

Show and tell

Tjenestedesign i sykehjem



inkluderende arbeidsliv

Agenda

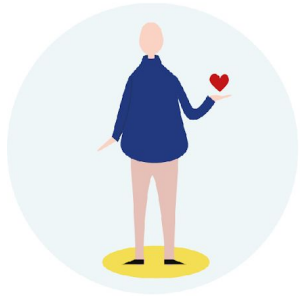
- Velkommen til webinar
- Tjenestedesign i bransjeprogrammet
- En systematisk prosess for endringsarbeid
- Funn og erfaringer så langt
- Hva skjer videre
- Spørsmål?

Tjenstedesign i bransjeprogrammet



inkluderende arbeidsliv

Tjenestedesign



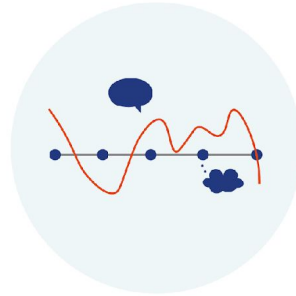
Menneskesentret



Samskapende



Helhetlig



Visuelt



Testet

Ditt sykehjem

Kontinuerlig læring

(Ny kunnskap & verdiskaping)

Yte tjeneste og egne prosjekter innenfor innsatsområdene

Teste **1**

3 Lære

Evaluere **2**



Ditt sykehjem

Kontinuerlig læring

(Ny kunnskap & verdiskaping)

Yte tjeneste og egne prosjekter innenfor innsatsområdene

Teste **1**

Evaluere **2**

Lære **3**



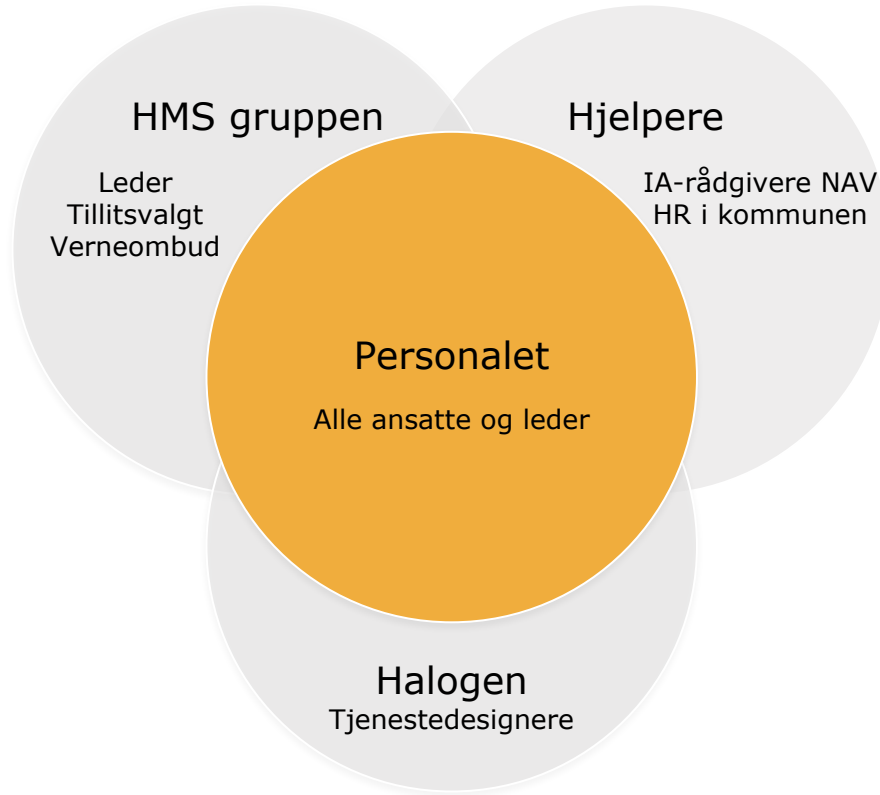
**Verktøykasse
for alle
sykehjem**



En systematisk prosess for endringsarbeid



inkluderende arbeidsliv



Start

Utforsk

Utdyp

Ide

Test

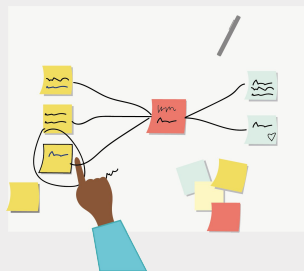
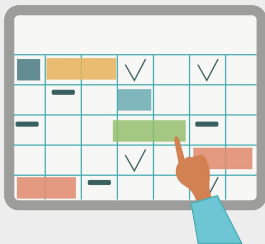
Hva må til for å gjennomføre prosessen?

