

Välkomna!



Problem, insikt och utmaning

22 oktober 2015



Försäkringskassan

EXPERIO LAB



Landstinget
i Värmland

Välkomna!

Hållpunkter

8.30

Välkomna

8.45

Presentation av NU-läge

9.30

Problem och mål

10.00

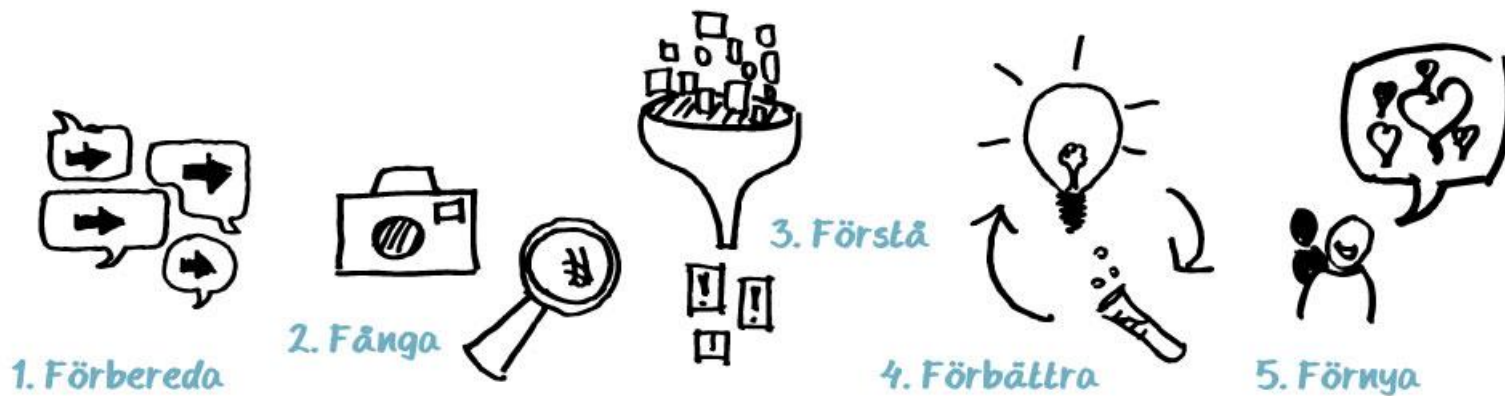
Insikter och utmaningar

12.30

Tack för idag



Designprocessen



Här är vi nu



Syfte med dagens workshop

- Djupare förståelse för NU-läget: Annas resa och våra aktiviteter
- Gemensam förståelse av utmaningarna vi står inför:
 - Analysera och bearbeta problemområden (vad har vi sett?)
 - Formulera insikter (vad har vi lärt oss?)
 - Definiera utmaningar (vilken är vår uppgift att lösa?)

Analys av NU-läge – Annas resa



Hur kommer det sig att vi är så många som säger oss göra så mycket för Anna, men Anna märker nästan ingenting?

Hypoteser:

