



VETTERLI ROTH & PARTNERS



DESIGN THINKING IM GESUNDHEITSWESEN

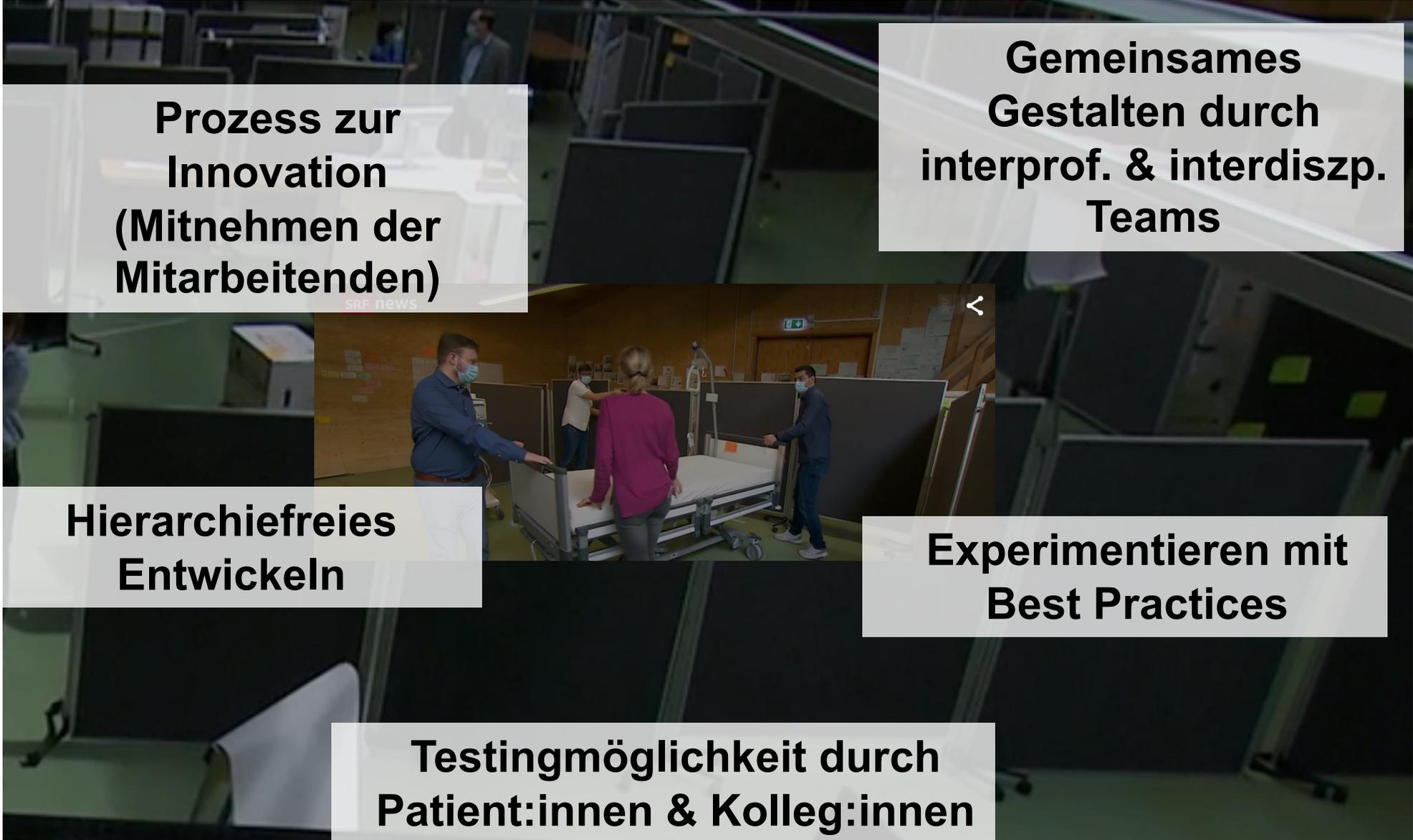
DR. CHRISTOPHE VETTERLI
26. OKTOBER 2022

DESIGN THINKING LIVE



Quelle SRF (2021). https://www.srf.ch/news/schweiz/simulation-der-ablaeufe-ungewohnter-testlauf-fuer-das-neue-luzerner-kinderspital?wt_mc_o=srf.share.app.srf-app.sms (6:53 - 8:13)

DESIGN THINKING ALS PLATTFORM ZUR INNOVATION



**Prozess zur Innovation
(Mitnehmen der Mitarbeitenden)**

Gemeinsames Gestalten durch interprof. & interdiszp. Teams

Hierarchiefreies Entwickeln

Experimentieren mit Best Practices

Testingmöglichkeit durch Patient:innen & Kolleg:innen

ZU BEGINN . . .

Können wir die neuen
Prozesse nicht direkt am
Sitzungstisch definieren?



ZU BEGINN . . .

Brauchen wir dafür
wirklich so eine
Prototyping Fläche?



ZU BEGINN . . .



Können wir die neuen Prozesse nicht direkt am Sitzungstisch definieren?

Nein! Wir wollen die Menschen hinter den Prozessen von Beginn weg mitnehmen und Innovation mit den Menschen zusammen provozieren.

ZU BEGINN . . .

Brauchen wir dafür
wirklich so eine
Prototyping Fläche?



**Unbedingt! Die Menschen sind viel engagierter
in der Lösungsfindung, wenn sie haptisch
entwickeln und testen können.**

EIN PIONIERFALL: AM ANFANG WAR EIN ZELT . . .



Quelle: LKH Univ. Klinikum Graz (2015)

AKTUELL: PROTOTYPINGZONE LKH UNIV. KLINIKUM GRAZ

Ständige
Prototypenzone



LKH Univ.Klinikum Graz (2022)

ABER WARUM DIESER GANZE AUFWAND?

WER HAT SIE SCHON?

