

## HVORDAN KAN DESIGNPROCESSEN UNDERSTØTTE UDVIKLING AF FREMTIDENS PLEJEHJEM?

### PROCES- & YDELSESBESKRIVELSE

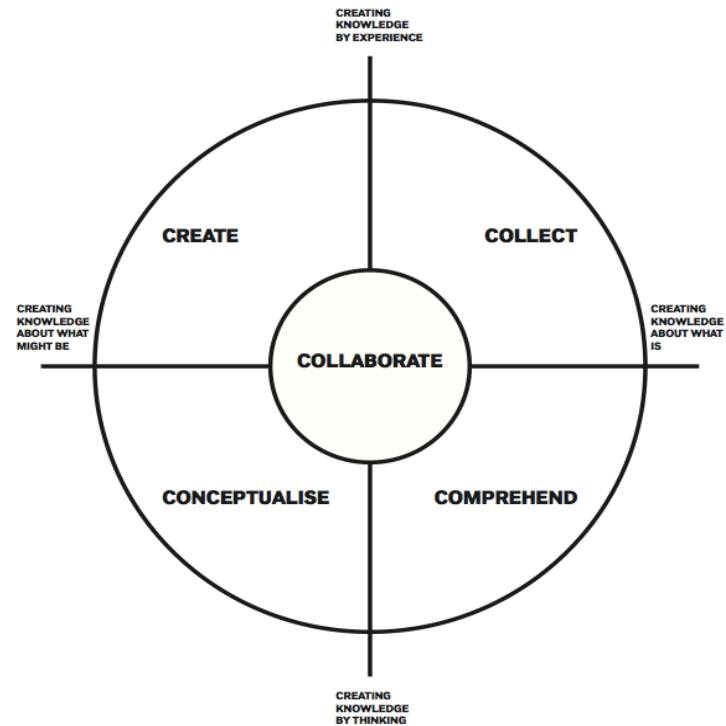
Nærværende udkast til en proces- & ydelsesbeskrivelse er udarbejdet på baggrund af et møde mellem Torben Lindbæk Larsen og Mette Mikkelsen d. 23.6.2014

### METODE / BAGGRUND

Laboratorierne ved Designskolen Kolding (DK:) har gennem længere tid eksperimenteret med at bruge designprocessen til at drive forandringer i komplekse systemer og til at kortlægge udfordringer og potentialer i en given kontekst. Det sker løbende i samarbejde med mange forskelligartede interessenter, virksomheder, kommunale og statslige institutioner, interesseorganisationer og andre NGO'er.

Ved at bruge designprocessen til at undersøge nye områder og udfordringer sikrer man, at der arbejdes holistisk, brugerinvolverende, visuelt og på tværs af fag- og interessegrænser.

Hvert projekt, som Laboratorierne har været involveret i, har et skræddersyet program som tager udgangspunkt i designprocessens fem faser; collaborate, collect, comprehend, conceptualize og create, illustreret i modellen. Denne process ligger til grund for et evt. samarbejde med Åbenrå Kommune.



## COLLABORATE //

### Vi aftaler et samarbejde ...

Projektet startes med en afklaring af hvor, hvordan og hvem, der skal samarbejde, samt hvordan projektet formidles og til hvem, mens det pågår. Herunder aftales også succeskriterier og rammer for projektets afrapportering, alt efter Åbenrå Kommunes ambition på området. Herefter etableres et projektteam, der identificerer aktører, står for baggrundsresearch og forberedelse.

Der etableres:

**Styregruppe** (Åbenrå Kommune, DK:, Institutioner, leder- medarbejder-, borger-, pårørenderepræsentanter... )

**Stakeholdergruppe** (sammensætningen svarer til aktører i projektet og/eller eksperter på området ... Ledere, medarbejdere, borgere, centraladministration, politiske kræfter...)

**Ambassadørgruppe** ( særligt udvalgte aktører, der vil agere ambassadører for projektet og ideerne bag)

## KICK OFF WORKSHOP //

Der afvikles en Kick off workshop, hvor målsætninger, succeskriterier og indholdet af DK:s ydelser fastlægges.

Kick off workshoppen er start på et fælles afsæt, hvor et fælles "fodslaw" etableres. Til workshoppen inviteres et udsnit af repræsentanter – så alle interessenter i projektet (Ledere, medarbejdere, borgere centraladministration, politiske kræfter, DK:, andre?) er repræsenteret på workshoppen. Workshoppen forpligter på den måde, at man efterfølgende skal videndele og workshoppen er endvidere grobunden for etableringen af et ambassadørkorps.

