



Hvordan skaper vi tjenester som funger for folk?





**Hva tenker du
når jeg sier
tjenestededesign?**



**Tenk på en god
tjenesteopplevelse
– hva er det som
gjør den god?**



Hvem er
brukerne?

Hvem tjener
vi?

Hva er tjenstedesign?

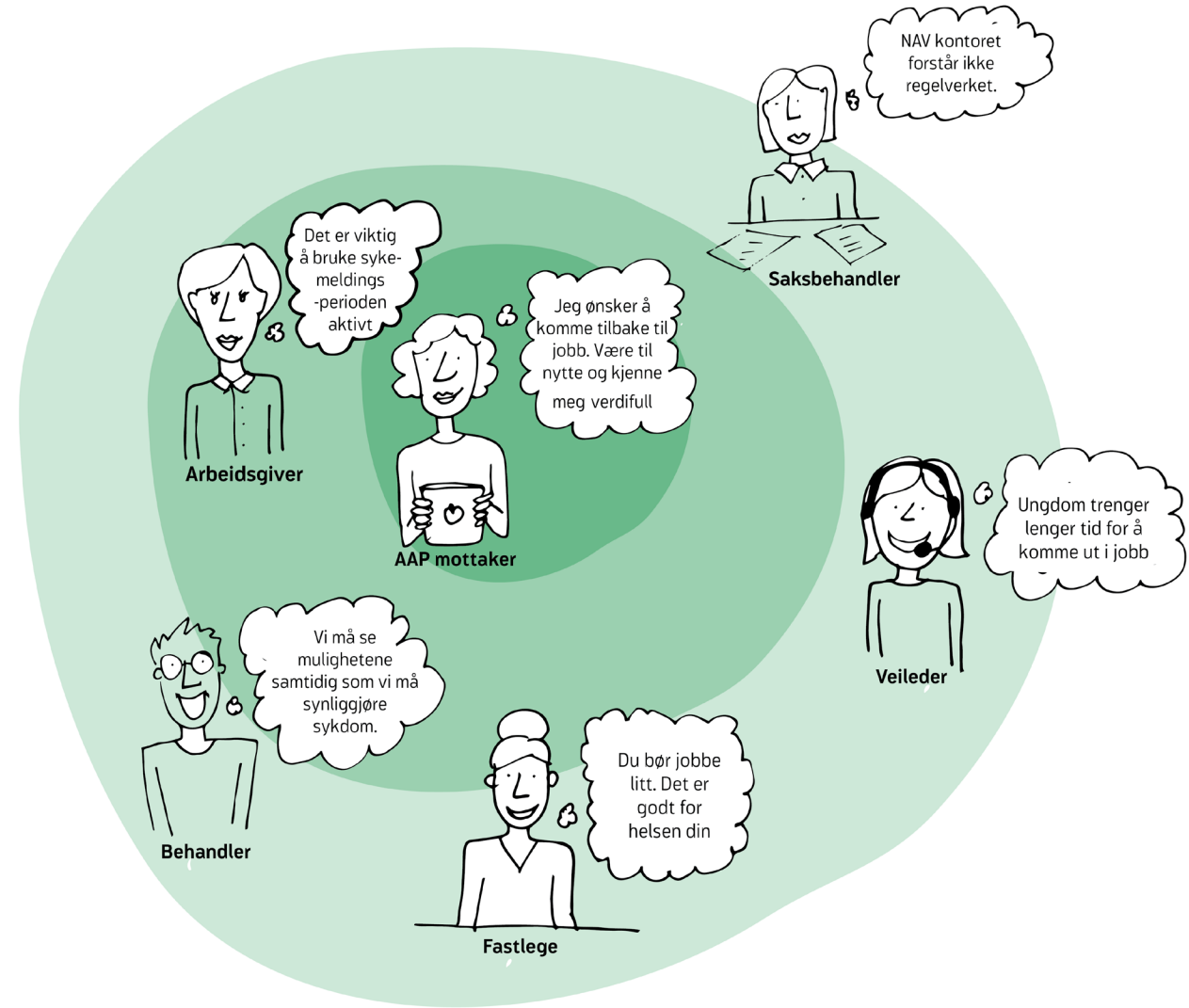
Hva er en tjeneste?



En tjeneste er brukerens kombinerte opplevelse av ulike kontaktpunkter over tid.

Et kontaktpunkt er en liten del av en tjeneste og kan for eksempel være informasjonsmateriale, et nettsted, et menneske fra staben eller et kontor.

- Tjenesteutviklingen med utgangspunkt i menneskene som er involvert i tjenesten, både innbyggerne som bruker tjenesten og menneskene som leverer den.
- Vår største ressurs er menneskene og vi skaper verdi for samfunnet gjennom å skape verdi for innbyggerne som har behov for våre tjenester
- For å skape verdi for dem må vi begynne med å forstå hva de trenger



