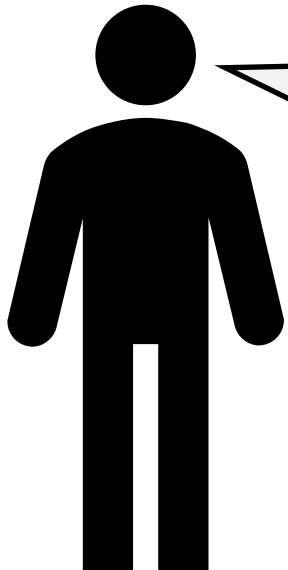


BUSSTOPP 2

Hvilken verdi har lederens ansattestrategi for pasienten?

Ledelse i samhandling med overordnet administrasjon og politisk nivå


- Å orientere om faktiske forhold i tjenesten



Jeg tror ikke politikerne forstår pleiefaktoren til beboere her med en alvorlig demens. Det er klart, vi vasker og steller dem ikke hele dagen. Men det er helt andre ting de har behov for. Det er ting som ikke kan regnes i minutter og timer og penger.

Ledelse i samhandling med overordnet administrasjon og politisk nivå

- Å orientere om faktiske forhold i tjenesten
- Å argumentere for behov for ressurser



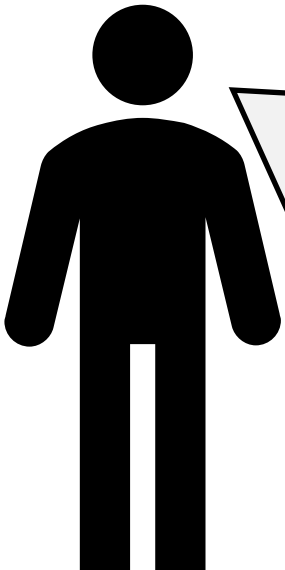
Det prøver jeg å forklare til politikerne: at jeg ønsker å overbemanne med i alle fall minst en på dag og en på kveld. For det tror jeg hadde sikret mye mer stabilitet, i stedet for å drive den innleien.

Jeg kunne ha satt inn ti nye mennesker. Det hadde ikke betydd noe hvis ikke de visste hva de skulle eller hvis avdelingen ikke hadde noen plan om hva disse ressursene skulle brukes til. Da hadde det bare forsvunnet i intet, og vi hadde fortsatt ikke gjort den kartleggingen vi skulle...

Jeg savner kanskje mer involvering fra mine ledere, enhetsleder og sektorleder, i forhold til de overordnede strategiene og målsetningene vi skal jobbe etter. Det er ikke det at vi ikke blir involvert, men i for liten grad, mener jeg, slik at vi kan jobbe litt mer strukturert med det vi holder på med.

Ledelse i samhandling med overordnet administrasjon og politisk nivå

- Å orientere om faktiske forhold i tjenesten
- Å argumentere for behov for ressurser
- Å medvirke i langsiktig strategiarbeid for tjenesten



Ja, jeg tenker at det må være en rød tråd fra det øverste ledernivået – fra rådmannen og ned gjennom, vår sektorleder – og ned til mine medarbeidere gjennom meg i forhold til hva som er det ... Hva er målsetningen for vår enhet? Hva er visjonen til kommunen? Hva er verdiene vi jobber etter? Hva betyr det for helse- og omsorgsenheten? Hva betyr det for oss som avdeling på sykehjemmet? Det å ha et mål og tydelige verdier. Hva er det vi styrer etter? Jeg savner den røde tråden gjennom at jeg får være med og ha innflytelse på for eksempel helse- og omsorgsplanen. I stedet for at den blir servert meg, og så må jeg lete meg fram til hva det er vi skal drive med.



SNARVEI

MOTSATT VEI

EN ANNEN VEI

FEIL VEI

GÅ DIN VEI



Referanser

- Echeverri, P., & Skålén, P. (2011). Co-creation and co-destruction: A practice-theory based study of interactive value formation. *Marketing Theory*, 11(3), 351-373.
<https://doi.org/doi:10.1177/1470593111408181>
- Holbrook, M. B. (2006). ROSEPEKICECIVECI versus CCV: The Resource-operant, Skills-exchanging, Performance-experiencing, Knowledge-informed, Competence-enacting, Co-producer-involved, Value-emerging, Customer-interactive View of Marketing versus the Concept of Customer Value: “I Can Get It for You Wholesale”. In R. F. Lusch & S. L. Vargo (Eds.), *The Service-Dominant Logic of Marketing: Dialog, Debate, and Directions* (1 ed., p. 16). Armonk: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315699035>
- Olsen, R. M., Andfossen, N. B., Fredwall, T. E., Førland, O. & Moholt, J.-M. (2023) *Ufullstendig helse- og omsorgshjelp og kompetansebehov i sykehjem*. Senter for omsorgsforskning. Rapportserie nr. 1/2023. ISBN: 978-82-8340-132-5. <https://hdl.handle.net/11250/3049970>
- Osborne, S. P., Radnor, Z., Kinder, T., & Vidal, I. (2015). The SERVICE Framework: A Public-service-dominant Approach to Sustainable Public Services. *British Journal of Management*, 26(3), 424-438.
<https://doi.org/10.1111/1467-8551.12094>

2.innlegg

Tomas Edman, Experio lab og
Kari J. Kværner, Oslo
Universitetssykehus og
Handelshøyskolen BI

Fra ord til handling:

Tjenesteutvikling i praksis

Kari J. Kværner, senterdirektør C3

Tomas Edman, Experiolab

november 2023



I C3 skaper vi **fremtidshelse** – samarbeid om implementering og skalering er det viktigste vi gjør.



Kari J. Kværner er senterdirektør for C3 og professor på BI

Kompetanseløft 2025

Regjeringens plan for rekruttering, kompetanse og fagutvikling i den kommunale helse- og omsorgstjenesten og den fylkeskommunale tannhelsetjenesten for perioden 2021–2025



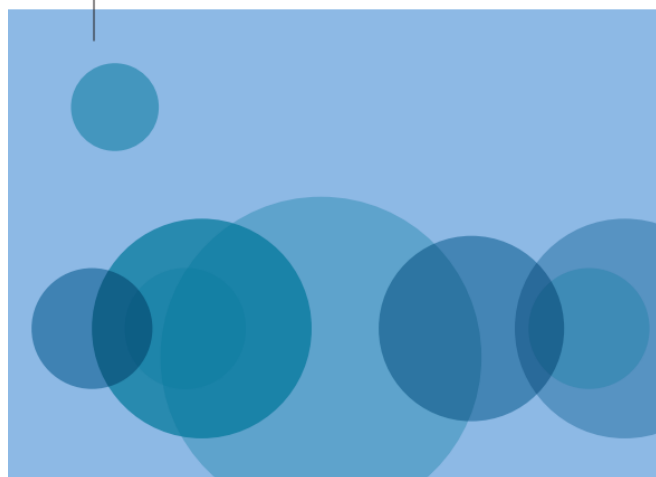
Strategiområde 2: **brukermedvirkning, tjenesteutvikling** og tverrfaglig samarbeid



Helse- og omsorgsdepartementet

Handlingsplan

Opptappingsplan for heltid og god bemanning i omsorgstjenesten



K2025 oppfølging, tverrdepartemental
Dynamisk plan under utvikling

NOU

Norges offentlige utredninger 2023: 4

Tid for handling

Personellet i en bærekraftig helse- og omsorgstjeneste



Helsepersonellkommissjonen
teknologi og digitale løsninger – avlaste personell

Prioriteringer i helsetjenesten



Hva er tjenesten

(gi en kort beskrivelse)

Formålet

(kryss av)

- Helsefremmende og forebyggende tjenester
- Sosial-, psykososial- og medisinsk habilitering og rehabilitering
- Svangerskap- og barselomsorgstjenester
- Spesialisthelsetjenesten
- Hjelp ved ulykker og andre akutte situasjoner
- Offentlig tannhelsetjeneste
- Utredning, diagnostisering og behandling
- Andre helse- og omsorgstjenester

Prioriteringskriterier (fyll inn)

Prioritering vurderes ut fra kunnskapsbasert praksis om hvordan et tiltak kan øke pasientens livslengde og/eller livskvalitet gjennom økt sannsynligjet for overlevelse, forbedring eller redusert tap av mestring og/eller funksjon, samt reduksjon av smerter og ubehag.

