Första linjen pilotprojekt

EXPERIO LAB

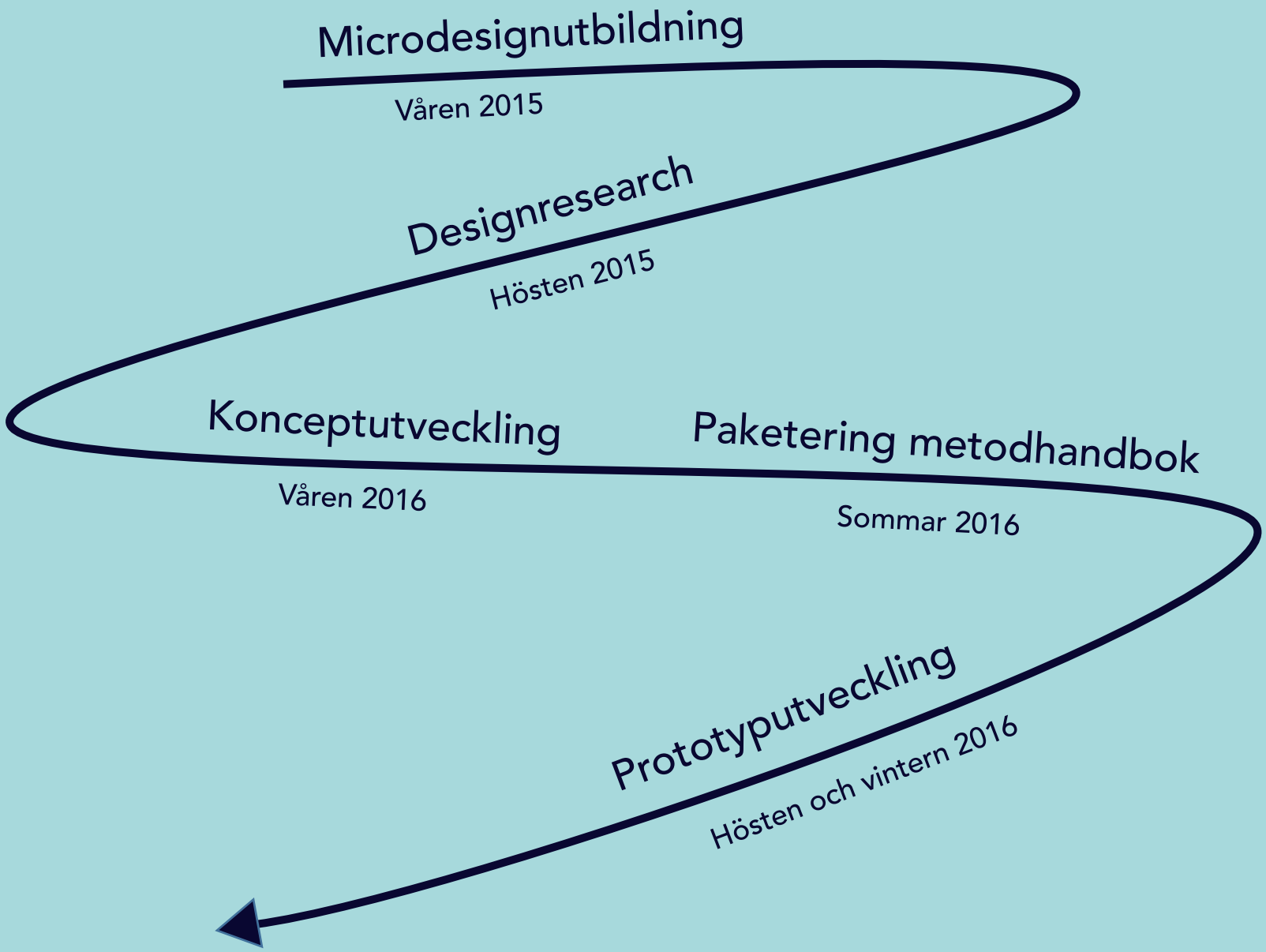
Landstinget i Värmland

Syfte och mål

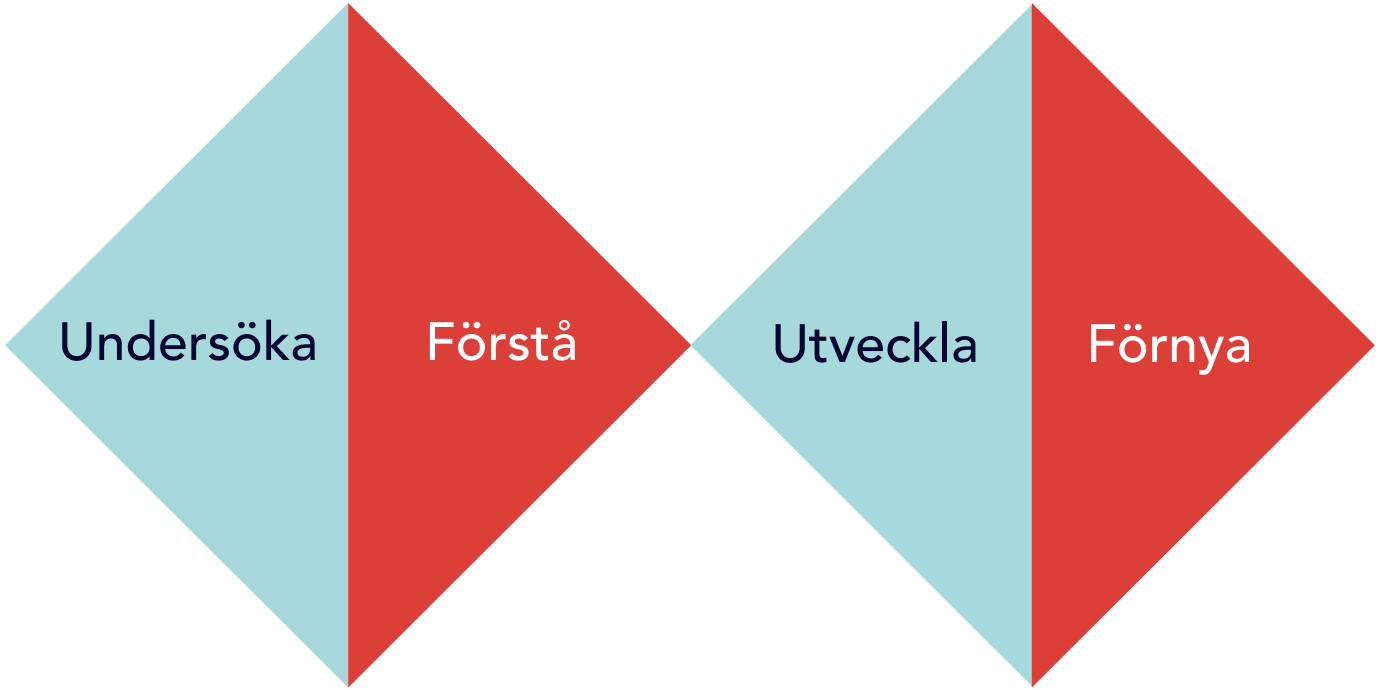
1. **Utveckla digitala vårdtjänster** som ökar tillgängligheten till hjälp för barn och unga med psykisk ohälsa.

2. **Nya arbetssätt** och kompetensutveckling inom design och användarinvolvering för vårdpersonal.

UPPLÄGG


Microdesignutbildning
Våren 2015
Designresearch
Hösten 2015
Konceptutveckling
Våren 2016
Paketering metodhandbok
Sommar 2016
Prototyputveckling
Hösten och vintern 2016

DESIGNPROCESSEN



Undersöka
Handlar om att ta sig ut och ta reda på mer om sammanhanget. Undersök erfarenheter och upplevelser från användare, med-arbetare, experter och andra aktörer.

Förstå
Handlar om att lära sig från researchen och göra den användbar. Analys-arbetet bör resultera i en tydlig utmaning att fokusera på.

Utveckla
Handlar om att tillsammans generera nya idéer. Att hålla processen öppen, fokusera på att skapa många idéer och se till att få feedback på dem.

Förnya
Handlar om att testa idéer och utforska hur de skulle kunna fungera i praktiken. Att utveckla prototyper, testa dem i verkliga miljöer, lära och förfina för att sedan implementera dem.

MICRODESIGNUTBILDNING

Under våren 2015 genomgick alla i personalen en utbildning bestående av 5 workshops, där olika designmetoder och designverktyg prövades. Syftet var att ge alla medarbetare en baskunskap kring att arbeta med ett designperspektiv och involvera användare.

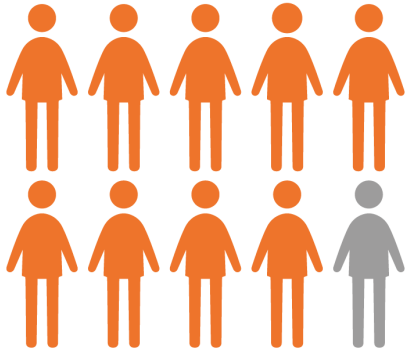
BILDADE DESIGNTEAM

Under hösten 2015 skapades ett team bestående av en kurator, en specialpedagog och två tjämnstedesigners. Tillsammans har de drivit en designprocess för att utveckla digitala tjänster.

INVOLVERADE EXPERTERNA

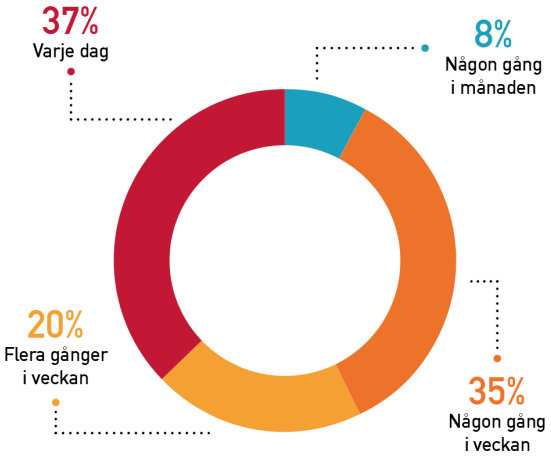
Eftersom det var en viktig utgångspunkt i projektet att involvera unga på lika villkor skapades en expertgrupp med unga i åldern 13-20 år.

Ett nedslag i gymnasieelevers välmående i Karlstad

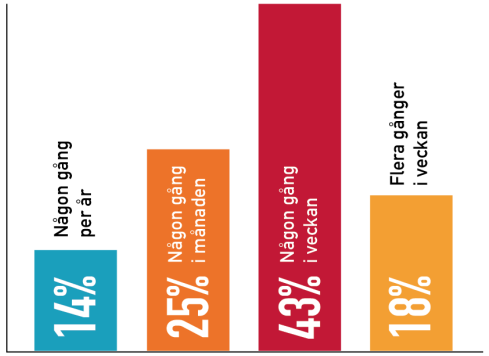


9 av 10 ungdomar tycker livet känns tungt en eller flera gånger i månaden

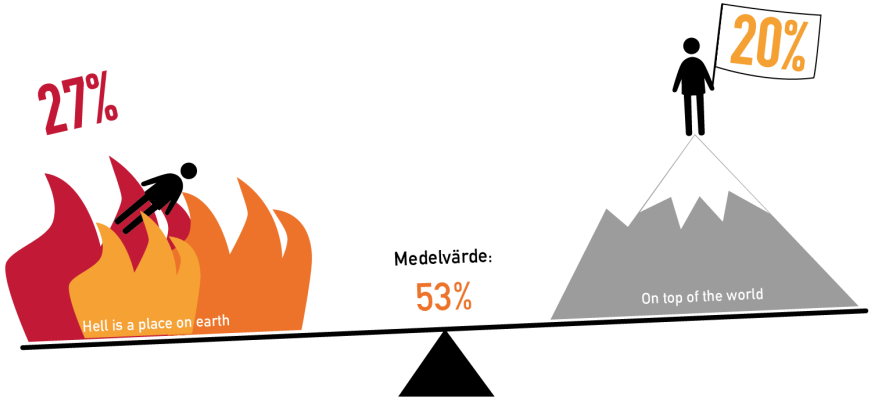
01. Hur ofta känner du dig stressad?



02. Hur ofta känns livet tungt?



03. Hur skulle du skatta ditt mående den senaste veckan?



3 av 10 lider av psykisk ohälsa i Sverige*

* Enligt Socialstyrelsen uppger 20–40 procent av befolkningen att de lider av psykisk ohälsa och 5–10 procent uppskattas behöva psykiatrisk behandling. Ändå söker bara ungefär 3–4 procent av medborgarna varje år psykiatrisk vård (Hälso- och sjukvårdsrapport, 2009).

Studien genomfördes av Experio Lab och Första linjen med 49 stycken gymnasieelever i årskurs 3 i Karlstad.

Ett nedslag på en gymnasieskola i Karlstad gav designteamet en känsla av hur unga mår idag.

VAD VISAR FORSKNINGEN?

En av utmaningarna som är tydlig i forskningen kring ungas psykiska hälsa rör det så kallade behandlingsgapet - att en betydande andel som behöver hjälp inte söker hjälp.

(Kohn et al. 2004)

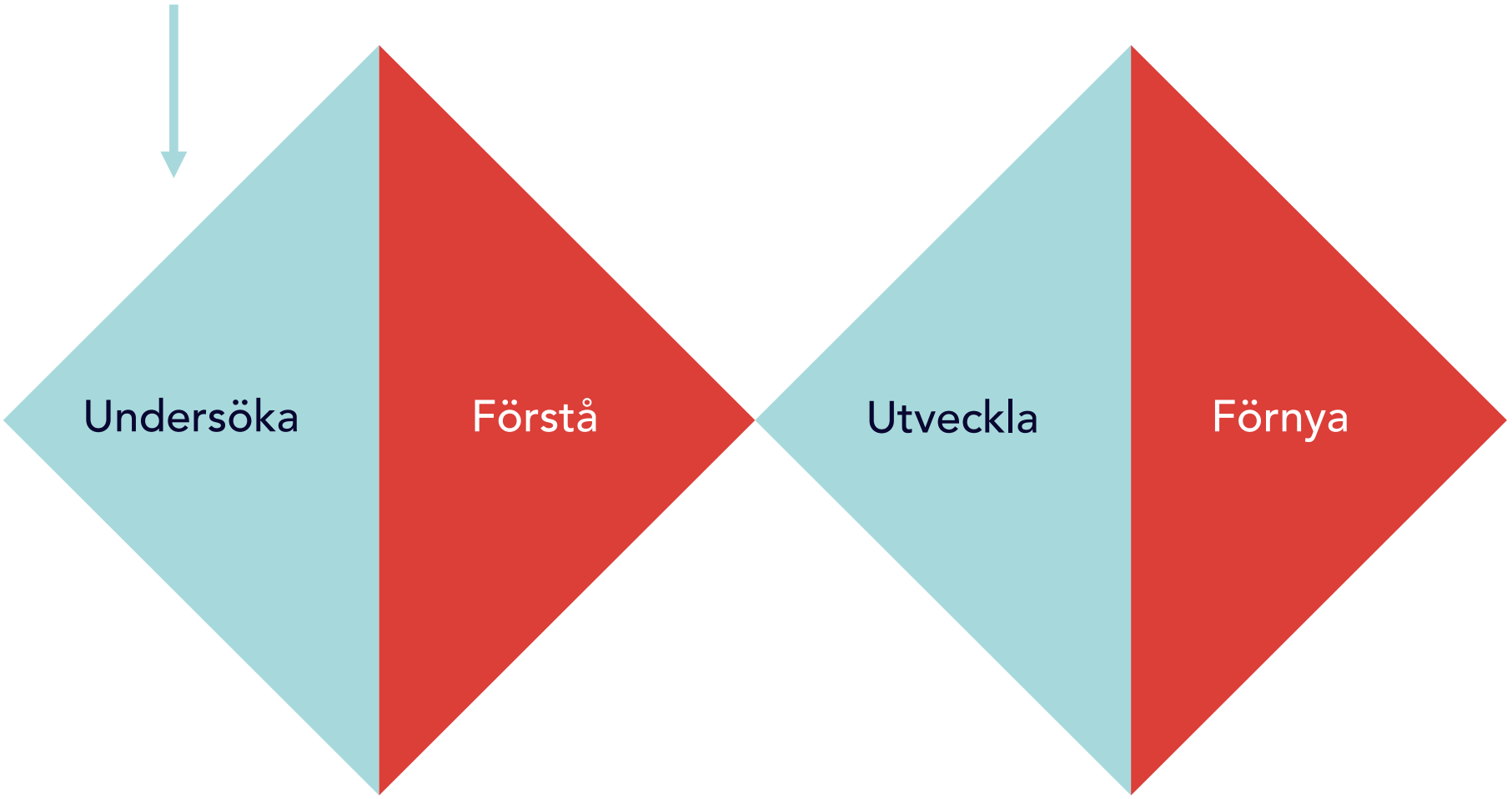
Studier har visat att cirka en tredjedel av de tonåringar som behöver hjälp får kontakt med vården.