5 prinsipper i tjenstedesign



**Menneske-
sentrisk**



Samskapende



**Helhetlig og
strategisk**



Eksperimentere



**Visuelt og
systematisk**




**Menneske-
sentrisk**



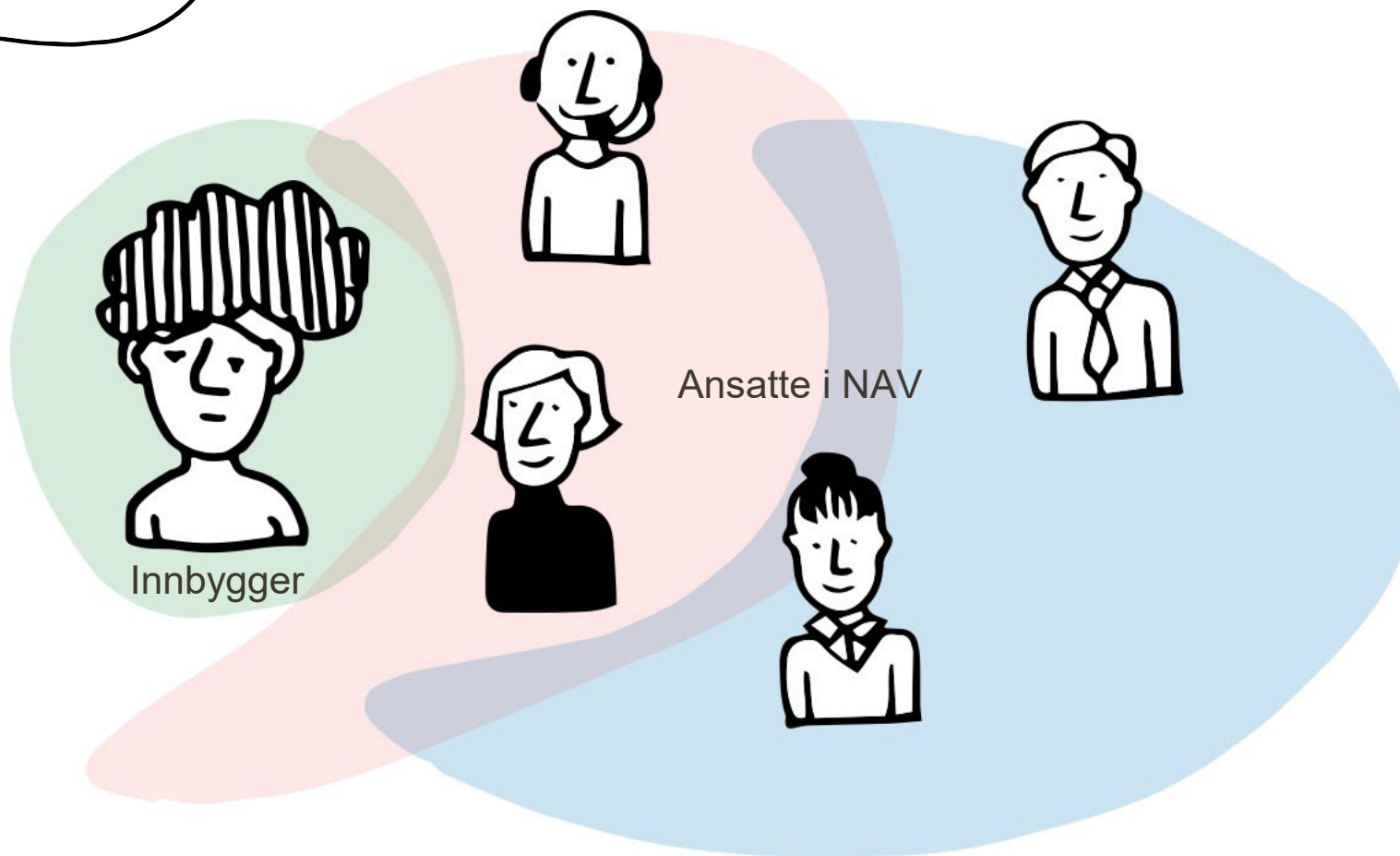
*Hva
trenger du
?*

*Hva er din
situasjon?*

*Hva er
viktig for
deg?*

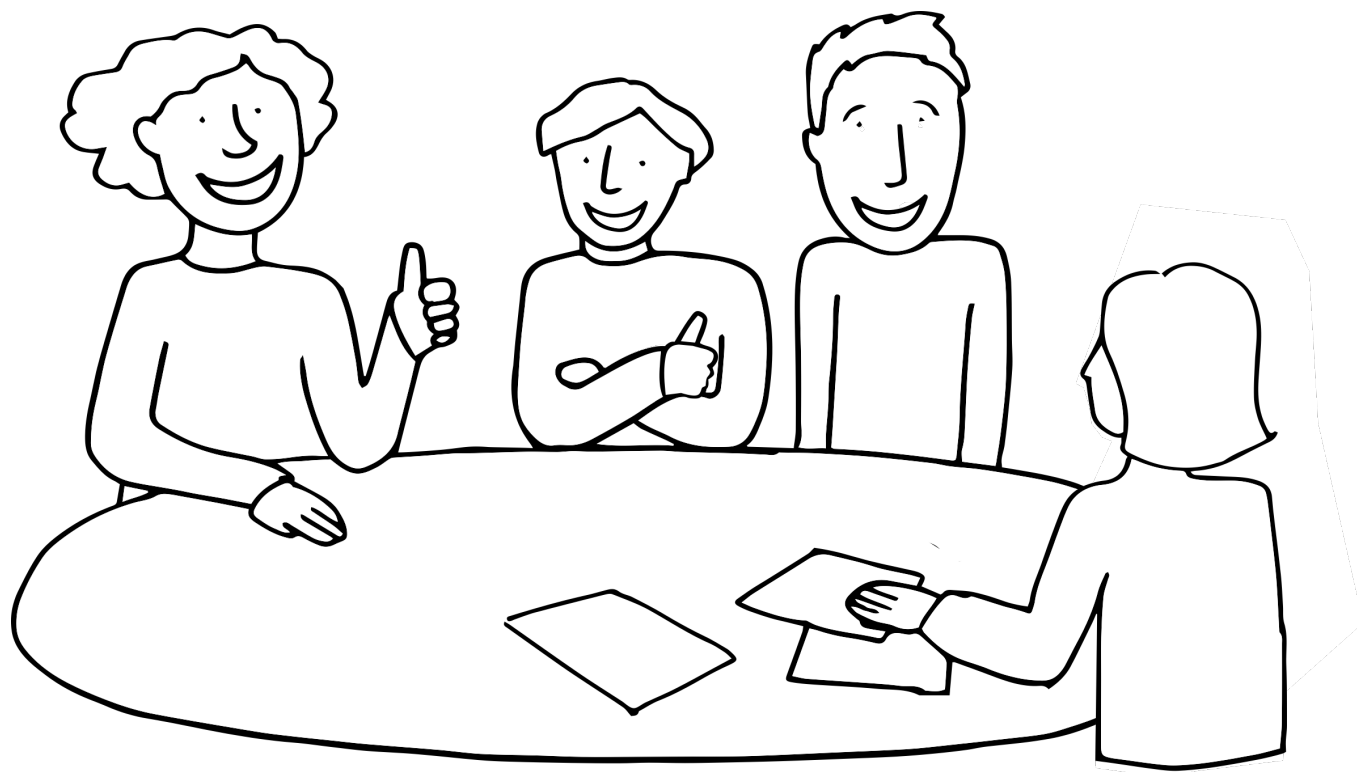


Hva er
viktig for deg?