Nytte: *Hvordan vil tjenesten øke pasientens livslengde og livskvalitet?*

Ressurs: *Hvor ressuskrevende vil tjenesten være?*

Alvorlighet: *Hvor alvorlig er tilstanden for pasienten?*

Hva kjennetegner
en verdifull
tjeneste?

Ansats- Experio Lab

Nyfikenhet och empati för människors vardag.

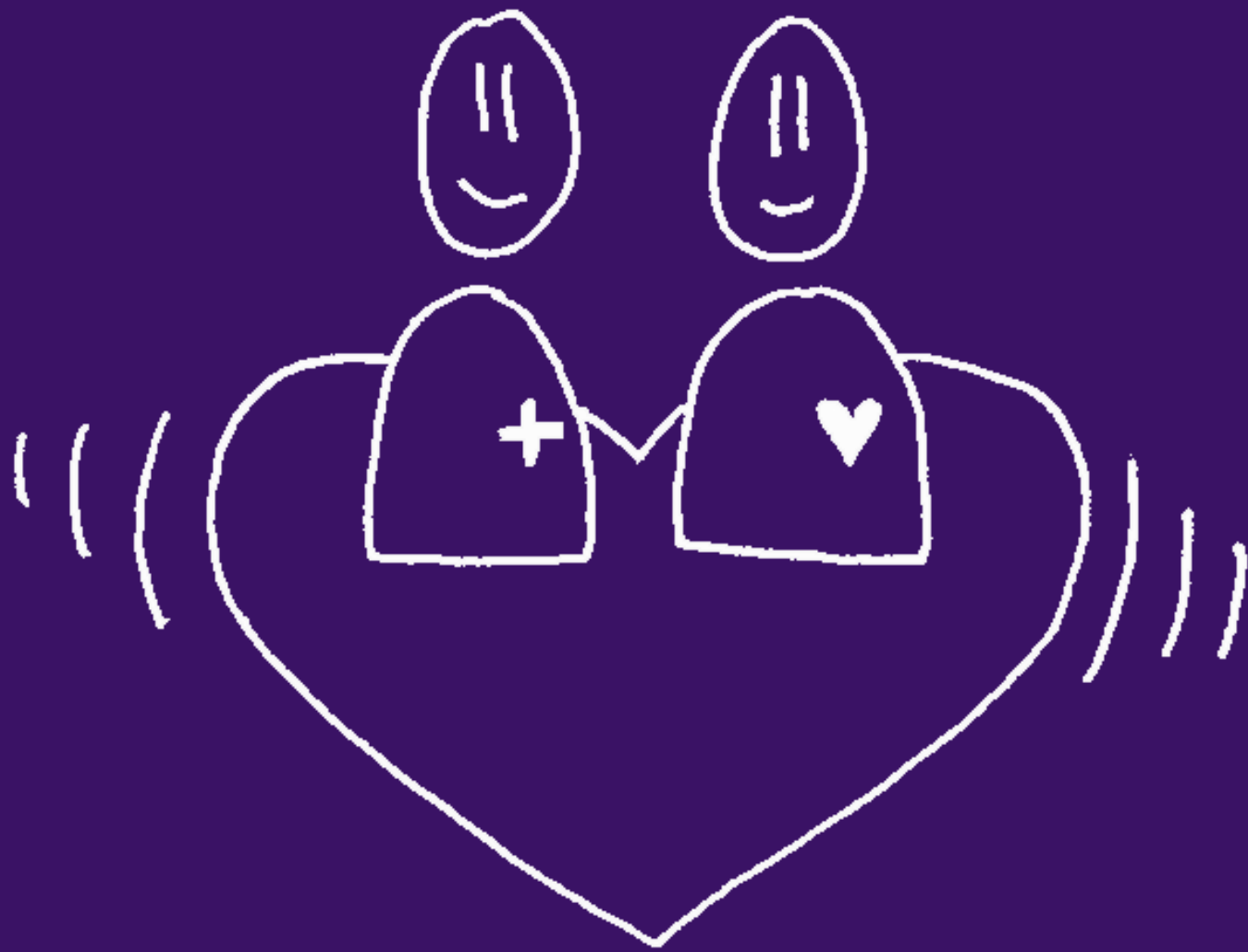
Mod att drömma om en bättre framtid.

Samarbeta över gränser för att göra något åt det.



Tomas Edman,
Verksamhetsansvarig

Tjänste/värdeskapandets logik



Designprozess



Hva trengs for å utvikle og endre tjenestene?

Med designmetoder kan vi **inkludere menneskene** som bruker, eier og har nytte av tjenestene vi utvikler

Med tidlig metodevurdering
kan vi evaluere en innovasjon
mens den er under utvikling

Fire domener for å vurdere en innovasjon



Nytte for bruker

Hvilken nytte vil innovasjonen ha for **pasienter, pårørende og ansatte**?



Klinisk nytte

Hvilken helsemessig **verdi og risiko** vil en innovasjon ha, for eksempel innen diagnostikk, behandling og/eller rehabilitering?