Hvordan har vi det hos oss?

Hvorfor har vi det slik?

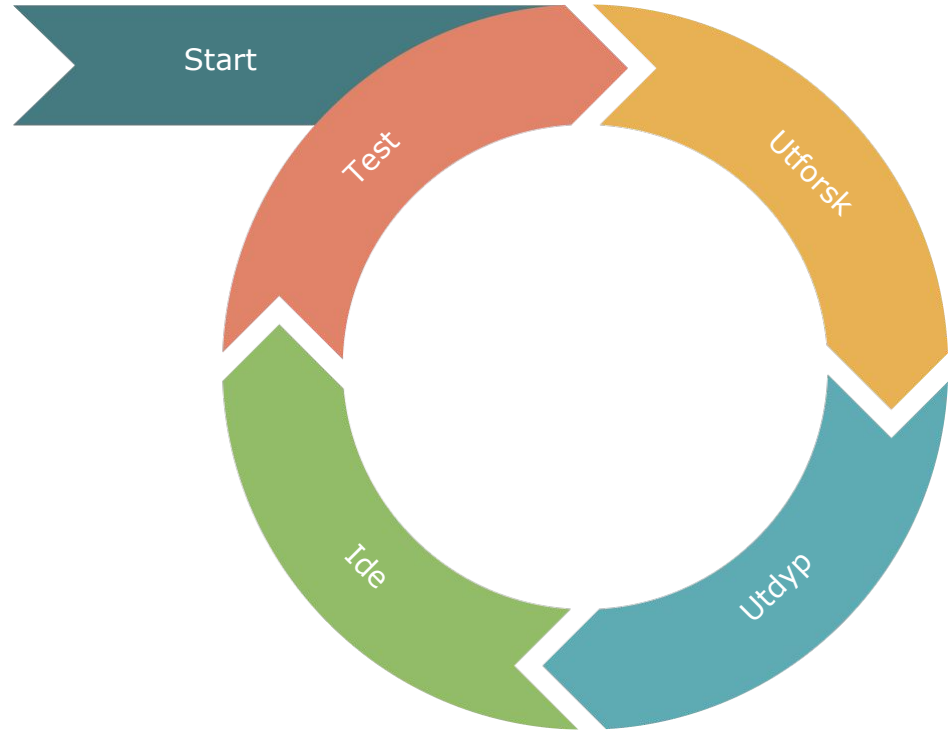
Hvordan vil vi ha det?

Hva må til for å få det slik vi ønsker?