Kick off workshoppen indeholder ligeledes en indføring i og forklaring på, hvad projektet går ud på.

1 // Hvorfor skal vi ændre noget som helst? (skal vi overhovedet det?) – **værdi afklaringer**

2 // Hvorfor designmetoder? Hvad er det for noget og giver det nogen mening for os? – **metode afklaringer.**

3 // Hvordan deler vi viden ... spreder "ordet"/projektet? – **kommunikationsafklaringer**

Metodeafklaringer sker ved at deltagerne prøver en turbo gennemgang af, hvad designmetoder er for noget ... man prøver det selv. Værdiafklaringer sker ved en kortlægning af egen virkelighed. Man ser sin egen hverdag udefra. Hvad er "fremtidens plejehjem"? Hvilke relationer ønsker vi os? Hvilke relationer har vi nu? I forhold til at arbejde med "Fremtidens Plejehjem " vil det her være relevant at se på, hvordan vi kan skabe målbare succeskriterier.

## COLLECT //

### Vi indsamler viden om det, som er...

Gennem desktop research, brugerinvolverende processer, observationer og ekspertsamarbejder indsamler vi viden om det økosystem, der skal forandres. Der ses bredt på stedets fysiske, kulturelle og sociale ressourcer samt på praksis, værdier og historie på området.

Som designere tilrettelægger vi altid inddragende forløb gennem valget af designmetoder; hvad enten det er borgere, medarbejdere eller ledere, kognitivt stærke eller svage, mennesker med professionel eller privat interesse i projektet osv.

På baggrund af mødet d. 23 kan vi fx tage udgangspunkt i og kortlægge, hvordan den oplevede og faglige kvalitet understøtter at et plejehjem ikke er en afslutning, men en selvstændig, individuel og helende fase i livet.

## COMPREHEND //

### Vi analyserer og bearbejder de indsamlede data ...

I analysefasen udvikles en syntese og strategi for fremtidige handlinger, med en kortlægning af interesser, følelsesmæssige drivere og mulighedsrum. Indsigterne fra analysefasen præsenteres for de involverede parter i workshops, som skaber fælles afsæt for nye aktiviteter. Deltagerkredsen skal være meget bred, så både borgere, offentligt ansatte, fagprofessionelle og organisationsfolk føler, det bliver ”deres projekt”. Herefter redigeres analysen med ny begrebsetablering. Denne fase handler ikke kun om, at vi forstår, men i højere grad handler den om, at de/I forstår ... hvad projektet går ud på og får ejerfornemmelser for det.

På mødet d. 23. blev det diskuteret, at vi fx kunne kvalificere den undersøgelse der er lavet i forhold til livskvalitet for demente

## CONCEPTUALIZE //

### Vi forestiller os mulige fremtider ...

I konceptudviklingen samles idéer og lovende retninger til en række nye ideer/ mulighedsrum. Det identificeres, hvilke barrierer der skal fjernes for at få dem til at lykkes. Det vil ikke være alle initiativer, som bliver en succes, men de mest levedygtige rettes til (der fjernes barrierer) således, at de giver mening for de involverede. Først når de er afprøvet i en snæver kreds og de værste ”børnesygdomme” er ryddet af vejen opskaleres de til noget større. Ved at starte flere initiativer i det små, og arbejde med, at alt ikke skal være perfekt fra starten, undgår man at de involverede taber ansigt, og

samtidig ses det, at de involverede har stor indflydelse på det, der sættes i værk og derved kan aktiveres som ambassadører for det nye, når projektteamet går ud af projektet.

Kort og godt ... det er i denne fase at der udvikles nye ideer og koncepter. Disse afprøves og rettes til for at egentlige prototyper kan laves i createfasen.

Et koncept kan fx være *"Ikke et EDEN plejehjem, men aktiviteter, der understøtter et "Åbenrå-plejehjem" som kan skaleres - hvor EDEN tænkningen er implementeret og som er kendt for måden det drives på. Et bud på, hvad der kommer efter Lev/Bo miljøer (gerne med et TM) (citater fra mødet 23.6.).*

## CREATE //

### Vi udarbejder forslag ...

I denne afsluttende fase færdigudvikles de 2 – 3 mest levedygtige tiltag, som kan afprøves bredt og over længere tid. Målet vil være at lave en proces, som skal facilitere *"at man på sundhedsområdet kan udvikle nye produkter og metoder, der er kulturelt funderede - således at den oplevede og faglige kvalitet understøtter, at et plejehjem ikke er en afslutning, men en selvstændig, individuel og helende fase i livet"* (citater fra mødet 23.6.).

