

Designbrief

Mit hjem som arbejdsplads

OPI LDL – Living Design Lab

- Vejen til Vækst og Velfærd

www.livingdesignlab.dk

Indledning

Dette designbrief er målrettet designvirksomheder, som ønsker at byde ind på en opgave om designfacilitering, -test og udvikling i regi af projektet OPI Living Design Lab (LDL) i forbindelse med de fire af projektets innovationssamarbejder, kaldet 'Mit hjem som arbejdsplads'. Briefet udsendes til minimum tre designvirksomheder jf. Udbudsdirektivet.

Opgaven handler om test og udvikling af en raffineret prototype, som imødekommer udfordringer som indtil nu er identificeret i samarbejde med bl.a. borgere, virksomheder samt Kolding, Billund og Haderslev Kommuner og som skaber potentiale for vækst (øget omsætning, jobskabelse og eksportmuligheder) for tre samarbejdende virksomheder i projektet – TakeAwalk VR, Arbejdsmiljøeksperten og Life-Partners.

Virksomhederne har netop dannet et konsortium imellem sig, og er nu klar til at tage fat på innovationssamarbejdet med faglige ankerpersoner fra de tre kommuner, repræsenteret på tværs af ældre-, velfærdsteknologi og arbejdsmiljøområdet, samt borgere, pårørende og andre fageksperter.

Med udgangspunkt i virksomhedernes tidlige mock-ups og gode ideer, skal parterne sammen udvikle en raffineret prototype, som imødekommer de udfordringer, der er identificeret af kommuner, borgere, virksomheder og andre eksperter, og som potentielt kan føre til øget vækst blandt virksomhederne i konsortiet.

En innovationsproces som vi ønsker en designvirksomheds hjælp til at facilitere.

Indhold

1. Kort om OPI LDL projektet i sin helhed

- Baggrund
- Partnere
- Tidsplan og økonomi

2. 'Mit hjem som arbejdsplads'

- Projektets afsæt
- Identifikation af den (foreløbige) udfordring

3. Virksomhederne og deres initiale koncept

- Præsentation af netværkskonsortiet og deres kompetencer
- Det initiale koncept

4. Designopgaven

- Beskrivelse af opgaven, kompetencer, baggrundsmateriale, budget og tidsplan

5. Tilbuddet

6. Bilag

1. Kort om OPI LDL

1. Kort om OPI LDL

OPI LDL er et designfaciliteret projektsamarbejde mellem offentlige og private parter om udvikling og test af nye løsninger til det kommunale velfærdsområde.

Formålet er at danne

- 4 innovationssamarbejder med hver tre SMV virksomheder og tre kommuner om test og udvikling af nye velfærds løsninger
- En proces gående fra tidlige mock-ups til raffineret prototype

Vores mål er enkelt

Sammen med borgerne og via offentlig-privat innovation (OPI) vil vi løse velfærdsudfordringer i kommunerne og skabe vækstpotentialer blandt private virksomheder.

Og dette skal ske via en design tilgang.

1. Kort om OPI LDL

Økonomiske partnere

- Min. 12 private virksomheder
- 3 kommuner: Kolding, Billund og Haderslev Kommune
- 3 erhvervskontorer: Business Kolding, Billund Erhvervsfremme og Haderslev Erhvervsråd
- Syddansk Universitet: Forskerteams inden for OPI (Institut for Entreprenørskab og Relationsledelse) og Design (Center for SDU Design)
- Ekstern(e) designer(e), der tilkøbes hver af de 4 innovationssamarbejder

Ikke økonomiske partnere

- Welfare Tech
- D2I
- CoLab
- Clean (kun Affald i det offentlige rum)

1. Kort om OPI LDL

Projektets styregruppe

- Tove Gemælle, Direktør for erhvervsfremme, Business Kolding
- Willy Feddersen, Kommunaldirektør, Haderslev Kommune
- Lars Rasmussen, Senior- og Socialdirektør, Kolding Kommune
- Jan Møller Iversen, Social- og Sundhedsdirektør, Billund Kommune
- Kristoffer Blom, Konsulent, Welfare Tech
- Jeppe Hebsgaard Laursen, Direktør, Zebicon
- Kaj Busch, Direktør, KT Strømpen
- Majbritt Rostgaard Evald, Projektleder, OPI Living Design Lab
- Rebekka Daugaard Buhl, Procesleder, OPI Living Design Lab