(Zachrisson et al. 2006)

VAD VISAR FORSKNINGEN?

Det är viktigt att ta känslor av oro, ängslan, ångest, magont, huvudvärk, hopplöshet och otillfredsställelse med livet bland unga på största allvar eftersom dessa symptom kan vara tidiga varningstecken på svårare psykisk sjukdom senare i vuxenlivet.

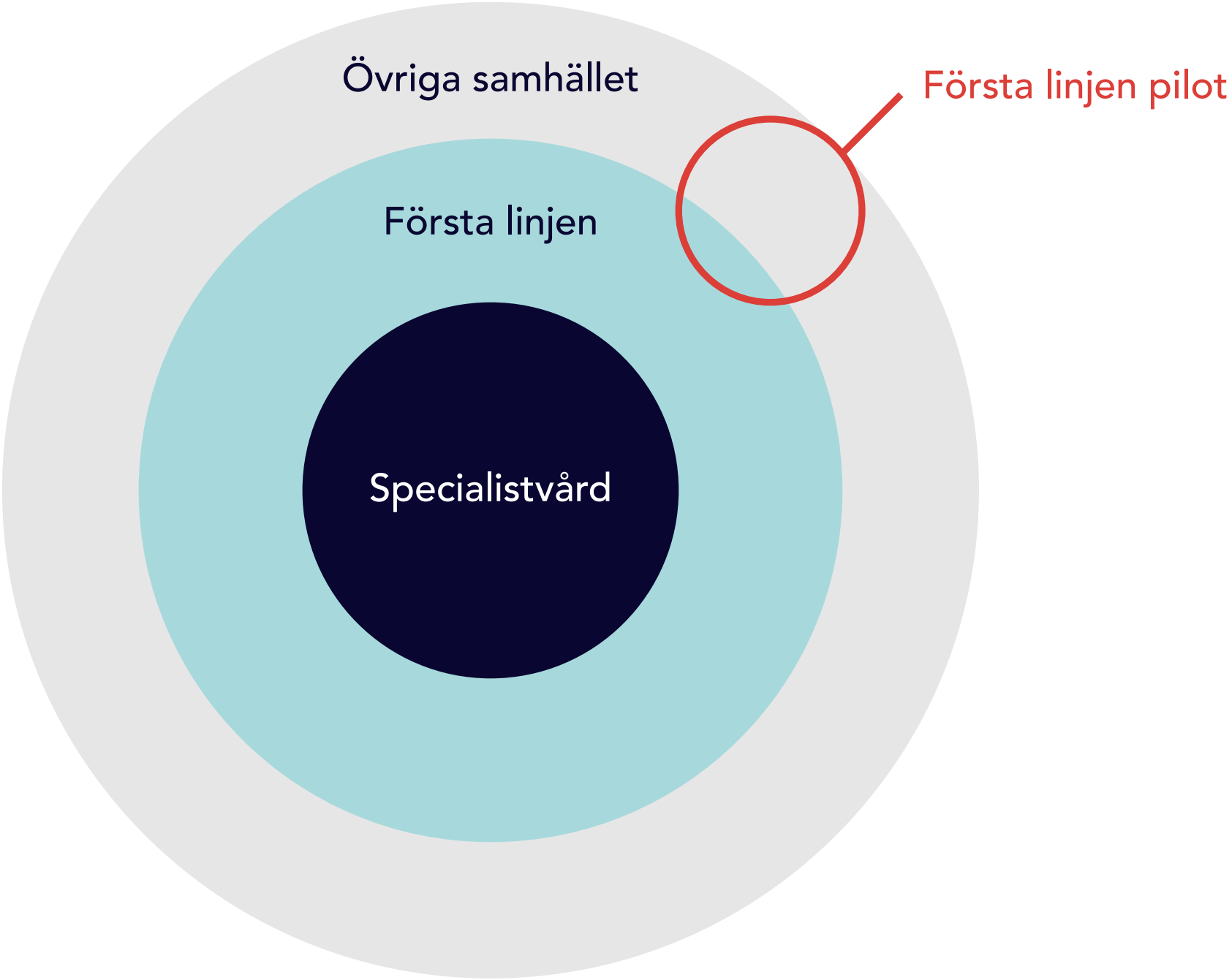
(Socialstyrelsen, 2013)


Undersöka
Förstå
Utveckla
Förnya

FOKUS

I undersökandefasen lades fokus på att undersöka behov samt att hämta in befintliga erfarenheter och kunskaper.

Vi gick ut brett till ungas arenor och genomförde olika typer av etnografiska studier.



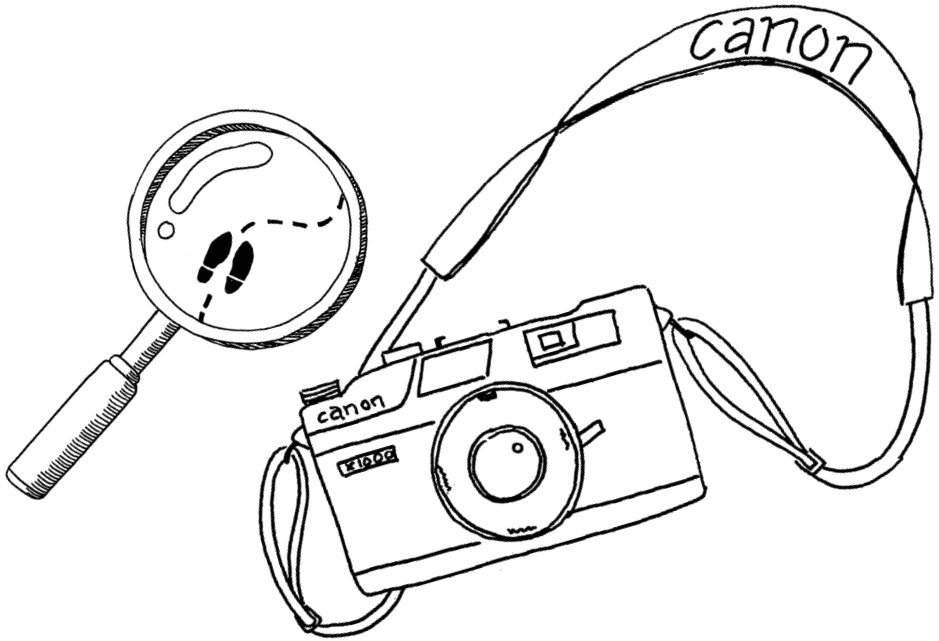
PROBE-KIT

Under en veckas tid fick 5 stycken ungdomar dokumentera sin vardag med hjälp av ett probe-kit.

Innehåll:
- Dagbok
- Kartor
- Engångskamera

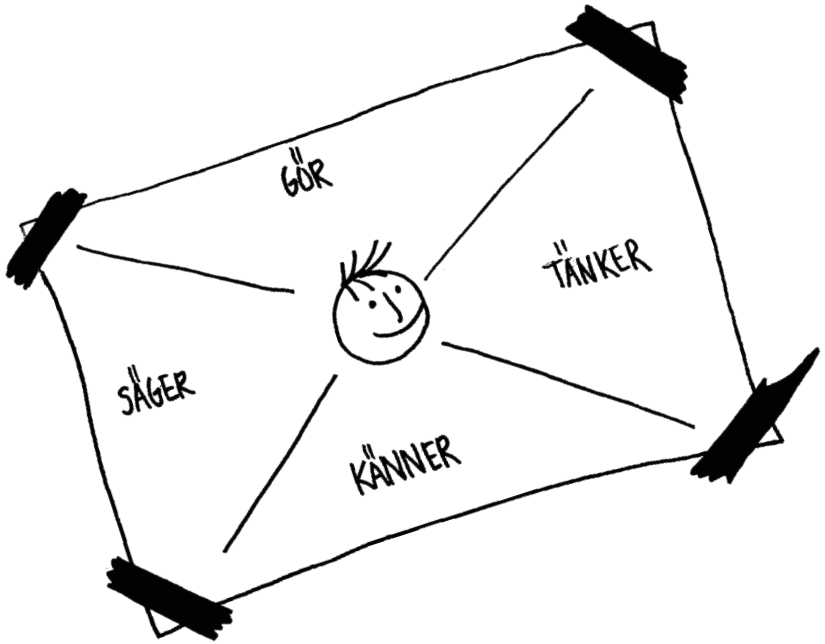
Exempel på frågor:
- Vad fick dig att må bra idag?
- Vad gjorde dig ledsen idag?

DELTAGANDE OBSERVATIONER



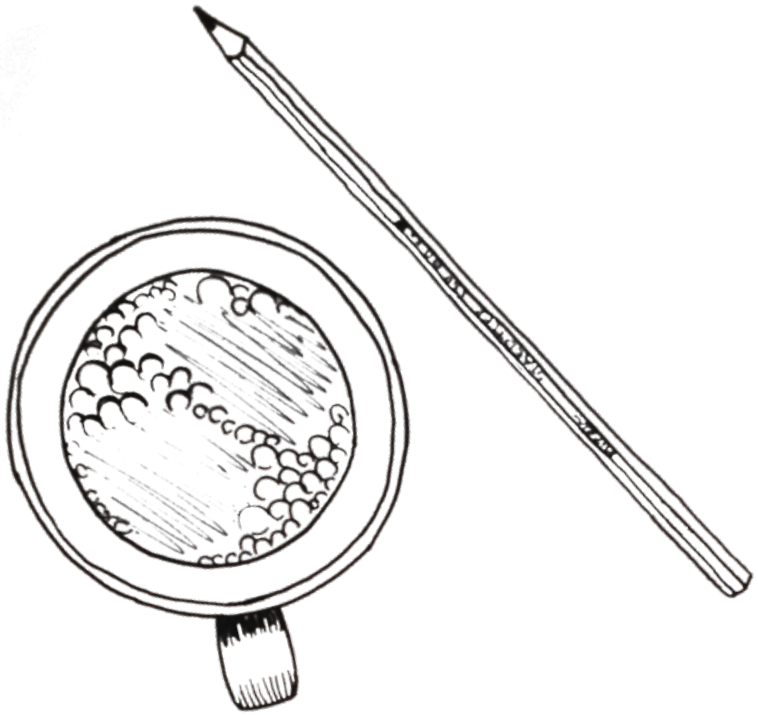
Deltagande observationer på Norrstrandsskolan, Karlstads största grundskola med elever i årskurs 4-9.

WORKSHOPS



Workshop med fokus på hur unga tänker kring sitt mående. Finns det skillnader i hur man hanterar fysisk och psykisk ohälsa?

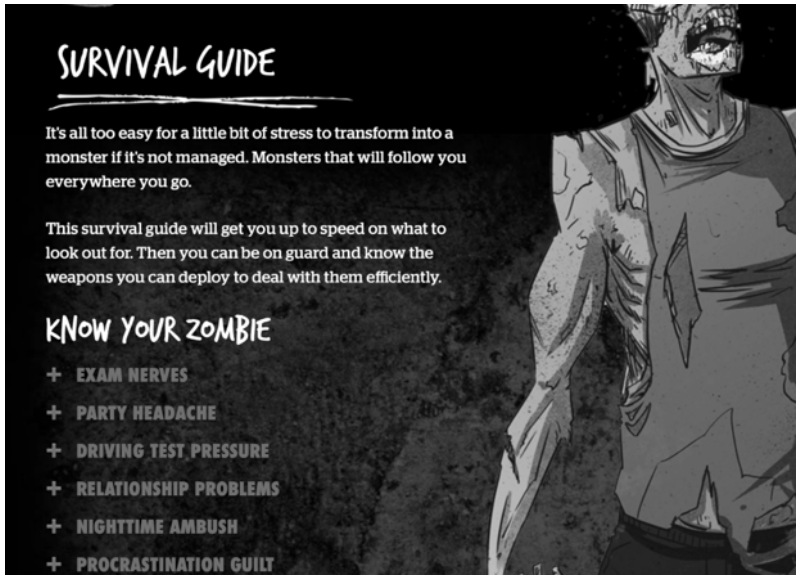
DJUPINTERVJUER

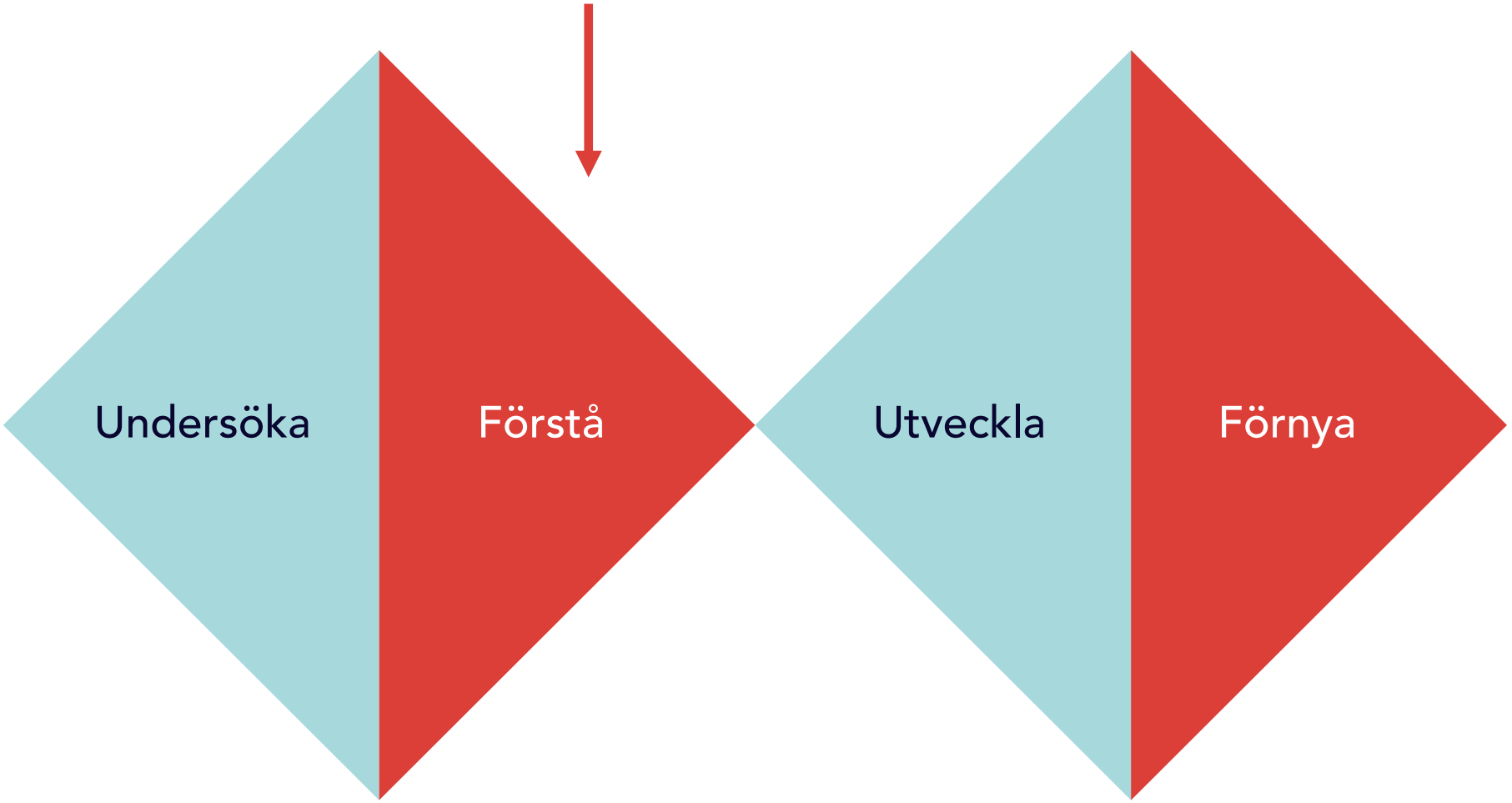


Djupintervjuer med gymnasieelever om att vara ung idag och tankar kring sitt psykiska mående.

