

# At your Service – sundhedshus som grænsekrydser i det nære sundhedsvæsen

Line Zimmer Rasmussen<sup>1,2</sup>

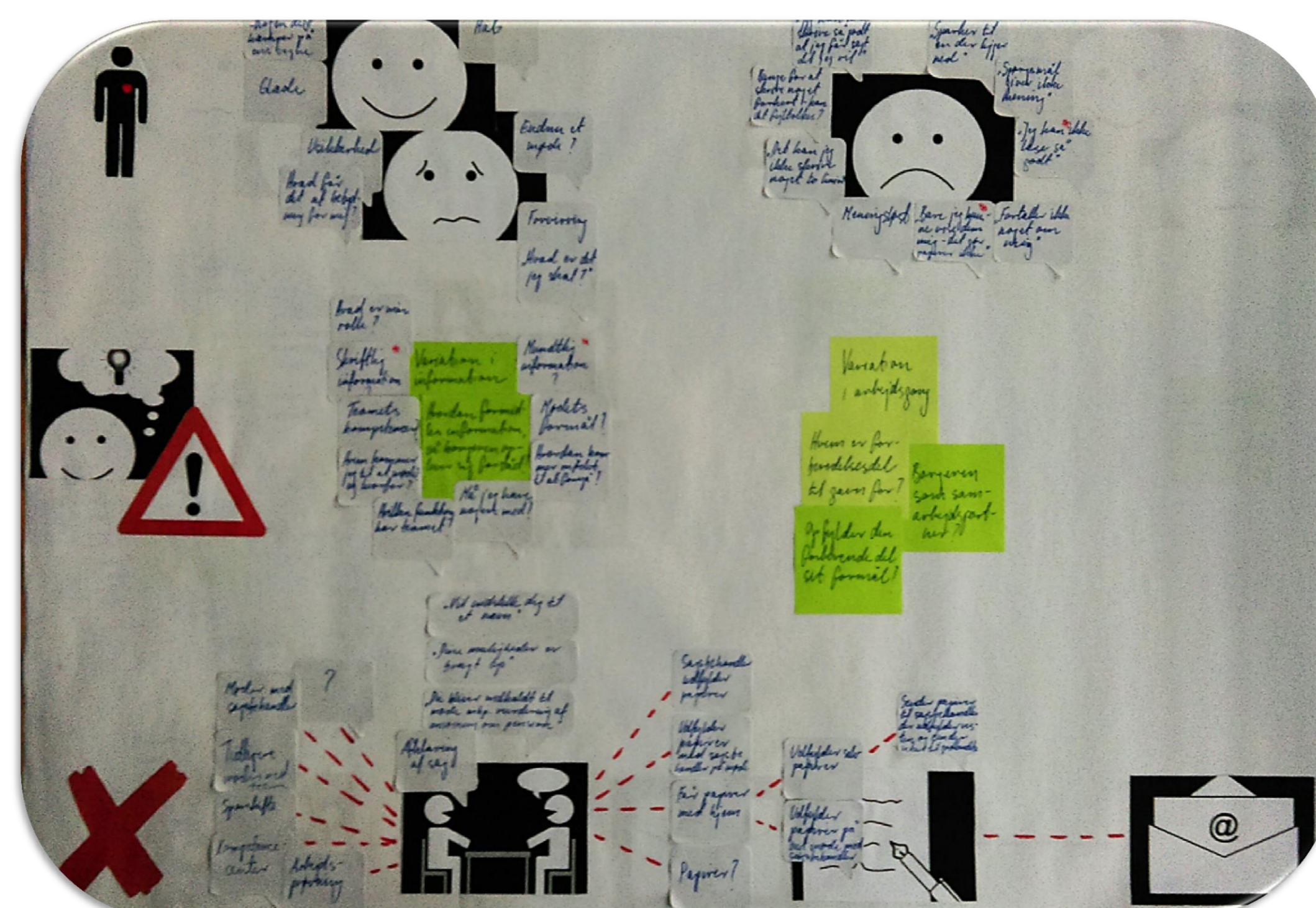
<sup>1</sup>Syddansk Universitet, Det Sundhedsvidenskabelige Fakultet, Institut for Sundhedstjenesteforskning, Forskningsenheden for Brugerperspektiver, <sup>2</sup>University College Lillebælt, Sygeplejerskeuddannelsen i Svendborg

## Formål

At udvikle forskningsbaseret viden om:

Hvordan inddragelse af borgere bidrager til nytænkning og forandring af de organisatoriske rammer for, hvordan serviceydelser udvikles og designes i sundhedshuse?