Samskapende



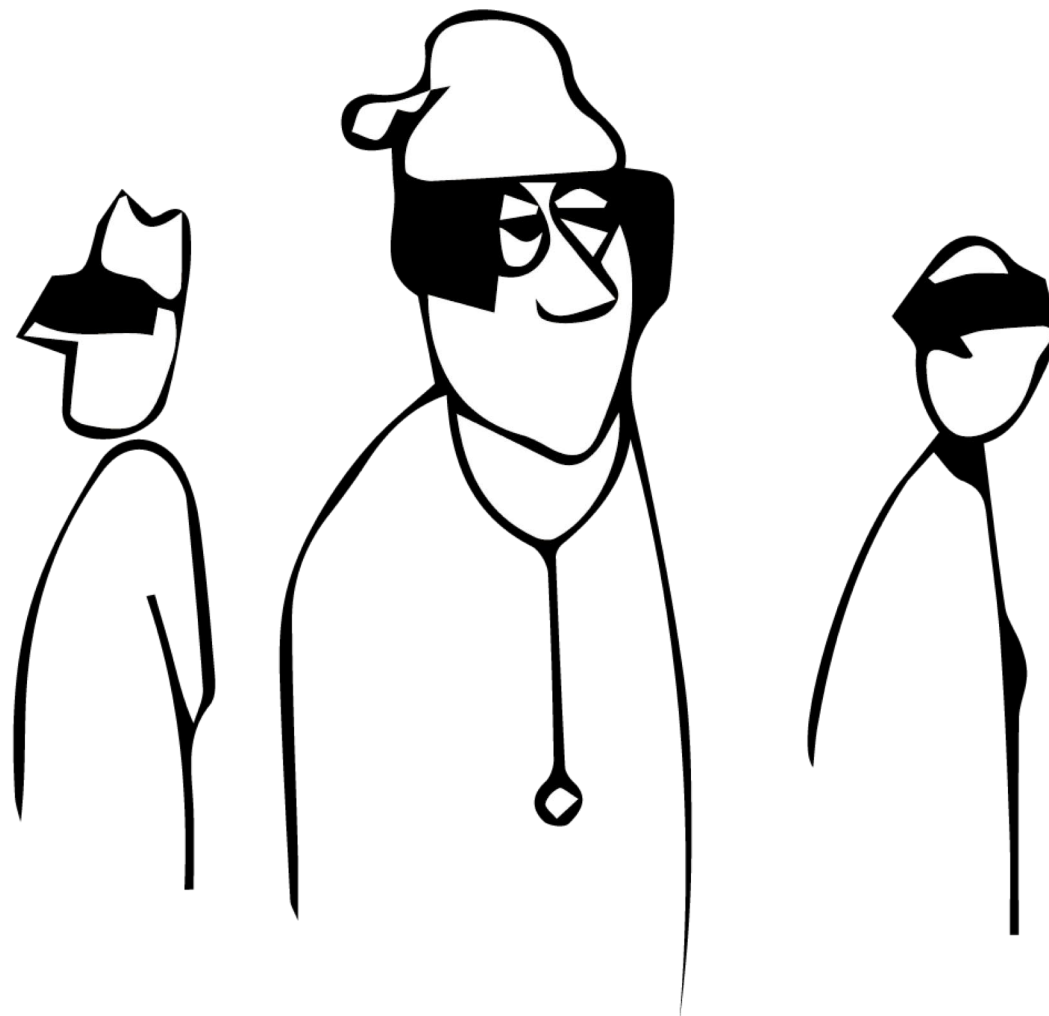


**Lytte til
hverandre og
sammen finne
måter å dekke
behovene på**

**Helhetlig og
strategisk**



Fjerne skylappene





Jeg skal ha en kopp
kaffe fra automaten
og forventer å finne
koppene nærmest
automaten

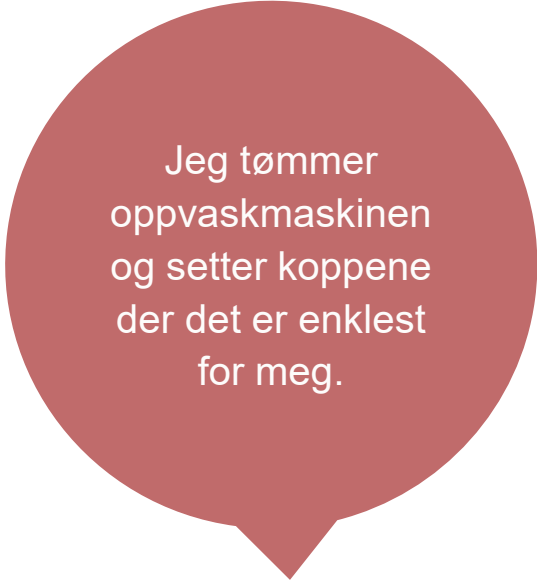


Jeg tømmer
oppvaskmaskinen
og setter koppene
der det er enklest
for meg.

1
9



Jeg skal ha en kopp
kaffe fra automaten
og forventer å finne
koppene nærmest
automaten



Jeg tømmer
oppvaskmaskinen
og setter koppene
der det er enklest
for meg.