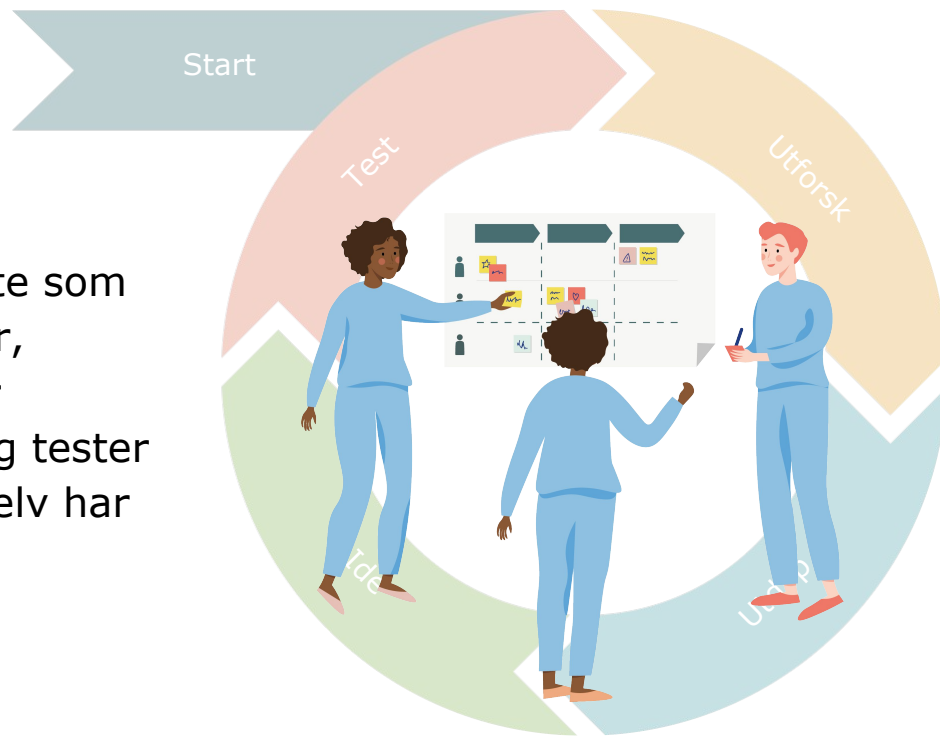


Endringshjulet

En måte å jobbe med arbeidsmiljø på som gir kontinuerlig læring, utvikling og forbedring.



Det er de ansatte som selv identifiserer, beslutter, finner mulighetsrom og tester løsningene de selv har utarbeidet.



1

Bistand inn i hvert sykehjem: organisering og fasilitering av designprosess



Læring og tilpasning av metodeverk

2

Utvikling av metodeverk som kan leve videre i bransjen etter prosjekt



Kontinuerlig endring for et bedre arbeidsmiljø

Redusere sykefravær og motvirke frafall



Utforske

Hvordan har vi det i dag?



inkluderende arbeidsliv



Designere skygger ansatte

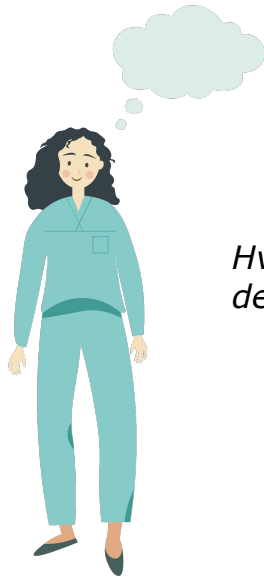


Kartlegging av brukerreise



Kartleggingsverksted

Individuelle opplevelser



*Hvordan har **jeg**
det på jobb i dag?*



Felles opplevelser



*Hvordan har **vi** det
på jobb i dag?*



Det vi lykkes med hos oss

Det som bidrar til **gode opplevelser** og mestringsfølelse på jobb?

"Når jeg stiller på jobb, men ikke er helt i form, men får forståelse fra kollegaer og får ta det i mitt tempo. Jeg kan komme på jobb med det friske. "



Det vi vil beholde og gjøre mer av

Det som ikke fungerer og er utfordrende for oss.

Der som bidrar til **dårlige opplevelser** i arbeidshverdagen.

"Når noen ansatte ikke får rapport før etter morgenstell og frokost og går glipp av nødvendig informasjon om pasientene."