Projektets arbejdsgruppe

- Charlotte Enevoldsen, Chefkonsulent, Sekretariat og Udvikling, Haderslev Kommune
- Ulrik Jungersen, Designchef, Kolding Kommune
- Majbritt Lykke, Erhvervskonsulent, Business Kolding
- Per Gregersen, Udviklingskonsulent, Haderslev Erhvervsråd
- Kim Nordfelt Thomsen, Specialkonsulent for erhvervsudvikling, Billund Kommune
- Majbritt Rostgaard Evald, Projektleder, OPI Living Design Lab
- Rebekka Daugaard Buhl, Procesleder, OPI Living Design Lab
- Lone Bladt Clausen, Projektassistent, OPI Living Design Lab

1. Kort om OPI LDL

Tidsplan:

- Hvert udviklingsprojekt forventes at vare i ca. 1 år
 - 1. udviklingsprojekt, opstart maj, 2017
 - 2. udviklingsprojekt, opstart august 2017
 - 3. udviklingsprojekt, opstart februar 2018
 - 4. udviklingsprojekt, opstart april 2018

Økonomi:

- Vækstpuljemidler (11,2 mio. kr. finansierer projektet i en periode på 3 år.
 - Finansiering af projektledelse (SDU)
 - Procesledelse (KK)
 - Ekstern(e) designer(e) (ca. 280.00 kr.) pr innovationssamarbejde
 - Mulighed for frikøb af ressourcer i driften
 - 50 % direkte finansiering af virksomhedernes tid

2. Mit hjem som arbejdsplads

2. Afsættet for udfordringen

Mit hjem som arbejdsplads

‘Mit hjem som arbejdsplads’ er en udfordring adresseret på tværs af ældre-, velfærdsteknologi- og arbejdsmiljøområdet i de tre kommuner i projektet, og som danner afsæt for det tredje innovationssamarbejde i OPI LDL.

Udfordringen er identificeret og indledningsvist beskrevet via:

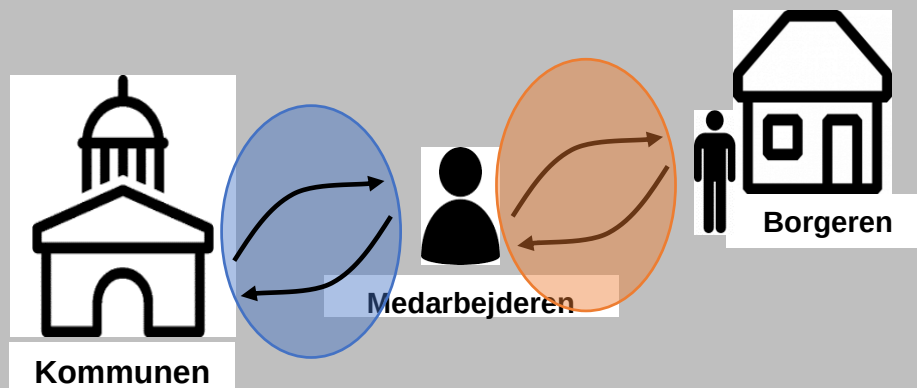
- En initial kortlægning foretaget af Syddansk Universitet
- Indsigter fra antropologisk feltarbejde foretaget af Syddansk Universitet
- Indsigter fra *Projekt Selvværd og Sammenhæng*, Kolding Kommune
- Indsigter fra opstartsworkshops med de tre kommuner, virksomheder og andre eksperter, som er involveret i projektet

Initial kortlægning



Et uddrag af pointer

- Konflikt imellem arbejdsmiljøloven og service-/sundhedslovgivningen og dermed imellem medarbejdernes ret til et forsvarligt arbejdsmiljø og borgerens ret til at bestemme i eget hjem.
- Få guidelines til hvordan borgernes hjem kan omorganiseres – begrænset borgerinddragelse i processen.
- Fokus på hvordan borgeren bør indrette sig efter hjælpepersonalet, fx 'Dit hjem, min arbejdsplads' – ingen borgerinddragelse i processen.
- Fokus på hverdagsrehabilitering og 'mestring af eget liv' – vi skal have gjort borgeren i stand til at klare så meget som muligt selv.





Antropologisk feltarbejde og Projekt Selvværd og Sammenhæng

Antropologisk feltarbejde

Hvad er der på spil, når borgerne modtager hjælp og pleje i hjemmet set fra borgernes perspektiv?