**Ved å få overblikk over
helheten
kan vi finne løsninger
som fungerer
godt for begge
perspektiver**

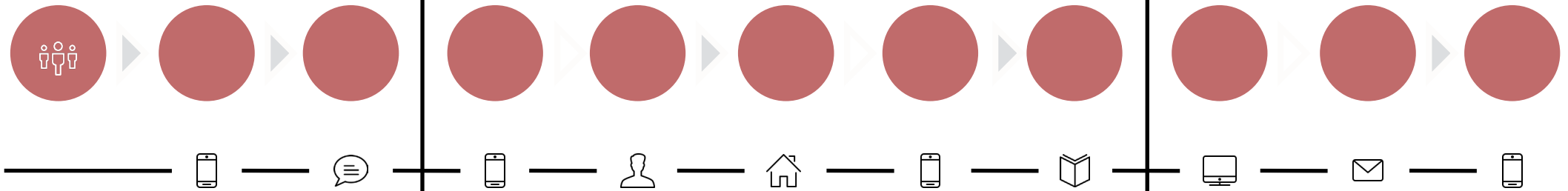
Tjenestereisen

FØR

UNDER

ETTER

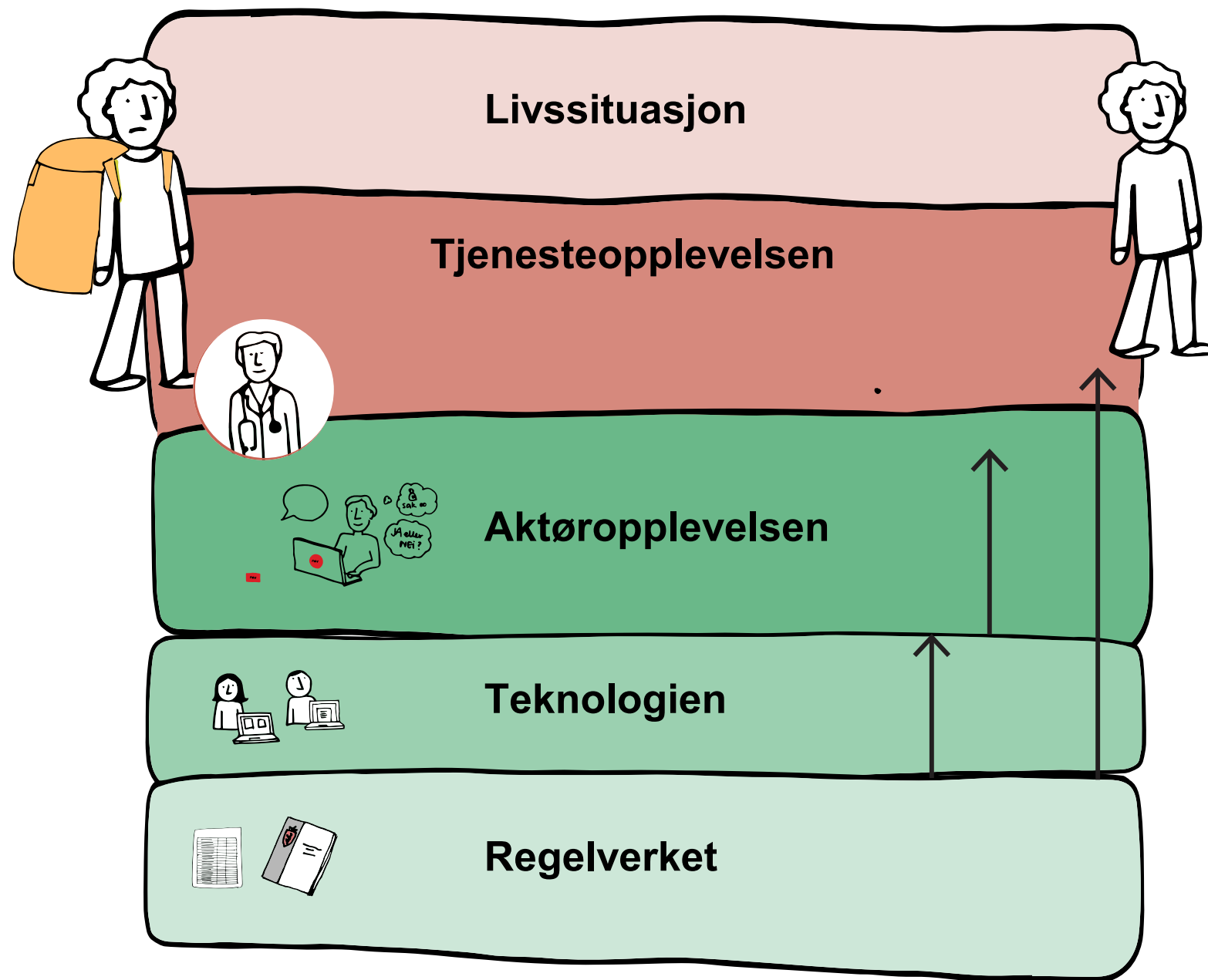
På scenen



Bak scenen



Helheten i NAV





Eksperimentere

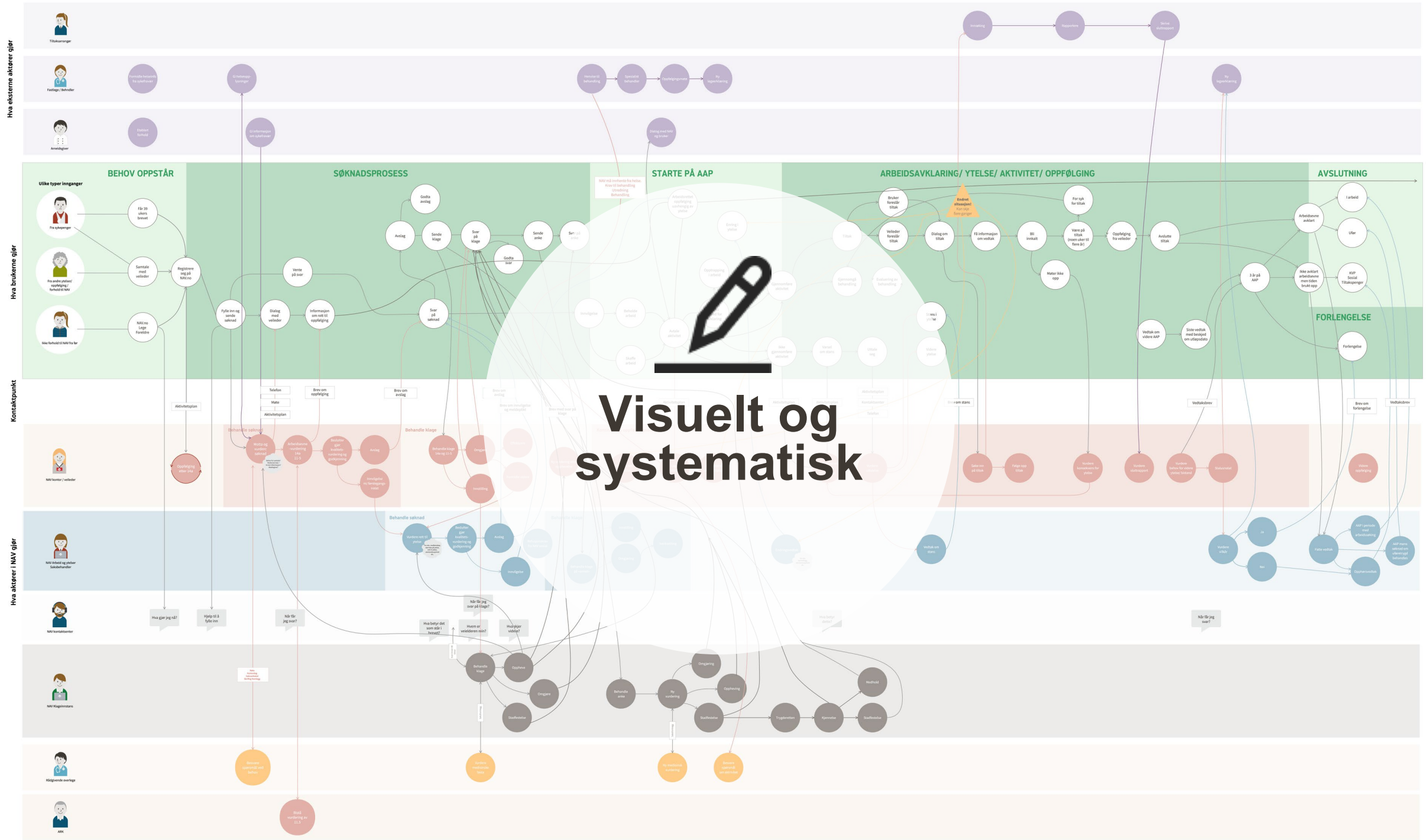


ine engangskoder:

8 enkeltbilletter
Barn/honnør
1 sone

Ruter#

3 kr



**Hvordan bruker
vi tjenstedesign
i NAV?**

*Hvordan skal
vi jobbe?*



Til å finne tilnærming

*Hvordan skal
vi jobbe?*



Når vi skal forstå

Tjenestens tilstand

For å skape et godt underlag for å starte utviklingen må vi forstå de ulike dimensjonene av AAP som en tjeneste

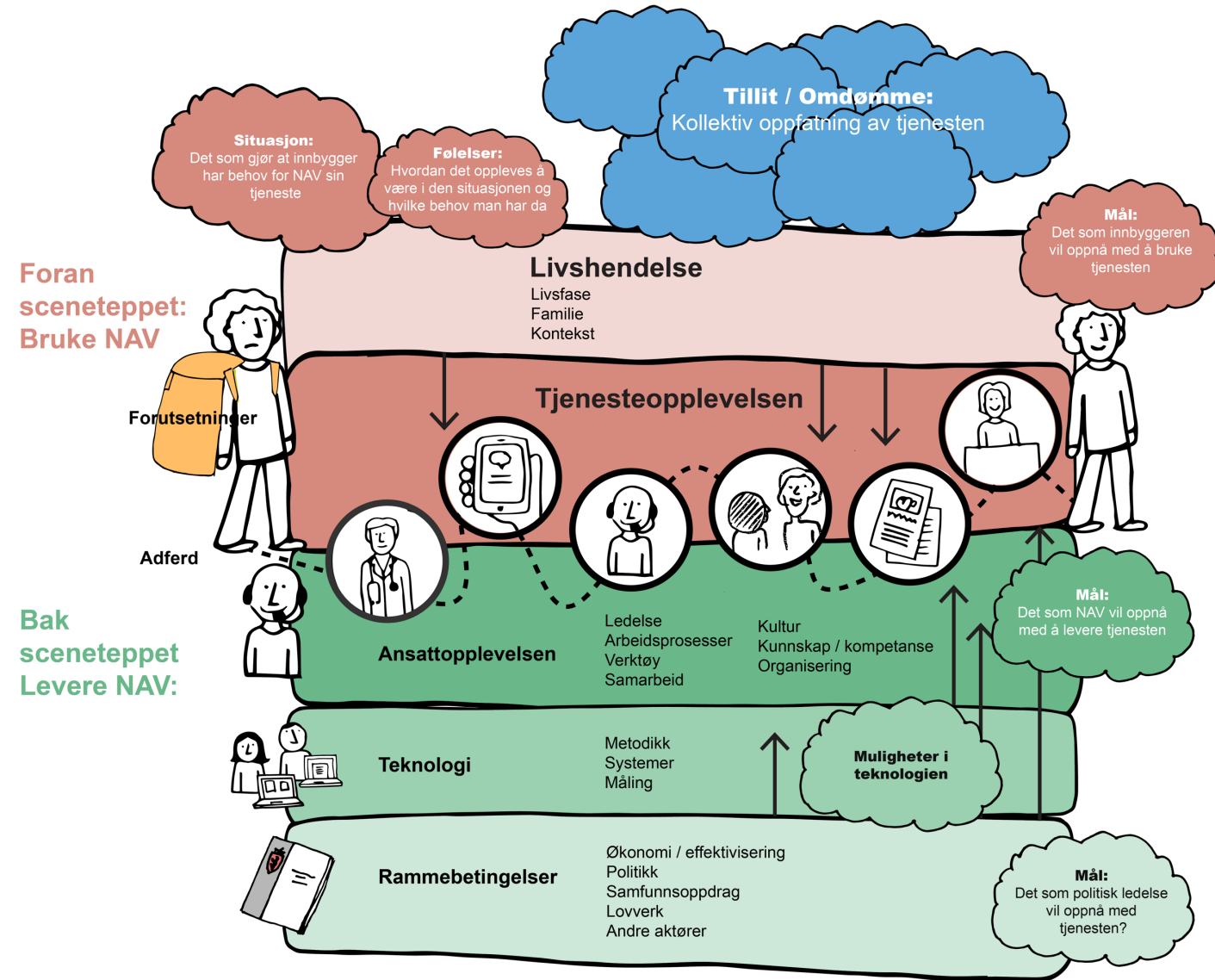
Livssituasjon – situasjonen i et menneskes liv i tilknytning til hendelsen som fører til søknad om AAP

Tjenesteopplevelse – hvordan personer som mottar AAP opplever de ulike delene av tjenesteløpet.