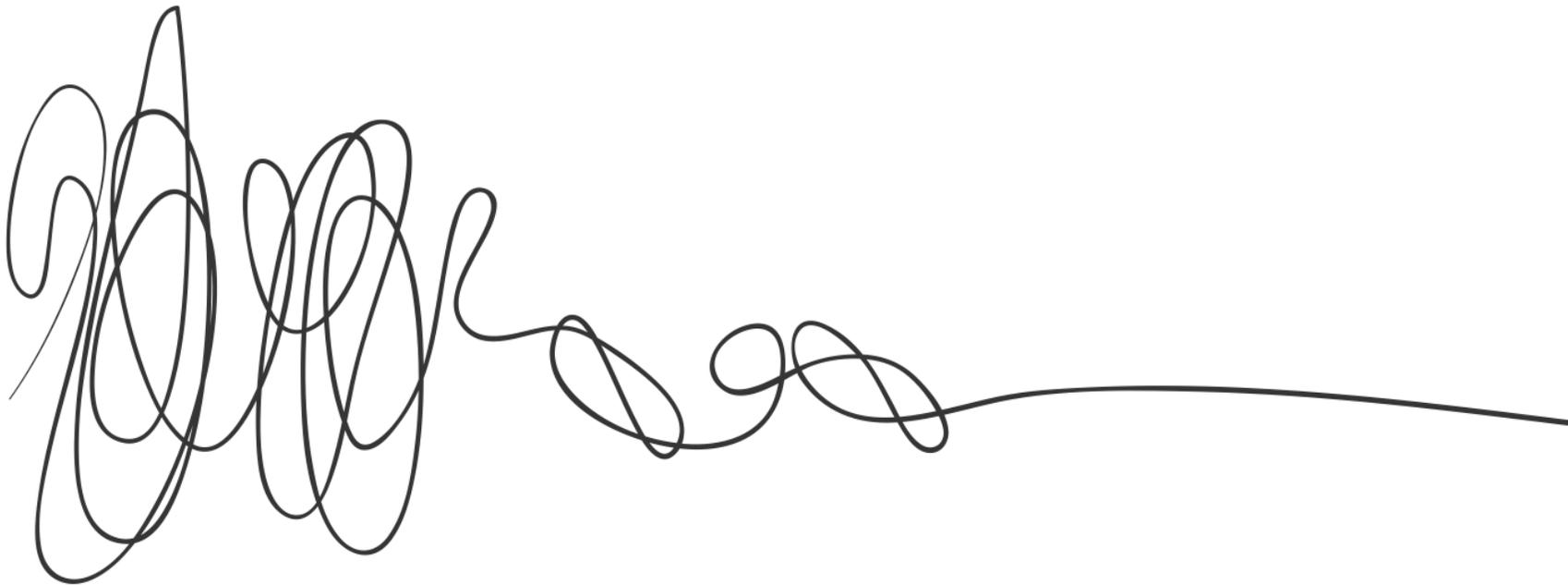
A man in a dark suit and tie is shown from the chest up, holding a glowing white sphere with both hands. The sphere is the brightest element in the scene, casting a soft glow on his hands. A large, red, rounded rectangular stamp with a white border is overlaid diagonally across the center of the image, containing the text 'AUSVERKAUFT' in bold, red, uppercase letters.

AUSVERKAUFT

INNOVATION IST KEIN LINEARES GESCHÄFT

Unsicherheit

Gewissheit

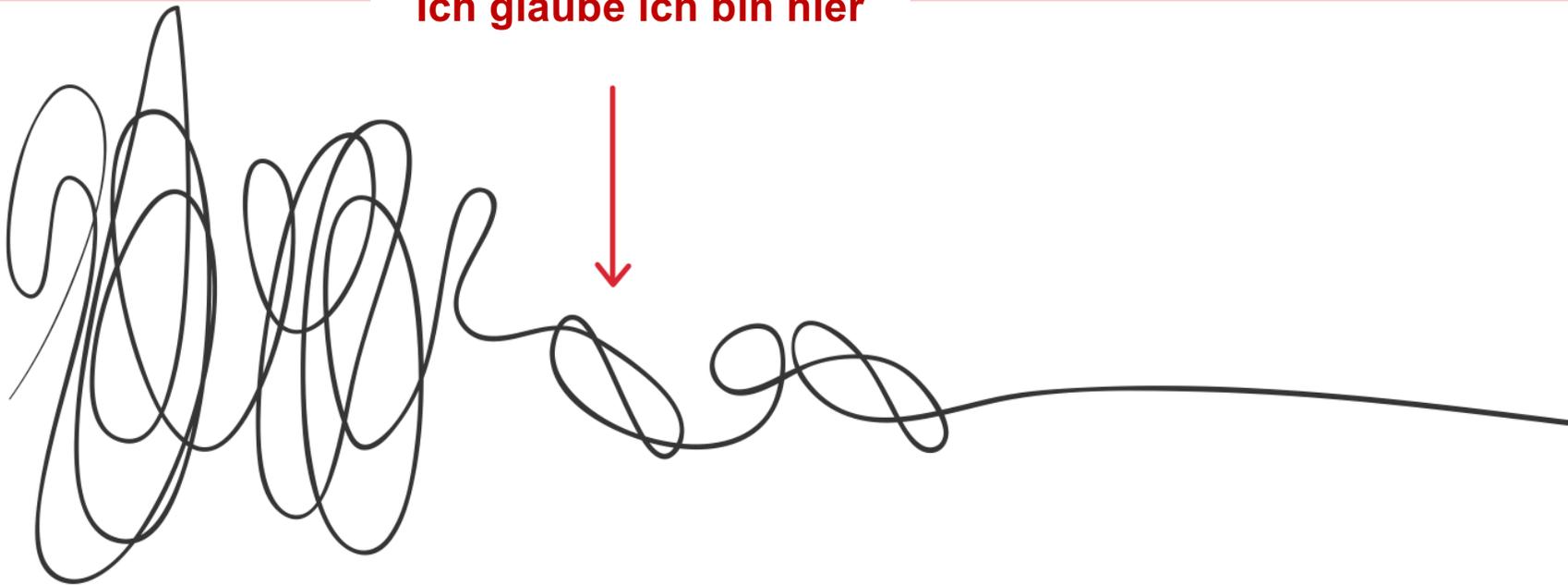


INNOVATION IST KEIN LINEARES GESCHÄFT

Unsicherheit

Gewissheit

Ich glaube ich bin hier



**Die Expert:innen in
Expertenorganisationen müssen
gemeinsam lernen und innovieren.**

WAS IST DESIGN THINKING EIGENTLICH?



Prof. Dr. Larry Leifer
Stanford University

Co-Autor Design Thinking Kapitel
Vetterli & Leifer (2021) im Buch
New Healthcare Management

WAS IST DESIGN THINKING EIGENTLICH?



Prof. Dr. Larry Leifer
Stanford University

Co-Autor Design Thinking Kapitel
Vetterli & Leifer (2021) im Buch
New Healthcare Management

There is no definition.

WAS IST DESIGN THINKING EIGENTLICH?