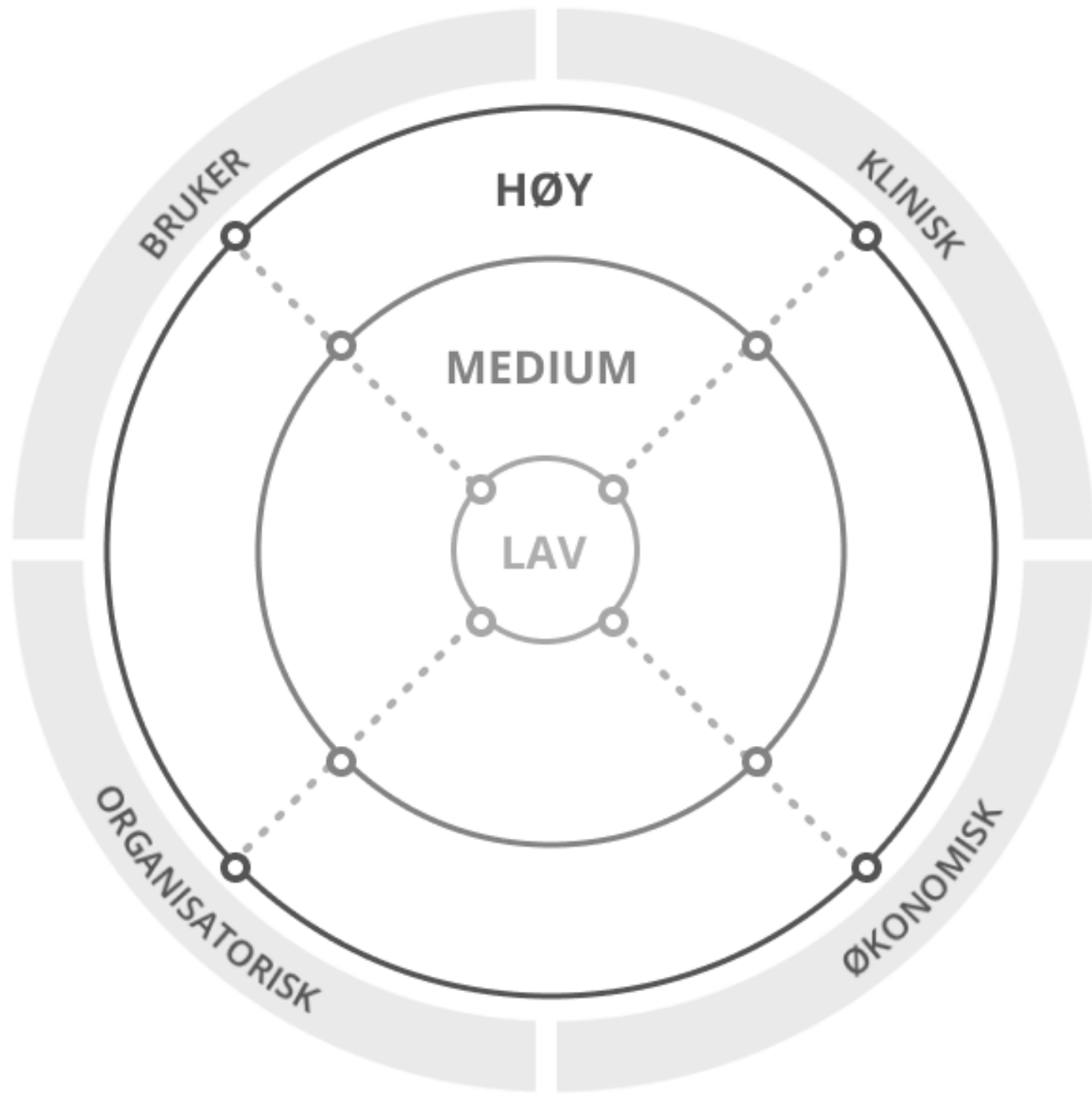
Organisatorisk nytte

Hvilken nytte vil en innovasjon ha for **drift og organisering**, både lokalt og nasjonalt?

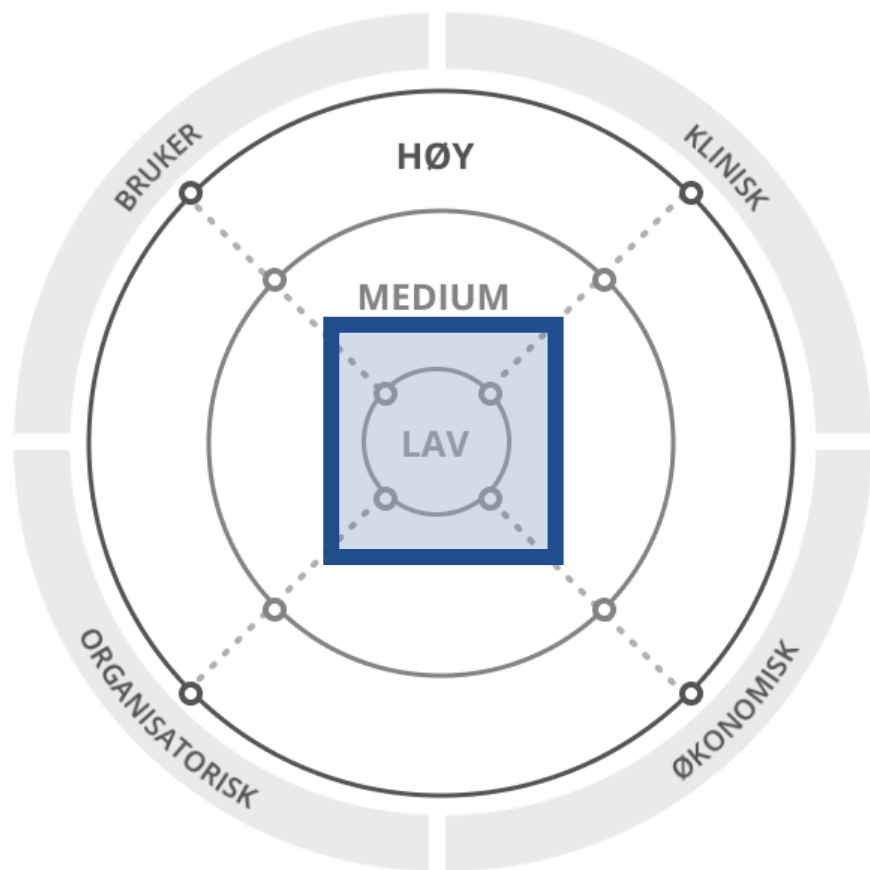


Økonomisk nytte

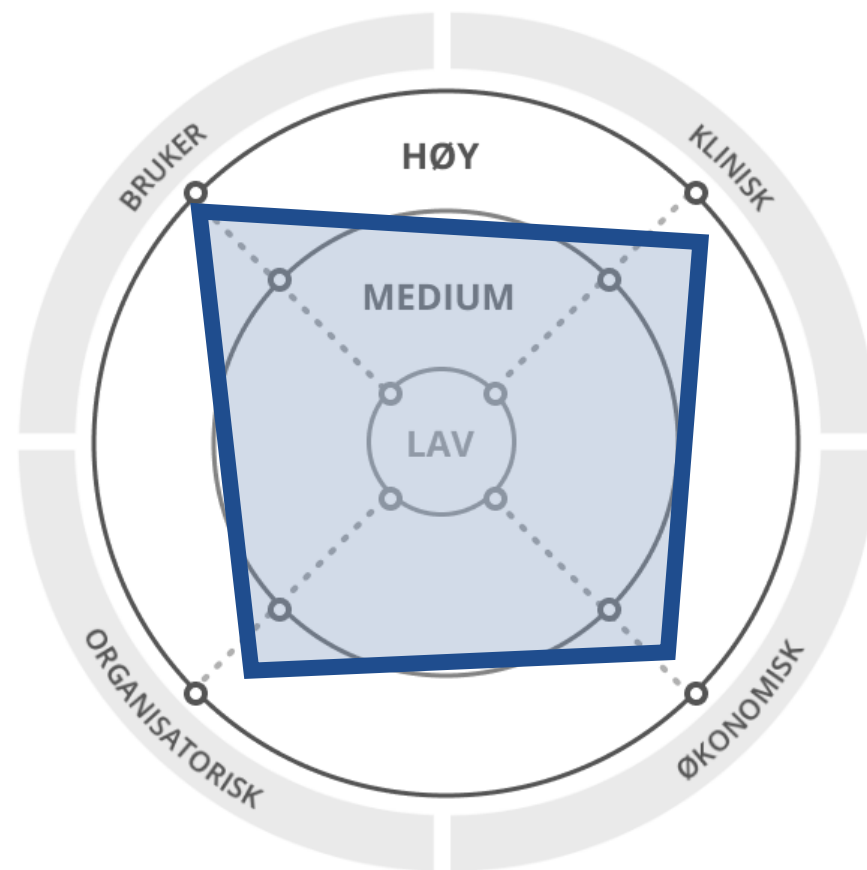
Hvilke **kostnadsendringer** vil en innovasjon kunne føre til, både lokalt og nasjonalt, på kort og lang sikt?