- Sammenhængende borgerforløb
- Manglende tillid til medarbejdernes kompetencer og de forskellige praksis
- Meningsfulde relationer
- Udveksling af informationer
- Power i beslutningsproces

WHO DO WE CARE FOR?

The evident question in these studies is to what extent we compromise the care of the caregivers and vice versa. Through these studies, we gained insight to the how they experience the care practices.

Carl	Lise	Hans
<i>"Do like me; count only in the light hours"</i>	<i>"I am a wife, not a helper"</i>	<i>"I am very satisfied with the care system"</i>
		
Person in care, 72 Suffers from Parkinson, Sclerosis, Diabetes, Epilepsia. Receives 8 visits a day by home care	Wife of Carl, 68 Lives with Carl, and makes sure that Carl gets the help he needs from the municipality.	Person in care, Got a kidney transplant and suffers from mild mental illness.

Antropologisk feltarbejde

Hvad er der på spil, når borgerne modtager hjælp og pleje i hjemmet set fra medarbejdernes perspektiv?

- Evnerne som jonglør
- Forskellige hjælpemidler i forskellige hjem
- Forskellige forventninger fra borgere og pårørende
- Samarbejdet med forskellige aktører og koordinering i mellem
- Kunsten ved at jonglere er, at få det til at se let ud – men det er det ikke!

The Art of Juggling

The act of caregiving is like juggling – an easy looking, but difficult task. The caregivers have to balance a cascade of challenges without missing a ball. The venue, where they perform is in people's homes. Their audience is diverse – not only the citizen in the front row, but also the citizen's relatives on the back seats expect a solid show. It doesn't always work out to pass the balls to other artists on the scene, like the nurse or the next colleague.

CAREGIVERS

THE PERFORMANCE

The success of each performance relies on

- Citizen's willingness to receive help
- Citizen's capability to collaborate
- The skills of the juggler
- The chemistry between the caregiver and the citizen



THE AUDIENCE

Depending on the audience there are different expectations towards the performance

- Expectations of the citizen's family

THE VENUE

Each venue is suitable for a specific style of performance

- A citizen's home / space can place restrictions on the proper performance



OTHER ARTISTS

Multiple person performances requires skilled acts of passing on the props

- Teamwork coordination
- Lack of collaboration across actors

THE PROPS

Different performances require different props

- Availability of equipment
- Process of obtaining equipment



THE CASCADE

The art in juggling is to make it look easy, but it's not

- Lack of breaks
- Tight schedules
- No time for unexpected tasks



DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

SDU

syddansk
vækstforum



Haderslev



Billund
kommune



Kolding
Kommune

Projekt Selvværd og Sammenhæng

Hvordan oplever borgerne mødet med kommunen?

De fem leveregler for medarbejdernes møde med borgerne:

1. Tal et sprog, som alle mennesker forstår
2. Alt inden for din radar er dit ansvar
3. Det er borgerens plan
4. Sæt fællesskab i spil
5. Gå borgeren i møde

Sprogbruget, "den gode relation" og fællesskabet har stor betydning for mange borgere
(Kilde: Kolding kommune)

Indsigter fra Kick-off-, Ekspert- og Matchmaking Workshop (august-oktober 2017)



Hvor gør det ondt?

Fra et medarbejder- og borgerperspektiv:

Indretning og omorganisering af borgeres hjem giver konfliktfyldte situationer mellem medarbejdere, borgere og pårørende

- Med betydning for medarbejderes fysiske og psykiske velbefindende, sygefravær og jobtilfredshed samt borgere og pårørendes tilfredshed, oplevelse af mening, tryghed og følelse af egenkontrol

Konflikt imellem Arbejdsmiljøloven og Service-/ Sundhedslovgivningen, dvs. imellem medarbejderes ret til et forsvarligt arbejdsmiljø og borgeres ret til at bestemme i eget hjem:

- Ofte prioriteres hensynet til borgerens ønsker
- Kompromis med medarbejdernes arbejdsmiljø

Fremtidig stigning i antallet af komplekse forløb – borgere udskrives tidligere i et behandlingsforløb og visiteres senere til plejehjem.

Hvor gør det ondt?

Fra et medarbejder- og borgerperspektiv:

Fokus på hhv. snigerne (borgere der ændrer behov over tid) vs. akutte borgere samt komplekse og almindelige borgerforløb.