Herunder hvordan serviceydelser til borgere i ressourceforløb kan designes og tilbydes på tværs af sundheds- og arbejdsmarkedsindsatser?



## Resultater – work in progress

Gennem interviews med borgere og aktører, observation af møder i rehabiliteringsteam, cultural probes samt skitsering af servicerejser tegner der sig et foreløbigt billede af et krydsfelt mellem lovgivnings- og organisatoriske rammer, borgernes ønsker og behov samt idealer om borgerinddragelse.

Det er touchpoints, der udfoldes inden for områder, der fordrer borgerinddragelse, men samtidig er præget af, at borgerne stilles over for krav og udfordringer, som de ikke nødvendigvis er enige i eller kan have svært ved at indfri.

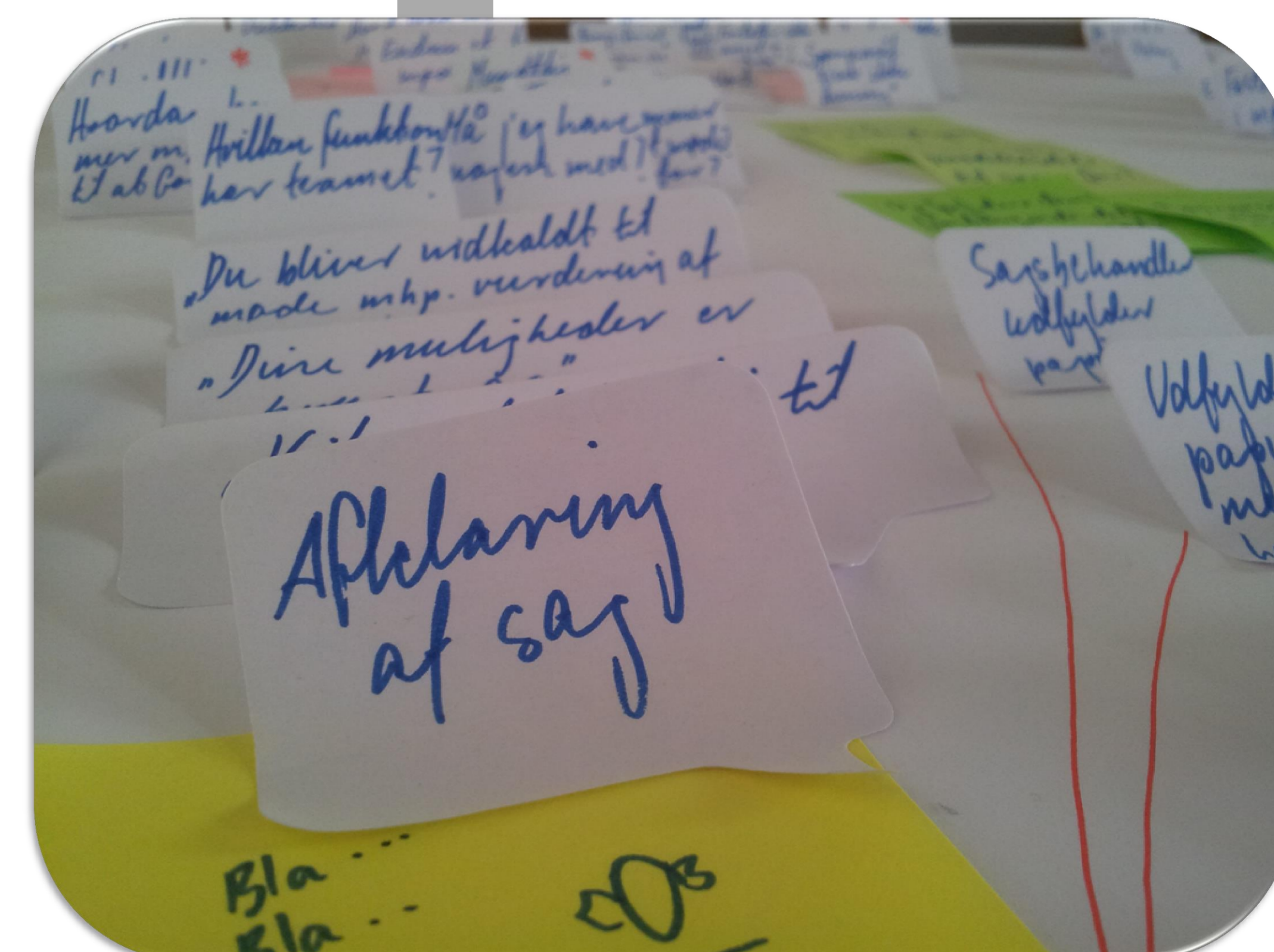
Det giver anledning til at spørge, hvem der er med på hvis "rejse" på tværs af sundheds- og arbejdsmarkedsindsatser og hvordan meningsfuld navigation i dette krydsfelt designes for både borgere og aktører?