Gevinstavtrykket samlar fire perspektiver av nytteverdi



Lite avtrykk – ikke verdt innsatsen



Stort avtrykk – verdt å satse på

Gevinstavtrykket
åpner for å
inkludere
menneskene

Kapasitet og kvalitet

Et eksempel på tjenesteutvikling i praksis

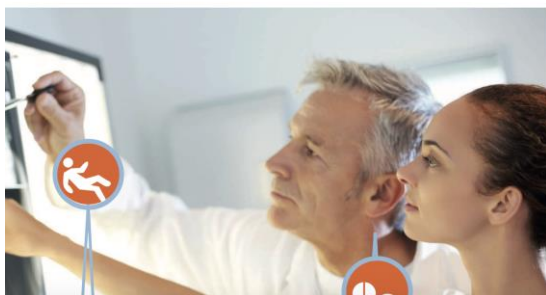
Meld. St. 10

(2012–2013)

Melding til Stortinget

God kvalitet – trygge tjenester

Kvalitet og pasientsikkerhet i helse- og omsorgstjenesten



God kvalitet i helsetjenesten



Hva er Tjenesten

(gi en kort beskrivelse)

Formålet

(kryss av)

- Forbli frisk Mestres livet med sykdom eller funksjonshemming
 Bli bedre Mestres slutten av livet

Kvalitet (fyll inn)

Virkningsfull: hvorvidt ytelse av helsetjenesten oppnår en mulig forbedring.

Trygg og sikker: hvorvidt ytelse av helsetjenesten unngår, forebygger og begrenser uønskede hendelser og skader.

Involverer brukere og gir dem innflytelse: helsetjenesten sett fra pasienten sitt ståsted, med vekt på pasient- og brukerforståelse av egen situasjon.

Samordnet og preget av kontinuitet: koordinert over tid og på tvers av behandlingsnivå og institusjoner, og for ulike pasient- og brukergrupper.

Utnytter ressursene på en god måte: allokering av ressurser i helsesystemet (makro) og hvor mye helsesystemet får ut av hver krone (mikro).

Tilgjengelige og rettferdig fordelt: hvor lett tilgjengelig helsetjenester er for pasienter og brukere, og om brukere har like muligheter.

Refleksjon i par: Velg en tjeneste du kunne ønske å ta tak i

Prioriteringer i helsetjenesten

Hva er tjenesten
(gi en kort beskrivelse)

Formålet *(kryst av)*

- Helsefremmende og forebyggende tjenester
- Sosial-, psykososial- og medisinsk habilitering og rehabilitering
- Svangerskap- og barselomsorgstjenester
- Sosial-, psykososial- og medisinsk habilitering og rehabilitering
- Hjelp ved ulykker og andre akutte situasjoner
- Spesialisthelsetjenesten
- Utredning, diagnostisering og behandling
- Offentlig tannhelsetjeneste
- Andre helse- og omsorgstjenester

Prioriteringskriterier *(fyll inn)*

Prioritering vurderes ut fra kunnskapsbasert praksis om hvordan et tiltak kan øke pasientens livslengde og/eller livskvalitet gjennom økt sannsynlighet for overlevelse, forbedring eller redusert tap av mestring og/eller funksjon, samt reduksjon av smerter og ubehag.

Nytte: Hvordan vil tjenesten øke pasientens livslengde og livskvalitet?

Ressurs: Hvor ressurskrevende vil tjenesten være?

Alvorlighet: Hvor alvorlig er tilstanden for pasienten?

Kilder:
Meld. St. 38 (2020-2021). Nytte, ressurs, alvorlighet – Prioritering i helse- og omsorgstjenestene
<https://www.regjeringen.no>
Prioriteringsveilederen, Helsedirektoratet. <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/prioriteringsveilederen>

Fire domener for å vurdere en innovasjon

Domener → Kategorier

- BRUKERNYTTE**
Hvilke konsekvenser vil en innovasjon ha for pasienter, pårørende og ansatte.
Kategorier: Nytte for pasienter og pårørende, Nytte for ansatte
- KLINISK VERDI OG RISIKO**
Hvilken helsemessig verdi og risiko vil en innovasjon ha, for eksempel innen diagnostikk, behandling og/eller rehabilitering.
Kategorier: Behandlingseffekt og helsenytte, Risiko
- ORGANISATORISK NYTTE**
Hvilke konsekvenser vil en innovasjon ha for drift og organisering både lokalt og nasjonalt.
Kategorier: Lokale flaskehals, Overførte flaskehals
- ØKONOMISK NYTTE**
Hvilke kostnadsendringer vil en innovasjon kunne føre til, både lokalt og nasjonalt, på kort og lang sikt.
Kategorier: Lokal nytte, Nasjonal nytte

Finn gevinstavtrykket

Gjør en vurdering av nytten innenfor de fire domenerne og sett et kryss. Tegn streker mellom kryssene, og firkanten gir størrelsen på gevinstavtrykket av innovasjonen.

Metodevurdering (Health Technology Assessment) er en tverrfaglig prosess for å belyse verdien av en ny behandling, metode eller helsetjeneste før innføring. De fire domene inngår i metodevurderinger. Les mer: [helsemetoder.no](https://www.helsemetoder.no)

God kvalitet i helsetjenesten

Hva er Tjenesten
(gi en kort beskrivelse)

Formålet *(kryst av)*

- Forbli frisk
- Bli bedre
- Mestre livet med sykdom eller funksjonshemming
- Mestre slutten av livet

Kvalitet *(fyll inn)*

Virkningsfull: hvorvidt ytelse av helsetjenesten oppnår en mulig forbedring.

Trygg og sikker: hvorvidt ytelse av helsetjenesten unngår, forebygger og begrenser uønskede hendelser og skader.

Involverer brukere og gir dem innflytelse: helsetjenesten sett fra pasientens sitt ståsted, med vekt på pasient- og brukerforståelse av egen situasjon.

Samordnet og preget av kontinuitet: koordinert over tid og på tvers av behandlingsnivå og institusjoner, og for ulike pasient- og brukergrupper.

Utnytter ressursene på en god måte: allokering av ressurser i helsesystemet (makro) og hvor mye helsesystemet får ut av hver krone (mikro).

Tilgjengelige og rettferdig fordelt: hvor lett tilgjengelig helsetjenester er for pasienter og brukere, og om brukere har like muligheter.

Kilde: Shahzadi S, Narbuvaold H (2018). Rammeverk for nasjonalt kvalitetsindikatorsystem for helse- og omsorgstjenesten. Helsedirektoratet.

Finn fram kortene du har fått

Användargrupp



A wall covered in sticky notes and logos, representing a user group discussion. The logos include Vine, Ask.FM, kik Messenger, skype, it's learning, snapchat, facebook Messenger, and tinder. The sticky notes contain handwritten text in Swedish, such as "VAD? ställa och fråga frågor anonymt eller användarnamn.", "VAD? Skicka roliga bilder och har uttillsnätta konversationer.", "VAD? Pratar med min mamma", and "VAD? Pratar med alla tjejer som jag tycker om".



Fick dokumentera sin vardag



Observation på skolor

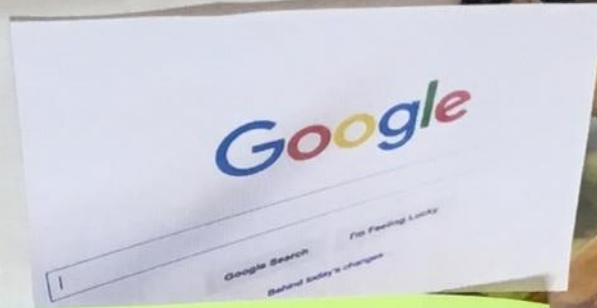
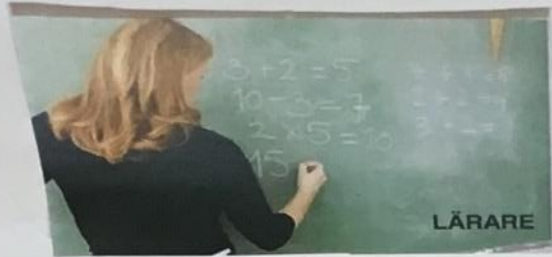
Djupintervjuer





Workshops

Idégenerering



... och prata i skolor
 x satsa pengar på deuthälsa.