Ansattopplevelse – stegene og opplevelsen i roller hos NAV-ansatte.

Teknologi – teknologiske muligheter, begrensninger og avhengigheter til øvrige applikasjoner, som Arena, Modia, Gosys, datavarehuset, NAVs hjemmesider m.fl.

Rammebetingelser – føringer for forvaltningen av tjenesten; politikk, tolkning og utvikling av regelverk inkludert dagens grense- og servicerutiner.



Hvilke situasjoner er innbyggerne i når de trenger AAP? – 15 Eksempler:



Linn, 20 år

Har hatt en psykisk sykdom siden hun var barn. Helse ble dårligere da hun jobbet i en barnehage. Ble langtidssykemeldt.



Kristoffer, 25 år

Tok kontakt med NAV som 18-åring da han slett økonomisk. Sliter psykisk.



Hanna, 23 år

Var student og jobbet delvis da hun fikk problemer med ryggen. Måtte avbryte studiene og ble 100% sykemeldt fra jobb. Har ikke blitt bedre til tross for behandling.



Jakob, 21 år

Ble langvarig syk mens han tok en bachelorgrad. Tok kontakt med NAV etter at sykepenger fra Lånekassen tok slutt.



Olivia, 20 år

Tok kontakt med NAV etter å ha sagt opp en lærlingplass på et dårlig arbeidssted. Er under behandling for et nevrologisk sykdom.



Viktor, 23 år

Droppet ut av skolen og hadde ikke jobb. Hadde økonomiske vansker og slett psykisk. Mor anbefalte å ta kontakt med NAV.



Vilde, 23 år

Har en progressiv muskelsykdom. Flere i hennes familie er uføre pga. det. Tok kontakt med NAV da hun så at hun ikke lenger klarte å jobbe 100%.



Emma, 24 år

Måtte avbryte lærlingtiden pga. dårlig helse. Var syk i ett år før legen anbefalte å ta kontakt med NAV. Har en kronisk sykdom.



Daniel, 21 år

Klarte ikke å finne lærlingplass etter VGS og slett med motivasjonen. NAV tok kontakt med ham for å hjelpe til.



Yana, 48 år

Kom til Norge som flyktning. Gikk på introduksjonsprogrammet men hadde høyt fravær pga. dårlig helse. Har omsorg for to barn. Gikk på økonomisk sosialhjelp før hun søkte på AAP.



Kristian, 24 år

Tar opp fag da han ønsker å ta høyere utdanning. Ble operert nylig og kan ikke jobbe eller studere. Tok kontakt med NAV da han slett økonomisk. Er funksjonsnedsatt.



Ida, 24 år

Sluttet på VGS fordi hun var for syk. Har en revmatisk sykdom og en psykisk sykdom. Søkte AAP etter anbefaling fra lege.



Hassan, 42 år

Kom til Norge som flyktning. Gikk på introduksjonsprogrammet men hadde høyt fravær pga. helseplager.



Bashir, 61 år

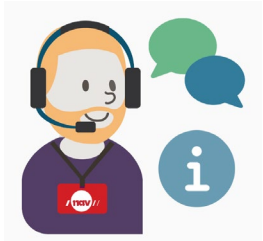
Kom til Norge som flyktning. Gikk gjennom introduksjonsprogrammet og voksenopplæring. Ønsket å jobbe til tross for nedsatt arbeidsevne.



Kristine, 23 år

Måtte avbryte en bachelorutdanning pga. manglende tilrettelegging og forverring i hennes helsesituasjon. Tok kontakt med NAV da hun slett økonomisk. Lever med kronisk sykdom og en funksjonstap.

Hva trenger sentrale tjenesteleverandører i NAV?

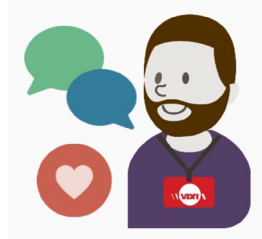


Veileder på NAV Kontaktsenter

Grethe opplever å ha en meningsfull, men tidsstyrt hverdag - med høyt arbeidspress.

Har behov for:

- Et fagsystem som raskt og med få klikk gir meg svarene jeg trenger når jeg er midt i en samtale med en innringer.
- Jeg må kunne vite med sikkerhet hvor saken står hos NAV-kontor og NAY. Jeg bør kunne se hva som er gjort og også finne en begrunnelse for hvorfor.
- Brev og informasjon fra NAV må være mye tydeligere og forståelig for innbyggerne.

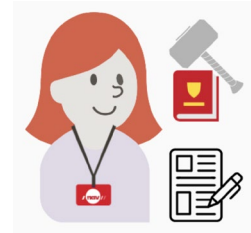


Veileder på NAV-kontor

Det Stian liker aller best, er å samarbeide med brukere.

Har behov for:

- Forenkling i rutiner - hvor de ligger hvordan de henger sammen for ham.
- At Modia (aktivitetsplanen) og Gosys brukes til ny funksjonalitet, med
- Lette, intuitive prosesser i fagsystemene - slik at han skjønner hva han skal gjøre,
- At han kan få støtteinformasjon underveis - slik at han ikke må gjette seg til hva som er riktig.

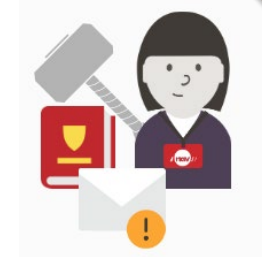


Beslutter på NAV-kontor

Line kvalitetssikrer innstillingen NAV-kontorene gjør på når bruker søker om AAP.

Har behov for:

- En enklere måte å ha dialog med veilederne på, helst før returen skjer.
- Mulighet for veiledere å kunne kontakte beslutter med spørsmål underveis i saken (før den sendes).
- All relevant informasjon er i ett system – ikke i Modia, Gosys, Arena, Teams, Aktivitetsplan og på e-post.



Saksbehandler på NAY

Lise bruker mye tid på å lete frem informasjon og sjekke saksgang til nå.