Det vi vil endre og bli bedre på

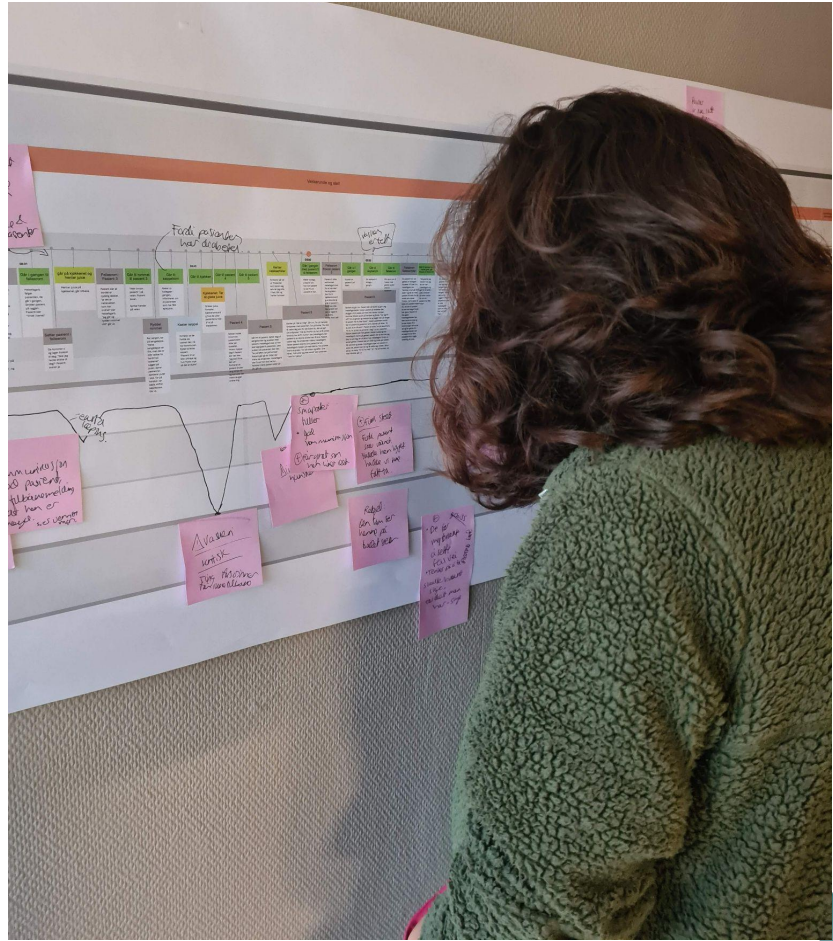
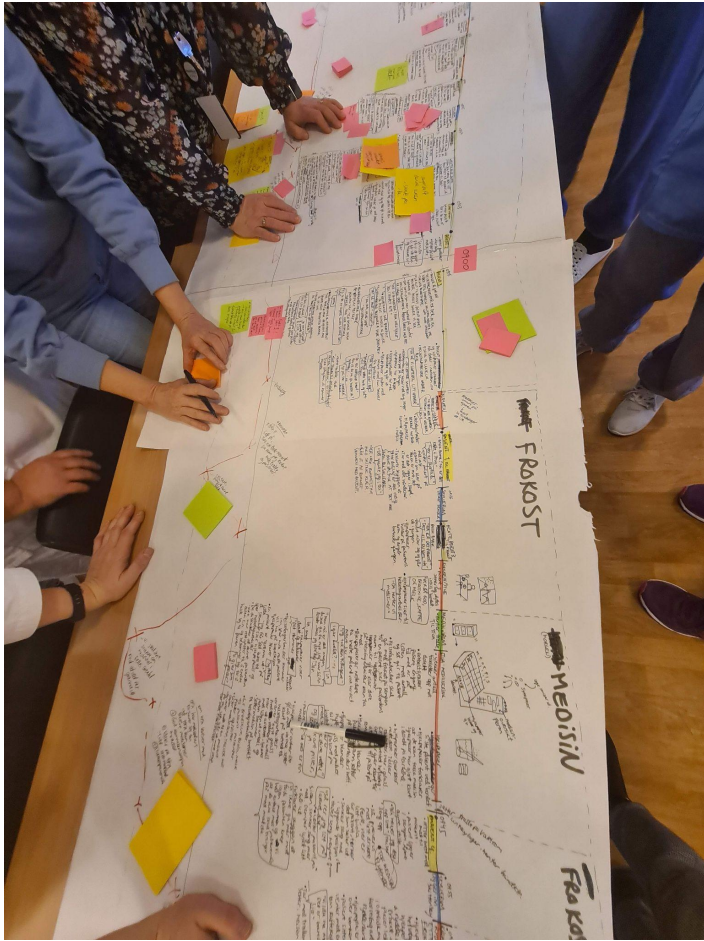