OMVÄRLDSSPANING & BEST PRACTISE

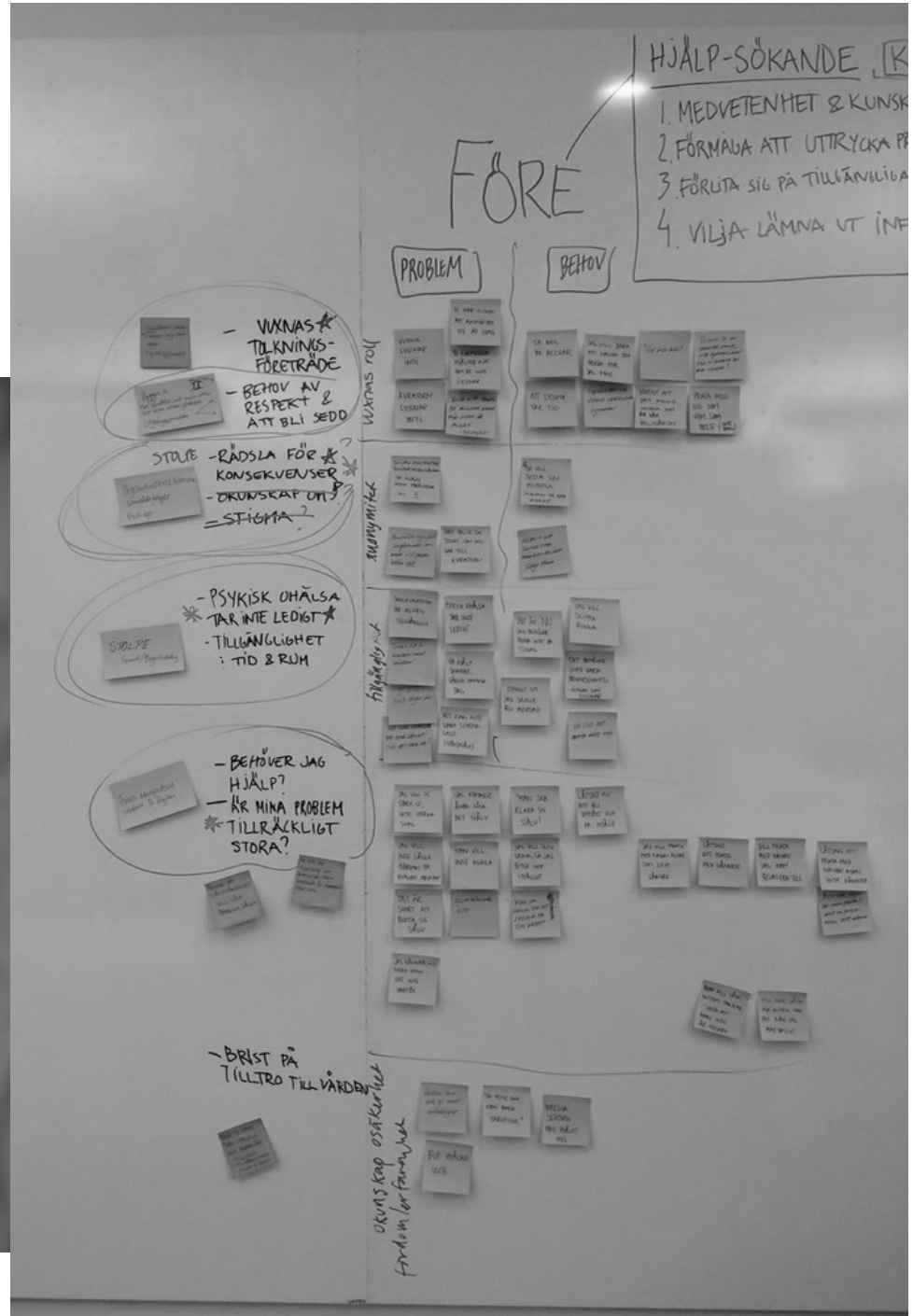
Fokus låg också på att skaffa en god omvärldsbevakning och förståelse för ekosystemet runt Första linjen.



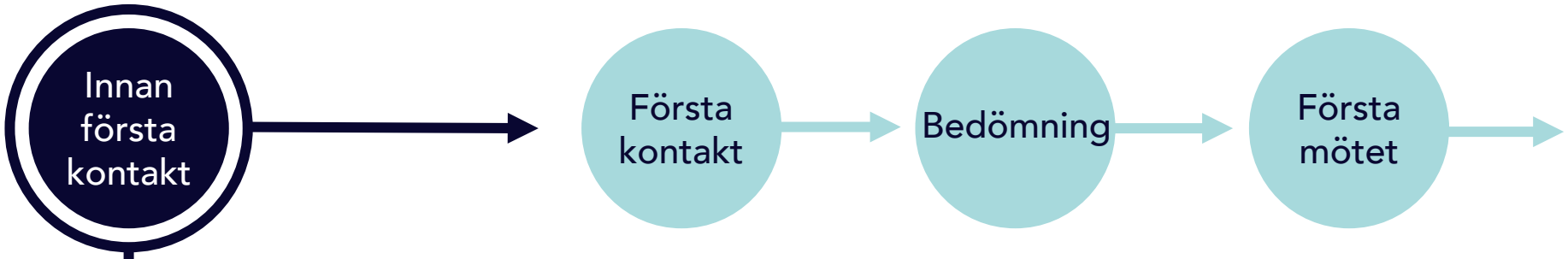

Undersöka
Förstå
Utveckla
Förnya

ANALYS OCH SYNTES

- Sortera data och hitta mönster
- Skapa användbara insikter från analysen

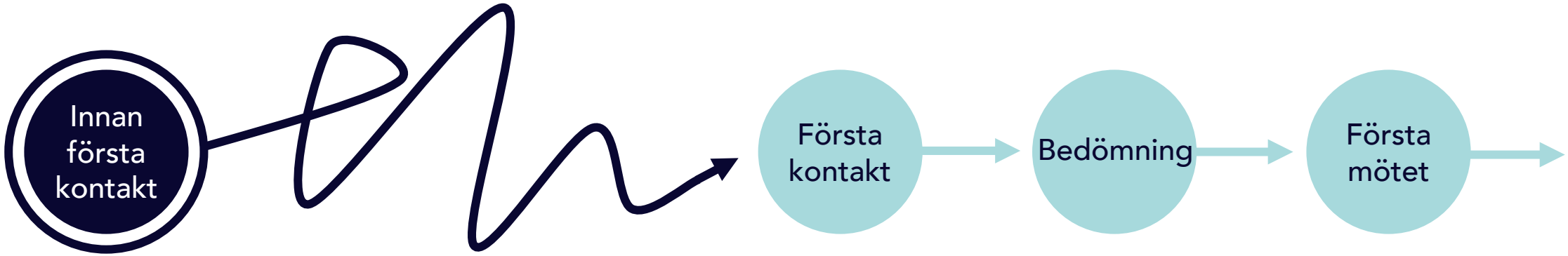


Hjälpsökandeprocessen börjar långt innan första kontakten...



1. Medvetenhet om problemet
2. Hantera sitt mående i vardagen
3. Kunskap om vart en ska vända sig
4. Förmåga att uttrycka problemet och behovet av stöd
5. Mod att ta första kontakten

Första kontakten kräver mod…



Nervositet, rädsla och oro gör att det dröjer längre än nödvändigt innan första kontakten görs.

ÖVERSIKT AV INSIKTER

I analysarbetet identifierades ett antal behovsområden.
Här syns en översikt av dessa.

NORMER & STIGMATISERING

”Jag vill se stark ut, inte verka svag”

KUNSKAP

”Det är svårt att googla när man inte vet vad som finns”

FÖRSTÅELSE

”Jag visste inte om jag mådde bra eller dåligt”

ENSAMHET

”Vi har inga att anförtro oss åt idag”

RÄDSLA

”Det blir så stort om jag går till kuratorn”

KOMMUNIKATION

”Det är lättare att skriva sina tankar än att säga dem”

FÖRSTA KONTAKTEN

”Det är svårt att få kontakt med vården”

TILLGÄNGLIGHET

”Det behöver vara tillgängligt 365 dagar per år”

ELEVHÄLSAN

”Eleverna tror att de har tillgång till hjälp och stöd i skolan.”

FÖRSTA LINJEN

”Redan nu är det knappt att vi kan erbjuda en tid inom en vecka”

NORMER OCH STIGMATISERING

”Jag vill se stark ut, inte verka svag”

Normen är att vi inte ska visa oss svaga och att ensam är stark. Vi pratar därför sällan om känslor och mående med varandra.

”Man vill inte klaga, man ska klara sig själv”
”Jag vill inte lägga bördan på någon annan”
”Jag kommer ändå lösa det själv”
”Det är svårt att säga att man behöver hjälp”
”Det är svårt att blotta sig själv”
”Jag orkade inte prata om det”
”Jag vill slippa ringa någon”
“Jag brukar inte be om hjälp men nu behöver jag det”
”Hon blev lättad av att bli uppsökt och erbjuden hjälp”

KUNSKAP

"Det är svårt att googla när man inte vet vad som finns"

Det finns lite information i ungas miljöer om vart man som ung kan vända sig när man mår dåligt.

"Det finns ingen info om var man kan hitta hjälp"
"Vart vänder man sig utanför skolan?"
"De gör ju inte reklam för sig"
"Man tänker inte att det finns något alternativ än skolkuratorn på skolan"

FÖRSTÅELSE

”Jag visste inte om jag mådde bra eller dåligt”

Det upplevs komplext och svårt att förstå vad det är man känner och att avgöra om ens psykiska mående är normalt eller inte.

”Jag kände mig nere men jag visste inte varför”
”Jag bad om hjälp för att hjälpa de andra”
”Man vill veta att man inte är ensam”
”Man är dålig på att känna efter och lyssna på sin kropp”
”Det var kompisar som sa att jag behövde söka hjälp”
”Jag vill inte läsa om hur andra har det när jag mår dåligt”

ENSAMHET

”Vi har inga att anförtro oss åt idag”

Unga vittnar om att det finns få vuxna att vända sig till som har tid att lyssna i vardagen.

”Jag vill bara att någon ska fråga hur jag mår”
”Jag fick ta tag i situationen själv”
”Vuxna lyssnar inte idag”
”Jag blir inte tagen på allvar”
”Jag tappade tron på vuxna”
”Kuratorn lyssnar inte och lärarna bryr sig inte”
”Ingen har tid att prata med mig”
”Om vuxna inte lyssnar hur ska vi då kunna bli bra vuxna?”

RÄDSLA

"Det blir så stort om jag går till kuratorn"

Det finns en rädsla för konsekvenser och för vad som kan hända om man som ung väljer att öppna sig.

"Om jag kontaktar rektorn eller kuratorn så kopplas ju mina föräldrar in"
"Jag vill känna tillit till den jag pratar med och veta att det stannar där"
"Det skulle kännas jobbigt om jag blev avvisad"
"Det vill testa sin historia innan de går vidare"

KOMMUNIKATION

"Det är lättare att skriva sina tankar än att säga dem"

Unga upplever det svårt att uttrycka sig och sätta ord på känslor och mående. De är dessutom vana vid digitala kommunikationssätt.

"Det är svårt att säga att man behöver hjälp"
"Det är svårt att blotta sig själv"
"Jag orkade inte prata om det"
"Jag vill slippa ringa någon"
"Jag vill prata med någon jag kan relatera till"
"Det är lättare att prata med mina vänner"

FÖRSTA KONTAKTEN

”Det är svårt att få kontakt med vården”

Den första kontakten är ett stort steg för många och kräver mod. Känslor av både skepsis och nervositet gör att första kontakten ofta dröjer.

”Frågan är hur man kommer i kontakt?”
”Jag vill slippa ringa”
”De förstår inte”
”Det var nervöst första gången jag skulle dit”
”BUP hjälper inte”
”På psyk får man ändå bara tabletter”
”Vården kan inte ge medmänsklighet”
”Jag vill prata med någon jag kan relatera till”

TILLGÄNGLIGHET

"Det behöver vara tillgängligt 365 dagar per år"

Det finns ett glapp mellan ungas behov av tillgänglighet och befintliga vårdtjänster.

"Det är nu jag behöver prata, inte på tisdag"
"Jag vill få hjälp snabbt, gärna samma dag"
"Hjälpen kan inte vara schemalagd"
"Jag vill höra någon säga att det kommer bli bättre"
"Det var svårt att applicera råden i vardagen"
"När man kommer hem så fortsätter man bearbeta"
"Jag hade velat träffas en gång till för att skrapa bort det där sista"

ELEVHÄLSAN

”Eleverna tror att de har tillgång till hjälp och stöd i skolan.”

Det finns ett glapp mellan ungas förväntningar på elevhälsan och deras faktiska uppdrag. Mentorn är ansvarig för att se och fånga upp. Vad händer om det inte fungerar?

”Alla är inte på banan kring varje elev. Kanske en mentor som inte orkar se alla elevers behov, kanske föräldrar som inte är helt med, socialtjänst som inte följer upp, en kurator som inte har tid och kanske borde ha ett uppföljningssamtal.”

” Fungerar det inte med deras mentor så ska det ju finnas andra vuxna på skolan.”

