

**USHT Viken  
Fag og  
tjenesteutviklings-  
konferanse**

**Sarpsborg**

**25. Oktober 2023**



**Utviklingscenter for  
sykehjem og hjemmetjenester**

---

VIKEN (Østfold)

**Stephanie Helland**  
Seniorrådgiver  
#Sykepleier #forfatter  
#tjenestedesigner  
#samfunnsplanlegger  
[Stephanie.helland@ks.no](mailto:Stephanie.helland@ks.no)  
Tlf: 9202 7788



**Hemmere og fremmere i  
implementering av tjenstedesign-  
og tjenesteinnovasjonsprosjekter.  
Hva skal til for å lykkes?**



# Hva?

- Tjenestedesign er en ny eller forbedring av eksisterende tjeneste ved å bruke designmetodikk.
- Metoden inkludere elementer som innsikt, problemforståelse, brukerinvolvering, ideutvikling og kontinuerlig prototyping og testing
- Det er en signifikant utfordring når det gjelder implementering av tjenester

(Hvidsten et al, 2021)

A decorative graphic on the right side of the slide consists of several vertical red bars of varying heights. Each bar contains white line-art icons related to design and technology, such as arrows, flowcharts, people, and warning signs. The text 'INTRODUKSJON TIL TJENESTEDESIGN' is written in white, bold, uppercase letters across the middle of these bars.

## INTRODUKSJON TIL TJENESTEDESIGN

Steph

Helin

Hvidsten  
and og Theodor

Ranvir Rai,  
Henriksen



**381**



**381**

**44**

**13**

# Hvorfor?

- Overgang fra konsept til prosess er et kritisk steg i implementering av tjenester da det involverer internalisering av test/pilot som en del av den totale tjenesten
- Forstå “hva” og “hvorfor” før man starter med “hvordan” er et viktig prinsipp for implementering
- Ansvaret faller på flere roller i organisasjonen som f.eks. Ledere som må integrere tjeneste-innovasjonsprosjektet i hele organisasjonen ved å involvere ansatte, eiere og innbyggere.



# Fremmere

- Involvering (sluttbruker, beslutningstakere, interne og eksterne aktører, ansatte mm)
- Ulik fremgangsmåte som passer konteksten hvor de umøtte behov kommer frem
- Ledere som tar ansvar for å sikre implementering gjennom hele prosessen
- Lederforankring, samarbeid og samskaping for å skape felles løsninger
- Tjenestedesign er en god metode å bruke HVIS ansatte får kompetanseheving på metoden som øker legitimiteten til prosessen





# Hemmere

- Manglende oppmerksomhet rundt implementering
- Forankring
- Planlegging
- Ressursallokering internt I organisasjonen
- Ledere som ikke er samstemt eller enige om det som skal gjøres
- Top-down prosess
- For kort tidshorisont
- Manglende aktiv deltakelse
- Avhengighet til eksterne tjenestedesignere
- For mye og for lite empati
- Forventingsavklaring og justering
- Implementeringsplan eller mangel på en
- Urealistiske gevinster

(Holte and Waage, 2018; Starostka, 2022; Yu, 2021)



Involvering av ledere, innbyggere og ansatte lokalt på avdeling/tjenesten, ildsjeler, lokale prosjekt, søke ekstern finansiering (årlig prosjektfinansiering)

Målinger, spesielt kvalitative – mindre kvantitativt, Involvering på tvers av sektor/tjeneste, lederforankring mellom sektorer med en felles forståelse, systematisk arbeid, tidsallokering, mål og målsettinger

Plan for implementering, involvering på tvers av nivåer, kunnskapsoverføring fra tjenestedesigner til organisasjon, ressursallokering, gevinster, tid til implementering, mål og målsettinger, målinger

**Stephanie Helland**  
Seniorrådgiver  
#Sykepleier #forfatter  
#tjenestedesigner  
#samfunnsplanlegger  
[Stephanie.helland@ks.no](mailto:Stephanie.helland@ks.no)  
Tlf: 9202 7788





KS KONSULENT