Prof. Dr. Larry Leifer
Stanford University

Co-Autor Design Thinking Kapitel
Vetterli & Leifer (2021) im Buch
New Healthcare Management

There is no definition.

The Human Rule
(Bedürfnisse)

The Ambiguity Rule
(Unsicherheit)

The Re-Design Rule
(Iterationen)

The Tangible Rule
(Prototyping)

WAS BRAUCHT ES DAZU?

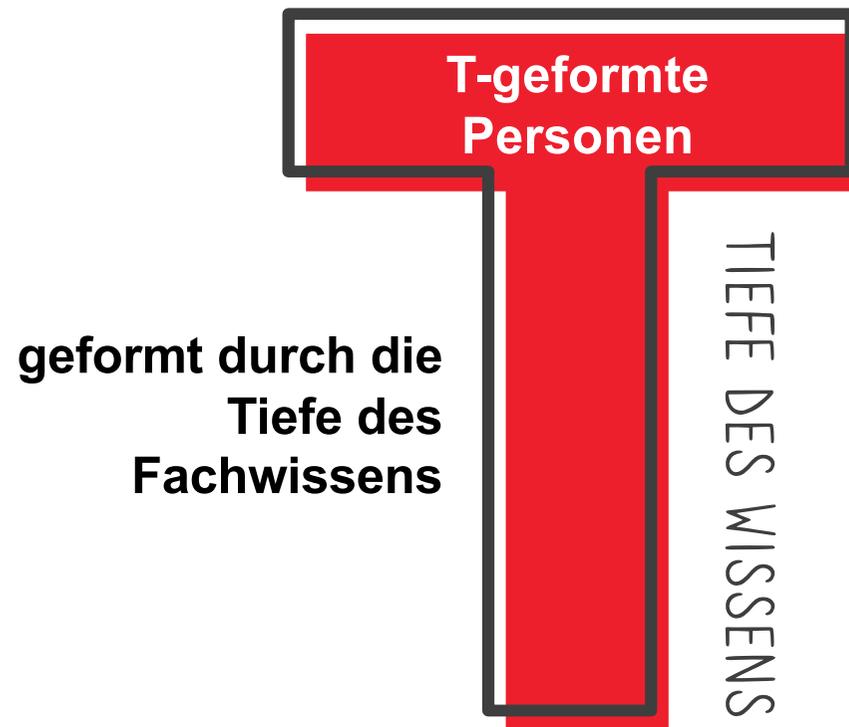
MENSCHEN UND IHRE EXPERTISE.



T = KREATIVES VERHALTEN UND FACHWISSEN

geformt durch die Breite des
kreativen Verhaltens

BREITE DES WISSENS



Quelle: Vetterli & Leifer
(2021)