Prata om psykisk ohälsa
 och normalisera

Uppmärksamma psykisk ohälsa
 Hänvisa till sina egna problem
 Önska mer pengar i budgeten till
 psykisk ohälsa

... besöka skolor och visa till

* besöka skolor och prata om
 hur viktigt det är med psykisk
 ohälsa

... lägga pengar på ungdomshälsa
 ... föreläsningar osv. nå ut till
 ... vara öppen om psykisk ohälsa
 ... se till att skolan står till



FRAMTIDENS TEKNIK
 Bra tillgång till hjälp → speed dating
 Skanna personers hjärtslag samt
 serotonin/dopamin/adrenalinhalter osv
 för att kunna se hur personen mår
 * Ha en inbyggd psykolog i
 kläcka som man kan prata
 med och fråga om råd

Sluta övertala elever med
 plugg.

Uppmärksamma en elev om man
 märker beteendeförändring
 & hjälpa eleven så att hen
 kan ta prata med någon.

- Sluta se som mycket plugg
 - Verra där när man behöver hjälp
 som vara vad som helst som man vill ha hjälp
 med.

Ta upp med eleven om man märker
 att hen är nere

Visa att man bryr sig
 Ta tid någon gång på lektion att
 prata om tillgången till skolans
 kuratorer eller hjälpplanjer

Ha bra kommunikation med
 sina elever för att förhindra att
 de drabbas av stress osv

* kunna hjälpa till när den
 vet att man har det svårt
 * mycket plugg av psykisk ohälsa
 gör inte ihop

Väl observera och se om en elev
 mår dåligt
 Prata med eleven
 Prata med klassen om
 ...
 ...
 ...

x lärare kan fråga
 hur de mår osv
 x lärare har d
 kurator

kunna läsa mina tankar och
 automatiskt ta mig till sidor
 som kan hjälpa mig.

* man ska möjlighet att fråga
 google om sina problem
 och därmed hjälpa dem

änvisa till hjälp om man märker av
 barnets sökningarna att hen inte mår
 bra

konsera pengar

Datera pengar
 skapa en speciell sida om psykisk
 ohälsa
 ...
 ...
 ...

Skapa ordning så att serien
 om sidor kommer upp om
 ett barn mår dåligt &
 vill hitta mer information
 ett google chatforum där
 man kan prata med en robot

Skapa ett forum där man kan
 ta prata med ...
 ...
 ...
 ...

Prata mer med sina barn
 Uppmuntra
 Ge råd
 Övra rätta saker när barnet är nere

Fråga hur barnen mår
 * Prata om känslor
 * Vara öppen
 * Ta ansvar
 * Ge hjälp, ansvaret se till att barnet
 får annan hjälp

Prata med dem, vara uppmuntrande.