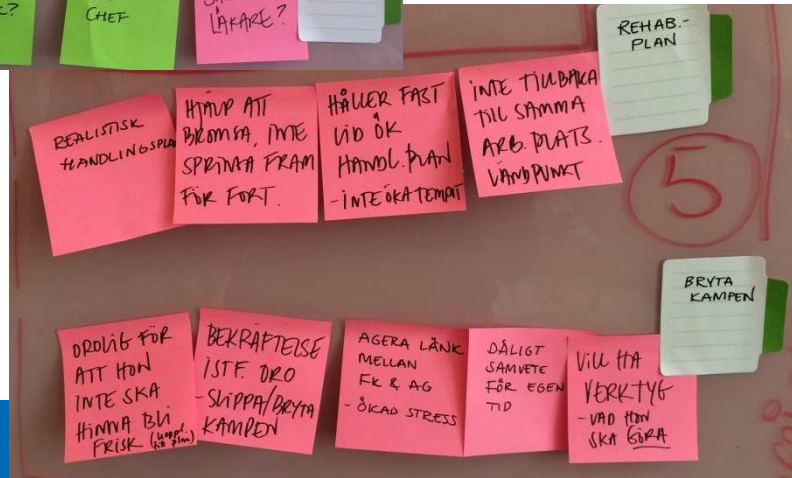
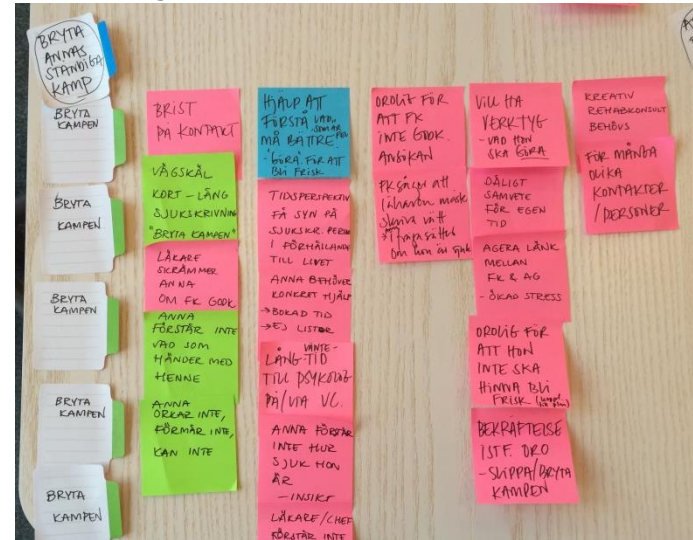
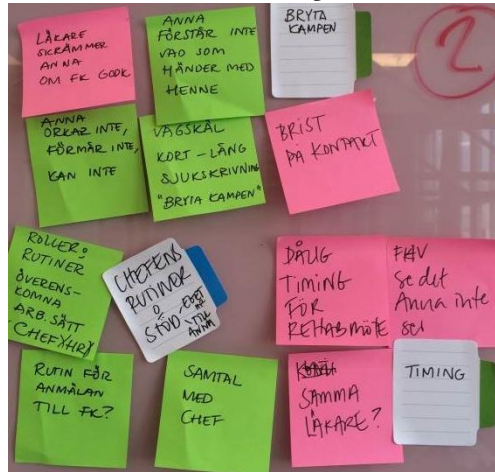
- Vi gör inte det vi säger att vi gör
- Vi gör det vi säger att vi gör men det är osynligt för Anna



Problem och mål

- **Problem:** Vi (aktörer) har inte tillräcklig kunskap och förståelse om våra kunder, *psykisk ohälsa* och *psykosocial arbetsmiljö*. Därför kan vi inte i tillräcklig utsträckning möta individens behov för att bli frisk och komma tillbaka till *yrkeslivet*.
- **Mål:** Kunden ska få en långsiktigt hållbar arbetssituation. Vi förstår kundens behov och ger bästa möjliga stöd för att:
 - Kunden kan behålla en god hälsa på arbetet
 - Finna fler vägar vidare för kunden att bli frisk
 - Rehabiliteringen är behovsanpassad och upplevs värdefull