”Eleven skrev ett sms till mig och sa: Jag brukar inte be om hjälp men nu behöver jag det”

FÖRSTA LINJEN

"Redan nu är det knappt att vi kan erbjuda en tid inom en vecka"

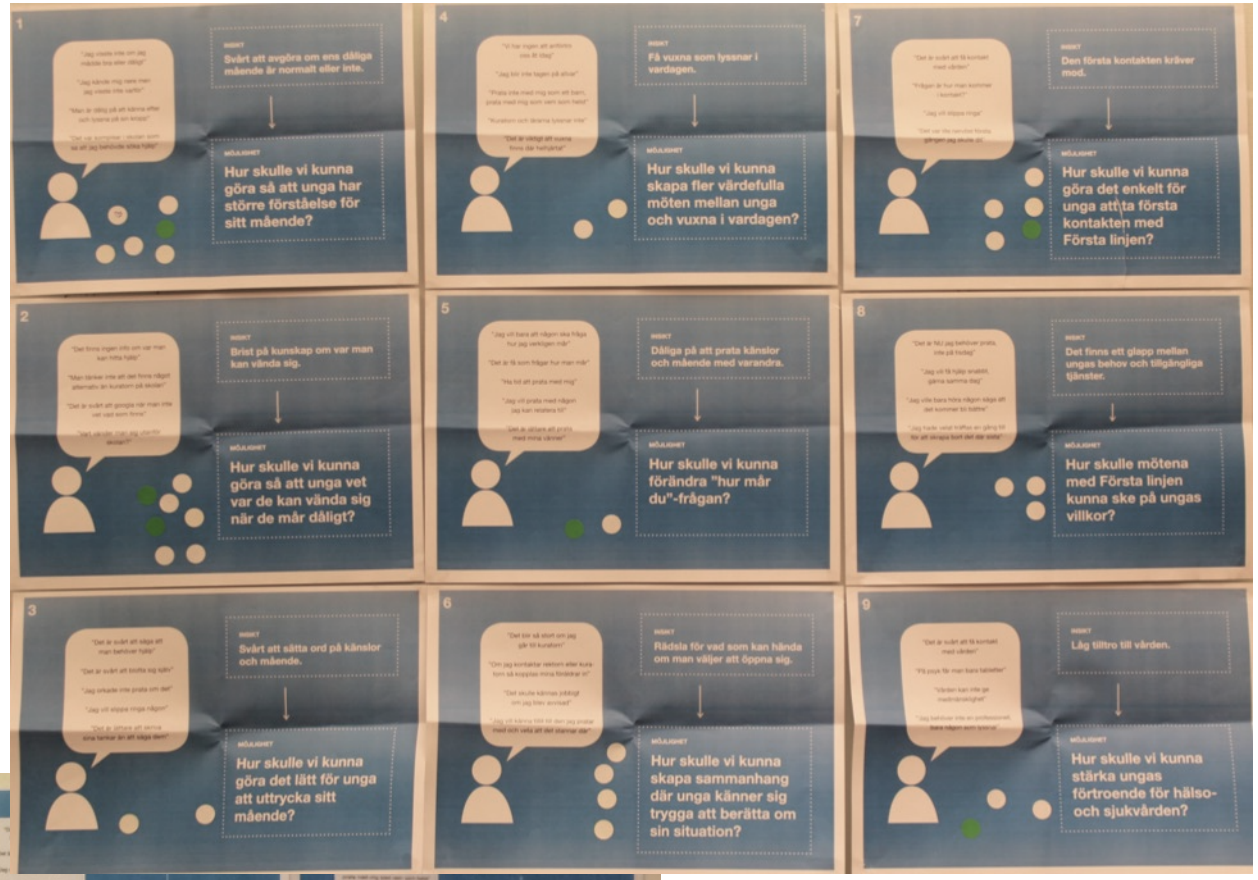
Det finns en inbyggd problematik i att göra Första linjen mer tillgänglig.

"Vi har fått rådet att inte gå ut till för många och berätta att vi finns."
"Vi kommer inte att kunna hantera alla besökare som skulle komma till oss"
"Vi har valt att inte gå ut på alla skolor."
"De är redan inne på BUP men ringer hit ändå, för de vet inte vad de ska ta sig till"

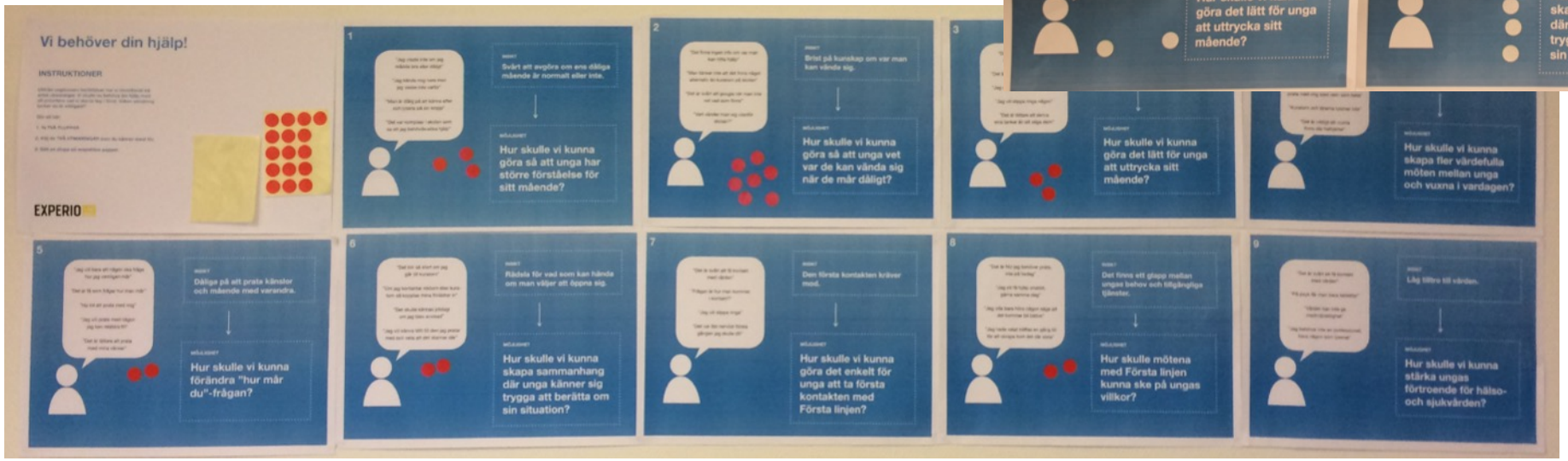
PRIORITERING AV INSIKTER

För att välja vilka behovsområden vi skulle fokusera på i projektet fick unga och medarbetare prioritera vad de upplevde som mest värdefullt att ta tag i.

Unga:



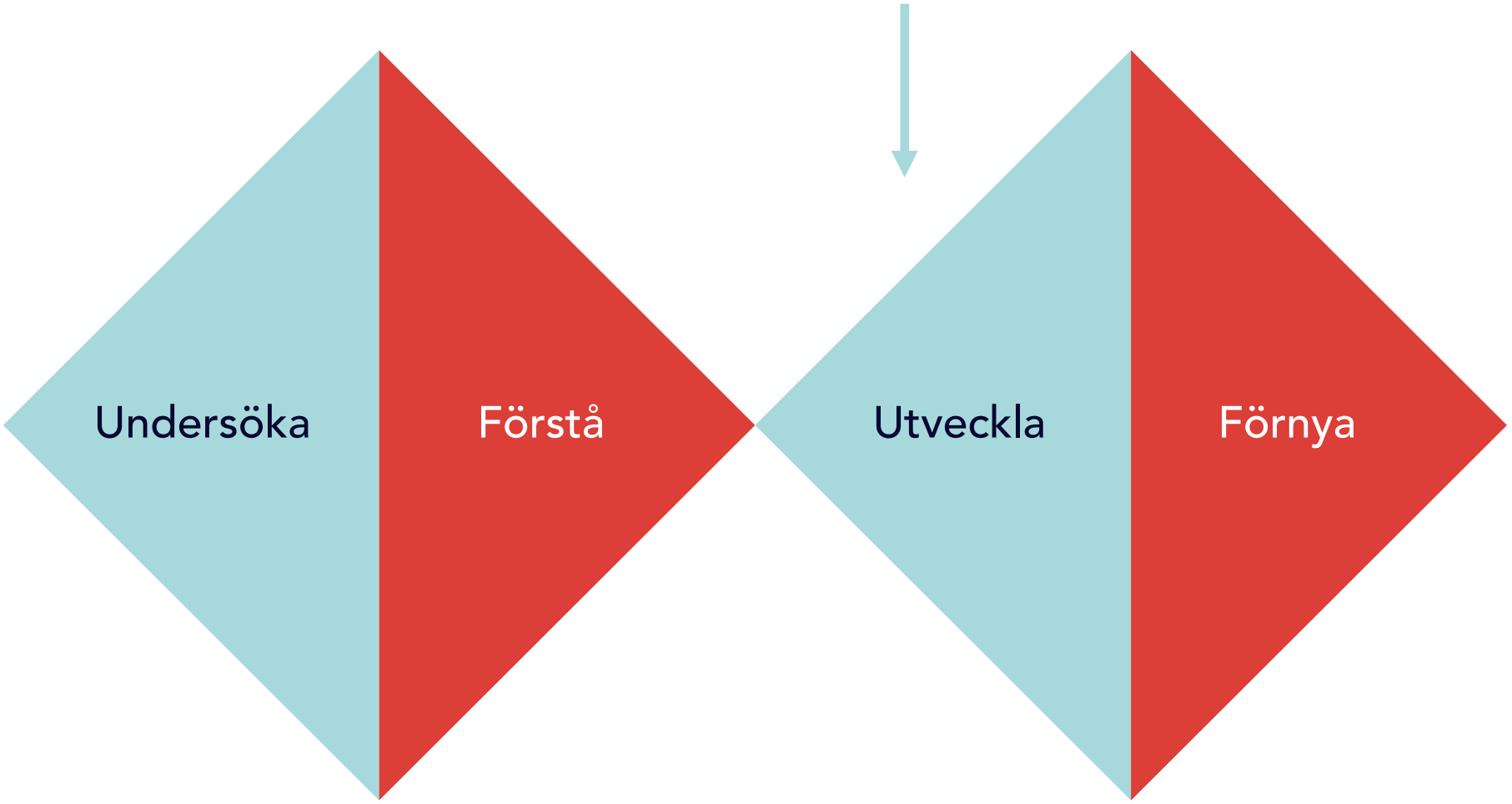
Medarbetarna:

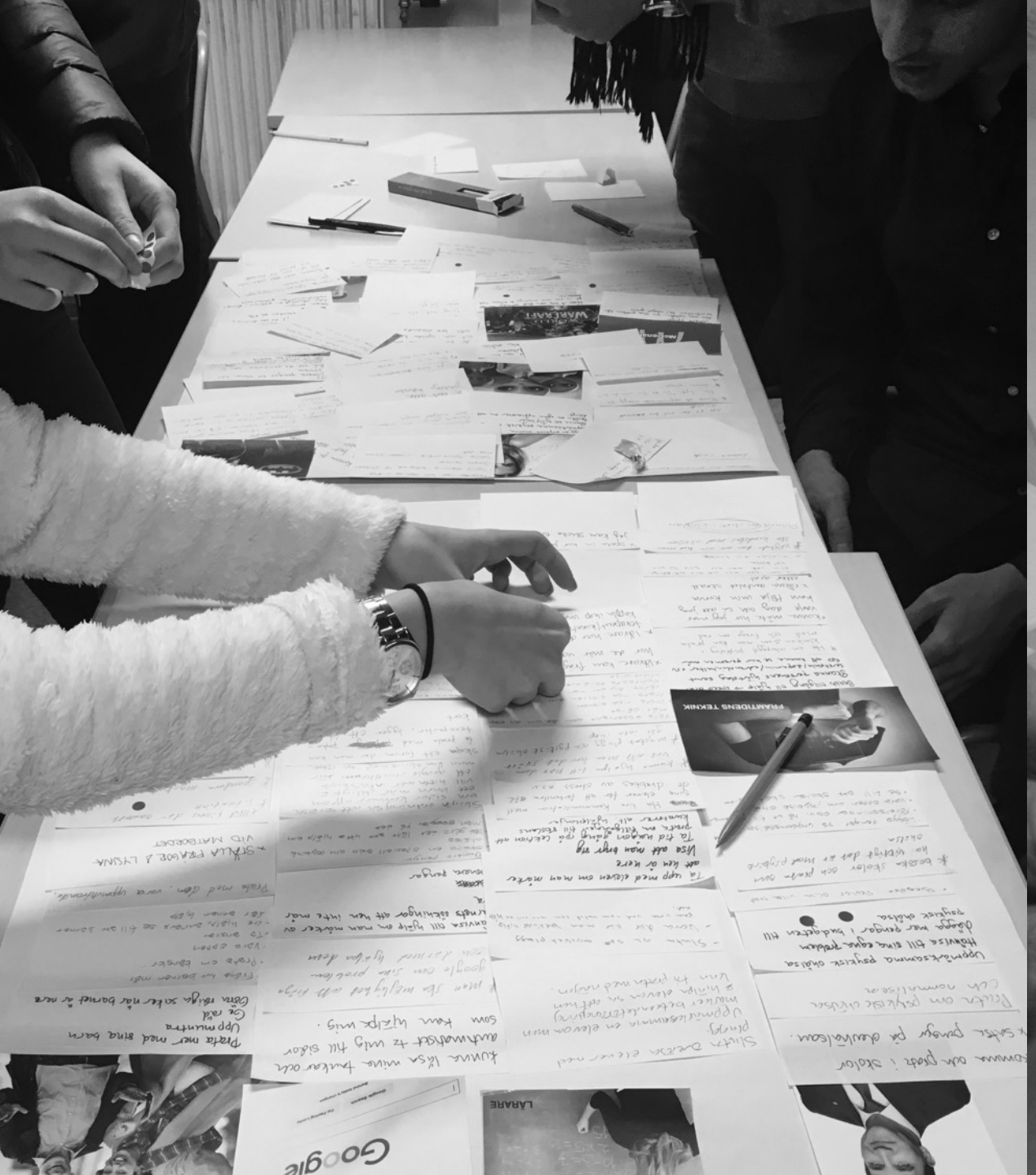


PRIORITERADE UTMANINGAR

Utifrån ungas och medarbetarnas prioriteringar valdes följande utmaningar. Dessa har fungerat som underlag för idéskapande och konceptutveckling.

	INSIKTER	UTMANING
1.	Svårt att förstå sitt mående	Hur kan vi göra det enkelt för unga att förstå sitt mående?
2.	Svårt att hantera sitt mående	Hur kan vi hjälpa unga att hantera sitt mående?
3.	Svårt att ta kontakt	Hur kan vi göra det enkelt för unga att ta kontakt med vården?


Undersöka
Förstå
Utveckla
Förnya



IDÈGENERERING

Idégenerering med elever i årskurs 3 på Sundstagymnasiet. Med hjälp av metoden ”Body swap” fick ungdomarna låtsas vara olika karaktärer och skapa idéer för hur dessa karaktärer skulle lösa våra utmaningar.

Unga spånade kring hjälp för unga med problem

KARLSTAD

Hur nå ut till unga om ett problem som angår just – unga?

Genom de samma förstås. Med 30 gymnasiestudenter till hjälp värkte Första linjen och Experio Lab fram idéer kring hur jobba mot psykisk ohälsa bland yngre.

– Det har varit jätteroligt, det känns som man spelar roll och att de idéer man har tas tillvara, säger Frida Block, 19.

Hon är en av årskurs 3-studenterna från Sundstagymnasiet som var inbjuden till onsdagens workshop med landstingets tjänsteinno-

...nasiet, var en av deltagarna i workshopen kring hur man förebygger och hanterar psykisk ohälsa hos unga. FOTO: HELENA DAHLGREN

borde kunna lära ut psykologi tidigare, säger Billy Elglund.

