

This is an electronic reprint of the original article. This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

Please cite the original version:

Sirkku Säätelä : Designade tjänster är framtiden. Vasabladet 8.3.2020.

Novias forskning

Designade tjänster är framtiden

● Service- eller tjänstedesign är en möjlighet att utveckla tjänster inom hälso- och socialvården utgående från ett individperspektiv.

Nyheter om omvård av äldre, missförhållanden, undernäring, fel i medicindoseringen och dödsfall spreds som en löpeld i pressen under vintern 2019. Nyheterna påverkade vårdräkts rykte och vårdpersonalen personligen, men har även betydelse för rekryteringen av nya vårdare och studerande. Hela branschen fick sig en törn, vilket minskar arbetets och utbildningens attraktivitet.

Dessutom visar forskning, från några år tillbaka, att samvetsstress bland vårdpersonal orsakar illamående, utmattningssyndrom och trötthet. Det gör att många vårdanställda byter yrke eller överväger att lämna branschen på grund av små möjligheter att påverka vårdens etiska dimension och göra ett tillfredställande arbete.

För att motarbeta den negativa trenden har det bland annat utlovats ökade kvoter inom utbildningen, men det ensamt hjälper föga ifall innehåll och förutsättningar för att göra ett etiskt acceptabelt jobb fattas. Utbildningen utgör en del av detta komplexa område så vårdutbildningens inverkan på framtida vård och dess kvalitet är avgörande.

DEN SJUKA eller hjälpbehövande människan blir i dag ofta objektiviserad och dissekterad i smådelar beroende på var den fysiska sjukdomen eller problemet identifieras. Att människan är en helhet av kropp och själ får inget gehör när patienten slussas omkring i vårdapparaten. I en medikaliserad och resultatinriktad verksamhetskultur är det väldigt svårt att tillgodo se en persons behov av en vårdande och holistisk insats.

Ofta fokuserar verksamhetsmiljön, och även undervisningen, på biomedicinska och teknologiska modeller av vårdarbete. Teknologins och biomedicinens inflytande förstärks ytterligare av dagens trender så som digitalisering av hälsovårds-tjänster och medikaliserad av olika hälsotrender. Det riskerar ge den mänskliga, helhetsmässiga, humana aspekten en mindre roll i vården.

I verksamhet där fokus i större grad är lagd på person (subjekt) än på patient (objekt) med dimensioner som inkluderar uppmuntran till egenvård, resiliens, livsbalans, och där det finns en intention att förstå personers bakgrund och kultur, har visat sig stödja även vårdarnas och studerandes välmående.

FÖR ATT KUNNA MÖTA de mest utsatta patienterna krävs att professionella kan förstå sin egen bakgrund och sitt agerande i relation till denna. På så sätt rekonstrueras professionellt vårdande. Det krävs tid och möjlighet till självreflektion samt annerlunda insatser och resurser än digitala plattformar och fokus på effektivitet.

Övergången till digitala tjänster påverkar speciellt vården av de

”Att människan är en helhet av kropp och själ får inget gehör när patienten slussas omkring i vårdapparaten.”



Grundtanken bakom servicedesign, även kallad tjänstedesign, är att skraddarsy och personifiera servicen, det vill säga sätta "kundens" eller i detta fall den vård- eller omsorgsbehövande behov i centrum. FOTO: YKESHÖGSKOLAN NOVIA



Service- eller tjänstedesign är en möjlighet att utveckla tjänster inom hälso- och socialvård utgående från ett individperspektiv.

FOTO: JARNO TERHO

mest sårbara patienterna, som kräver en mänsklig kontakt i de vårdbehov som ska mötas. Allt kan inte skötas digitalt. Som motpol till den fragmenterade biomedicinska synen på medicin och vård krävs en återhumanisering (eng. rehumanising) av vårdarbetets kärna, utan att för den delen förkastas de biomedicinska och rön som finns tillgängliga idag.

Humaniseringen av en vårdande relation som är motpolen till den teknokratiska vårdrelationen, är fundamental för en god återhämtning. Det kräver att vårdaren ser patienten som en person, ett subjekt, en individ med både erfarenhet och kulturell bakgrund som påverkar

hela dennes liv och resurserna som personen har. Fokus på personcentrerad och patientens egna resurser betyder inte att den biomedicinska vårdsynen ska förkastas utan att den mera ses som en del av helheten.

SERVICE-ELLER TJÄNSTEDSIGN är en möjlighet att utveckla tjänster inom hälso- och socialvård utgående från ett individperspektiv. Servicedesign ska inte förväxlas med "Lean", som har en organisationscentrerad utgångspunkt. Servicedesign-konceptet tillämpas inom formgivning av servicemodeller med kunden i centrum och utgör en motspå till den biomedicinska splittrandet av vård och omsorg.

Trots att modellen kommer från design- och marknadsföringskontext, kan metoden med fördel tillämpas i en tjänsteproduktionskontext. Grundtanke är att skraddar-

Bakgrundslitteratur

- Arter, 2019: <https://www.arter.fi/webinaari/palvelumuotoilu-jasen-hyodyntaminen-sosiaali-jatervesyalalla/>
- Anderson EIL, 2018. Rehumanising healthcare professionals to appreciate how interprofessional education can be enhanced, through the healing craft of storytelling. Short paper. Director, StoryAID, United Kingdom

sy och personifiera servicen, det vill säga sätta "kundens", eller i detta fall, den vård- eller omsorgsbehövandes, behov i centrum. Således kan konceptet användas för att individualisera, humanisera och personifiera social- och hälsovårds-tjänster.

Vård och omsorg förändras på grund av minskande resurser och en åldrande befolkning. Nya modeller behöver utvecklas. Samtidigt ökar de potentiella brukarnas uppmärksamhet och medvetenhet angående kvalitetsproblem och dålig service inom dessa tjänster. För att hantera dessa negativa faktorer är det viktigt att identifiera utmaningar i de tjänster som behöver förbättras.

Det bör även poängteras att servicedesign ingalunda utesluter digitala servicemodeller utan tvärtom inkluderar dem, eftersom digitala lösningar ofta kan svara på behovet av en viss brukargrupp, medan en annan grupp behöver en annerlunda form av service.

Enligt Kristine Rise Fry misslyckas

ett stort antal förändringsinitiativ på grund av ofokuserad och osäker ledning och därför finns ett stort behov av nya sätt att genomföra hållbara förändringar. Servicedesign är en brukarcentrerad strategi som inkluderar tjänsteproducenter, slutanvändare och övriga intressenter i designprocessen där servicen designas utgående från användarens behov, inte organisationens eller experternas.

SERVICEDESIGN FOKUSERAR på mångprofessionellitet och teamarbete, där förståelsen för tjänsteproduktionen och den slutliga användaren av tjänsterna är i fokus. Därför har även många social- och hälsovårdsorganisationer börjat undersöka kundupplevelsen och detta ger stora möjligheter att designa tjänster eftersom de fokuserar på helhetsmässig servicestig och upplevelsen av de tjänster som produceras.

Servicedesign får allt mer genomslagskraft och har redan utnyttjats framgångsrikt på vissa håll i Finland. Allt tyder på att vinnaren i framtidens social- och hälsovård är den som kan designa sina tjänster utgående från brukarens, individens behov och bygga upp konkreta flexiblaservicestigar som passar olika typer av personliga behov. Det betyder även att empati, medkänsla, personcentrerad och humanitet får den tyngd som krävs för en helhetsmässig, individuell, mänsklig vård och omsorg.

Sirkku Säätelä
lektor i klinisk vård
vid Ykeshögskolan Novia