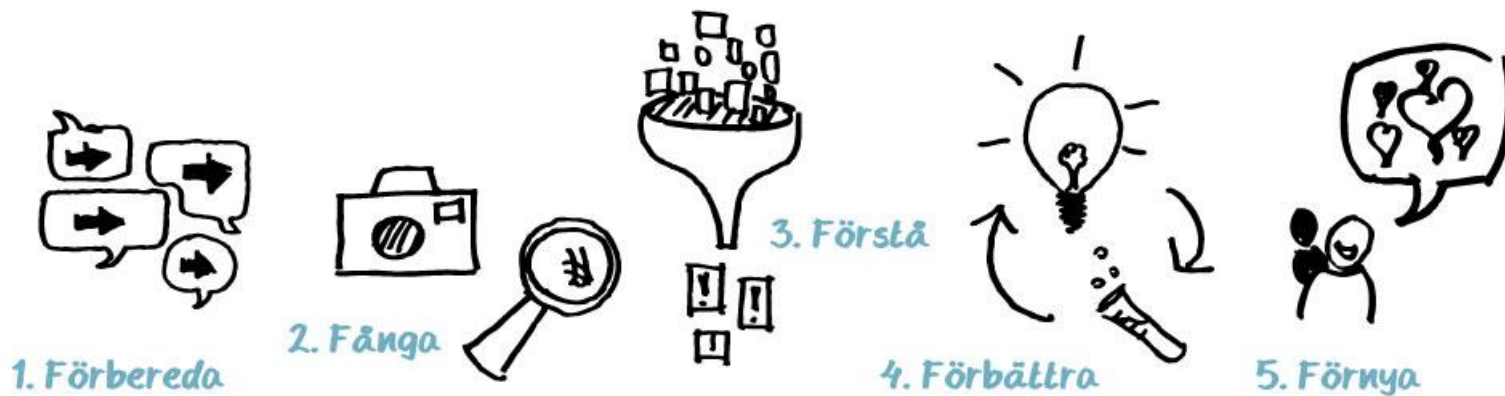
Analys av åskmoln och hjärtan



Fyra problemområden

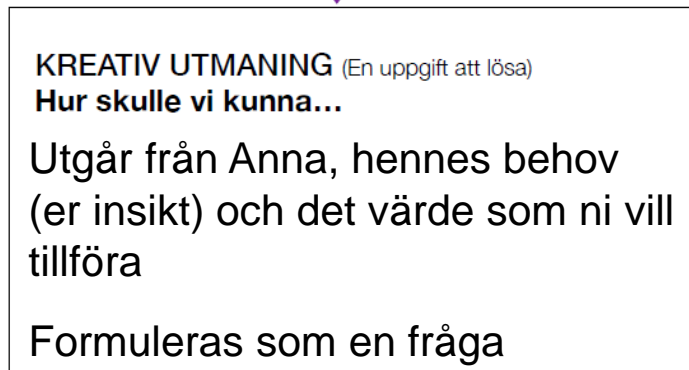
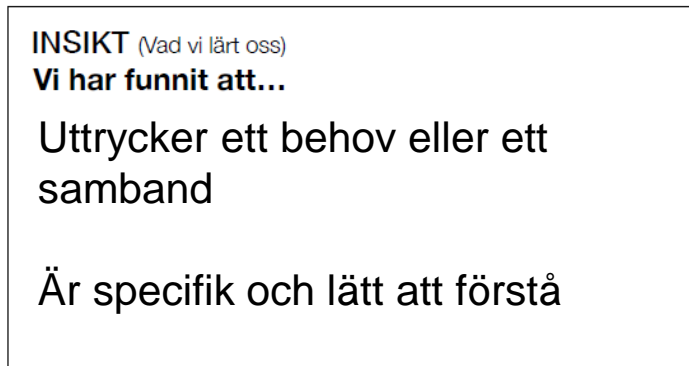
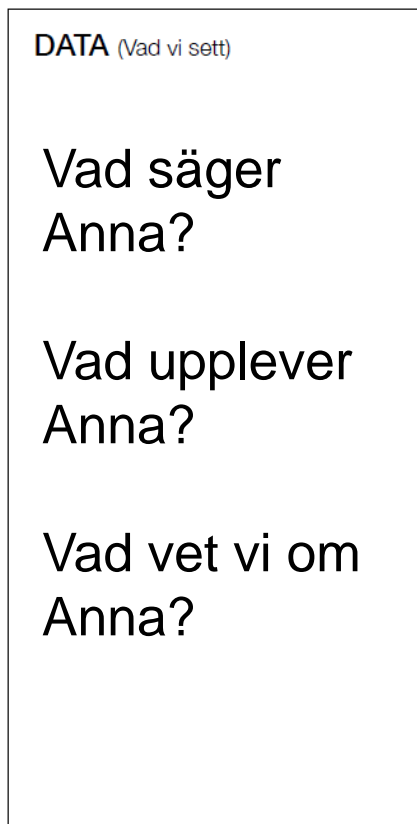


Från problem till lösning...