Har behov for:

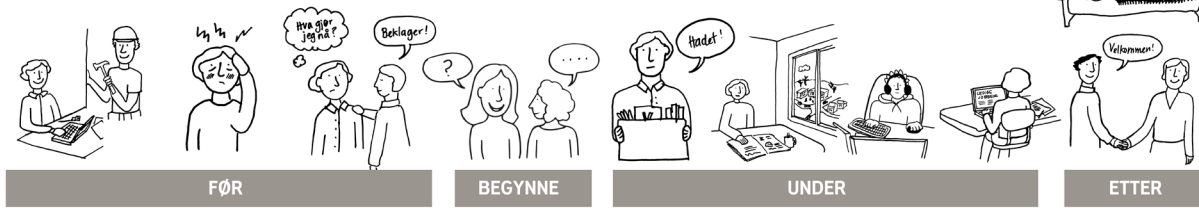
- Sømløse prosesser som gjør at vi ikke trenger å sende saker frem og tilbake - og får mer flyt, f.eks. at NAY tar over fra saksbehandling §11-5 og ut.
- Vi bruker samme begreper i linjene.
- Jeg ønsker meg systemer som gir bedre støtte til NAV-kontorene i deres vurderinger - og bedre støtte til oss i NAY - slik at vi får til mer likebehandling.
- En bra struktur for notater til sakene, så det går raskt å finne relevant informasjon.

*Hvordan skal
vi jobbe?*



I strategisk utvikling

JOBBE, MISTE OG FINNE JOBB



STEG for innbyggerne	JOBBE	BLI SYK	VARSEL OM Å MISTE JOBB	MØTET MED NAV	SLUTTE I JOBB	UTEN JOBB	FINNE JOBB	VEIEN VIDERE
BEHOV Hva innbyggerne trenger fra NAV Forståelse for min situasjon Bli sett, forstått og respektet. Bli møtt som et menneske	Behov: Forbli i jobben Finne en annen jobb Få karriereveiledning Kartlegge personlige egenskaper, interesser, kompetanse, erfaring, motivasjon, verdier/ønsker opp mot arbeidsmarkedet. Vite hvilke jobber som finnes og hva som kreves av kompetanse Vite hvilken type hjelp jeg kan få – utdanning/ kurs etc? Bygge jobbsøkerkompetanse	Behov: Økonomisk trygghet Tid til å bli frisk Heltetlig oppfølging og aktivitet med utgangspunkt i min situasjon. Trenger rom for å «prøve og feile» for å finne beste veien videre Ønske om å arbeide ut fra egne forutsetninger	Behov: Vite hva jeg har krav på, hva jeg kan forvente og hvordan jeg tar kontakt Forstå hva jeg kan/må gjøre Hjelp til å forberede meg på neste steg Bevare troen på meg selv Økonomisk trygghet for å kunne fokusere på jobbøking	Behov: Forstå hvordan jeg kan få økonomisk trygghet videre i prosessen Bli anerkjent, sett og lyttet til God kartlegging: Hjelp til en vei som passer for meg Bli møtt med tillit Være trygg på videre prosess Beholde troen på meg selv	Behov: Hjelp til å bevare troen på meg selv Avslutte på en god måte Få med meg det jeg trenger for å søke annen jobb	Behov: Være i aktivitet Fylle dagen med mening Hjelp til å bygge opp motivasjon til søke jobber	Behov: Tro på meg selv og min kompetanse inn i jobbøkerprosessen Få karriereveiledning Kartlegge personlige egenskaper, interesser, kompetanse, erfaring, motivasjon, verdier/ønsker opp mot arbeidsmarkedet. Vite hvilke jobber som finnes og hva som kreves av kompetanse Vite hvilken type hjelp jeg kan få – utdanning/ kurs etc? Bygge jobbsøkerkompetanse Bygge opp motivasjon	Behov: Støtte i første tiden i ny jobb slik at jeg beholder den Styre forventningene Forberede meg på ny situasjon
FØLELSER	Økonomisk trygghet Usikkerhet	Skam Liten kompetanse Økonomisk trygghet Redusert selvverd Økonomisk trygghet	Økonomisk trygghet Skam Økonomisk trygghet Økonomisk trygghet Økonomisk trygghet	Økonomisk trygghet Skam Økonomisk trygghet Økonomisk trygghet Økonomisk trygghet	Økonomisk trygghet Sorg Bekymring Økonomisk trygghet	Økonomisk trygghet Sorg Bekymring Økonomisk trygghet	Økonomisk trygghet Sorg Bekymring Økonomisk trygghet	Økonomisk trygghet Sorg Bekymring Økonomisk trygghet
BRUKEROPPLEVELSE	«Jeg får god service som gjør at jeg kommer meg videre» «Jeg får deltatt et minimum av mine behov» «Jeg stopper opp»	«Jeg får god service som gjør at jeg kommer meg videre» «Jeg får deltatt et minimum av mine behov» «Jeg stopper opp»	«Jeg får god service som gjør at jeg kommer meg videre» «Jeg får deltatt et minimum av mine behov» «Jeg stopper opp»	«Jeg får god service som gjør at jeg kommer meg videre» «Jeg får deltatt et minimum av mine behov» «Jeg stopper opp»	«Jeg får god service som gjør at jeg kommer meg videre» «Jeg får deltatt et minimum av mine behov» «Jeg stopper opp»	«Jeg får god service som gjør at jeg kommer meg videre» «Jeg får deltatt et minimum av mine behov» «Jeg stopper opp»	«Jeg får god service som gjør at jeg kommer meg videre» «Jeg får deltatt et minimum av mine behov» «Jeg stopper opp»	«Jeg får god service som gjør at jeg kommer meg videre» «Jeg får deltatt et minimum av mine behov» «Jeg stopper opp»
TJENESTER FRA NAV	Arbeidsplassen.no Kontaktsenter	Sykepenger Kontaktsenter	Kontaktsenter	NAV.no / NAV.no / distNAV / registrering NAV.no / distNAV / dagpengesøknad Veileder på NAV kontor Kontaktsenter	Vedtaksbrev NAV.no Arbeidsrettet oppfølging Dagpenger Kontaktsenter	Meldeskort Tiltak Kontaktsenter	Arbeidsplassen.no Arbeidsrettet oppfølging Kontaktsenter	Tiltakspenger Ulfar Sykepenger AAP Kontaktsenter
ANDRE AKTØRER / TJENESTER	Arbeidsgiver	Arbeidsgiver Lege						Arbeidsgiver

*Hvordan skal
vi jobbe?*



I digitaliseringen

Tjenestereisen



1. Har en helseutfordring som hindrer arbeid, og lurer på hva som er veien videre.

FØR



2. Bestemmer seg for å søke og søker på AAP

BEGYNNE



3. Venter på svar på AAP...

VENTEPERIODE



4. Får vedtak om AAP, og har løpende dialog med NAV, tiltak & oppfølging

UNDER



5. AAP opphører

ETTER

Arbeidsprosess i NAV

Levere andre tjenester



Gi informasjon om AAP



Ta imot søknad om AAP



Behandle søknad om AAP



Behandle klage



Behandle meldeplikten



Oppfølging



Avslutte AAP



Andre tjenester



Noen effekter av tjenstedesign i NAV

- Holdningsendring og eierskap
- Mer effektive prosesser
- Slutter å gjøre noen ting som ikke gir verdi
- Målrettet digitalisering

Tjenestedesign i Arbeid og Helse?