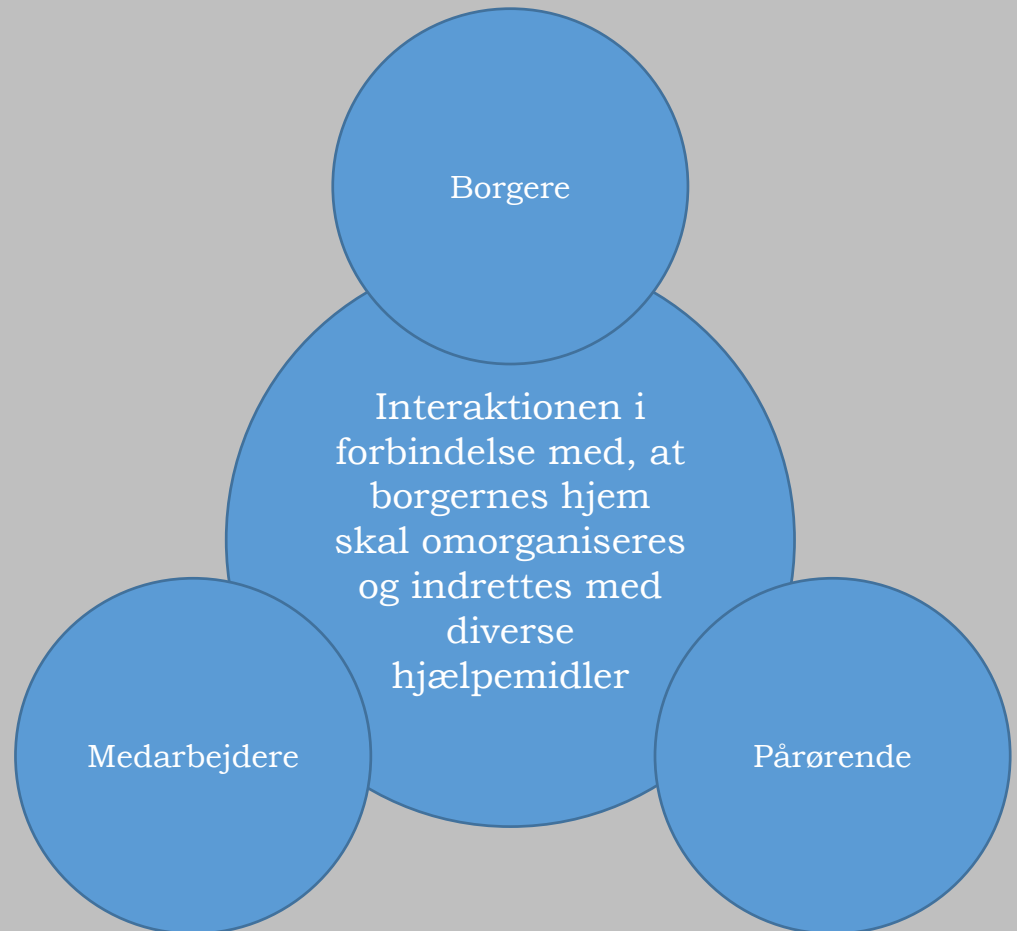
Borgerforløb involverer mange parter – et ønske, en nødvendighed og en kompleks opgave

- Kommunikation, interaktion og den rette involvering er svær. Et ”fælles tredje” mangler

Udfordringen – kort fortalt

”Smerten” og konflikterne i forbindelse med dialogen mellem borger, pårørende og medarbejdere - og arbejdet med centimeterne - nævnes gentagende gange som en væsentlig udfordring med stor betydning for medarbejdernes både fysiske og psykiske arbejdsmiljø.

Samtidigt eksisterer der et stort forbedringspotentiale ift. inddragelse af borgerne.



3. Virksomhederne og deres initiale koncept

Virksomhedskonsortiet

-Og hvem de er

Virksomhederne, der danner partnerskab med hinanden, er hhv. Takeawalk VR ApS (www.takeawalkvr.com), ARBEJDSMILJØEksperten (www.ameksperten.dk) og Life-Partners A/S (www2.life-partners.com).

Virksomhederne ønsker dermed at teste og udvikle en ny fælles løsning (raffineret prototype), som både imødekommer de udfordringer kommuner, borgere og virksomheder har identificeret i forbindelse med, at plejekrævende borgeres hjem bliver omdannet til en kommunal arbejdsplads, og som potentielt giver øget omsætning, vækst og eksportmuligheder blandt virksomhederne i konsortiet.