FRITIDSLEDAREN Charlotte

– Emojis. Skickar man en emoji ska alla veta vad den betyder, och att skickar jag den och den betyder det att "nu mår jag inte så bra".

Olga S Höjerström från Experio Lab:

– Under vår- ren kommer vi att jobba vidare och testa idéerna, målet är att någon ska bli verklighet.

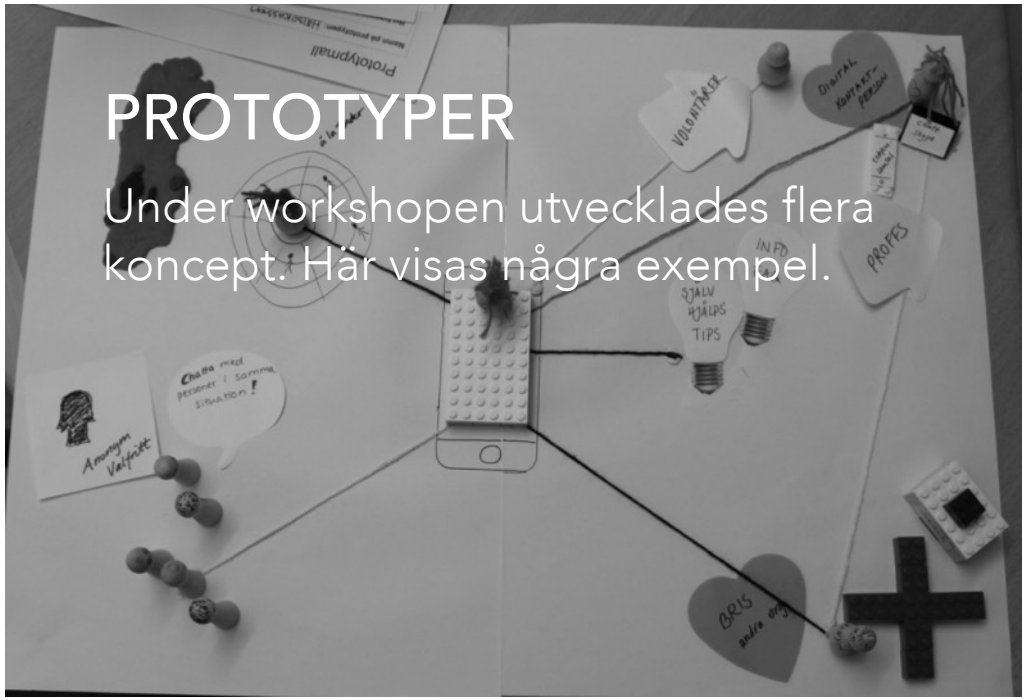
SOFIE ERNERUDH

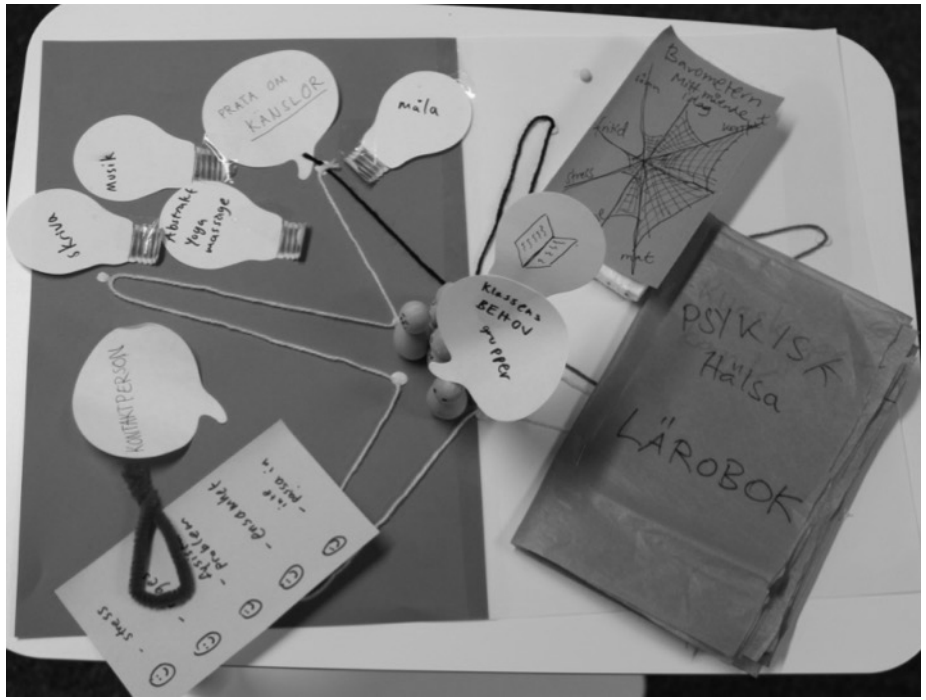
HELDAGSWORKSHOP

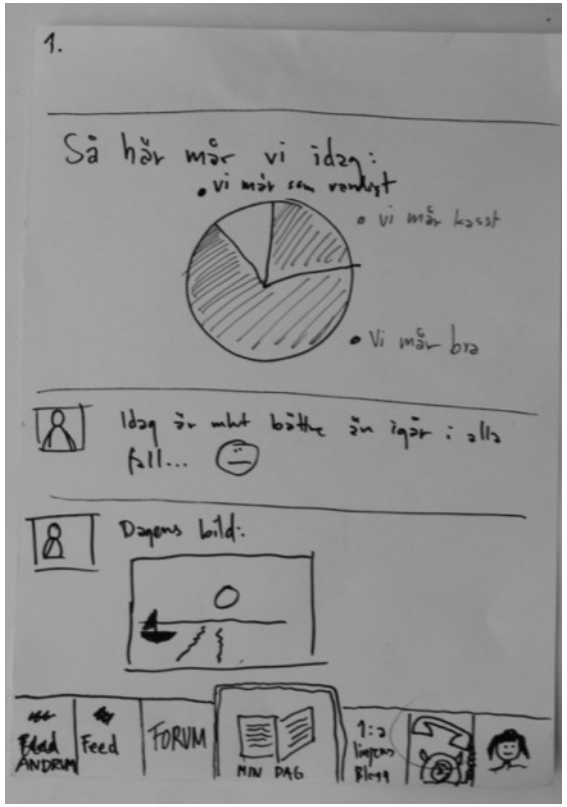
Ett 50-tal unga och professionella arbetade i landstingshuset under en heldag med att skapa idéer och utveckla koncept.

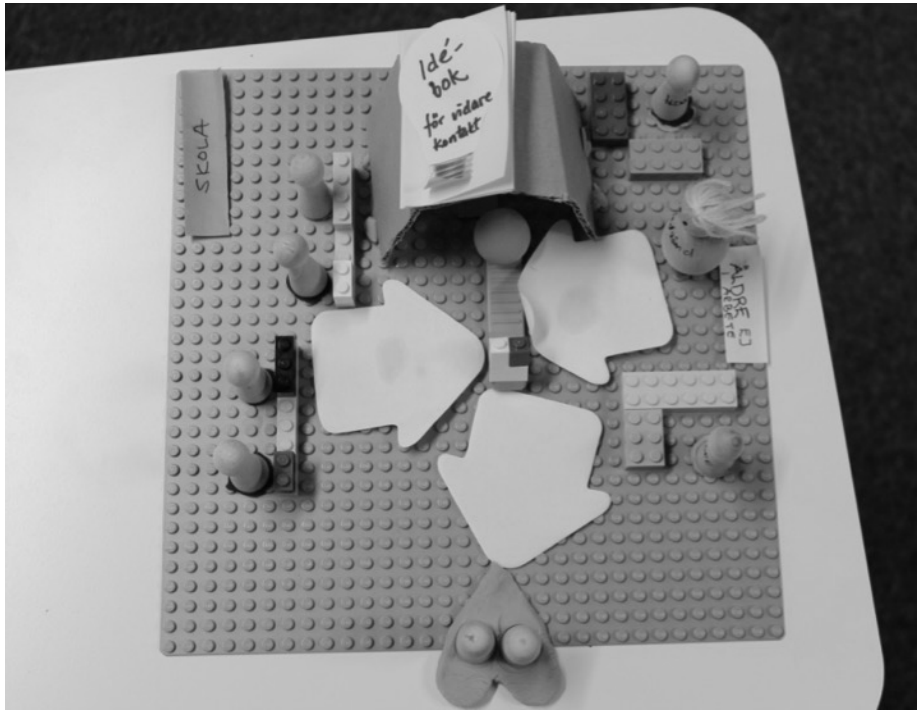
PROTOTYPER

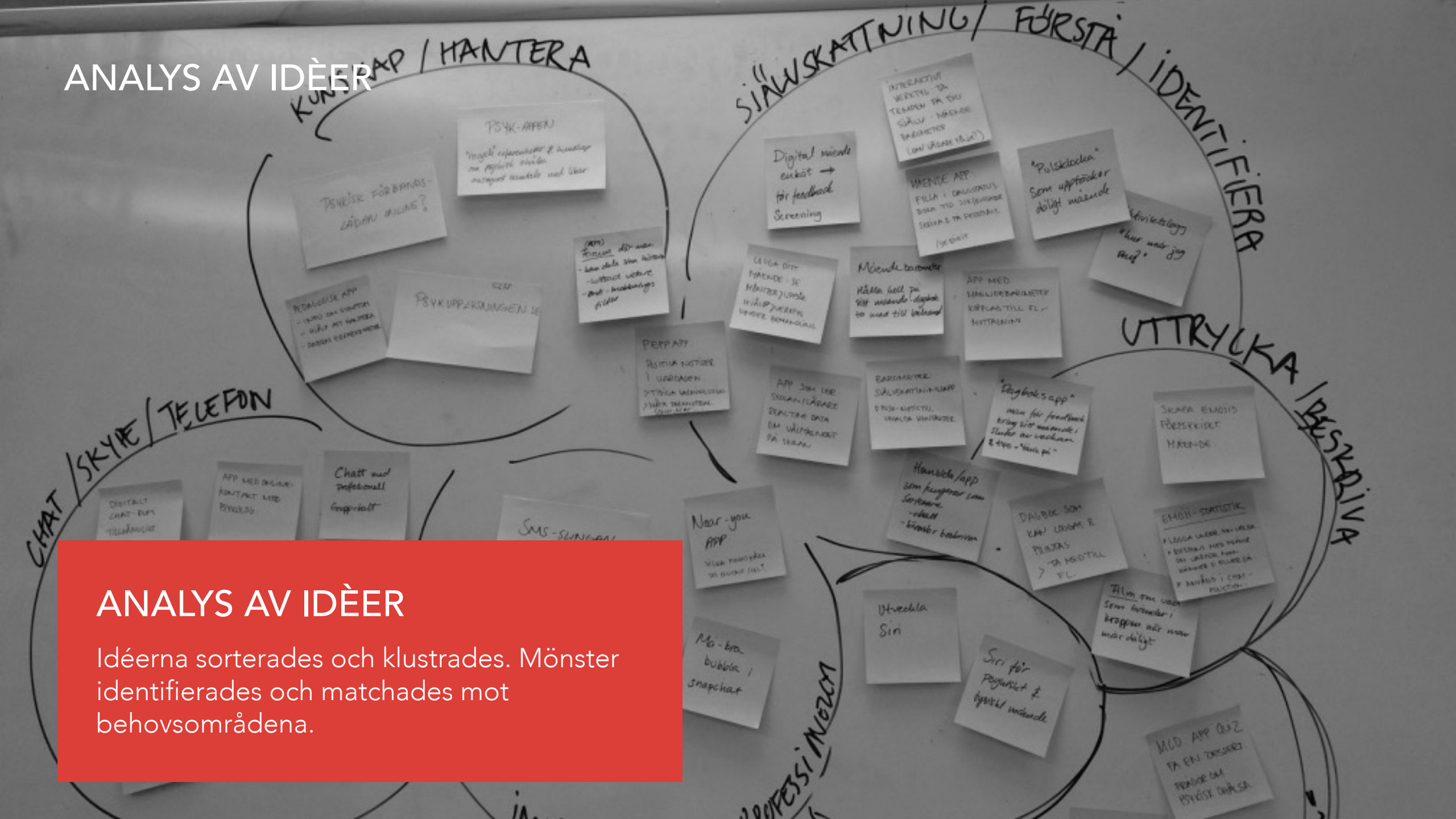
Under workshopen utvecklades flera koncept. Här visas några exempel.







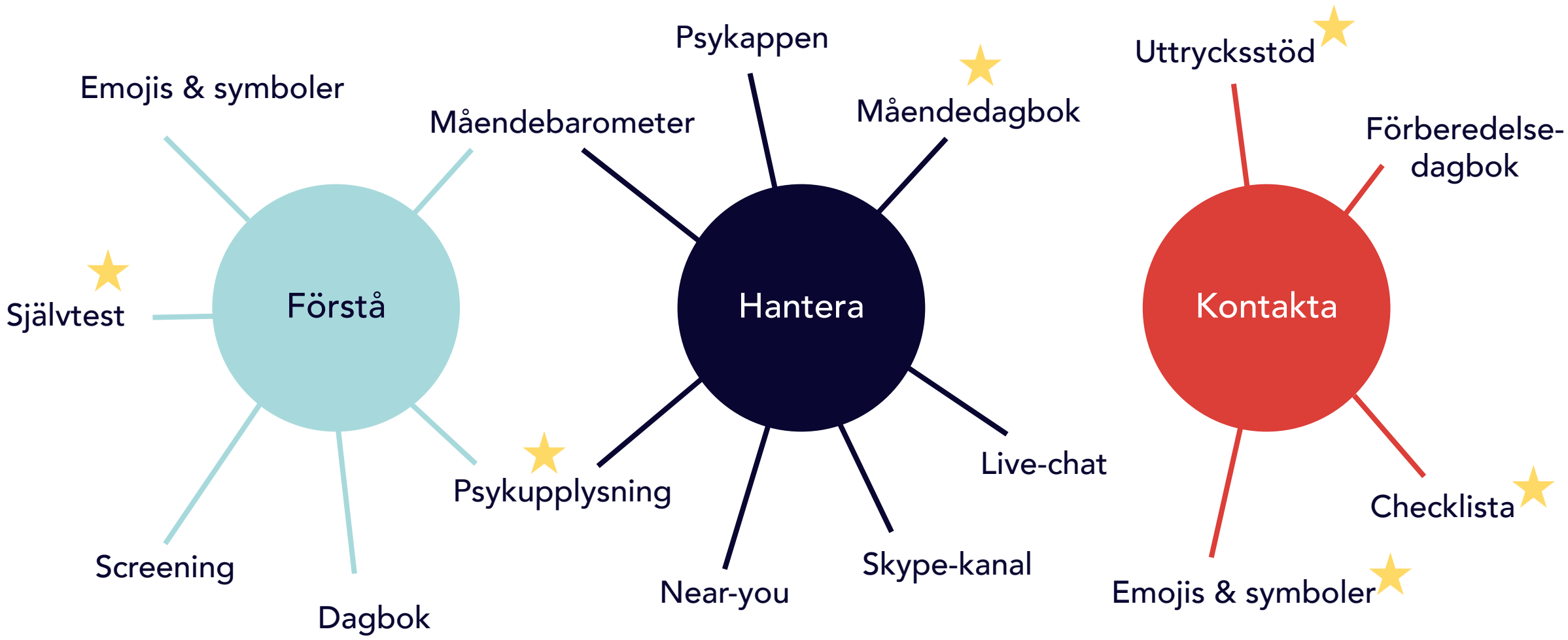




ANALYS AV IDÈER

Idéerna sorterades och klustrades. Mönster identifierades och matchades mot behovsområdena.