**Hvordan bruke
tjenestedesign i
deres arbeid?**

Spørsmål til salen

Sintef høsten 2022:

«SAMMENDRAG OG ANBEFALINGER

fra sluttrapport i følgeevaluering av omleggingen fra prosjekt "Raskere tilbake" til drift av Helse og arbeid-tilbud i spesialisthelsetjenesten»

*undersøke hvilke
komponenter i
arbeidsrettet
utredning, behandling
og rehabilitering som
påvirker bruken av
helse relaterte ytelser*

*systematisk
tilbakemelding til Helse
og arbeid- tilbudene på
arbeidsutfall for
pasientene i månedene
og årene etter
avsluttede Helse og
arbeid- forløp*

*anbefaler at tjenestene
**tilpasses behovene til
pasientene som skal
prioriteres**, heller enn å
forsøke å rekruttere "riktige"
pasienter til et tilbud som skal
redusere sykefraværet i
arbeidslivet.*

*Relativt høy andel av
pasientene (ca. 40 %) i
**liten grad matcher
tilbudet deres***

***Bedre samarbeid
rundt pasienter** som
trenger både et fysisk
medisinsk tilbud og
tilbud fra psykisk
helsevern*

***målet** for samarbeidet
og innholdet i
samarbeidet mellom
NAV og **spesialist-
helsetjenesten** må
være godt fundert*

*Hvordan skal
vi jobbe?*



I tjenesteutviklingen

Tjenestedesignspørsmål

**Hvilken
arbeidsprosess må
vi ha for å levere på
pasientenes behov?**

**Hvem påvirker
hvordan vi leverer på
behovene til
pasientene?**

**Hva er tjenesten
arbeidsrettet
rehabilitering?**

**Hvor «likt» skal
hver klinikk og
helseinstitusjon
jobbe?**

*Hvordan skal
vi jobbe?*



I tverrsektorielt samarbeid

Tjenestedesignspørsmål

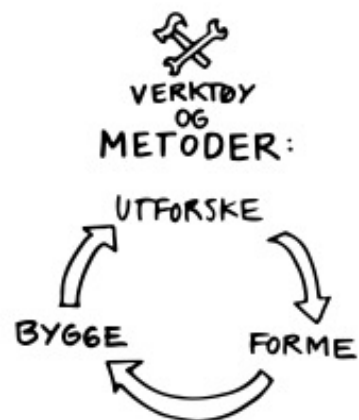
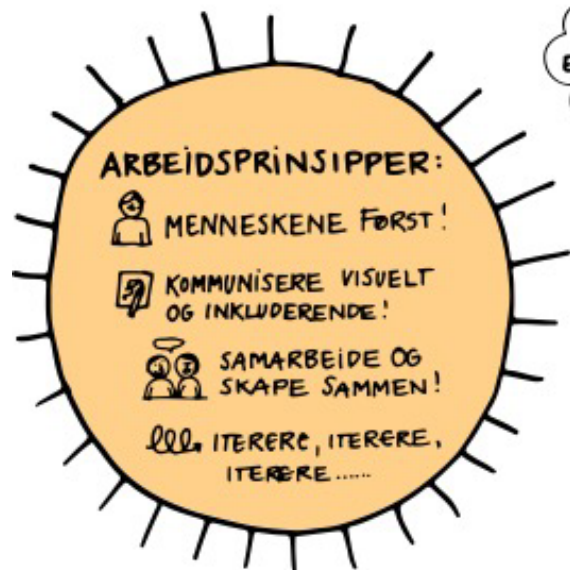
**Hvordan gjøre
anskaffelser som
legger til rette for en
helhetlige tjeneste?**

**Hva er de andre
aktørenes
perspektiv?**

**Hvordan skal alle
aktørene tjene
innbyggerne som
trenger dem på best
mulig måte?**



**Hvordan
komme i
gang?**



ENGASJEMENT



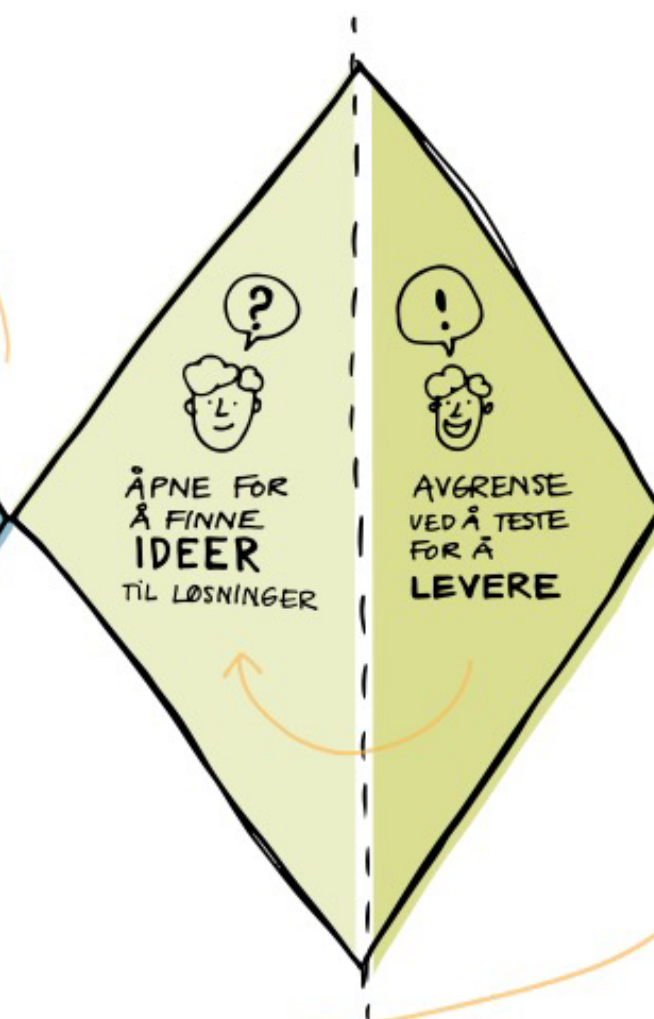
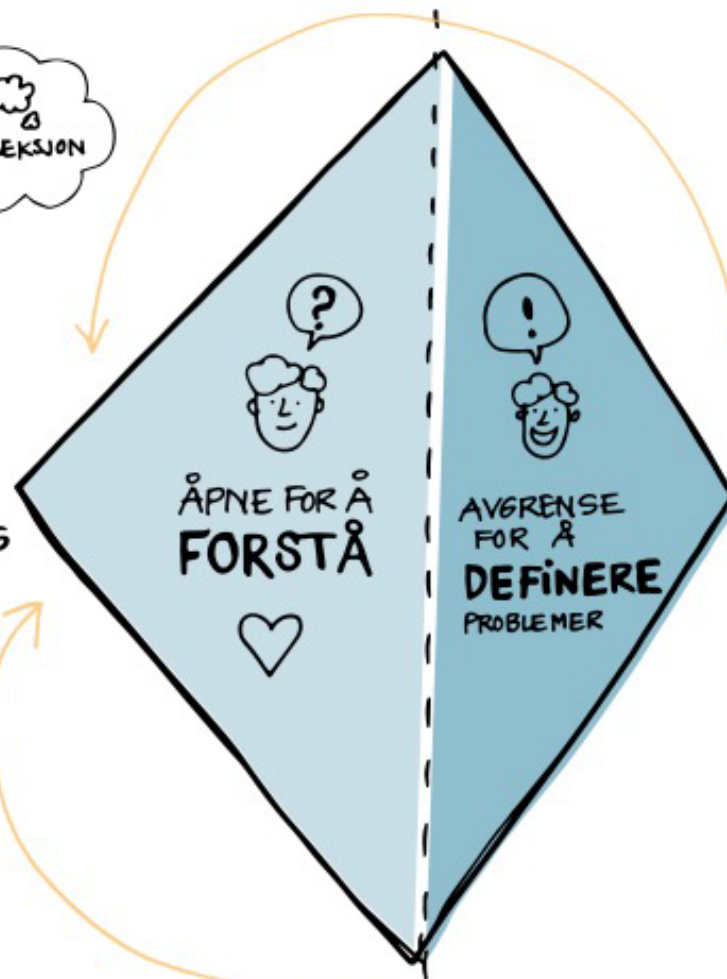
REFLEKSJON