Virksomhedskonsortiet

-Og deres kompetencer

TakeawalkVR	ARBEJDSMILJØEksperten	Life-Partners
Viden og knowhow inden for visuelle teknologier såsom 3D, VR, AR, billeder, video, webdesign mm. Specielt vil visualiseringsteknologi blive inddraget for at skabe brugervenlige 360 graders scanninger af rum til visualisering af muligheder for omorganisering. TakeawalkVR har allerede robust erfaring med scanning af rum og indgående kendskab til plejesektoren, demensområdet og udskoling inden for det kommunale regi.	Viden og knowhow om arbejdsmiljø og lovgivningen på området. AME rådgiver virksomheder til forandringer i arbejdsmiljøet og løft af arbejdsmiljøet. Der trækkes særligt på viden om forandringsteori, psykologi og ergoterapi set i arbejdsmiljømæssigt perspektiv. Relationer, trivsel, håndtering af konflikter og forebyggelse er nøgleord, ligesom AME's erfaringer med stærk udnyttelse af medarbejdernes ressourcer vil være i spil. AME har arbejdet med kommuner om deres arbejdsmiljø rundt om i hele landet og har stærke relationer til flere kommuner.	Viden og knowhow om udvikling af it-baserede moduler tilpasset en eksisterende kommunikationsplatform med brugervenlig frontend og backend. Kommunikationsplatformen sætter medarbejdere, borgere og deres pårørende i centrum for en vedvarende relation og kan tilgås situationsbestemt, så modulerne tilpasses den enkelte borgers situation. Life-Partners har allerede robust erfaring med salg af IT-løsninger til danske kommuner ift. sundheds- og pleje/omsorgsbranchen. Endvidere trækkes der også på virksomhedens relationer til det tyske marked.

DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

SDU

syddansk
vækstforum



Haderslev



Billund
kommune



Kolding
Kommune

Det første koncept

-Og dermed retningen for den raffinerede prototype

Modulopbygget teknisk løsning i en kommunikationsplatform:

1. Modul: Involverer og forventningsafstemmer med borgere og pårørende om, hvad det vil sige, at deres hjem skal omorganiseres samt synliggør/visualiserer roller og muligheder.
2. Modul: Screener borgeres situation og angiver deres servicebehov set fra både borgerens side og medarbejdernes side, så der kan skabes dialog mellem borgere og medarbejdere. Samtidig skabes indblik og overblik medarbejdere imellem.
3. Modul: Kvalificerer løbende medarbejderes dialog og relationsskabelse til borgere og de pårørende, så kompetencer fx inden for konflikthåndtering og færdigheder i professionel empati opnås.
4. Modul: Visualiserer, hvordan borgeres hjem kan indrettes efter Arbejdsmiljølovgivningen (a la IKEA køkken), så borgere, uanset om de er akutte eller snigere, inddrages aktivt i organiseringen af deres hjem.

Det er målet, at en raffineret prototype er testet og udviklet ved udgangen af november 2018.

4. Designopgaven

Designopgaven

I samarbejde med virksomhedskonsortiet, repræsentanter fra kommunerne og OPI-LDL proces- og projektledelsen, har vi brug for hjælp til at:

Kvalificere og supplere den eksisterende behovsafdækning i projektet (understøttet af SDU Design og IER), herunder kvalificering af problemstilling, som afsæt for den designfaciliteret innovationsproces.

Udvikle virksomhedskonsortiets initiale koncept til en raffineret prototype med kommercielt potentiale, der testes i livemiljøer i de tre kommuner. Udvikling og test foregår i tæt samarbejde med virksomhedskonsortiet og driftsmiljøer i de tre kommuner bl.a. via brugerinddragelse (bl.a. borgere, pårørende og medarbejdere) og antropologiske observationer.

Understøtte fremdriften i den designfaciliteret innovationsproces mellem kommuner og virksomhedskonsortium i projektets løbetid samt løbende dokumentation af processen.

Sikre, at den raffinerede prototype er æstetisk formgivet i forhold til interaktion og kommunikation med brugerne.

Sikre, at designprocessen holdes i tæt relation til udvikling af en forretningsmodel for kommuner og virksomhedskonsortium, hvor inputs bl.a. indsamles til virksomheds- og kommunerettet business case for løsningen.