T = KREATIVES VERHALTEN UND FACHWISSEN

geformt durch die Breite des
kreativen Verhaltens **Design Thinking**

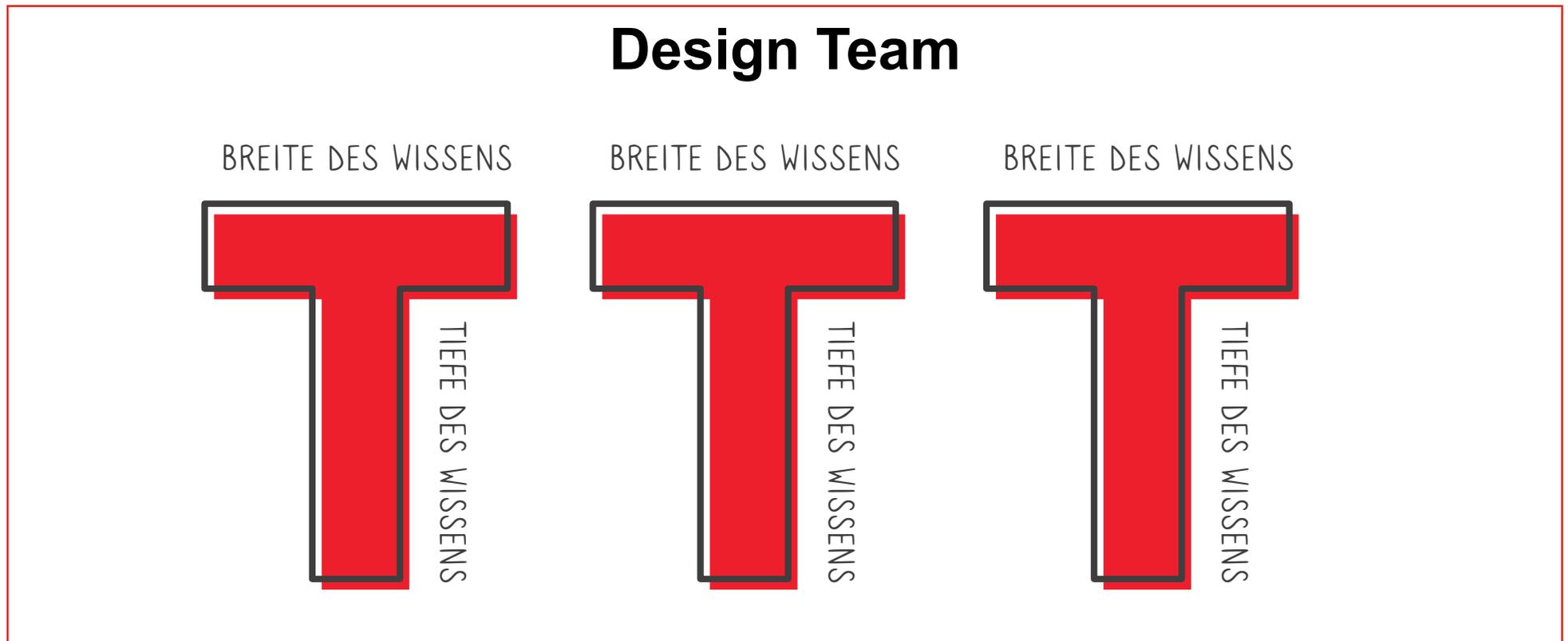
BREITE DES WISSENS

geformt durch die
Tiefe des
Fachwissens
Medizin-Disziplinen



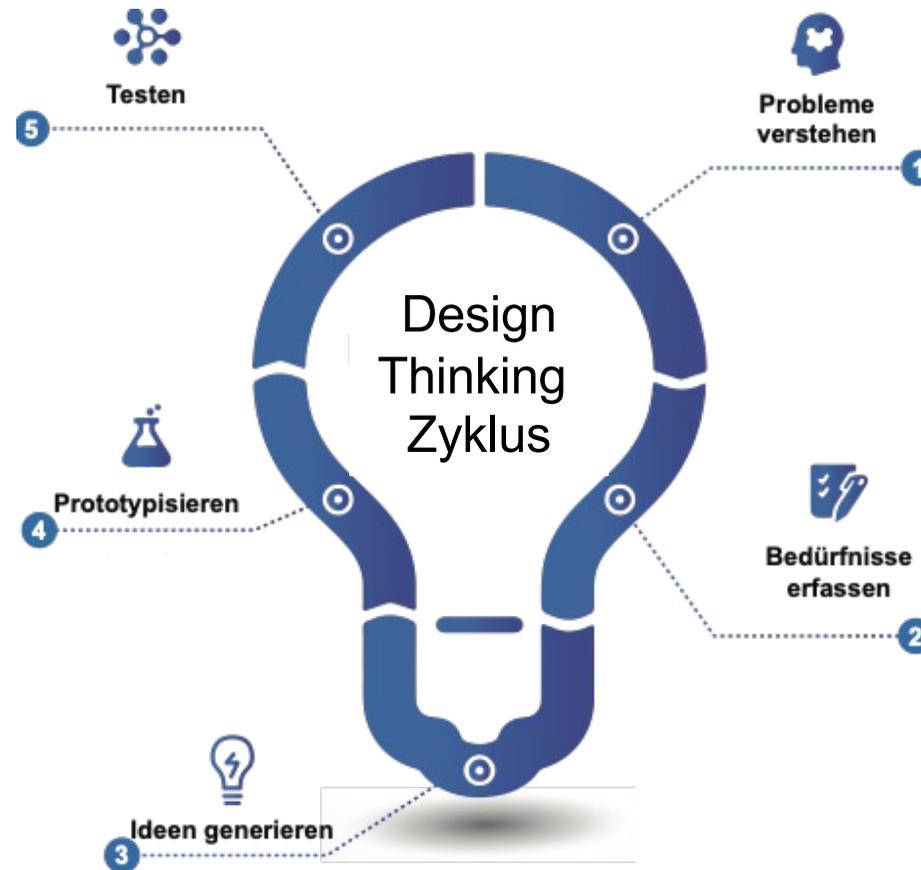
Quelle: Vetterli & Leifer
(2021)

GUTE DESIGN TEAMS SIND INTERDISZIPLINÄR UND INTERPROFESSIONELL



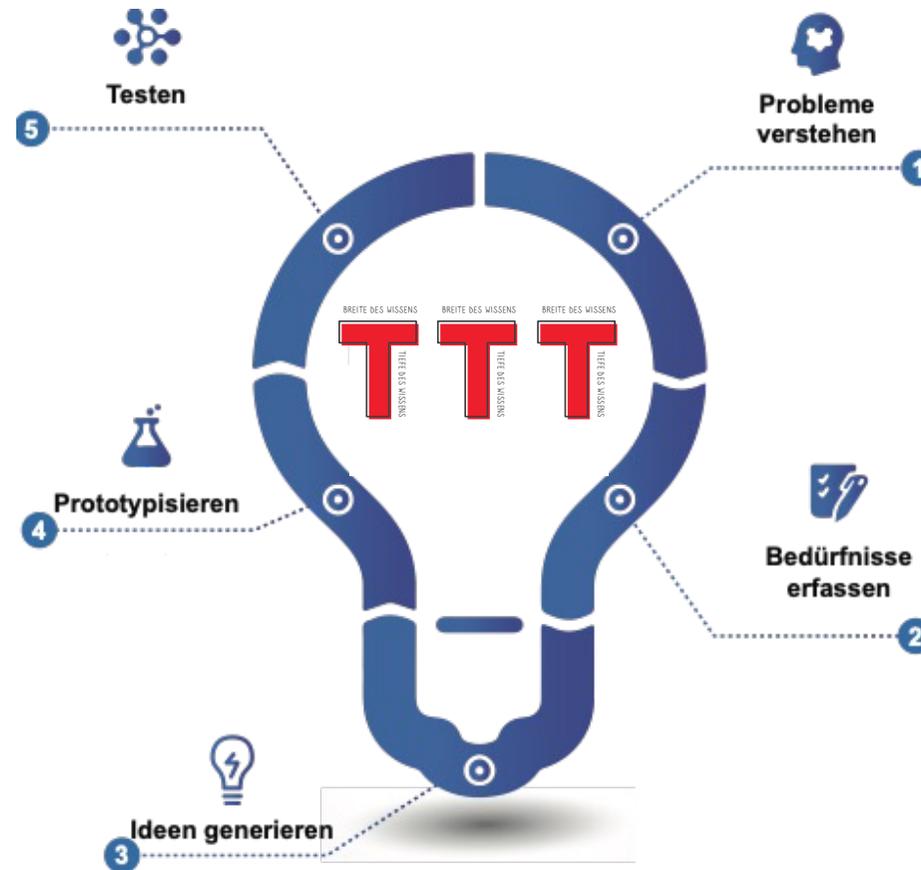
Quelle: Vetterli & Leifer
(2021)

DIE HAUPTAKTIVITÄTEN DES DESIGN TEAMS: LERNEN UND ENTWICKELN



Quelle: In Anlehnung an ME310
Stanford University (2006)

1 PROBLEME VERSTEHEN



Quelle: In Anlehnung an ME310
Stanford University (2006)

