

Tjänstedesign ska få Boxholm att må bättre

Runt om i landet är det många människor som mår psykiskt dåligt med exempelvis depression och utbrändhet som symptom. Finns det något samhället kan göra så att situationen förbättras? I Boxholm utforskas en ny modell som bygger på tjänstedesign och stort engagemang. Initiativet kallas "Välmående Boxholm".

av Emma Patel



Foto: Jon Engström

”**VÄLMÅENDE BOXHOLM**” är en del av Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) Flippen, en nationell satsning på innovationsarbete på vårdcentralerna. Avsikten är stödja ett antal vårdcentraler så att de kan vidareutveckla sin verksamhet och bli förebilder för andra.

SKL ville från början ha en vårdcentral från varje sjukvårdsområde. Genom lottning blev det Boxholm som fick representera sydöstra sjukvårdsregionen i Flippen, förklarar **Alexandra White**, samordnare för ”Välmående Boxholm” som även får stöd i sitt arbete av **Jon Engström**, in-houseforskare på SVID.

– Lars Karlsson, chef för vårdcentralen i Boxholm, beskrev problem med tydliga kopplingar till det psykiska välmåendet. Jag föreslog en modell där vårdcentralens roll ändras från att reaktivt hantera människor som blivit sjuka till att också koordinera olika initiativ för ökat välbefinnande. I arbetet kombinerar vi samhällsbaserad aktionsforskning med Tjänstedesign. Jag tror att det passar Boxholm som ort väl, berättar Jon Engström.

Boxholm är en liten kommun och en före detta bruksort med en utpräglad ”Boxholmsanda”. Det finns en stor engagemang från de som bor i kommunen och många har släkt i kommunen sedan generationer tillbaka. Medelåldern är hög. Det finns inte högskola eller universitet på orten vilket gör att utbildningsnivån är relativt låg jämfört med andra kommuner.

– Du föds och dör i Boxholm. De unga som är kvar har ganska lågt utbildning och de som utbildar sig i andra delar av Sverige flyttar sällan tillbaka, vilket höjer medelåldern. Samtidigt föds det ganska mycket barn och därför är det inte en utdöende kommun, förklarar Alexandra White.

Fler samhällsaktörer

Boxholm är en ganska konservativ kommun med en klassisk uppdelning där männen jobbar inom industrin och kvinnorna inom kommunen. Även om verksamheterna drivs åtskilt så de ändå starkt sammankopplade då kommunen är så liten. Varken kommun eller primärvård är känd för att vara innovativ men vårdcentralen har en utvecklingsinriktad chef som verkligen vill satsa framåt, tänka nytt och framför allt försöka förstå vad invånarna vill ha.

– Efter att ha gått igenom statistik insåg jag att det fanns en del psykisk ohälsa inom vår kommun, främst bland medelålders kvinnor. Detta är ett problem som vårdcentralen inte själv kan ta hand om. För att kunna förbygga och hjälpa dessa kvinnor måste fler samhällsaktörer hjälpa till. Vi måste förstå varför det har blivit så här för att hitta hållbara lösningar, säger **Lars Karlsson**.

SKL insåg att detta inte bara var specifikt för Boxholm utan en utmaning som många andra kommuner också brottades med och uppmanade därför Lars Karlsson att engagera fler

” För att kunna förbygga och hjälpa dessa kvinnor måste fler samhällsaktörer hjälpa till. Vi måste förstå varför det har blivit så här för att hitta hållbara lösningar”

samhällsaktörer och aktivt börja jobba med frågan under namnet ”Välmående Boxholm”. Alexandra White anställdes på halvtid för att samordna initiativet.

– Jag blev introducerad till tjänstedesign när jag var i Övertorneå, som också är en del i Flippen. Tjänstedesign är en bra och tydlig metod som använder mycket illustrationer och därför är lätt att ta till sig. Det är strukturerat nytänkande med mycket hjärta, säger Lars Karlsson.

Inom all tjänstedesign (som också kallas servicedesign) står kunderna och medarbetarna i centrum. Genom djupintervjuer och observationer försöker man förstå kundernas och medarbetarnas behov på djupet. Utifrån dessa insikter görs behovsbaserade innovationer som därefter testas med kunder och medarbetare och justeras ända fram tills en ny tjänst, verksamhet eller ett nytt samhälle växer fram. Metoden bygger på att invånarna involveras och att de som ska ta del av lösningarna är med och skapar dem. **Sara Tunheden** och **Annette Olovborn** vid designbyrån Transformator Design anlitas för att hjälpa Boxholm att komma igång med den nya utvecklingsmetoden.