* STÄLLA FRÅGOR & LYSNA
 VID MATBORDET

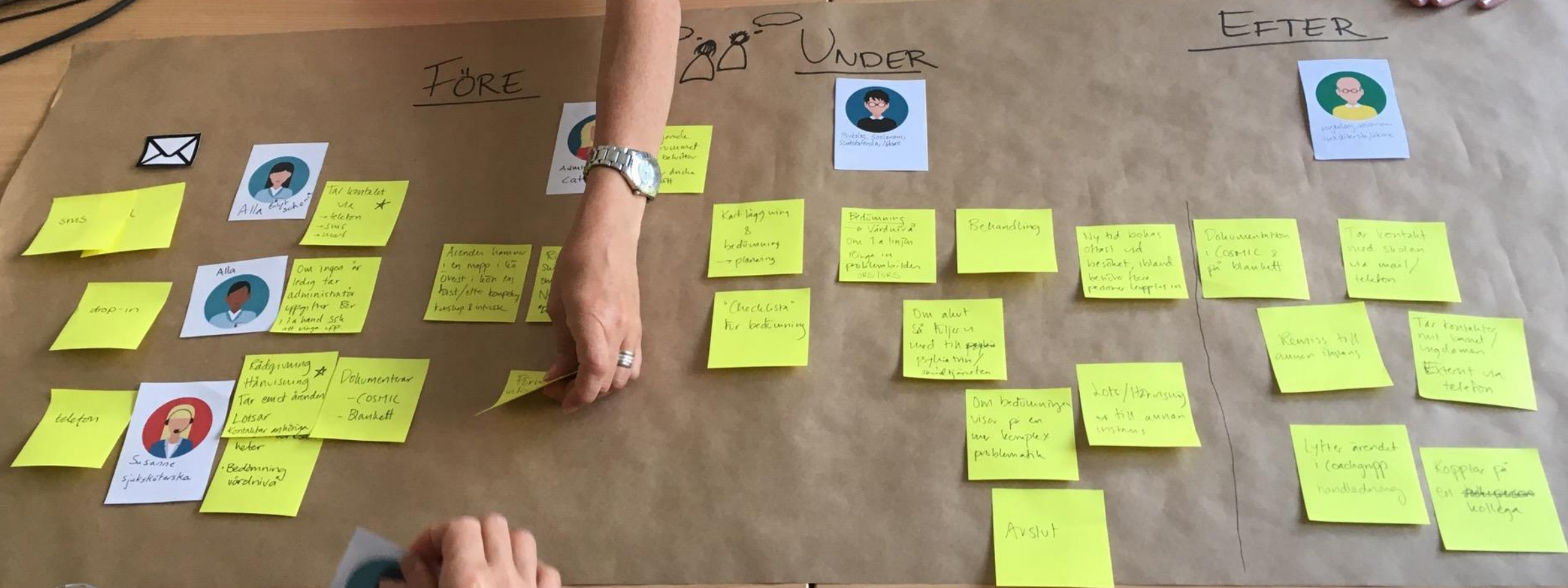
... finns där osv
 * situation

* spändare mask

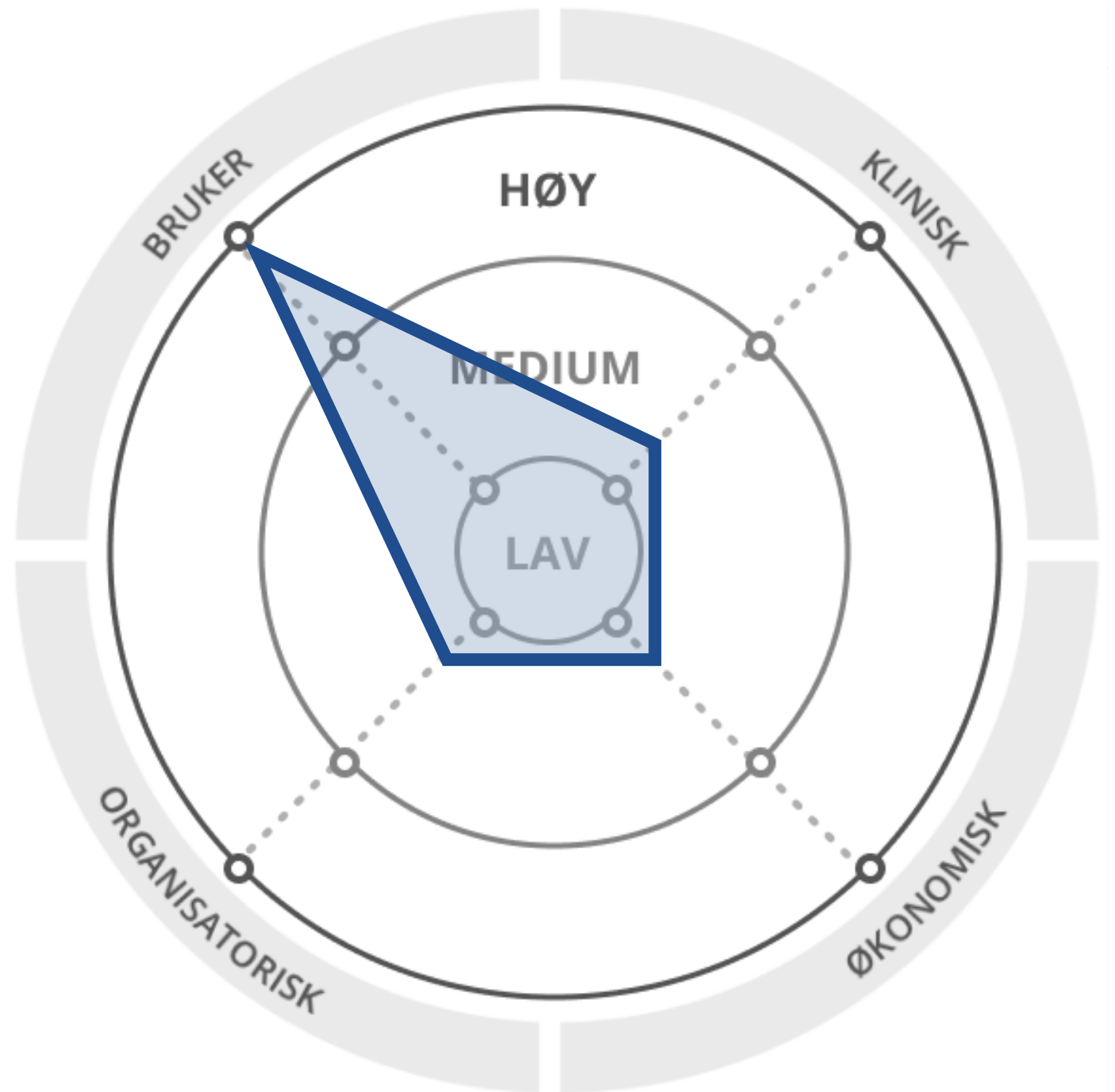
Prototypa



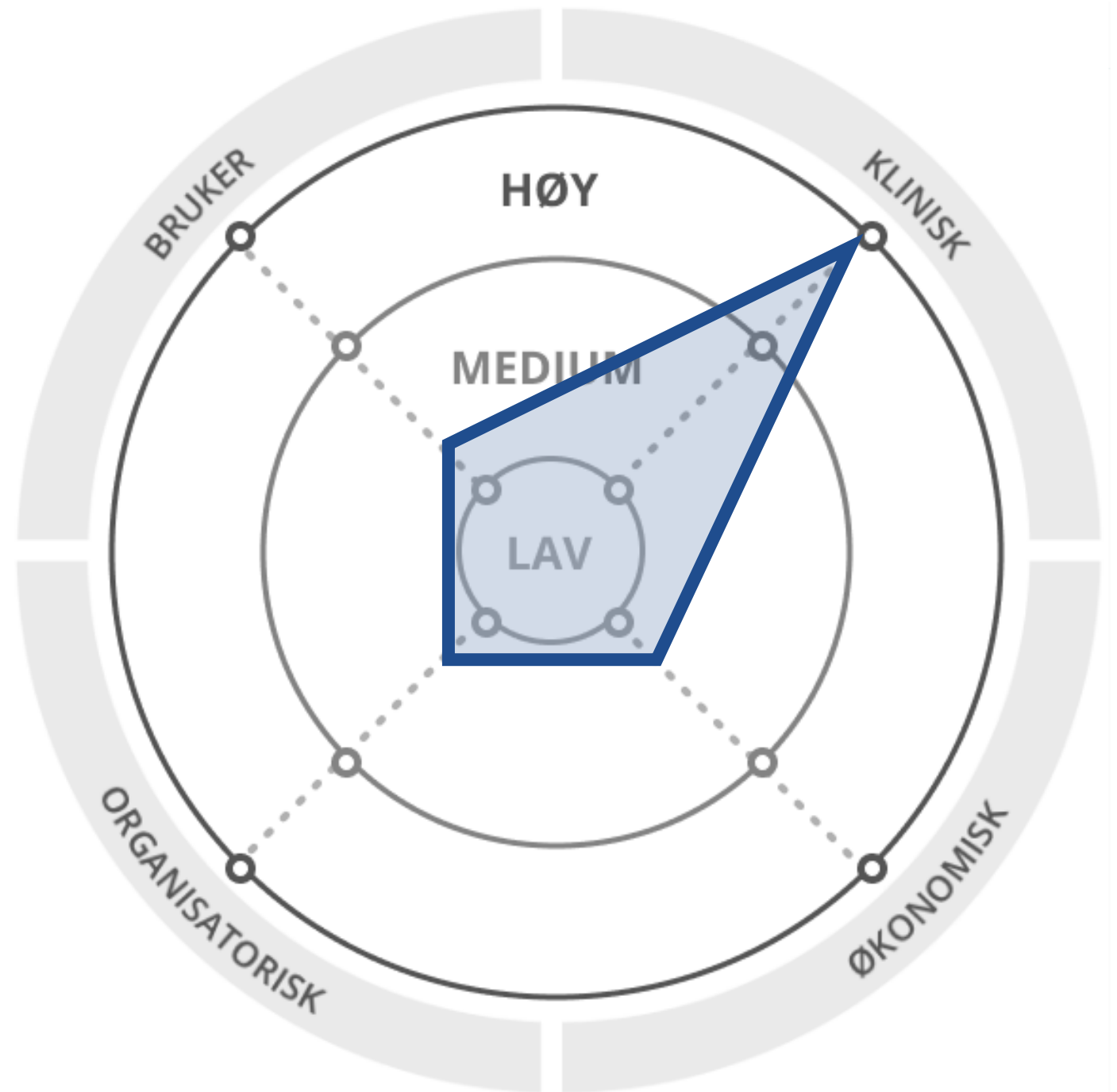