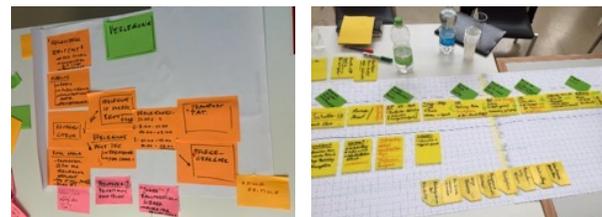
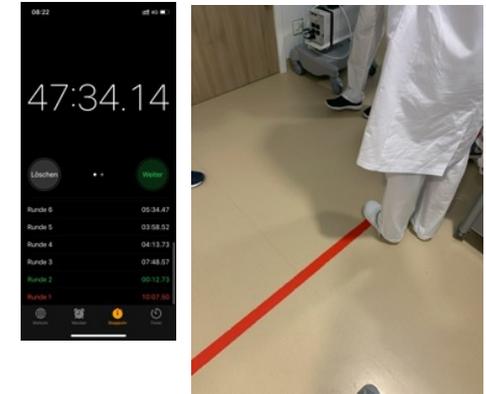
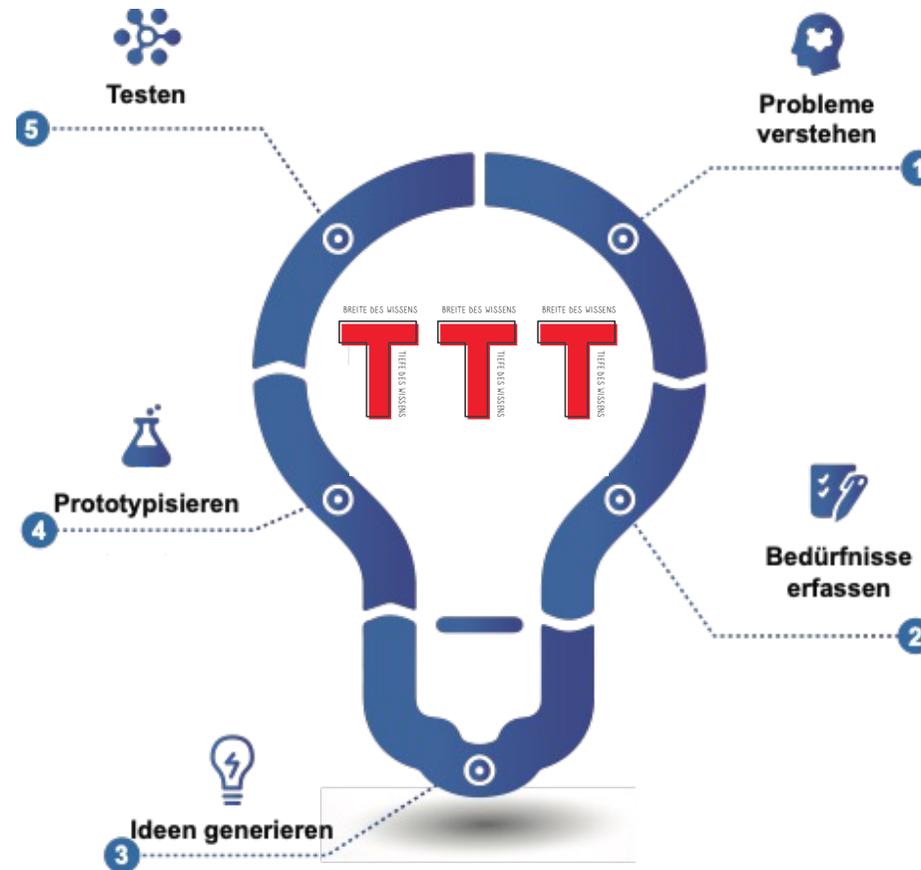
1

PROBLEME VERSTEHEN: 6 TAGE BEOBACHTUNG VOR ORT



Quelle: Design Thinking
@Luzerner Kantonsspital (2022)

BEDÜRFNISSE ERFASSEN



Quelle: In Anlehnung an ME310
Stanford University (2006)

BEDÜRFNISSE IN PERSONAS FESTHALTEN

Details zur Person

- Name & Alter
- Diagnose
- Typische Aussagen
- Charakter & Lebensumstände

PERSONA

JO
alt



NAME VRENI ~~HUBER~~ HUBER

ALTER 70

HERKUNFT LITAU

PROBLEME / DIAGNOSE SCHWIMMEL-PROBLEM

TYPISCHE AUSSAGE (IN DIREKTER REDE)

Was sagt die Person zum Personal, zu ihren Begleitpersonen...

DETAILS ZUR PERSON

Was ist das für eine Person?

- Familiäre Situation, Wohnsituation
- Beruf & Hobbies
- Charakter & Verhalten
- Hintergrund zur Gesundheitssituation
- Risikoprofil

Offt mit Begleitperson (MANN / KIND) PFLEGEPERSON

WANDERT GERNE

MAG GARTENARBEIT

MUND

HÖRT NICHT MEHR SO GUT

BLUTDRUCK

MÖCHTE NICHT ZU LAST FALLEN

ZIELE AUS SICHT LEITUNGSERBRINGER

Was macht den für diese Person optimalen... p. mit welchem Ziel

WIEBER

STÄTIGKEITEN

TEGRATION

BEDÜRFNISSE DER PATIENT:INNEN & TEAM

Was ist dieser Person auf Basis Ihrer aktuellen Situation, Ihrer Persönlichkeit etc. speziell wichtig? Welche Tätigkeiten muss sie erledigen? Mit welchen Herausforderungen sind die Mitarbeitenden konfrontiert?

	Patientensicht		Mitarbersicht
	Aufgaben	Bedürfnisse	Typische Herausforderungen (Pains & Gains)
Vor dem Termin	HAUSART-BESUCH	VORWICHTIG INFO ÜBER WEITERES VORGEHEN (VERZEHR)	QUALITÄT DER ZUWEISUNG inkl. Dokumentation
	AUSGEBOT VERSTEHEN	EINFACH + KLAR + VOLLSTÄNDIG	KOORDINATION DER VERFUHRER-SUCHUNGEN
	TRANSPORT ORGAN.	FAMILIENST	INTEGRATION HNST (z.B. externe Bildgebung in UWS-System)
Während dem Termin	ANREISEN	KLARE SIGNALE + PARKPLATZ	PAT. ZU SPÄT, z.B. KON PARKPLATZ, NICHT GEFUNDEN
	ANMELDEN	NICHT WARTEN	ZEITPLAN EINHALTEN
	ZUNEHMEN + ERGEBNIS NEHMEN	EINFACHE & KLARE INFOS	AUSREICHEND ZEIT FÜR ANAMNESE & EINFLUSS AUF DIAGNOSE
Nach dem Termin	FOLGETERMIN(E) VEREINBAREN	DIAGNOSE & WEITERE SCHLETTEN	INFORMATIONSTRANSFER
	HEIMREISE	FRAGEN STELLEN	KOORDINATION DIVERSENER TERMINE (UNTERSUCHUNGEN)
	BEHANDLUNGSEMPFEHLUNGEN BEFOLGEN (z.B. MEDIKAMENTE, ERNÄHRUNGSBERATUNG ETC.)	SCHREIFLICHE INFOS ZUM NACHLESEN	MONITORING DES PATIENTEN
	SYMPTOM-KALENDER FÜHREN	FEEDBACK IM ZWISCHENSCHRITTEN	
		HAUSART SEHEN / AUTOMATISCH WÄRDEN	
		"SUPERVISION" NACHFAGEN	