...via insikt och utmaning

TEMA: Anna på jobbet



Exempel: Ungdomsmottagningen (Doberman)

INSIKT:

Vi har funnit att ungdomarna som besöker ungdomsmottagningen vet inte riktigt vad för problem man kan ta upp med personalen och tycker det känns jobbigt att ställa sina frågor



MÖJLIGHET:

Hur skulle vi kunna berätta om vad ungdomsmottagningen gör och hur stöttar vi ungdomarna så att de känner sig trygga i att ställa frågor?

DATA / CITAT:

81% av besökarna tycker att första mötet var jobbigt och nervöst

“Jag hade många frågor men jag glömde de flesta för jag var så nervös”

Maria 14 år

“Könsjukdomar visste jag att jag kunde få hjälp med. Hade ingen aning om att jag även kunde snacka om mina sömnproblem. Det fattade jag långt senare.”

Olof 18 år

“ Vissa saker känns så jobbiga att ens uttala. Det är ju sjukt nervöst att prata om sex och sånt”

Daniel 17 år



Insikt och utmaning

- Vi har funnit att barn och vuxna saknar kunskap om vad våld kan vara.
- Hur ska vi öka kunskapen hos barn och vuxna om vad våld kan vara?

"Ibland är jag arg för att han inte slog mig gul och blå, det hade blivit lättare att bli trodd"

"Han intalade mig att det var något fel i huvudet på mig. Till sist trodde jag på det"

"Sen blev det barnen som blev ammunitionen. Han sålde deras leksaker på blocket och de fick titta på. Han sa att det var mitt fel – att han var tvungen att göra det"



Insikt och utmaning

- Vi har funnit att det väcker motstånd hos var och en av oss att prata och fråga om våld.
- Hur ska vi bättre fånga upp barn som vill berätta om våld?
- Hur ska vi systematiskt fråga barn och vuxna om våld?

"Jag blev jätteledsen när jag kom hem för att jag hade gjort handläggaren ledsen när jag pratade om pappa".



"Jag har nog svårare att prata med våldsutövare än offer".

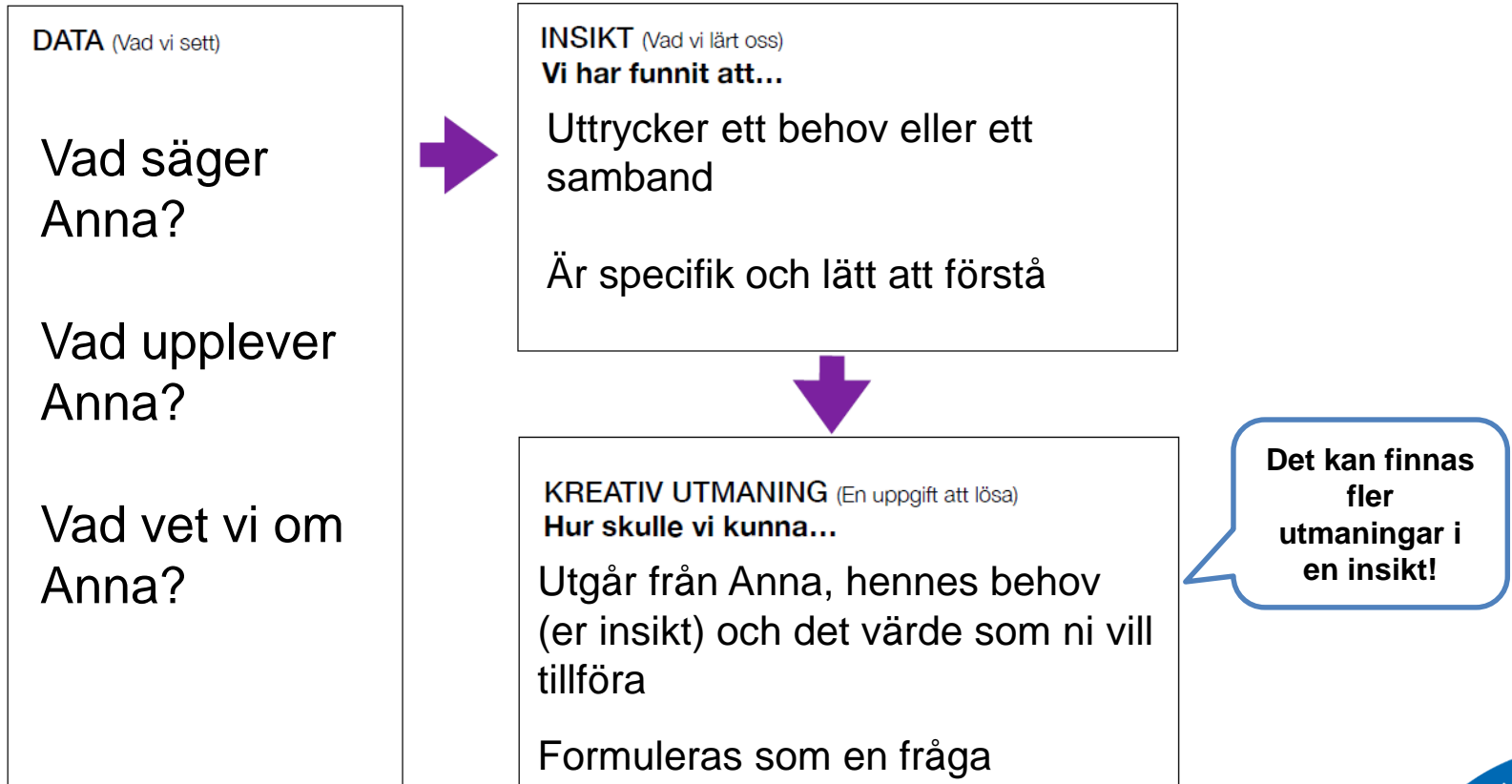
"Jag kände mig sviken, att inte bli trodd".