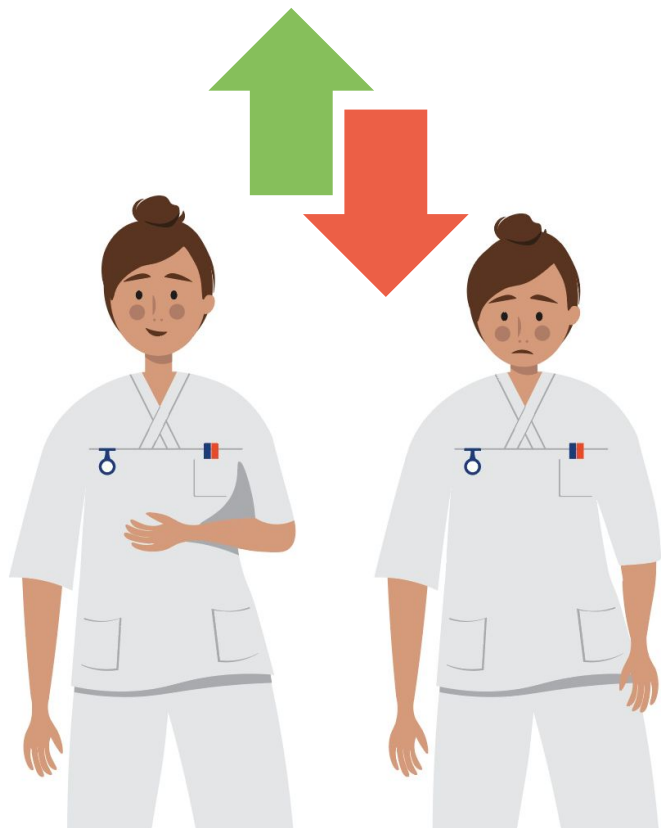
Metode: Skygging

“Gjør jeg virkelig alt dette i løpet av en dag?
Kan jeg ta med denne hjem å vise til
mannen min?” - **Pleieassistent**

“Det er så konkret i forhold til når vi sitter og
prater om arbeidsmiljøfaktorer på et mer
teoretisk nivå (..) Jeg har lært mer om
sykehjemmet gjennom dette enn jeg har
gjort på fem år.” - **IA rådgiver**



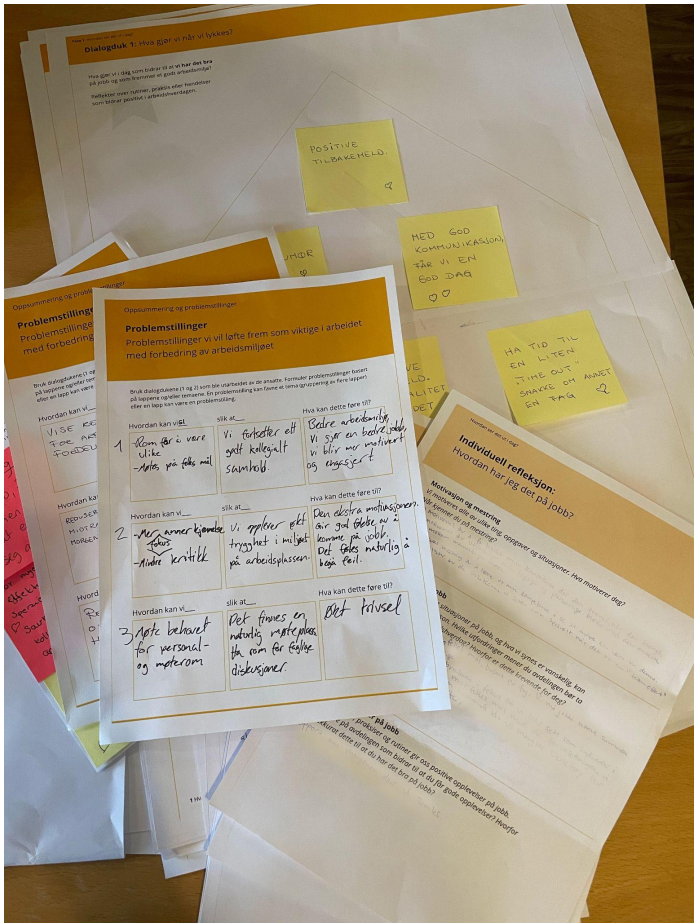




Metode: **Prober**

"Det er litt bevisstgjørende. Jeg blir mer bevisst på å legge merke til positive og negative ting. Men det er lettere å legge merke til det positive"