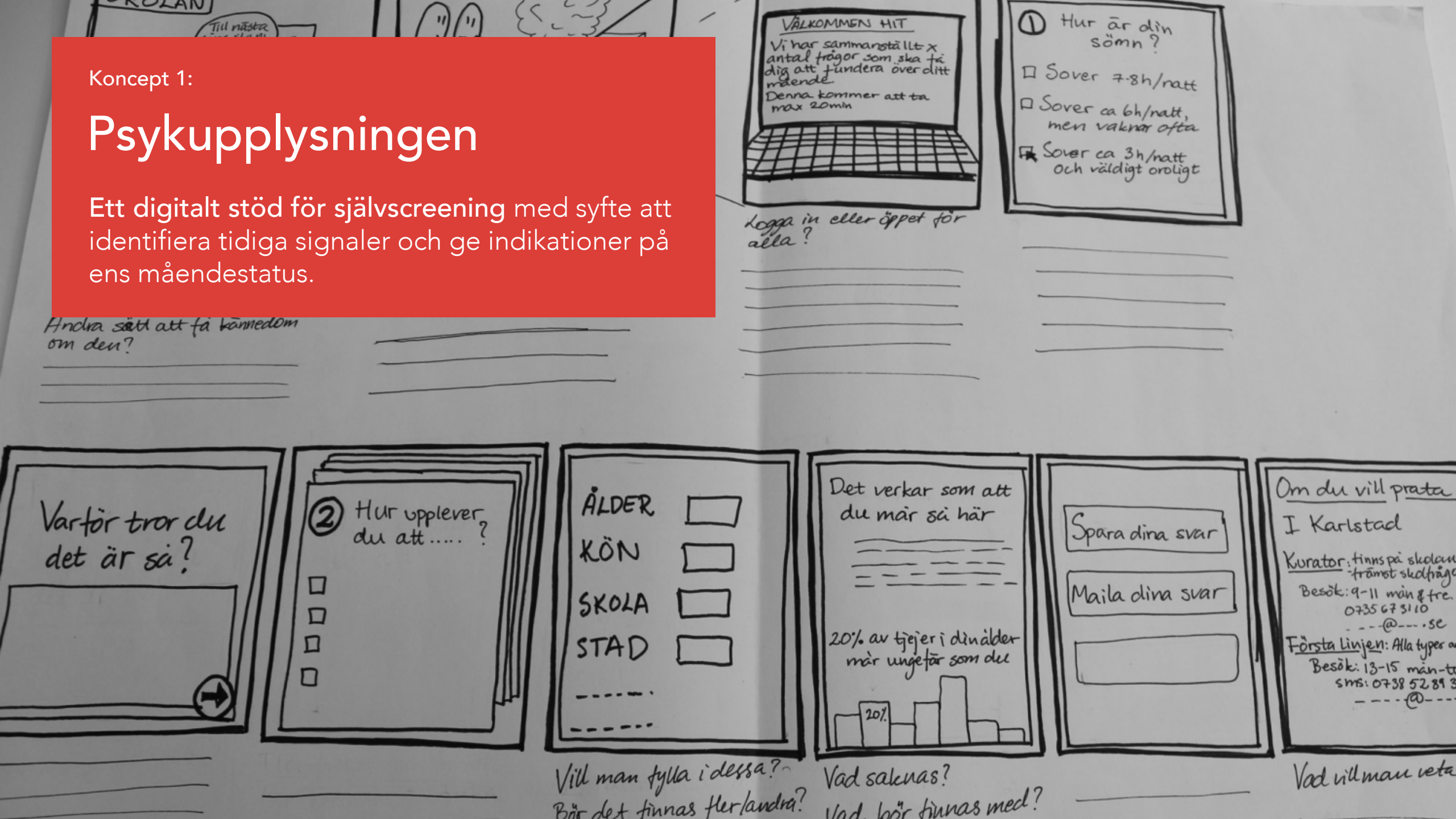
GRUPPERING AV LÖSNINGAR



Koncept 1:

Psykupplysningen

Ett digitalt stöd för självscreening med syfte att identifiera tidiga signaler och ge indikationer på ens måendestatus.



Koncept 2:

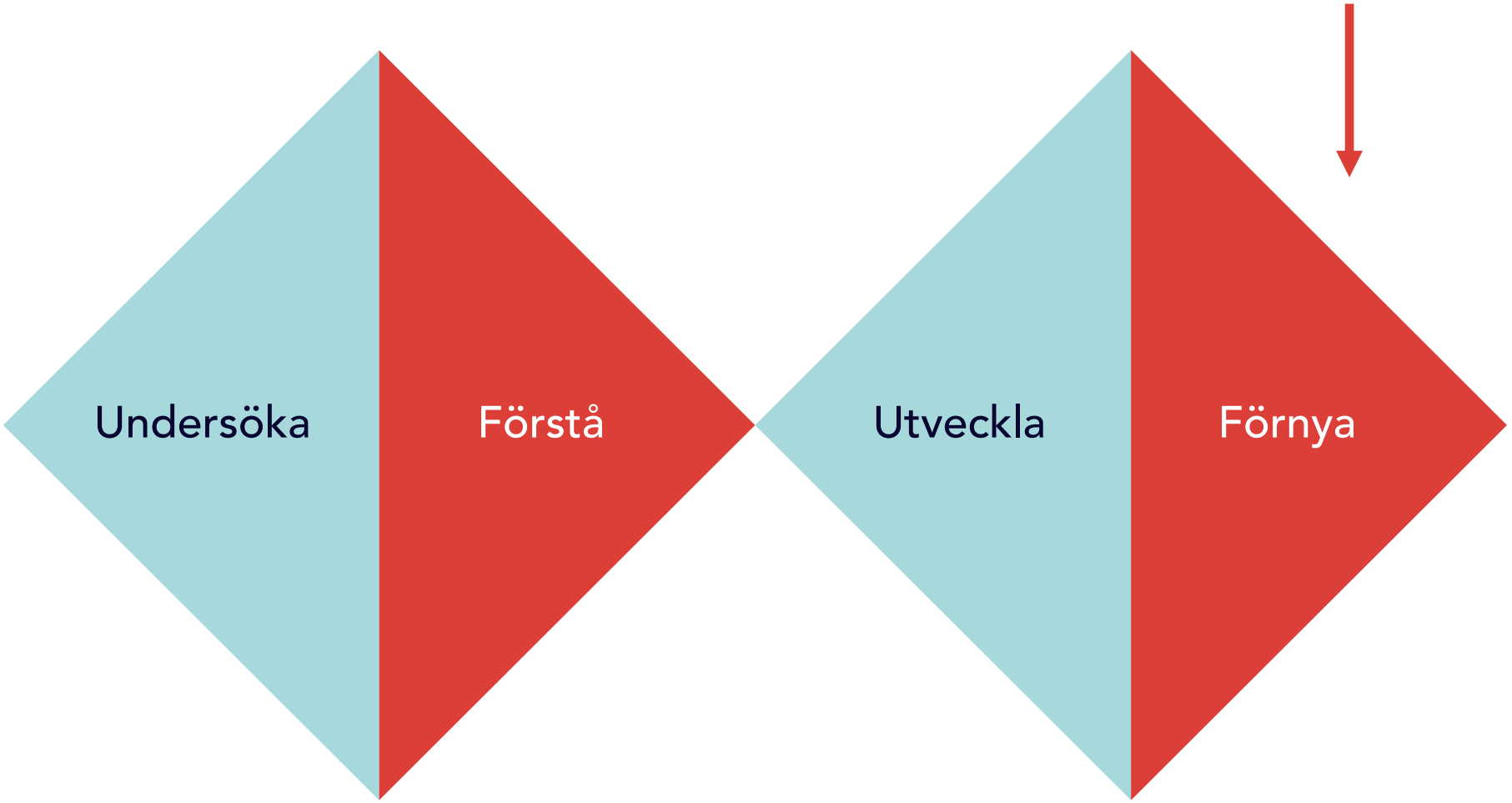
Måendedagboken

Ett digitalt verktyg för att själv kunna följa och identifiera mönster i sitt mående över tid.

Koncept 3:

Prepphjälpen

Ett digitalt verktyg som gör den första kontakten med Första linjen tryggare och mer tillgänglig. Unga får beskriva sitt mående, bygga sin egna checklista och kan genom verktyget få kontakt för att boka en tid.

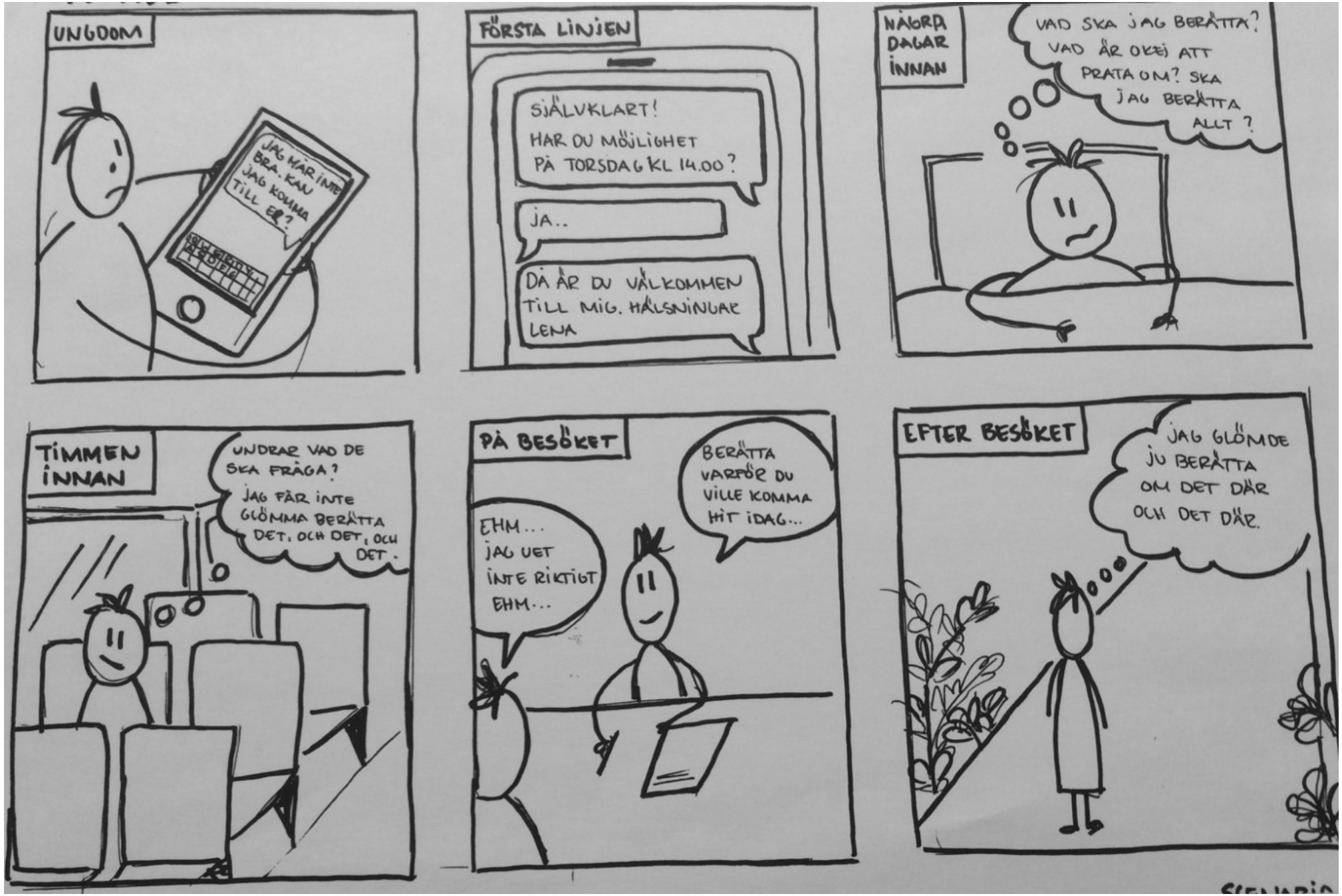

Undersöka
Förstå
Utveckla
Förnya

I den fortsatta processen fokuserades arbetet
på att vidareutveckla Prepphjälpen…

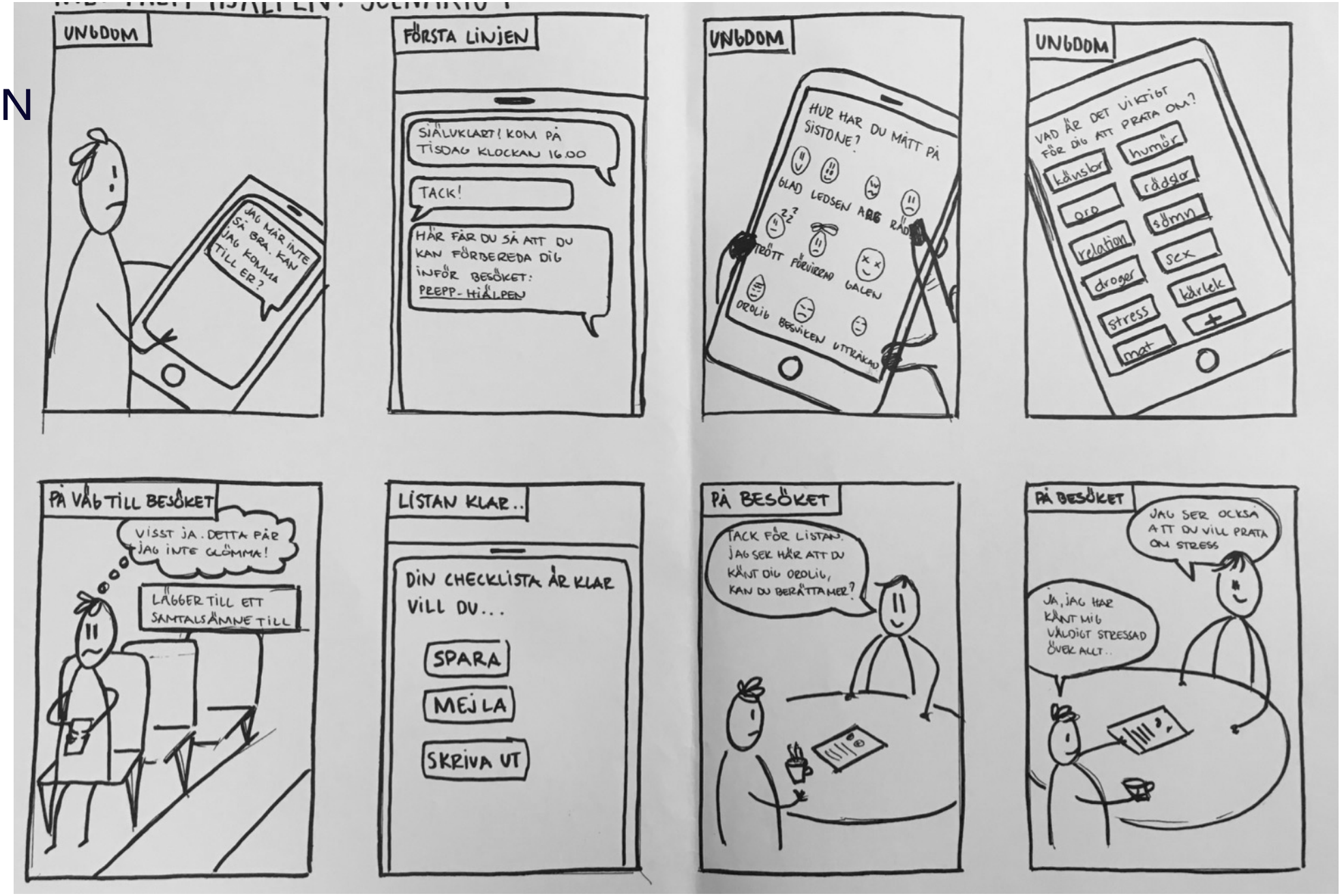
SCENARIO: NULÄGE

Barriärer för att ta kontakt:

- Nervositet
- Vill inte ringa
- Svårt att sätta ord på problem
- Osäker om problem är stora nog
- Rädsla för konsekvenser



SCENARIO: PREPPHJÄLPEN



PROTOTYPANDE

Prototyparbete och konceptutveckling med ungdomar på Sundstagymnasiet.