"Man får en känsla av att inte bli tagen på allvar, det är som att någon annan måste säga annars blir jag betraktad som en smutskastare".

Roller i gruppen

- Utse följande ansvar i gruppen:
 - **Tidhållare** (håller koll på tiden)
 - **Rapportör** (presenterar)
 - **Sekreterare** (skriver)
 - **Parkeringsvakt** (parkerar diskussioner om lösningar och annat trevligt som inte är uppgiften)

TEMA: Anna på jobbet



Vad är en bra utmaning?

- Utmaningen är länken mellan det vi vet idag (insikten) och det vi vill skapa framåt.
- Gör så här:
 - Utmaningen formuleras som en fråga.
 - Utgå ifrån Anna och hennes behov, er insikt och lägg till det värde som ni vill tillföra.
 - Börja meningen med ”Hur skulle vi kunna...”
 - Det kan finnas fler utmaningar gömda i en insikt
 - Skriv precist och med enkelt språk
 - Lita på er magkänsla, utmaningen ska uppmuntra nya lösningar!

Exempel SVT (Doberman)

INSIKT

Vi har funnit att trots att det är möjligt att titta på SVTs hela utbud online när som helst, så använder bara en liten del av SVTs tittare den möjligheten



MÖJLIGHET:

Hur skulle vi kunna få svenska folket att hitta till, och titta på, SVTs utbud på nätet?

EXEMPEL PÅ MÖJLIGHETER, SVT

För
smalt

Hur skulle vi kunna göra en videotjänst för SVT med en egen paketering och varumärke?

För
brett

Hur skulle vi kunna göra så att fler svenskar tittar på TV på nätet?

JA!

Hur skulle vi kunna få svenska folket att hitta till, och titta på, SVTs utbud på nätet?



Intuitiv association

Syfte: hitta nya perspektiv på er utmaning!

1. Utse en "Utfrågare" och en "Besvarare".

Utfrågaren är också sekreterare och skriver er fråga på formuläret.