- Ansatt





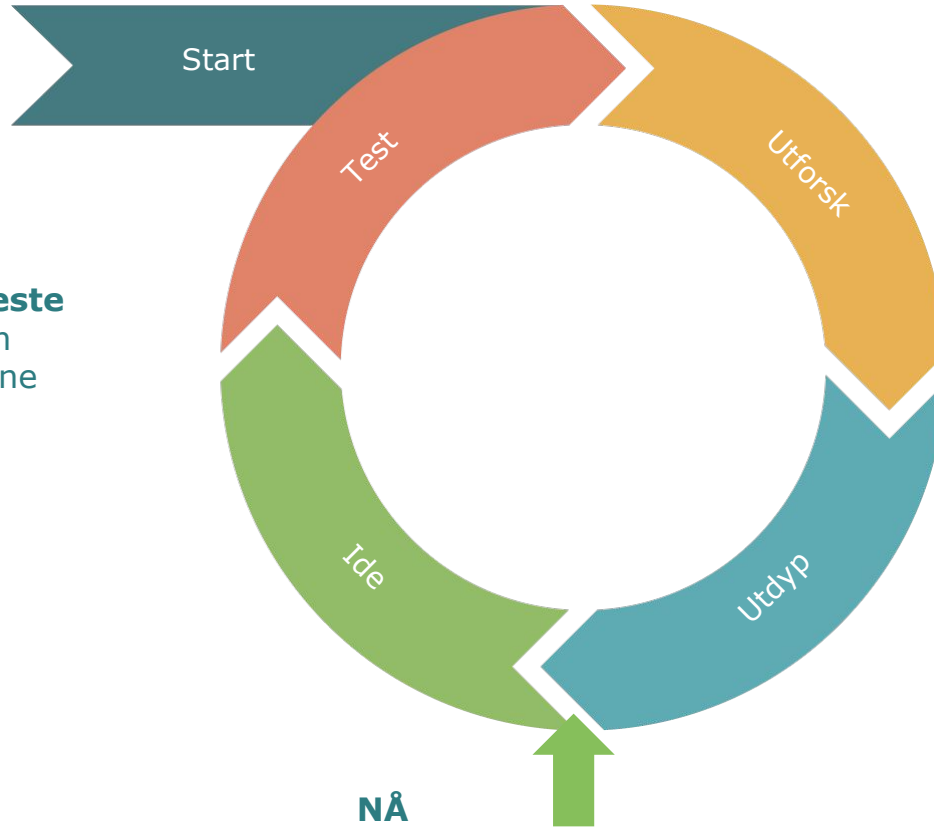
Intervju med ansatt



Felles kartlegging

Utvikling av et
prosessverktøy for
kontinuerlig arbeid med
arbeidsmiljø i bransjen





Start

Test

Utforsk

Utdyp

Ide

NÅ

Ca. her er sykehjemmene

Vi fortsetter å teste metoder sammen med sykehjemmene

Vi utvikler rammeverket basert på prosess



Læring i prosessen



inkluderende arbeidsliv

Gjennomføring av en systematisk prosess blir utfordrende i en allerede travel arbeidshverdag

"I hverdagen blir vi litt kvalt, vi har nok med å holde hodet over vannet og skaffe nok folk til å holde båten i gang"

- Avdelingsleder



Prosessen med
tjenestedesign skaper en
arena for personalet å løfte
frem det som er viktig og
relevant for dem

*"Vi trenger hjelp til å finne ut
hvor skoen egentlig trykker.
Tar vi tak i de rette problemene?"*
- Verneombud i sykehjem



Vi ser på ulike typer utfordringer og muligheter på flere ulike nivåer.