Designopgaven

Vores ønsker til kompetencerne i din virksomhed er derfor, at I:

- Kan tage fat på opgaven på baggrund af det eksisterende materiale i projektet
- Praktiserer design både som metode til facilitering af en innovationsproces og som konkret produktudvikling, hvor en raffineret prototype testes og udvikles i driftsnære miljøer
- Behersker forskellige designmetoder. I formår at indsamle og omsætte indsigter fra brugere, virksomheder og andre fageksperter til kommunikative tekniske virkemidler af digital og visuel karakter
- Udvikler løsninger med høj innovationsgrad og et solidt forretningspotentiale
- Arbejder struktureret, sikrer fremdrift og sørger for løbende dokumentation af processen bl.a. til offentliggørelse af viden på vores hjemmeside
- Kan disponere arbejdet passende ift. kvalificering af behovsafdækning samt test og udvikling af en raffineret prototype. Aktiviteter som primært vil foregå i Kolding, Billund og Haderslev kommune

Designopgaven

Budget og tidsramme

Vi budgetterer med **280.000 kr.** (plus moms) til at honorere dit arbejde for i projektets løbetid fra 1. maj 2018 - 30. november 2018.

5. Tilbuddet

Tilbuddet

Det forventes, at der afleveres et tilbud, som minimum indeholder:

- En plan for en designproces på baggrund af det foreliggende materiale, dvs. fra initialt koncept til raffineret prototype. Planen skal beskrive aktiviteter, metoder og forventet output-form samt hvilke konsulenter, der involveres og deres kompetencer. Medsend gerne CV tilhørende relevante konsulenter.
- Forventninger til antal møder med virksomheder og kommuner samt orienteringer af projekt- og procesleder i projektperioden.
- Tidsplan for perioden 1 . maj 2018 – 30. november 2018 for alle aktiviteter, herunder hvor der skal træffes beslutninger undervejs i processen.
- En fast pris for alle aktiviteter, herunder evt. transport og overnatning. Der skal redegøres for timeforbrug og timepris.
- Beskrivelse af erfaring med gennemførelse af lignende designprocesser.

Tilbuddet skal så vidt muligt ramme beløbet 280.000 kr. (inkl. evt. transport) + moms.

Tilbuddet

Tilbudsprocessen:

- Tilbud bedes sendes til Procesleder, Rebekka Daugaard Buhl via mail ([rbuhl@kolding.dk/](mailto:rbuhl@kolding.dk)) senest mandag den 16. april 2018 kl. 12.00.
- Kolding kommune forbeholder sig retten til at efterspørge yderligere oplysninger vedr. fremsendt materiale.
- Onsdag den 18. april 2018 i tidsrummet 15.15-17.15 inviteres kvalificerede tilbudsgivere til et dialogmøde af ca. 20 minutters varighed, hvor det fremsendte materiale præsenteres og drøftes med bl.a. repræsentanter fra virksomhederne, kommunerne samt projekt- og procesledelsen i OPI LDL. Dialogmødet foregår på Syddansk Universitet, Universitetsparken 1, Kolding. Nærmere info om mødet fremsendes umiddelbart efter den 16. april 2018 kl. 12.00.
- Designopgaven tilbydes til den designvirksomhed, som vurderes, at have det bedste afsæt for at kunne løse designopgaven jf. beskrivelsen i dette brief. Aftalen dokumenteres via underskrift fra begge parter.

Eventuelle spørgsmål vedr. design- og eller tilbudsprocessen kan rettes til Procesleder, Rebekka Daugaard Buhl, [rbuhl@kolding.dk/](mailto:rbuhl@kolding.dk) 20 58 73 86.

6. Baggrundsmateriale

Baggrundsmateriale

3. innovationssamarbejde – Mit hjem som arbejdsplads:

SDU's kortlægning af eksisterende kommunale erfaringer

- *Bilag 1. Kortlægning af kommunale erfaringer*

Inputs til initial business case fra hhv. Haderslev og Kolding kommuner (materialet er fortroligt og fremsendes derfor efter, at en aftale er indgået med en designvirksomhed)

- *OPI LDL_Mit hjem som arbejdsplads_BC Haderslev*
- *OPI LDL_Mit hjem som arbejdsplads_BC Kolding*

Guide til dannelse af netværkskonsortium mellem private virksomheder

- *Bilag 2. Netværkskonsortieguide*

OPI LDL: www.livingdesignlab.dk

5. Bilag

OM OPI LDL:

www.livingdesignlab.dk

Om 1. innovationssamarbejde – affald:

- *Bilag 1. Arbejdsnotat: AdOR*
- *Bilag 2. Kortlægning af kommunale erfaringer*
- *Bilag 3. Projektoplæg fra virksomhederne*
- *Bilag 4. Netværkskonsortieguide*
- *Bilag 5. Kontraktudkast*