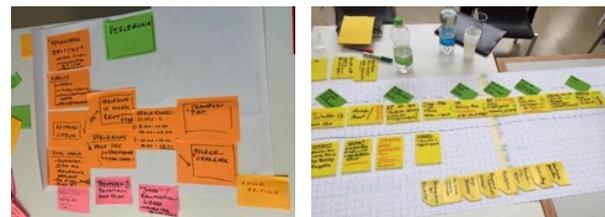
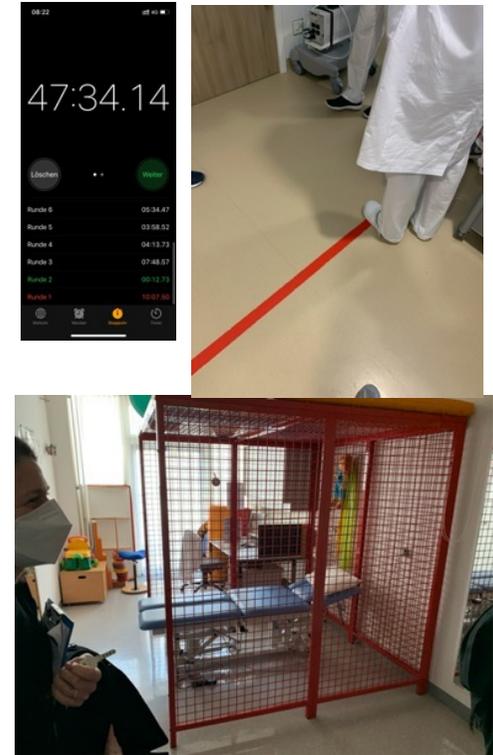
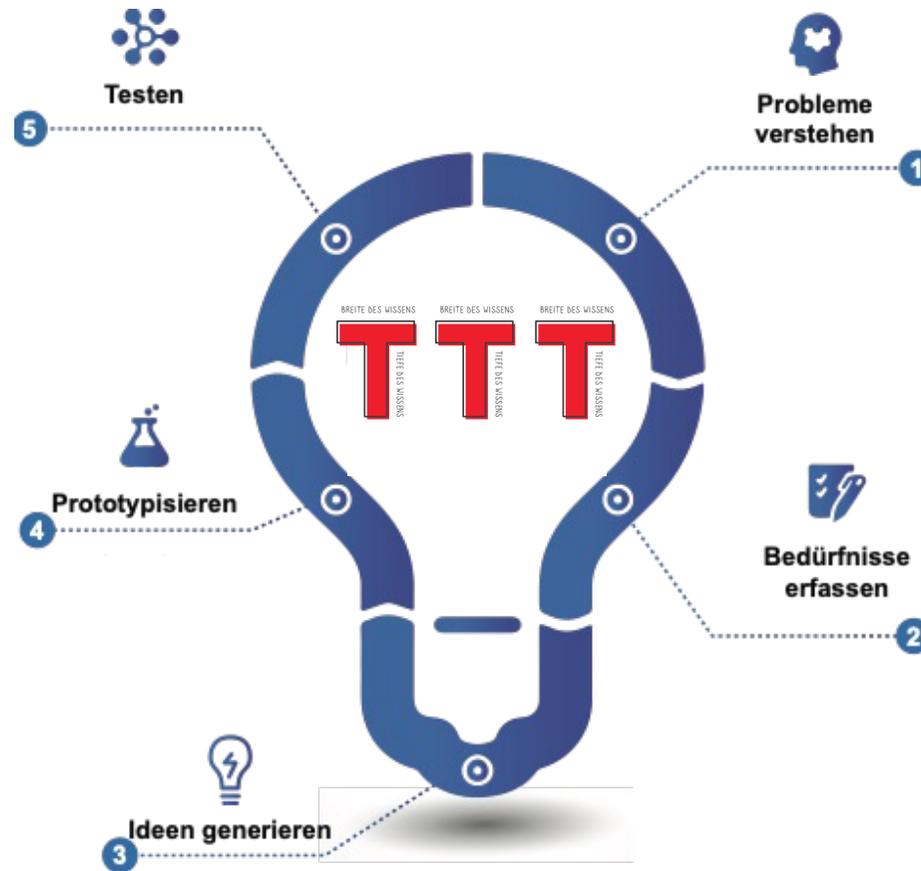
Aufgaben, Bedürfnisse, Pains & Gains von Patient:innen und Team vor / während / nach dem Termin

Quelle: Design Thinking
@Luzerner Kantonsspital (2022)