## Metode

Projektet er kendetegnet ved et forskningsdesign inden for aktionsforskning og servicedesign:

"Service design addresses the functionality and form of services from the perspective of clients. It aims to ensure that service interfaces are useful, usable and desirable from the client's point of view and effective, efficient and distinctive for the supplier's point of view" (3)

Foreløbig er der fokuseret på synliggørelsen af de touchpoints, som er berøringspunkter mellem en service og borger.(4)



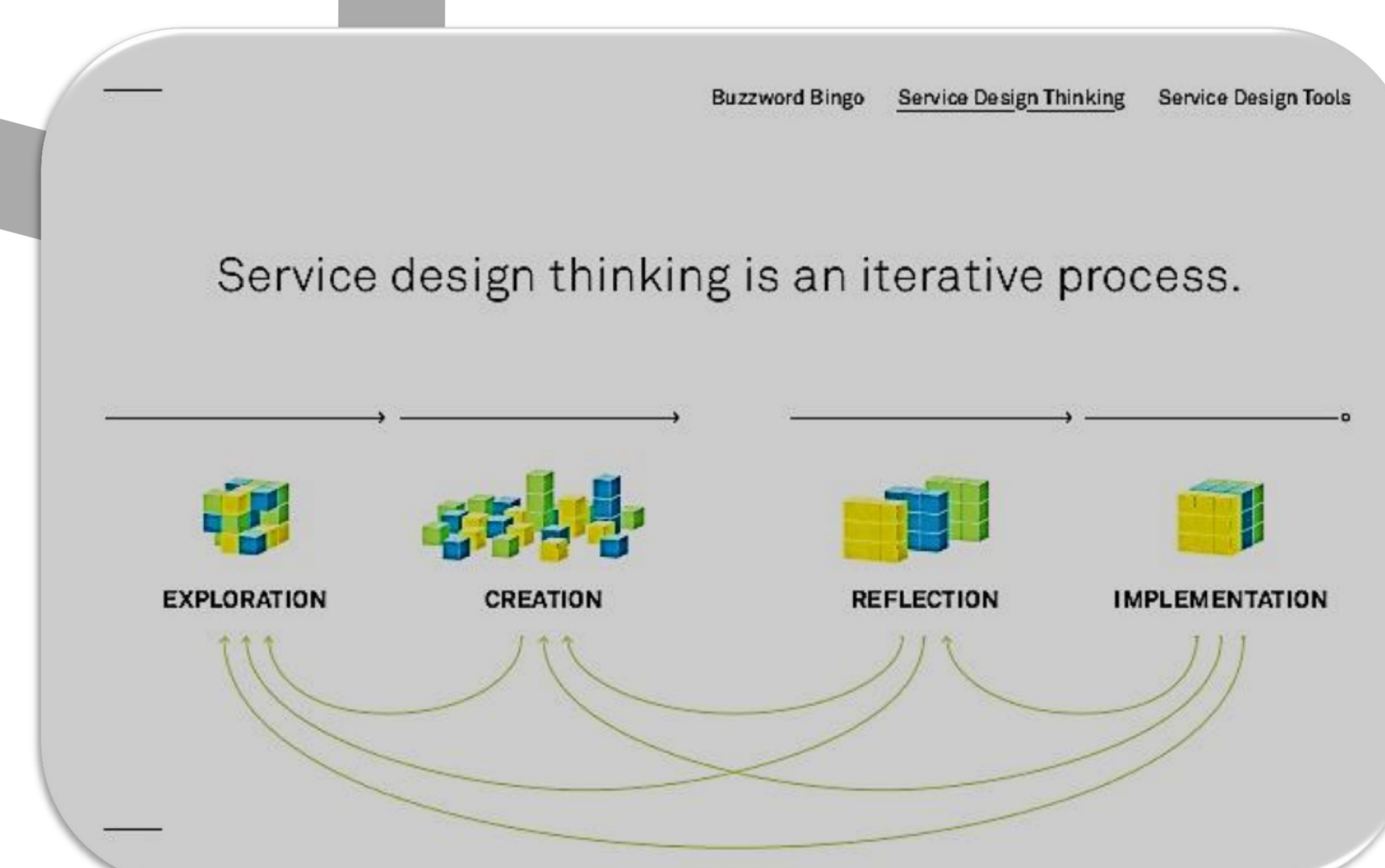
## Baggrund

I det nære sundhedsvæsen er sundhedshusene en snitflade for de forskellige aktører i region og kommune.

Strukturreformen i 2007 gav ikke præcise svar i forhold til organisering, opgaveløsning, målgruppe eller serviceniveau.(1)

Borgere i ressourceforløb er i en situation, der er præget af komplekse problemstillinger.(2)

Det fordrer synergi mellem forskellige faglige logikker, eksempelvis de beskæftigelses-, sundheds- og socialfaglige tilgange. Tilgange som Sundhedshus Langeland repræsenterer.



## Konklusion

De foreløbige resultater bidrager i den videre iterative proces til ideudvikling, test af løsninger samt implementering.