PROTOTYPANDE

Vidareutveckling av Prepphjälpen på Älvan – en mötesplats för tjejer i Karlstad

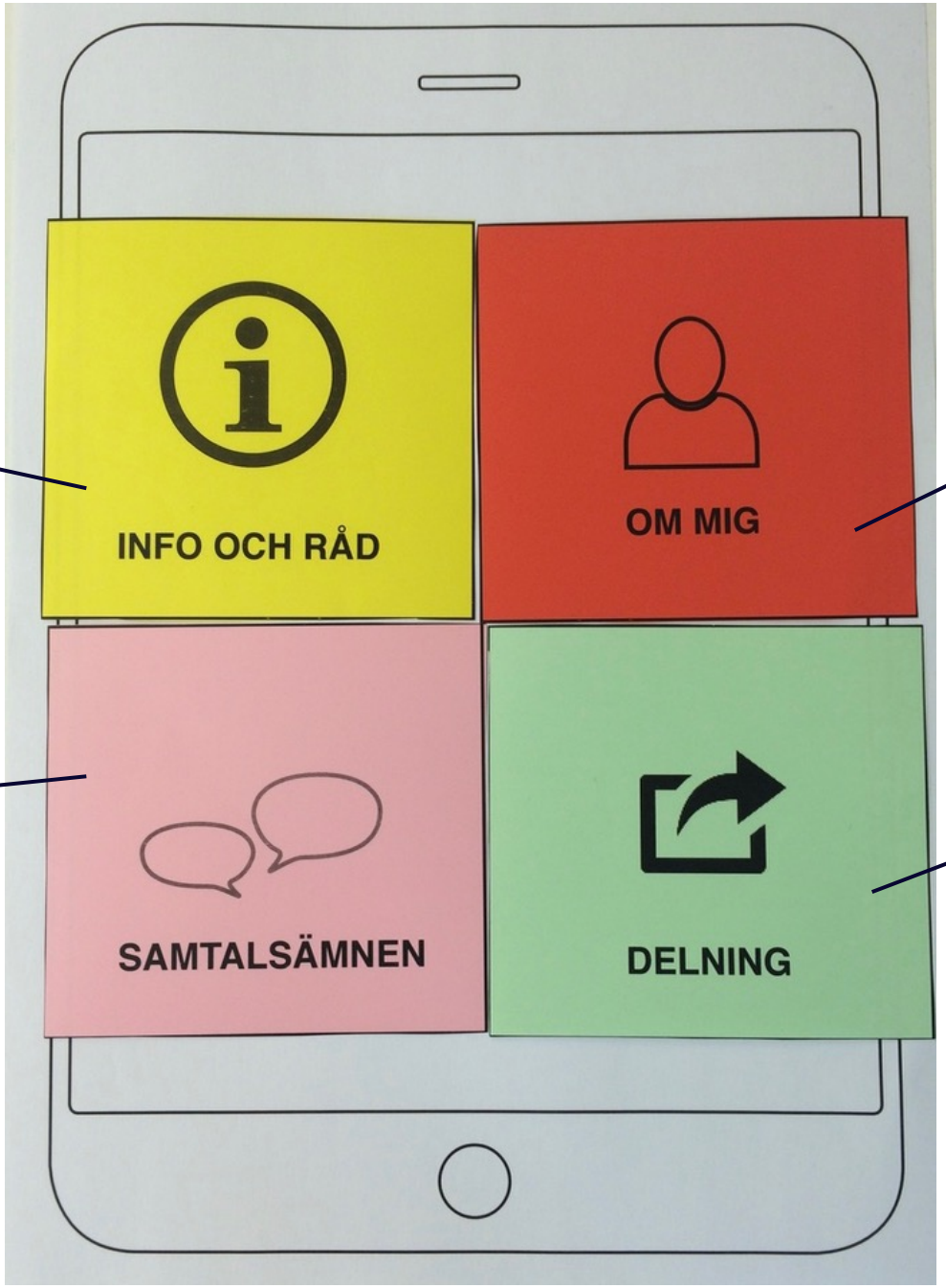
FUNKTIONER

Generell information om Första linjen.

Möjlighet att berätta om sig själv och sitt mående.

Möjlighet att bygga sig egna checklista med samtalsämnen inför mötet.

Möjlighet att spara eller skicka till vårdgivare. Möjlighet till interaktion med mottagare.



ALLMÄNT OM KONCEPTET

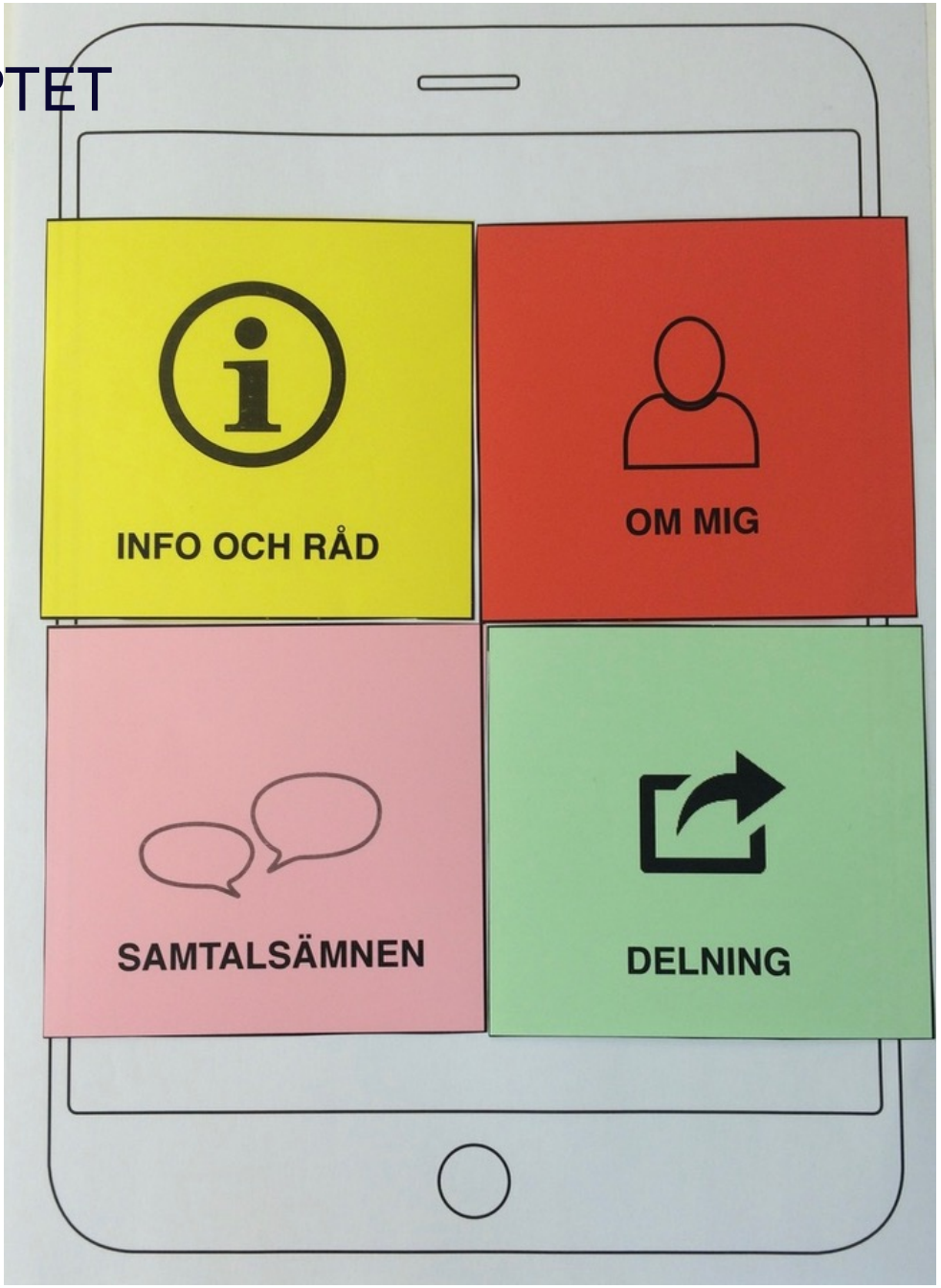
"Den borde finnas öppet, det skulle kanske **göra att fler vågar söka** eftersom de ser att man kan prata om allt."

"Viktigt att **avsändaren syns tydligt**."

"Viktigt att betona **att inget problem är för litet**"

"Jag tänker att man skulle kunna få Prepphjälpen när man bokar en tid på Första linjen. Så har man tid på sig att **fylla i det innan besöket**. Då tar man sig tid att tänka igenom allt."

"Prepphjälpen vore en bra **startpunkt i samtalet** för att våga öppna upp sig själv. Sen kan den också fungera som ett verktyg under samtalet."



"Ibland är det **svårt att hitta orden**. Det skulle vara bra att ha t.ex. gubbar eller symboler i kombination med ord."

"Hemsida är **mer trovärdigt** än en app"

"En app skulle kännas enklare, och avsändaren skulle göra att den kännas **ok att ladda ner."**

"**Anonymitet** är viktigt"

"Man vill **kunna spara**, fylla i på bussen och fortsätta på kvällen"

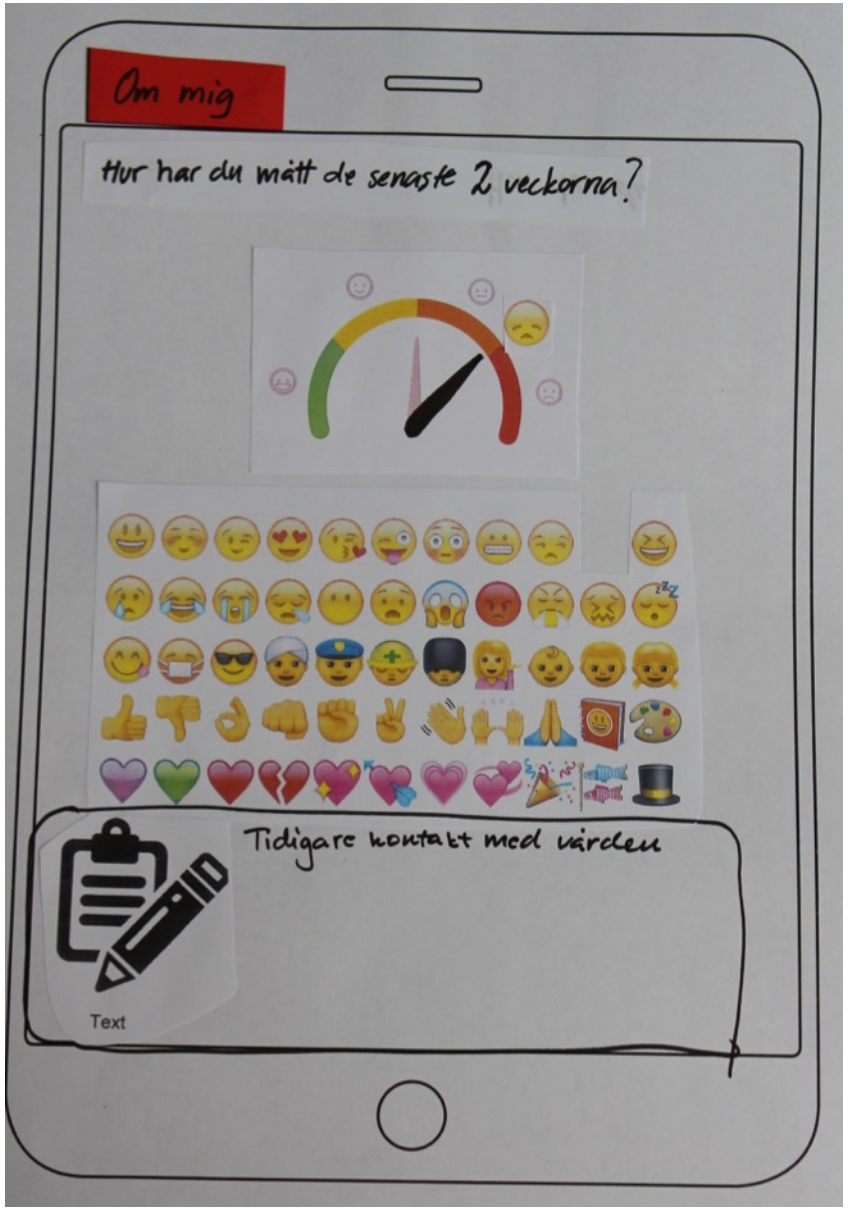
"Det skulle vara bra att få **svara anonymt första gången**, därefter kan man välja om man vill skapa en inlogg och spara listorna"

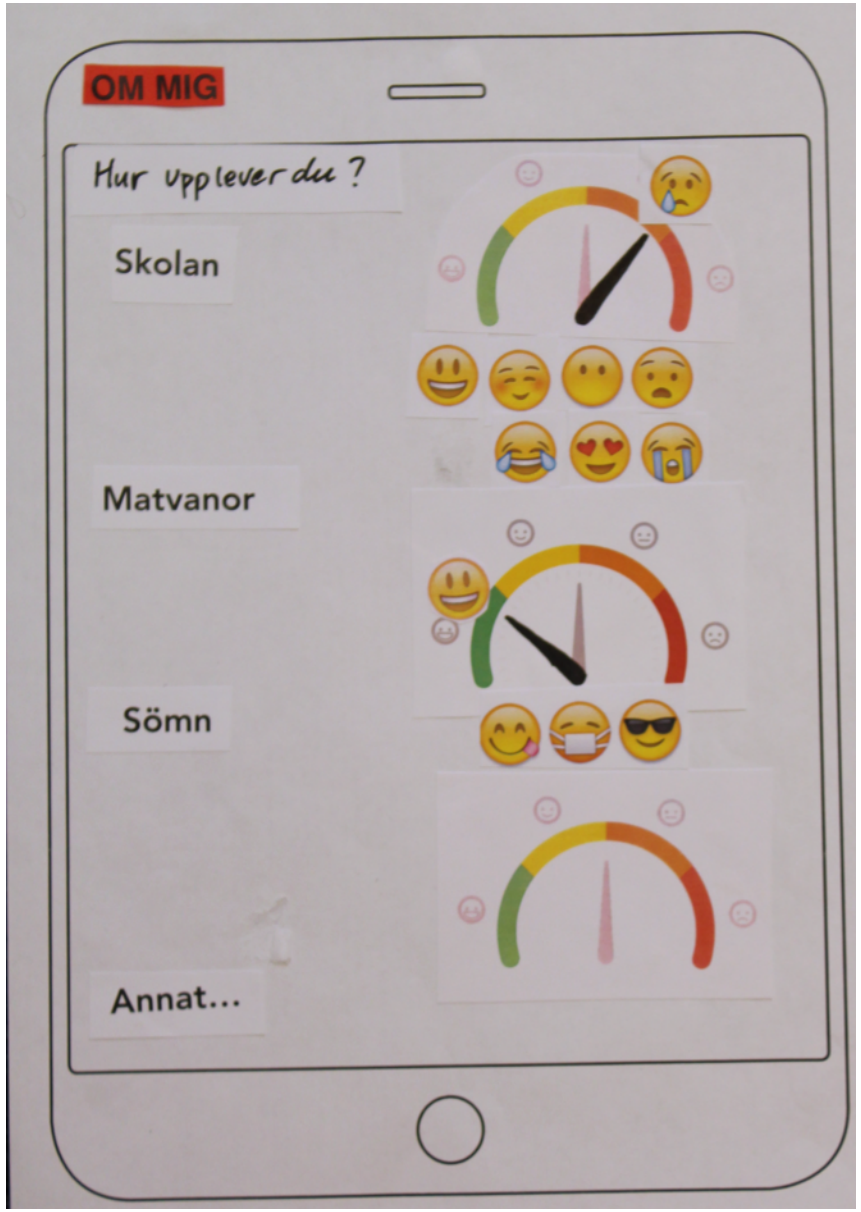
BESKRIVA MÅENDE

”En typ av barometer som man kan **uppskatta måendet**. Det kan kompletteras med **symboler som kan förstärka måendet.**”