Förändrat arbetssätt



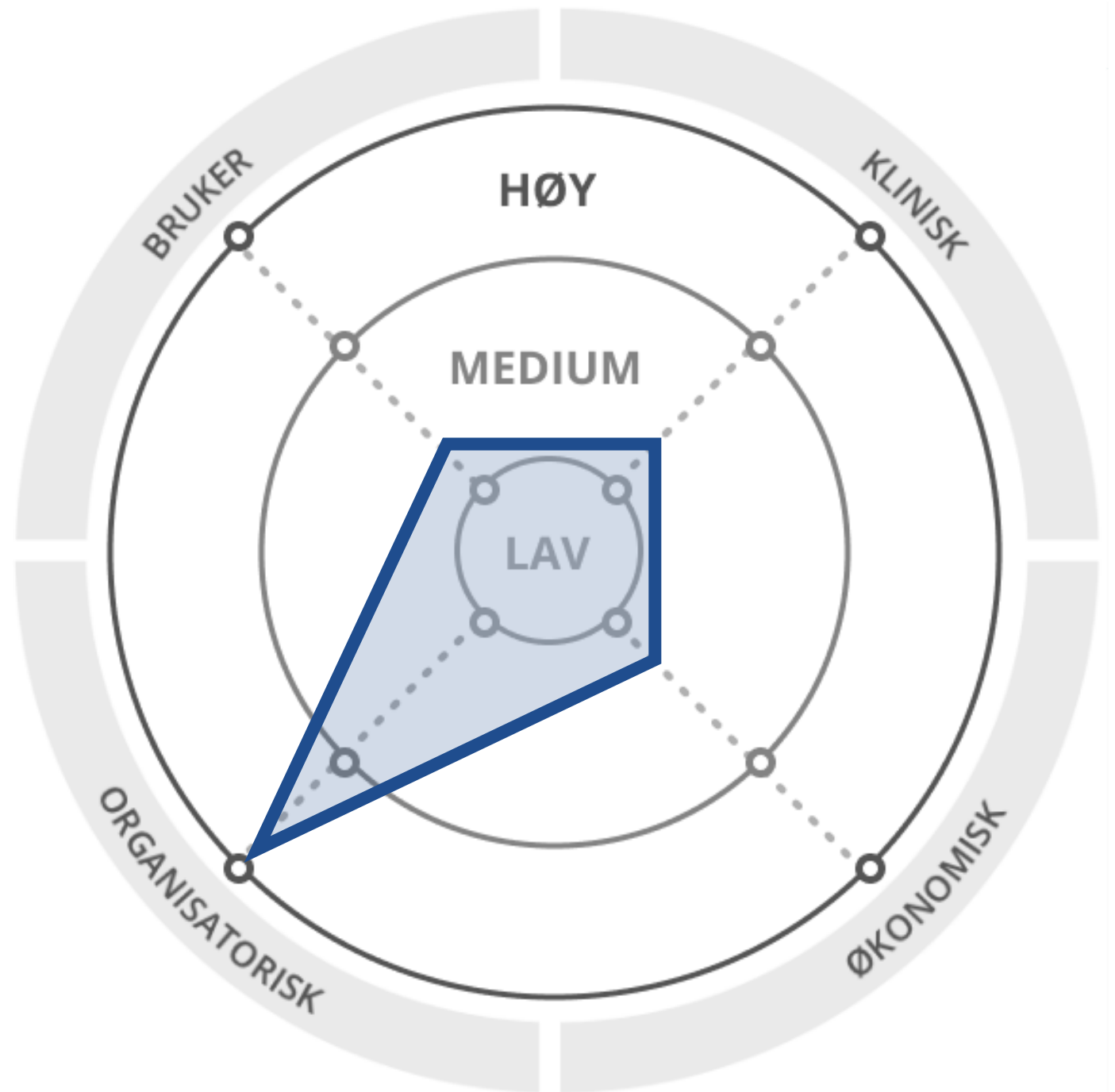
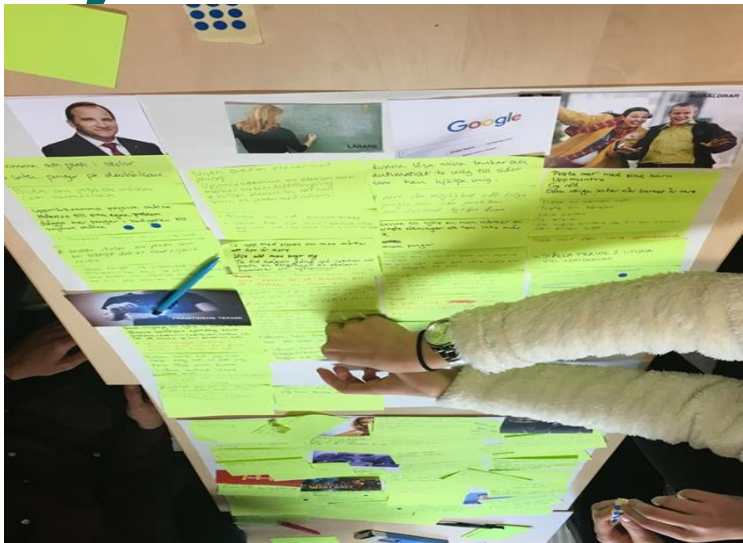
Hvordan møte brukerne?



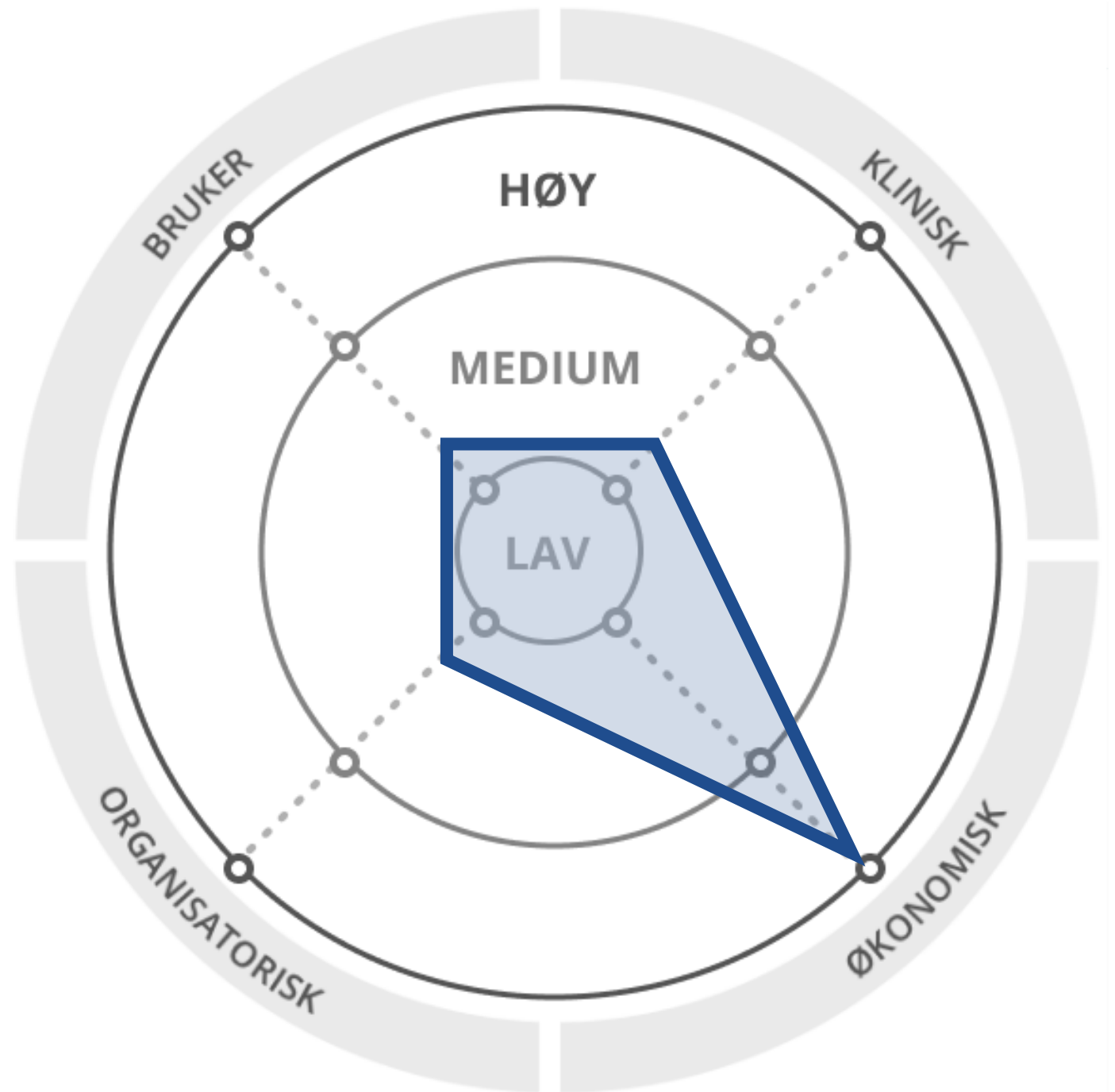
Hvordan møte fagpersonene?