– Jag tror verkligen att tjänstedesign är en bra metod för att lösa samhällsutmaningar och att metoden kan hjälpa kommuner att prioritera rätt och komma närmre sina invånare, säger Sara Tunheden. Lars Karlsson håller med:

– Även om vi måste äga kunskapen är det viktigt att ta hjälp utifrån i början. Det är ett nytt arbetssätt och vi kan inte göra allt själva. Men de som utbildar oss ska inte bara vara experter på metoden utan måste också vara duktiga pedagoger. Dessutom är viktigt att någon ges tid till att koordinera och samordna ett sådant här initiativ.

I Boxholm jobbar Lars Karlsson främst med att hitta nyckelpersoner i kommunen och förklara varför initiativet är viktigt och varför det krävs engagemang från fler samhällsaktörer än vårdcentralen. Nyckelpersonerna hjälper sedan till att sprida initiativet vidare. På så sätt växer sakta en gräsrotsrörelse fram. Alexandra White har uppgiften att koordinera initiativet, kommunicera om vad som görs samt förklara nyttan med det så att ännu fler förhoppningsvis vill engagera sig.

– Jag anordnar bland annat stormöten. Målet med dessa är att olika samhällsfunktioner träffas. Bara det att sitta i samma rum och prata med varandra är ganska nytt trots att verksamheterna påverkar varandra, säger Alexandra White.



Foto: Jon Engström

Alexandra White leder och samordnar arbetet om livsvillkoren i Boxholm. Här arbetar gruppen med resekartläggning.

Sara Tunheden och Anette Olovborn har fungerat som metod-coacher under utbildningstiden.

– Vi delade upp deltagarna i grupper utifrån olika livssituationer. Exempelvis: Hur ser en vanlig dag i Boxholm ut om du är ung? I medelåldern? Om du är pensionär? Efter att vi hade gått igenom tjänstedesignmetodikens olika verktyg uppmunttrade vi sedan deltagarna att gå ut i Boxholm och prata med invånarna utifrån olika områden för samtal och de målgrupper som de hade tagit fram, förklarar Anette Olovborn.

– I början var det lite nervöst men ganska snart släppte spänningen. Det är väldigt givande och intressant att prata med folk som bor här. Det blir så mycket mer hjärta än att använda enkäter. Du får reda på så mycket mer, vardagliga saker, som ändå spelar stor roll i det stora hela, säger Alexandra White.

Boxholm kommer att fortsätta att jobba med tjänstedesign och initiativet ”Välmående Boxholm” men fortsättningsvis utan experthjälp.

– Nu står vi inför den stora utmaningen, nämligen fortsättningen. Det här är inget som har en början och ett slut, det är ett ständigt lärande. Om vi ska lyckas få ett välmående Boxholm måste vi jobba vidare med invånarcentrerad utveckling och skapa ännu större engagemang. Jag skulle gärna se ännu mer sådant från näringslivet till exempel, säger Lars Karlsson.

– Det finns en jättestor vilja och många tycker verkligen att det är jättekul att vi jobbar med att föra samman alla samhällsfunktioner och tillsammans skapa ett bättre Boxholm, men det är svårt att praktiskt få till träffar. Målet är att mötas en gång i månaden men det lyckas inte alltid. Förra stormötesträffen blev inställd på grund av för få anmälningar. Träffen innan

dess var 150 personer inbjudna och drygt 30 personer kom, men det var ändå helt okej. Det är viktigt att man är uthållig och inte tröttnar, menar Alexandra White.

– Den stora utmaningen är egentligen inte att börja jobba med tjänstedesign utan att få in invånarcentring som en naturlig del i den vardagliga verksamheten. Ofta bygger mycket på frivilligt engagemang. Därför måste det kännas givande för alla som deltar, säger Jon Engström.

– ”Välmående Boxholm” kommer att ta tid men det måste det få göra. Psykisk ohälsa är komplext och vi på vårdcentralen kan inte lösa eller förbygga problemen själva. Vi måste våga be andra organisationer att hjälpa till utan att trampa på någons fötter. Därför måste vi skynda långsam, förklarar Lars Karlsson.

Alexandra White berättar att man just nu håller på att ta fram Boxholms första invånarcentrerade tjänst, visserligen bara på koncept-nivå men ändå. Tjänsten heter ”Lånekompis” och går ut på att boka en kompis via biblioteket.

– Trots eller kanske på grund av den starka gemenskapen på orten finns också ett tydligt utanförskap. Det är inte alltid lätt att vara annorlunda, förklarar hon. Tanken med en lånekompis är att minska utanförskapet. Att människor, som känner sig ensamma eller kanske inte annars skulle träffas, får utbyta erfarenheter.

– Det är ett litet steg i en knepig fråga. Men det känns spännande. Förhoppningsvis kan det vara ett sätt att på sikt skapa ett invånarcentrerat samhälle, säger Alexandra White. ■

Emma Patel kommunikationsansvarig på Transformator Design.