”Man ska kunna beskriva **hur det känns, utan att veta vad det är.**”

”Man skulle ju även kunna lägga till något **med egna ord.**”



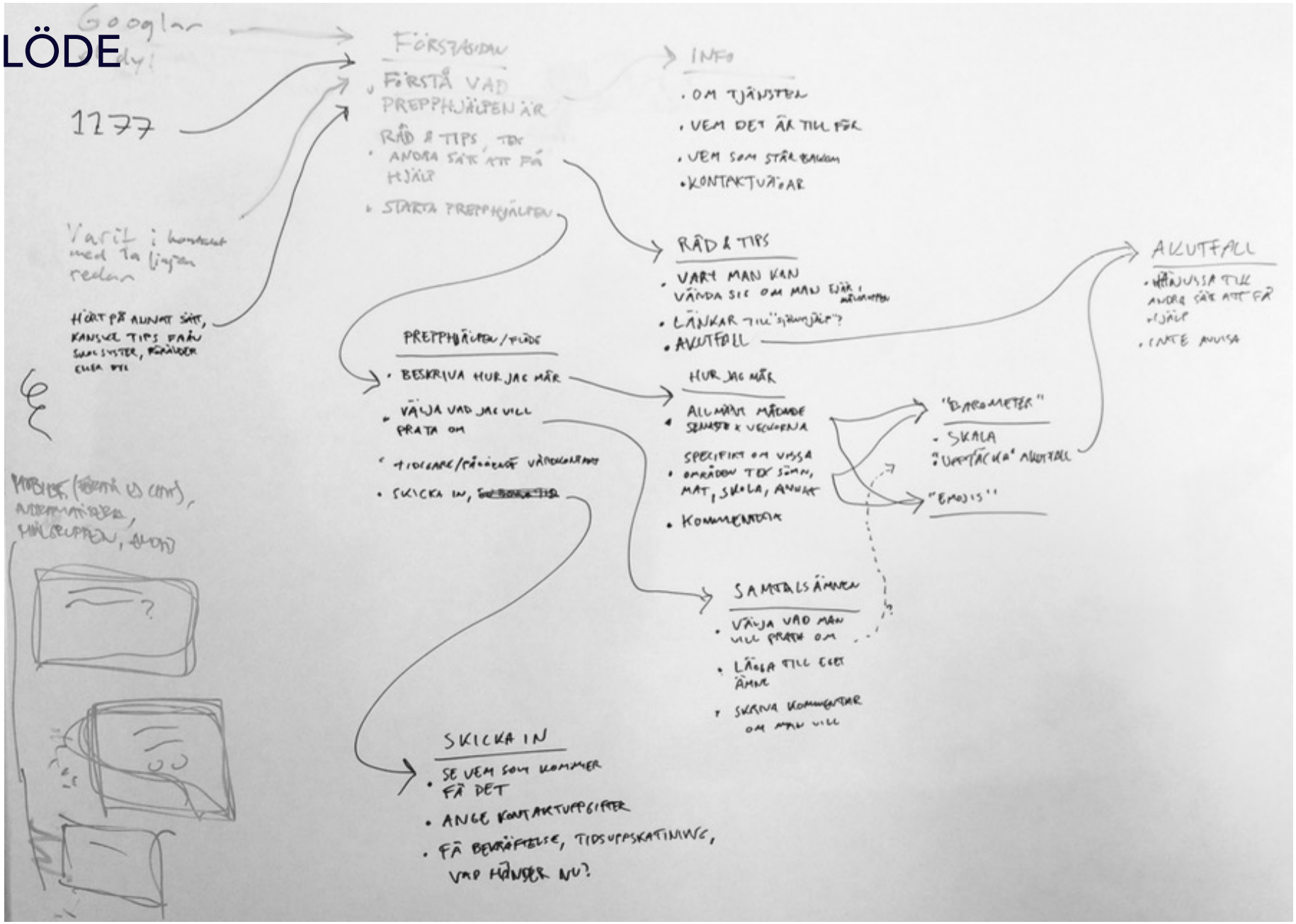


OCEAN OBSERVATIONS

Den digitala byrån Ocean Observations togs in för att hjälpa oss att utveckla en digital prototyp.

ÖVERGRIPANDE FLÖDE

Ocean Observations startade med att bryta ner vår prototyp i ett antal funktioner för att sedan skissa upp det övergripande flödet.

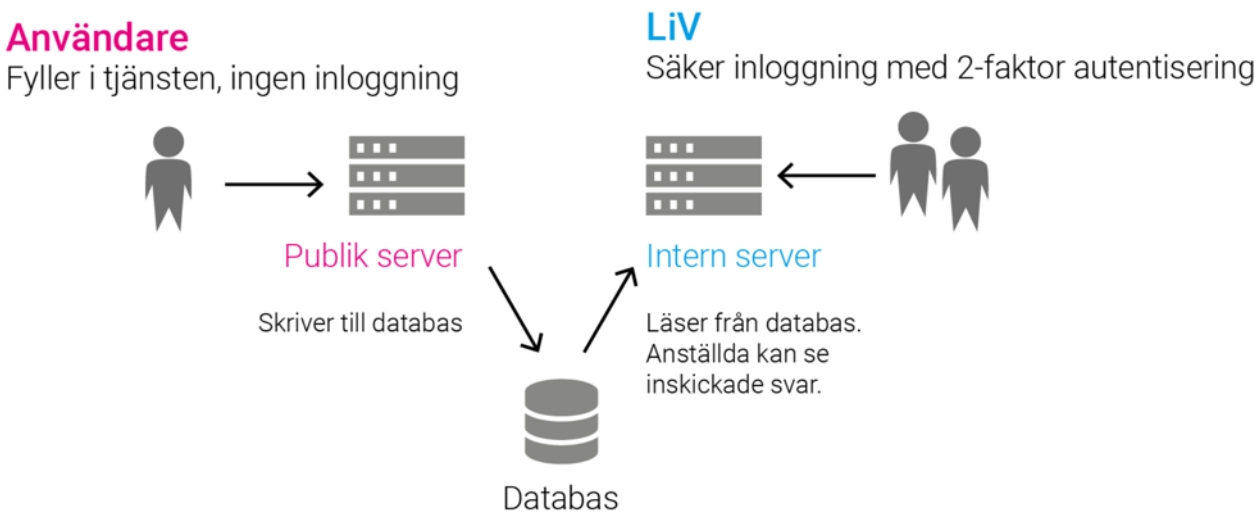


TEKNISKLÖSNING

Utifrån målgruppens behov och tjänstens syfte och mål identifierades möjligheter och begränsningar för olika alternativ.

T.ex. skulle en lösning innebära krav på BankID, vilket skulle höja tröskeln för målgruppen att använda tjänsten.

Den valda lösningen innebär att användarna kan fylla i och skicka personlig information utan krav på inloggning, samtidigt som säker inloggning krävs för LiV som tar del av informationen.



GRAFISK IDENTITET

ExperioLab genomförde en workshop med unga för att ta fram tjänstens personlighet.

Utifrån detta utvecklade Ocean Observations en grafisk identitet och namn.

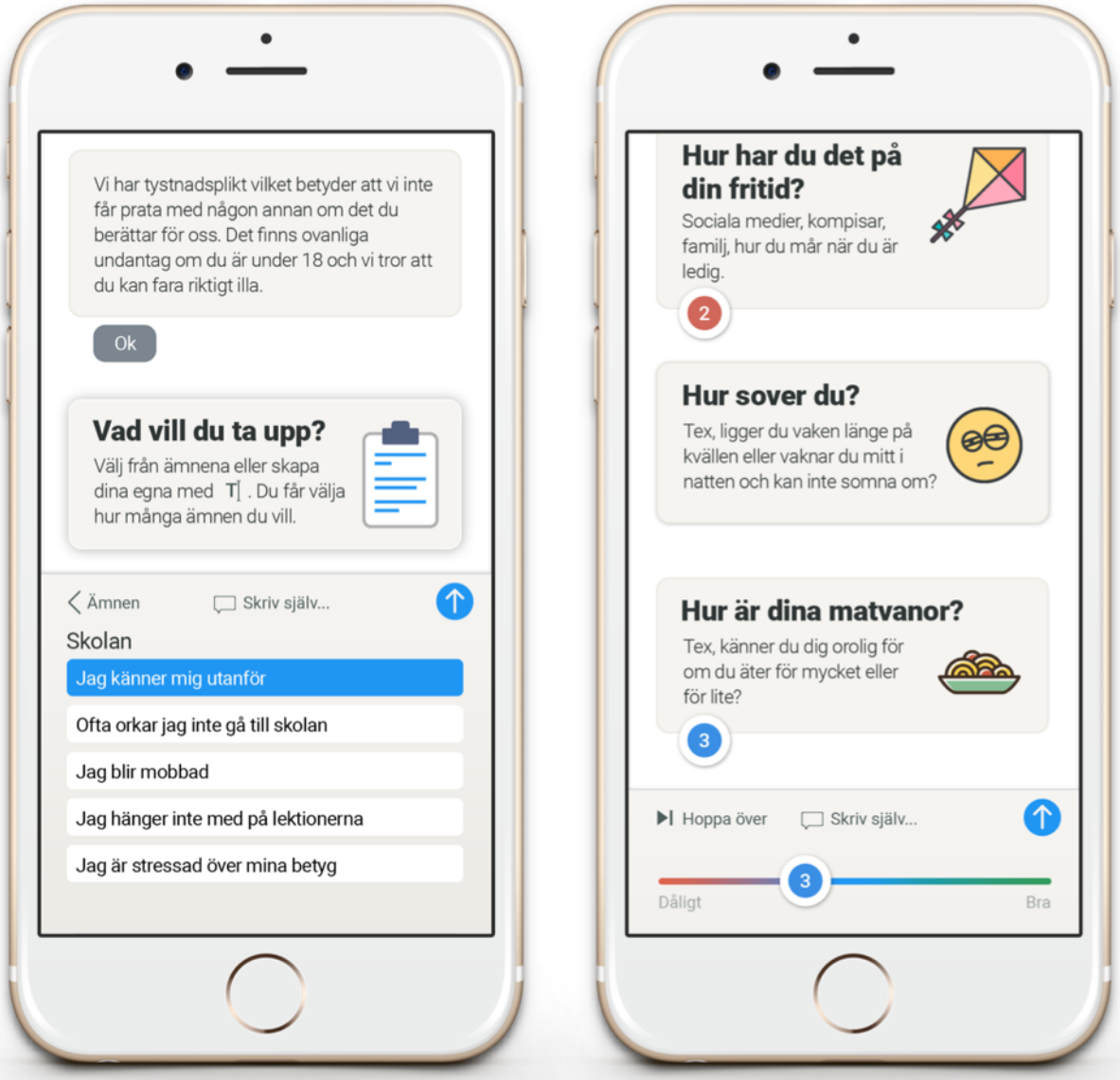
Workshopen visade att den grafiska designen ska kännas avslappnad och välkomnande men samtidigt ge ett seriöst intryck.

UTVECKLING AV FUNKTIONER

Funktionerna har utvecklats för att uppnå tjänstens syfte: att sänka tröskeln att söka kontakt med Första Linjen.

De huvudsakliga funktionerna som tjänsten erbjuder är:

- En chattinspirerad guide där användaren får frågor och ger sina svar
- Möjlighet att skicka in sina svar
- Möjlighet att bli kontaktad för att boka tid
- Information om Första Linjen



ANVÄNDARTESTER

Första användartesterna genomfördes i början av november 2016. Tester genomfördes med tre tjejer och fyra killar i åldern 17-19.

Slutsatser:

- Chattkonceptet funkar bra
- Emojis är enkelt att relatera till
- Uttrycket upplevs tryggt utan att vara tråkigt
- Namnet behöver jobbas vidare på
- Viktigt med tydlighet kring säkerhet och sekretess
- Ungdomar föredrar SMS framför att bli uppringda

"Bra med en sida där man kan skriva ner hur man känner. Att de redan vet lite om mig. Känns individuellt. Mötet blir mer planerat."

ANVÄNDARTESTER

I december 2016 genomfördes ytterligare användartester av Experio Lab.

Tjänsten testades av ungdomarna som hade en pågående kontakt med Första linjen eller som hade tid för ett första möte.

Innan mötet fick ungdomarna använda tjänsten och skicka in sina svar. Efter mötena genomfördes en uppföljningsintervju med både behandlare och besökare.

"Svårt att veta vad som är relevant eller inte när man kontaktar er, nu blir det mer tydligt. Det är som att hemsidan beskriver åt en istället, men det känns ändå aktuellt för mig och jag får fram det jag vill prata om."

Besökare

"Det kändes väldigt bra att behandlaren visste lite om mig nu innan mötet. Det känns som att då har hon en bakgrund och det blir lättare att börja."

Besökare

"Jag får ett större ansvar att verkligen ta upp grejer som besökaren fyllt i. Nu är det inte längre bara deras ansvar, vilket ju kan vara skönt."

Medarbetare på Första linjen

RESULTAT

Webbtjänsten Hurmårdu.nu ger unga en enkel och lättillgänglig ingång till Första linjen och hjälper dem att på ett bekvämt sätt formulera sina bekymmer så att Första linjen snabbt och säkert kan erbjuda det stöd den unga behöver.

VÄRDE FÖR UNGA

- Vården blir mer tillgänglig och jämlik
- Första kontakten upplevs tryggare än befintliga kontaktvägar
- Unga känner sig mindre nervösa och stressade inför sitt besök
- Unga får större inflytande över sitt möte och det som de vill fokusera på
- Snabb respons och återkoppling

VÄRDE FÖR VÅRDPERSONAL

- Kunna effektivisera arbetssätt och rutiner för nya besökare.
- Bättre insyn i vad besökaren vill prata om och känner sig bättre förberedda inför mötet.
- Får en värdefull samtalsguide i mötet som hjälper till att fokusera på det som är värdefullt för besökaren.

Experio Lab:

Louisa Szücs Johansson
louisa.johansson@liv.se

Olga Sabirova Höjerström
olga.sabirova.hojerstrom@liv.se

Första linjen:

Christina Sand
christina.e.sand@liv.se

EXPERIO LAB

Landstinget i Värmland