VRP VETTERLI ROTH & PARTNERS

27

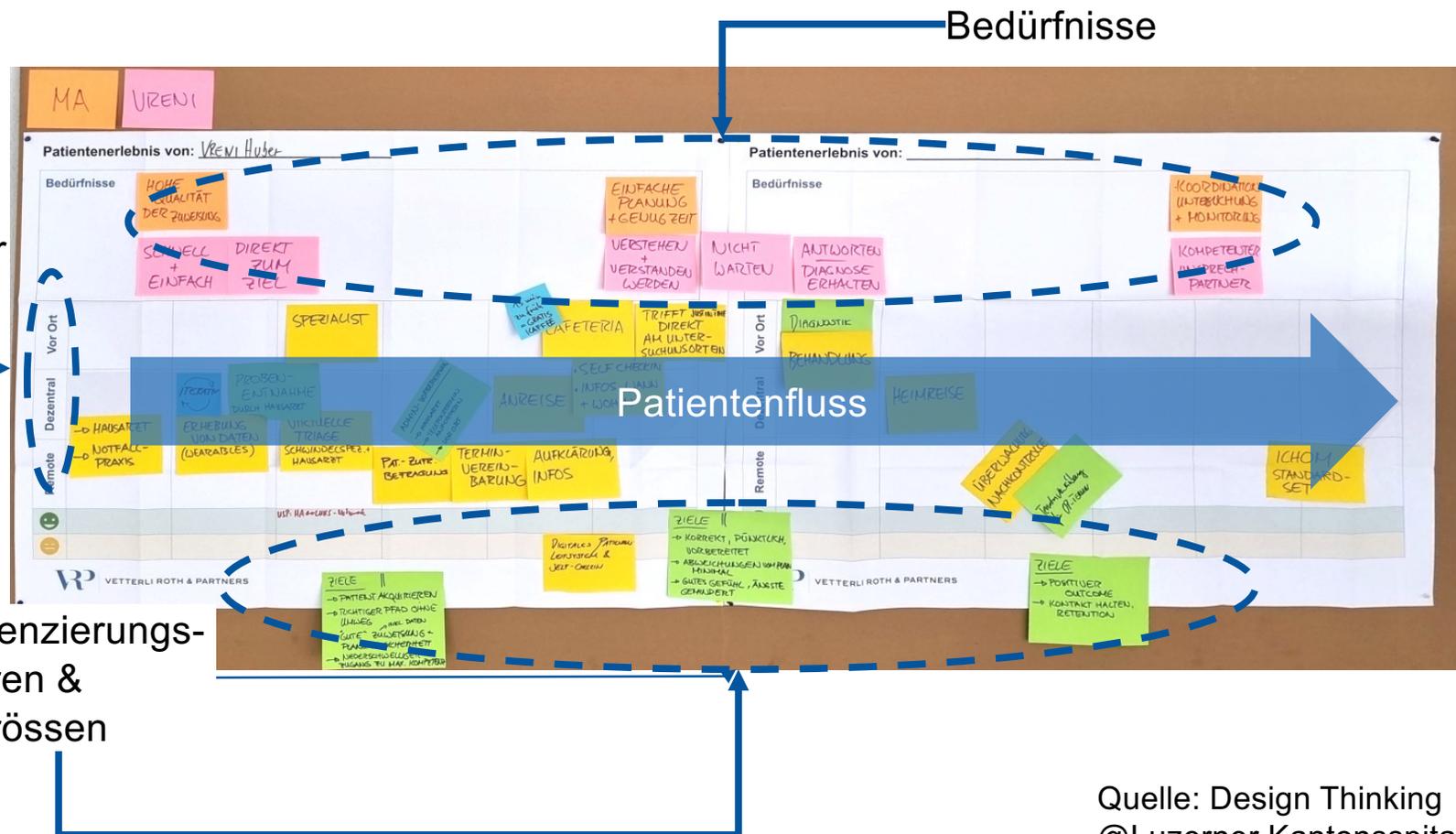
3 IDEEN GENERIEREN



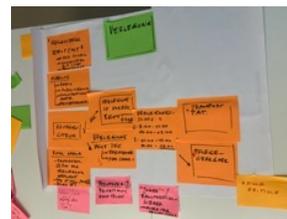
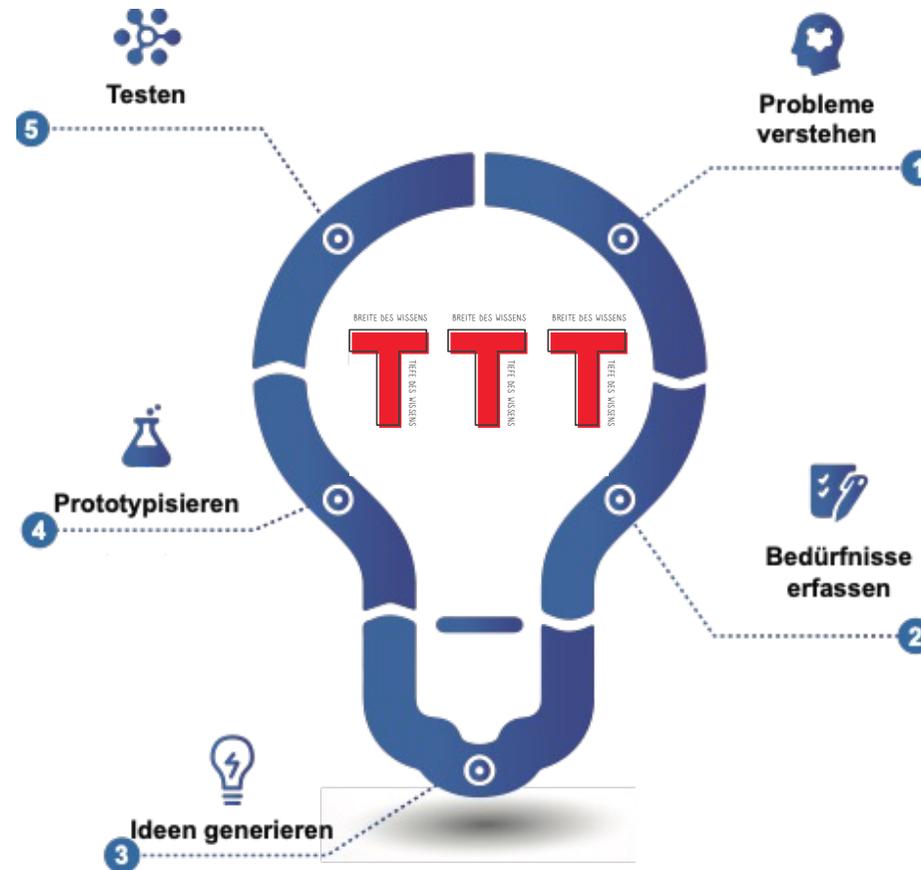
Quelle: In Anlehnung an ME310
Stanford University (2006)

IDEEN GENERIEREN: SOLL-PATIENTENERLEBNIS FÜR JEDE PERSONA

Wo findet was statt? Hybrider Patientenpfad mitgedacht.