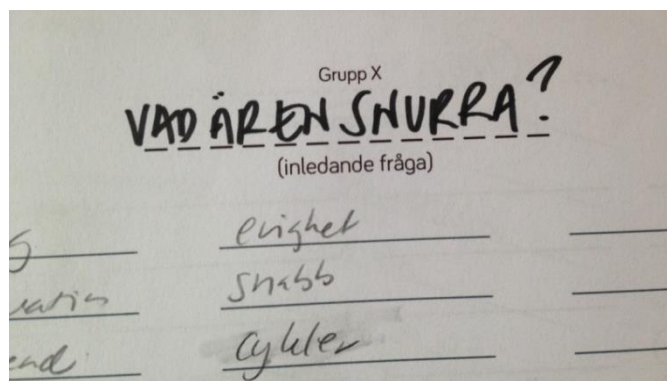
1. Frågesession 1

2. Välj två associationer och skriv de två nya orden på sid 2.

3. Frågesession 2

4. Välj två associationer

5. Formulera om er utmaning, använd **minst tre** av associationsorden

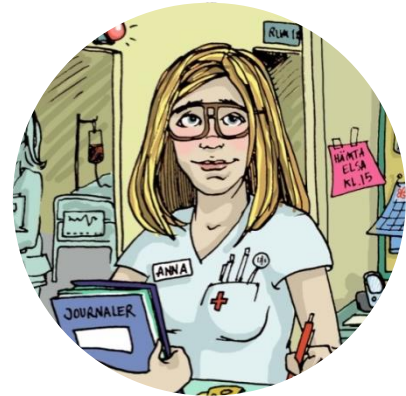


Utmaning – hur skulle vi kunna...

- Använd era nya utmaningar och enas i gruppen om hur ni vill definiera er utmaning!

Kort presentation gruppvis

- Lyssna och ge varandra kvalitativ återkoppling
 - Om Anna var här, skulle hon då känna igen sig i beskrivningen?
 - Tillför det något nytt?
 - Känns det viktigt?
- Diskutera återkopplingen ni fått, vill ni ändra er utmaning?



Prioritering av utmaningar

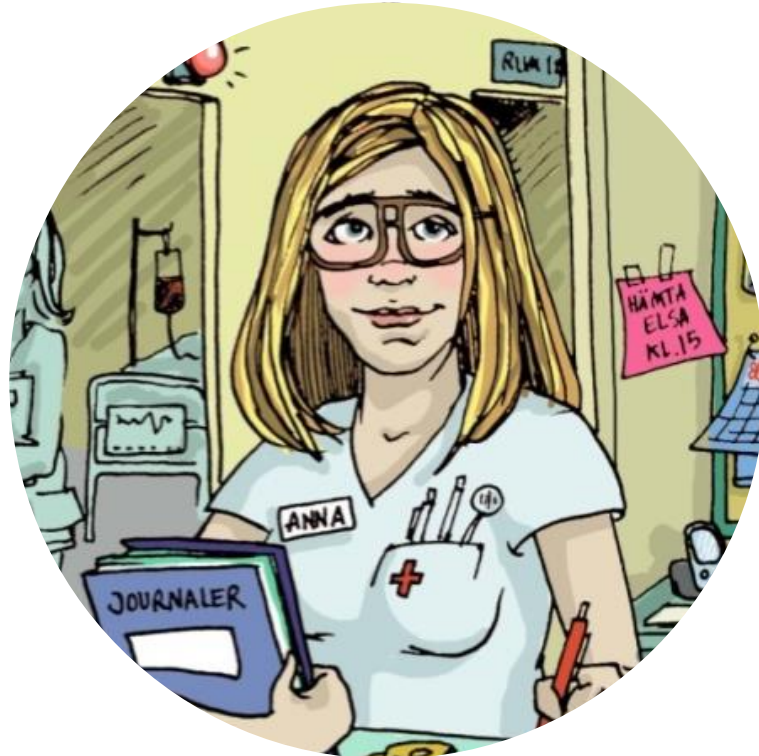
- Vilka utmaningar går du igång på? !
- Vilka utmaningar är för svåra? ?



Vad händer nu?

- Dokumentation
- Workshop 3 – idé, koncept och prototyp 3 nov
- Workshop 4 – NY-läge 10 dec
- Konferens 4 och 5 november

Tack!



Försäkringskassan

EXPERIO



Landstinget
i Värmland