Fasen skal ses som et reality check på de tiltag som er udviklet i conceptualize fasen.

Prototyper på konkrete designs udarbejdes og gøres klar til implementering i den "virkelige verden", hvor de testes, valideres og evalueres over tid. Implementering af designs, der skaber relationer kræver opfølgning og at der foretages "brush ups" i samarbejde med dem, der skal få det til at virke uden designerne ... Hvordan "overlever" designet uden designerens tilstedeværelse? Hvordan fungerer designet på sigt? Skal der laves justeringer? Hvordan skal fasen fra prototype til fuldt implementeret design være?

Ansvar for det nye overdrages til (de medudviklende) ambassadører som skal sikre levedygtighed i de initiativer, som afprøves. Denne endelige del kan bruges til at generere midler til permanent status. Den kan også bruges af en kommunikationsenhed, som kan eksportere idéer til andre institutioner. Kommunikation på forskellige niveauer vil være en aktiv og kontinuerlig del af hele projektet, men i denne fase laves den afsluttende kommunikation og dokumentation i form af en elektronisk rapport. ( se en lignende afrapportering: [www.designingreltaions.com](http://www.designingreltaions.com) )

## OM OS

For Designskolen i Kolding er hensigten med LABORATORIET at skabe et sted, hvor professionelle kan udforske designmetoder og lave praktiske og kunstneriske eksperimenter, der gør os klogere på, hvad design er og kan bruges til. Laboratoriet er en projektorganisation, hvor vi fortrinsvis ansætter designere, men der er også journalister, ingeniører, antropologer, sociologer og en lang række forskellige forskere og fagligheder ansat i kortere eller længere tid, alt efter hvilke opgaver, der ligger i det enkelte projekt.

*"Designtænkningen er en effektiv strategi for en veltilrettelagt, ambitiøs og rationel proces, hvor virkeligheden er helt anderledes end den er tænkt, og hvor ledelsens udfordring er at gøre det komplekse enkelt uden at forsimple det"*

Mads Nipper; Designskolens bestyrelsesformand, Direktør i Grundfoss (tidl. LEGO)

## UDVALGTE PROJEKTER I LAB 2013

### DESIGN AF RELATIONER /

**Et samarbejde med socialstyrelsen og Vejle Kommune om at Designe Relationer til nogen af velfærdssamfundets mest ekskluderede borgere.**

*"Design af Relationer har haft til formål at skabe flere relationer til nogle af landets mest handicappede og relationssvage voksne borgere på Skansebakken i Vejle Kommune. Projektet har skabt varige forandringer, og der er målbare resultater i form af effekt på bundlinjen, øget livskvalitet for borgerne og øget faglighed hos medarbejderne. I Vejle Kommune har man oplevet, at "det umulige er muligt", når man arbejder sammen med de rigtige, og når man giver den innovative proces fokuseret medløb."*

(Kirsten Bundgaard, Handikapchef, Vejle Kommune)

\*Design af Relationer vandt KL's innovationspris 2013

### LEVENDE LABORATORIUM FOR ANVENDT VELFÆRDSTEKNOLOGI /

**Et tværsektorielt projekt, som undersøger hvordan et velfærdsteknologisk partnerskab kan bidrage til implementering af velfærdsteknologi på tværs af fagkulturer, bevillinger og særinteresser.**

Region Syddanmark vil sammen med Vejle Kommune, University College Lillebælt, Sygehus Lillebælt og Center for Kommunikation og Velfærdsteknologi være i front, når det handler om at styrke anvendelse og udbredelse af

velfærdsteknologi til gavn for brugerne. Derfor har de igangsat initiativet med at bygge et fremtidsscenario for et Living Lab.

*“Mit største udbytte var dialogen med den arbejdsgruppe, der nu skal fortsætte arbejdet. Hidtil har vi hver især repræsenteret vores bagland med de politiske forbehold, vi alle har, men i dag har vi arbejdet sammen som den gruppe, der skal få dette her til at fungere. Vi har leget sammen uden at ha’ den politiske hat på. Det har fremmet processen, givet os et skub, så vi kommer hurtigere videre i den rigtige retning”.*

(Erik Blæsbjerg Poulsen, Center for Kommunikation og Velfærdsteknologi i Vejle)

OVENSTÅENDE OG ANDRE PROJEKTER INDENFOR VELFÆRDSDESIGN KAN SES PÅ [WWW.LAB-DESIGNSKOLEN.DK](http://WWW.LAB-DESIGNSKOLEN.DK)