

2017 -06- 19

Dnr. RS / 1446 / 2017



Tjänstedesign - för effektivitet och jämlik hälsa

Internationellt, nationellt och regionalt utvecklas idag offentliga verksamheter och deras tjänster utifrån individens perspektiv och i allt större omfattning med hjälp av tjänstedesignmetoden*.

Nya kunskaper och insikter bidrar till att värderingar, arbetssätt och verktyg utvecklas och förbättras.

Enligt tjänstedesign skapas inte värdet i utformningen av en tjänst, utan den uppstår i användningen av den och skapas tillsammans med patienten. I arbetet identifieras de handlingar som ger mervärde för patienten. Tjänstedesign säkerställer ett tydligt användarperspektiv (användare är både kund, patient, brukare, medborgare och personal, d v s de som tillsammans använder och utför de värdeskapande aktiviteter som tillsammans bildar en tjänsteleverans) och gör det möjligt för dessa att vara involverade i utvecklingsarbetet.

Här ligger hälso- och sjukvården i Värmland i framkant när det gäller utveckling inom patientnära innovationer genom det nationella centret Experio Lab.

En intern enhet för tjänstedesign i Värmlands läns landsting har arbetet tillsammans med det nationella centret - som involverar personal, patienter och närstående för att tillsammans utforma vårdtjänster som skapar värde för människors vardag.

Man har genomfört tjänstedesignprocessen, där insikter, från personer med lindrig och medelsvåra psykiska besvär, legat till grund för utvecklingen av organisationsspecifika och organisationsövergripande arbetssätt med ökad nytta för individen.

På liknande vis har man inom primärvården i Sörmland lyssnat på patienterna och förändrat verksamheten utifrån vad de efterlyser. Det arbetet har resulterat i nya mottagningsrutiner, bättre psykosocialt stöd, matlagningskurser, samt grupp- och informationsträffar för kroniker med främst diabetes, kol, och högt blodtryck.

Vad bland annat Sörmland tagit lärdom av är att de ofta missat att den fysiska sjukdomen inte sällan åtföljs av psykisk ohälsa. Därför erbjuds den som får en kronikerdiagnos nu kontakt med kurator. Hjälp med livsstilsförändringar är ett annat behov. Därför har exempelvis matlagningskurs för diabetiker startats.

Även Region Jämtland Härjedalen bör anamma detta tjänstesynsätt där användarens behov, och hur dessa behov skall tillgodoses, hamnar i centrum för utvecklingsarbetet.

Det övergripande målet med en hälso- och sjukvård där patienten är en kunnig partner - är dels att använda våra gemensamma resurser mer effektivt, och dels att bidra till jämlik hälsa i befolkningen.

Jag yrkar därför;

- Att Region Jämtland Härjedalen lär av erfarenheter ifrån utvecklingsarbetet med tjänstedesign som bedrivits i Värmland och Sörmland.
- Att Region Jämtland Härjedalen inför den verksamhetsutvecklingsmetod som kallas för tjänstedesign, och som tar tillvara på användarens behov, erfarenheter och synpunkter.
- Att Region Jämtland Härjedalen som ett första steg prioriterar att implementera designprocessen i primärvården tillsammans och för personer med psykisk ohälsa.

Anna Hildebrand, Miljöpartiet, Frösön, 170618

* Designprocessen består av fem steg: 1) Förbereda och identifiera kunden, utmaningar och problem, 2) Fånga kundens och personalens erfarenheter, 3) Förstå vad erfarenheterna innebär, 4) Förbättra med utgångspunkt från de erfarenheter som fångats in, och 5) Förnya genom att genomföra prioriterade förbättringar.