Gennem et projektteam sammensat af borgere og aktører udvikles metoder, der understøtter øget indflydelse til borgerne, overgange i service samt kompetenceudvikling for aktører.

## REFERENCER:

1. Waldorff, S.B. (2011) *Sundhedscentre – som resultat af samarbejdsdrevet innovation I*: Sørensen, E., Torfing, J. (red.) Samarbejdsdrevet innovation i den offentlige sektor. København. Jurist- og Økonomiforbundets Forlag
2. Ekspertgruppen om udredning af den aktive beskæftigelsesindsats (2015) *Nye veje mod job – for borgere på kanten af arbejdsmarkedet*. Beskæftigelsesministeriet
3. Mager, B. King, O. (2009) *Methods and Processes of Service Design*, Touchpoint Vol. 1 No. 1. s. 20-29
4. Stickdorn, M., & Schneider, J. (2014). *This is Service Design Thinking*. Amsterdam: BIS.

## HENVENDELSE TIL FORFATTER:

Line Zimmer Rasmussen, Ph.d.-studerende Syddansk Universitet, Det Sundhedsvidenskabelige Fakultet, Institut for Sundhedstjenesteforskning, Forskningsenheden for Brugerperspektiver Tel. +45 20452527 E-mail: lzrasmussen@health.sdu.dk

## STØTTE:

Projektet er etableret med støtte fra University College Lillebælt, Langeland kommune og Dansk Sygeplejeråd