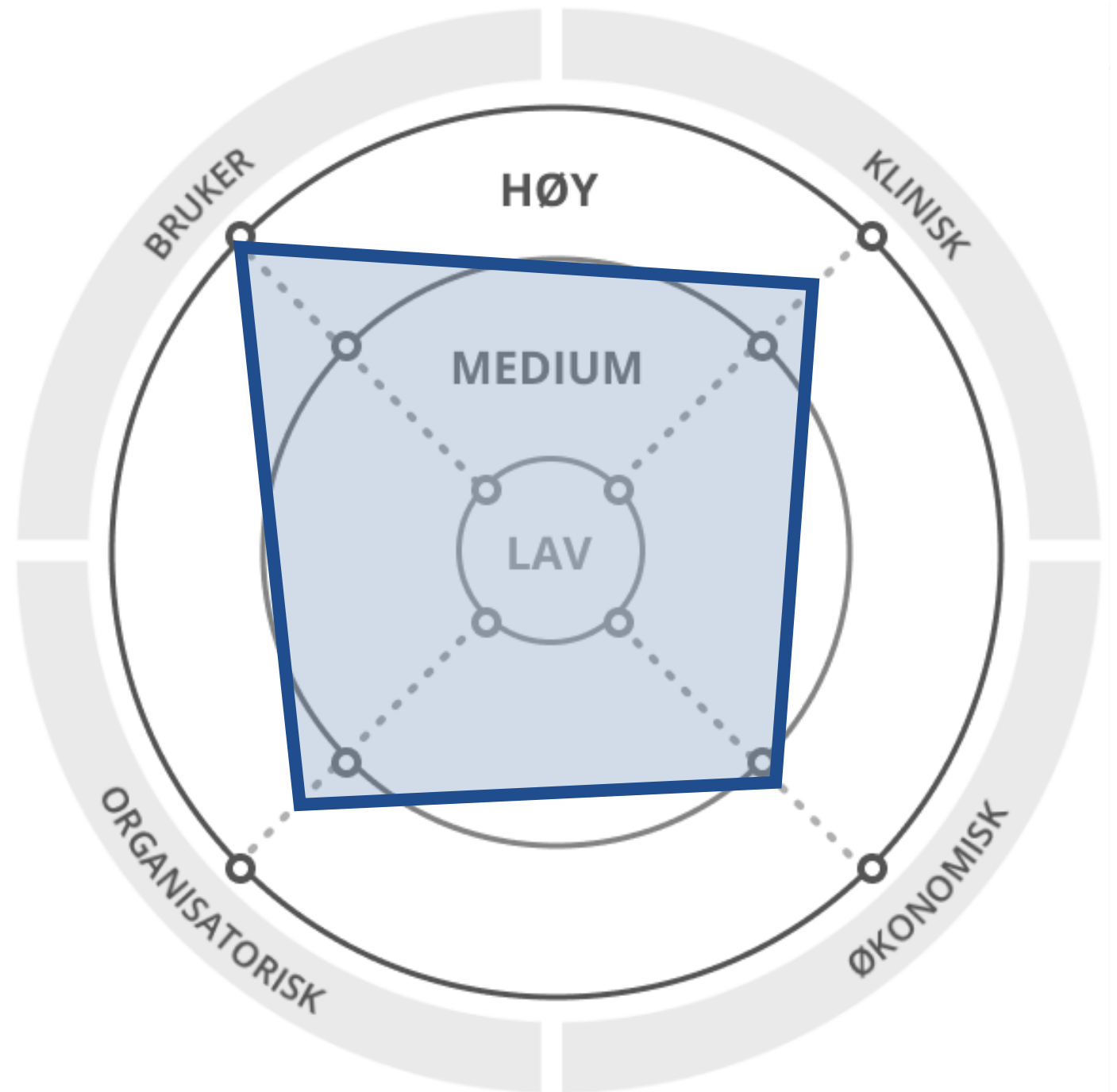
Hvordan møte lederne i organisasjonene?



Hvordan møte lederne og budsjettansvarlige?



Gevinst-
avtrykket
samlar flere
perspektiver



Les mer i C3-boken:

Håndbok i helseinnovasjon

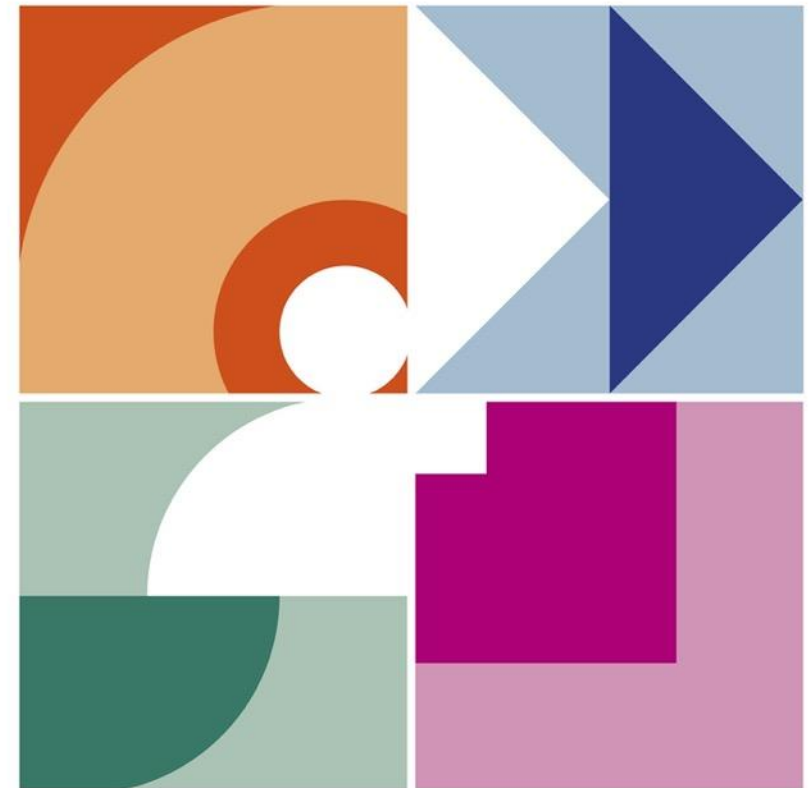
Les om Experio Lab: <https://experiolab.se>

Last ned verktøy: [Step Up rammeverk og verktøy](#)

Håndbok i helseinnovasjon

Forskningsbaserte råd og verktøy
for å forme fremtidens helsetjeneste

Kari Kværner og Thomas Hoholm (red.)



Refleksjon – i pausen:

Hvem trenger du å
møte for å forstå
hva som må til for å
utvikle tjenestene?

PROGRAM

DAG 1	Torsdag 23. november
09.00-10.00	Registrering (stands)
10.00-13.00	Plenum
13.00-14.00	Lunsj (sofaprat og stands)
14.00-15.15	Parallellsesjoner økt 1
15.15-15.45	Pause
15.45-17.00	Parallellsesjoner økt 2
17.00-18.00	Postere og stands
19.30-20.00	Aperitiff
20.00	Festmiddag

DAG 2	Fredag 24. november
07.30-08.15	Utsjekk
08.30-09.45	Parallellsesjoner økt 1
09.45-10.15	Pause
10.15-11.30	Parallellsesjoner økt 2
11.30-12.30	Lunsj (stand)
12.30-14.30	Plenum