GODT
LEDERSKAP



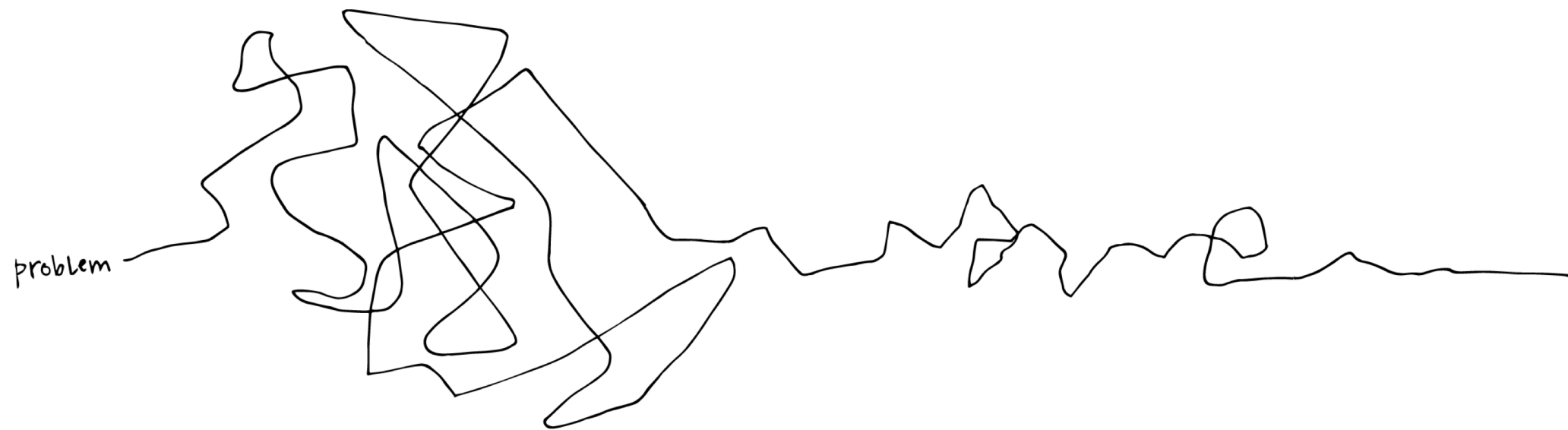
UTFORDRING

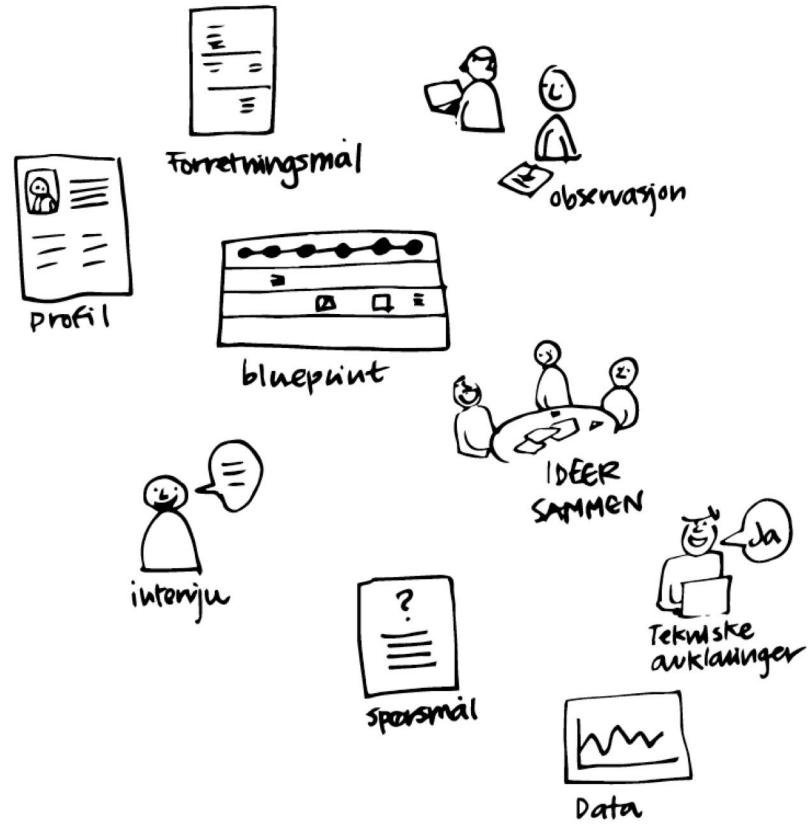


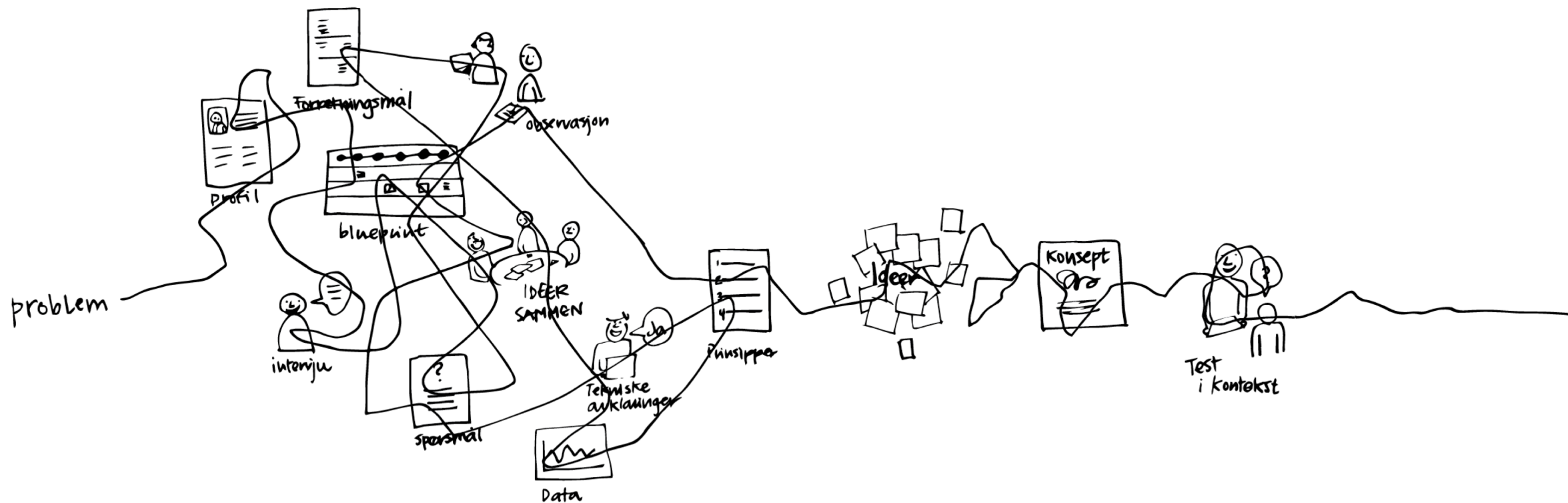
VERDI

BYGGE RIKTIG TING

BYGGE TING RIKTIG







Noen spørsmål til slutt?

😊 **Takk for meg!**

dagne.vaa@nav.no