"Rammene er trange og de kommer til å være trange. Men selv med disse rammene kan vi skape gode ting med ansatte og brukere. Vi kan ikke tenke at vi hele tiden skal ha flere ressurser. For de kommer ikke. Vi må finne nye gode måter å bedre bruke de ressursene vi har."

- IA Rådgiver



Arena for dialog om både det som er vanskelig og det som er bra.

"Vi snakker mer om det som ikke fungerer, vi setter mer ord på det, hele gruppa inn i en avdeling (...) Nå er det på en måte lov å prate om det"

- Leder



Vi utforsker nye
måter å jobbe med
arbeidsmiljø.

*"Vi har prøvd alt vi kan tenke oss,
vi trenger virkelig å gjøre noe med
sykefraværet vårt"*

- Tillitsvalgt i sykehjem



Vi jobber systematisk og helhetlig med problemstillinger frem til løsning.

*"Vi har gjort "en bra dag på jobb",
men vi vet ikke hvordan vi skal ta
det videre"*

- Avdelingsleder i sykehjem



Deltakelse gir verdifull
læring.

*"Jeg har nok aldri gått så
grundig til verks som vi
har gjort nå i forhold til å
jobbe med en prosess. "*

- IA Rådgiver

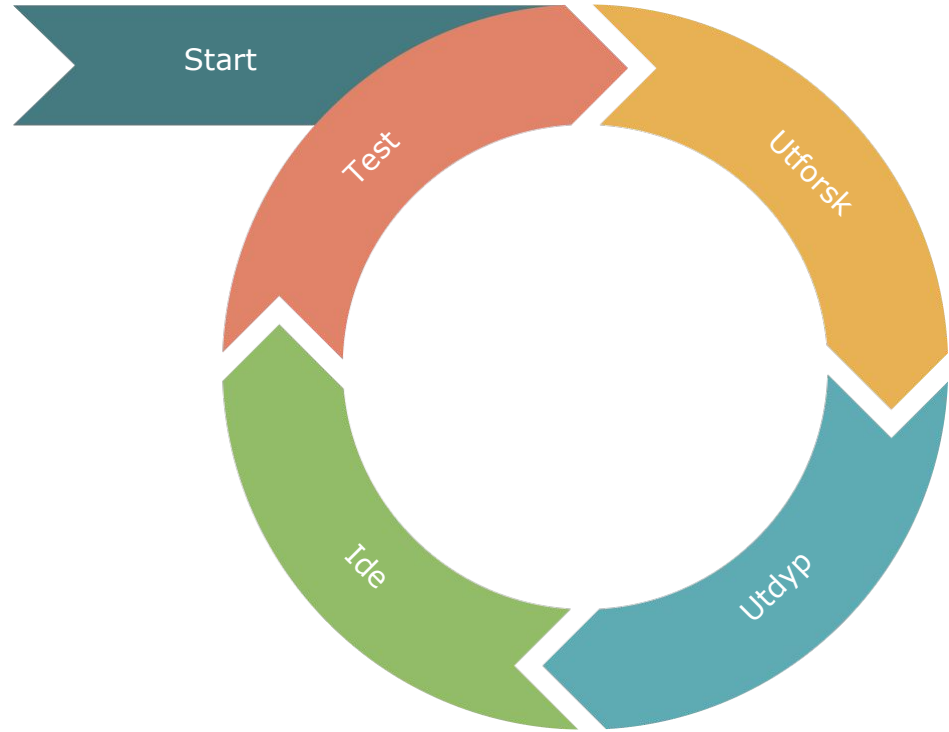


“Den viljen i alle ledd til å ha fokus, ha fremdrift og få det til, det blir jeg som leder stolt og imponert av” - Leder



Endringshjulet

En måte å jobbe med arbeidsmiljø på som gir kontinuerlig læring, utvikling og forbedring.





inkluderende
arbeidsliv