

# Hele mennesker, hele tjenester

## Kunde

Moss kommune

## Industri

Offentlig sektor, Helse

## Kapasitet

Tjenestedesign

Innsikt

Prototyping

Testing

Gevinstrealisering

Spredning



# Bedre forståelse for mer treffsikre tjenester

I samarbeid med Moss kommune og PA Consulting har vi designet verktøy og rutiner for å forstå støttebehov blant unge voksne med nedsatt funksjonsevne, og sikre mer treffsikre tjenester. Vi har utarbeidet verktøy og rutiner fra første *henvendelse* om støtte til innvilgelse av *vedtak* om tjenester. Verktøyet *Livsskissa* er til bruk i "Bli kjent" samtaler hvor målet er å bedre forstå behovene til innbyggeren. Og *Utpøringsvedtak* for å teste ut, evaluere og justere støttetiltak i praksis. Løsningene sikrer transparens og medvirkning, og legger til rette for en åpen og likeverdig dialog - samt sikrer at tjenestene som leveres til innbyggerne treffer reelle behov.



## Henvendelse til Moss kommune om støtte



Hvem har behov for støtte?  
Navn: \_\_\_\_\_ Fødselsnummeret: \_\_\_\_\_  
Adresse: \_\_\_\_\_ Telefonnummer: \_\_\_\_\_  
Sivilstatus (Kryss av):  Gift  Samboer  Ugift  Enkelt  
Navn på nærmeste pårørende: \_\_\_\_\_ Telefonnummer til nærmeste pårørende: \_\_\_\_\_  
Hvilket slektskap er nærmeste pårørende? Eksempel mor, far, søsken, partner  
Navn på fastlege: \_\_\_\_\_  
Navn på eventuell verge: \_\_\_\_\_  
Beskriv hvorfor du henvender deg til kommunen om støtte:  
Informert oss gjerne om situasjon, styrker, utfordringer og ønsker.

### Mål

Målet for prosjektet var å legge tilrette for helhetlige og koordinerte tjenester til unge voksne med nedsatt funksjonsevne og eventuelle tilleggslidelser, i ny kommune. Da avdekking av behov og godt samarbeid fra start ble identifisert som helt sentralt for at Nye Moss skal kunne levere gode tjenester til den enkelte, var utfordringer å se på hvordan vi kan avdekke hvilke behov brukerne egentlig har og hvordan dette kan brukes som faglig metodisk tilnærming både hos dem som gir om tjenester og dem som leverer tjenestene.

### Prosess

Designit i samarbeid med PA og Nye Moss kommune var fra mai 2019- feb. 2020 ansvarlig for innsikt, konseptutvikling og leveranse av ny tjeneste. Prosessen var delt opp i tre faser - 1. *Kompetanseheving og diagnose*, 2. *Utforske og definere* og 3. *Utvikle og levere*. Designit og PA gjennomførte kurs for opplæring i brukersentrert tilnærming, kreativ tenkning og gevinstrealisering for ansatte i nye Moss. Designit utførte også i denne fasen blant annet intervjuer med ansatte, brukere og pårørende. Nøkkelfunn og definerte mulighetsområder fra innsikten ble grunnlag for valgt fokus for videre arbeid og konsept-utvikling. Løsning ble konkretisert i samarbeid med ansatte fra ulike avdelinger og deretter testet både internt og i møte med nyesøkere. Gjennom flere iterasjoner, prototyping og testing leverte vi et ferdig konsept for ny prosess, rutiner og verktøy som tilrettelegger for mer samarbeid og transparens i møte med kommunen og bedre forståelse av

brukerens styrker og utfordringer, som grunnlag for å gi mer treffsikre tjenester og støtte.

### Løsning

Løsning for ny prosess fokuserer på å bygge en solid forståelse av brukernes behov, gjennom å sammen identifisere styrker og behov med utgangspunkt i Livskissen som verktøy, og med kontinuerlig brukerinvolvering i videre steg. Henvendelseskjema legger også tilrette for at bruker skal kunne henvende seg til kommunen uten å ha kunnskap om hvilke tjenester de skal be om. Gjennom tverrfaglig møter og tidlig involvering av ansatte i tjenestene fremmes også tverrfaglig samarbeid, som sikrer en forståelse av støttebehov på kryss av avdelinger. Utprøvningsvedtak legger tilrette for å kontinuerlig evaluere og justere tiltak til den enkelte bruker, for å sikre mer treffsikre tjenester.

### Effekt

Involvering av ansatte fra ulike avdelinger og kommuner gjennom hele prosjektet har skapt engasjement og grunnlag for samarbeid på tvers. Gjennom innsikt og møte med brukere og pårørende har også medvirket til å heve blikket og gitt fokus til det som virkelig gjelder - "Vi har virkelig endret fokus og ser ikke bare på utfordringene de har, men også deres styrker. Som et helt menneske" - Saksbehandler  
Verktøy og prosess tilknyttet "Bli kjent møtet" vil piloteres i 2020. Sarpsborg og Våler kommune vil også teste/pilotere løsningsforslag i parallell.