PROTOTYPING: HAPTISCHES BAUEN VON IDEEN



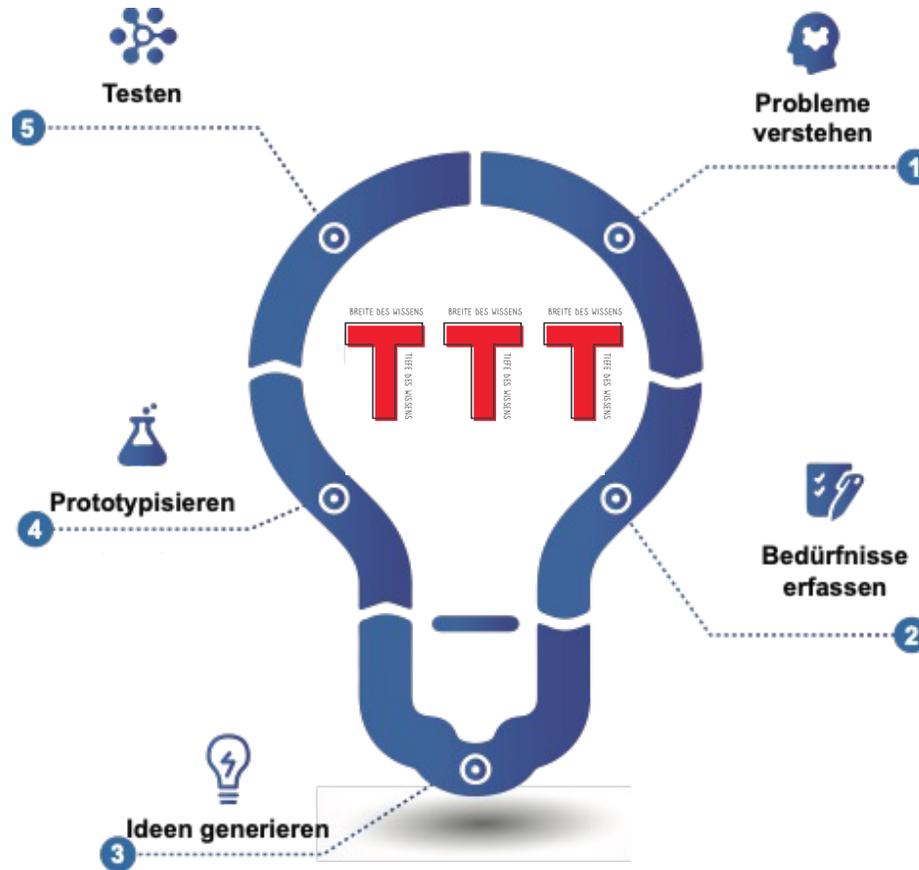
Quelle: In Anlehnung an ME310
Stanford University (2006)

PROTOTYPING: DIE IDEEN KONKRET BAUEN UND DAMIT EINE VORSCHAU SCHAFFEN



Quelle: Luzerner Kantonsspital (2022) &
LKH Univ. Klinikum Graz (2015)

5 TESTING DER PROTOTYPEN



Quelle: In Anlehnung an ME310 Stanford University (2006)

TESTING: MIT PATIENT:INNEN UND MIT WEITEREN FACHPERSONEN



«Muss ich bei Kinderklinik oder Kinderchirurgie eintreten?»

«Falls es die physischen Präsenz nicht braucht, würde ich an Sprechstundentermine auch in digitaler Form teilnehmen»

«Ich mache alles über meine App, allerdings wünsche ich mir den Erstkontakt telefonisch, da ich da so viele Fragen haben, die digital schwer abgedeckt werden können»

«Am liebsten würde ich direkt am Ort der Behandlung warten, so bin ich sicher pünktlich. Wartezeiten bis 20' sind okay, einen Kaffee vor Ort würde ich mir als Überbrückung wünschen»

Quelle: Luzerner Kantonsspital (2022) & LKH Univ. Klinikum Graz (2015)

TESTING: MIT PATIENT:INNEN UND MIT WEITEREN FACHPERSONEN



«Muss ich bei Kinderklinik oder Kinderchirurgie eintreten?»

«Falls es die physischen Präsenz nicht braucht, würde ich an Sprechstundentermine auch in digitaler Form teilnehmen»

«Ich mache alles über meine App, allerdings wünsche ich mir den Erstkontakt telefonisch, da ich da so viele Fragen haben, die digital schwer abgedeckt werden können»

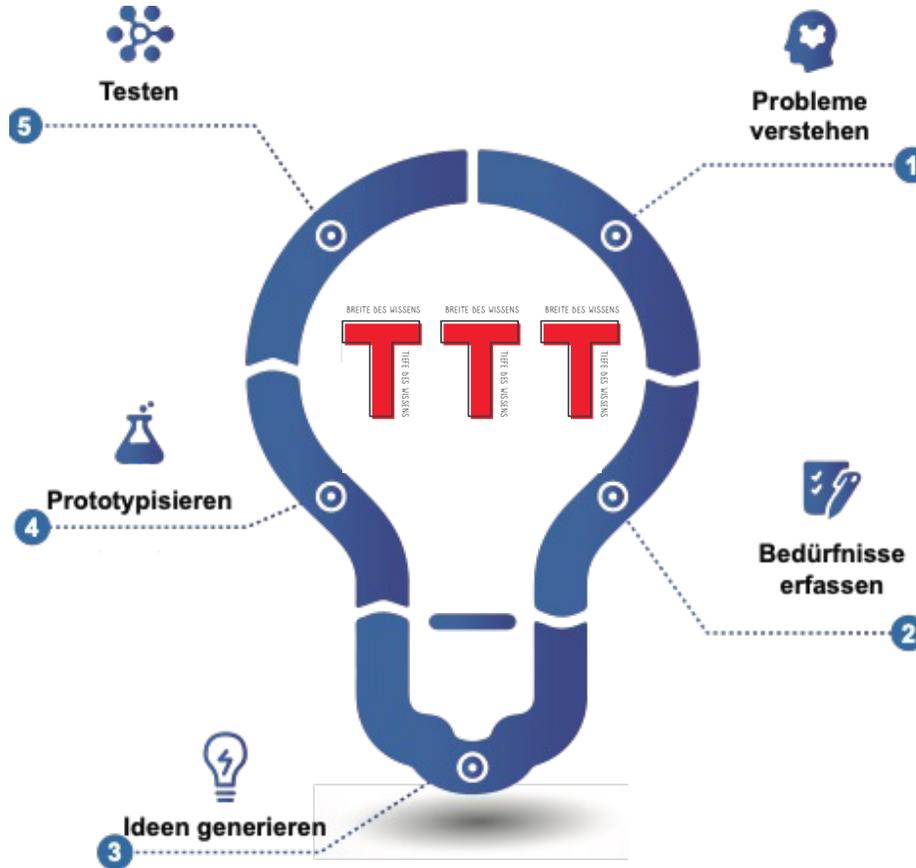
«Am liebsten würde ich direkt am Ort der Behandlung warten, so bin ich sicher pünktlich. Wartezeiten bis 20' sind okay, einen Kaffee vor Ort würde ich mir als Überbrückung wünschen»

Durch das Testing entdeckten wir ganz neue Fragestellungen (Design Team)

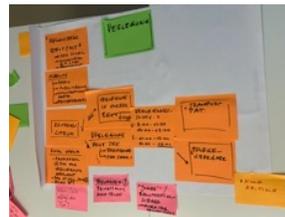
Quelle: Luzerner Kantonsspital (2022) & LKH Univ. Klinikum Graz (2015)



ITERATIONEN ITERATIONEN ITERATIONEN



Quelle: In Anlehnung an ME310 Stanford University (2006)



LEARNINGS AUS 15 JAHREN DESIGN THINKING IM GESUNDHEITSWESEN:



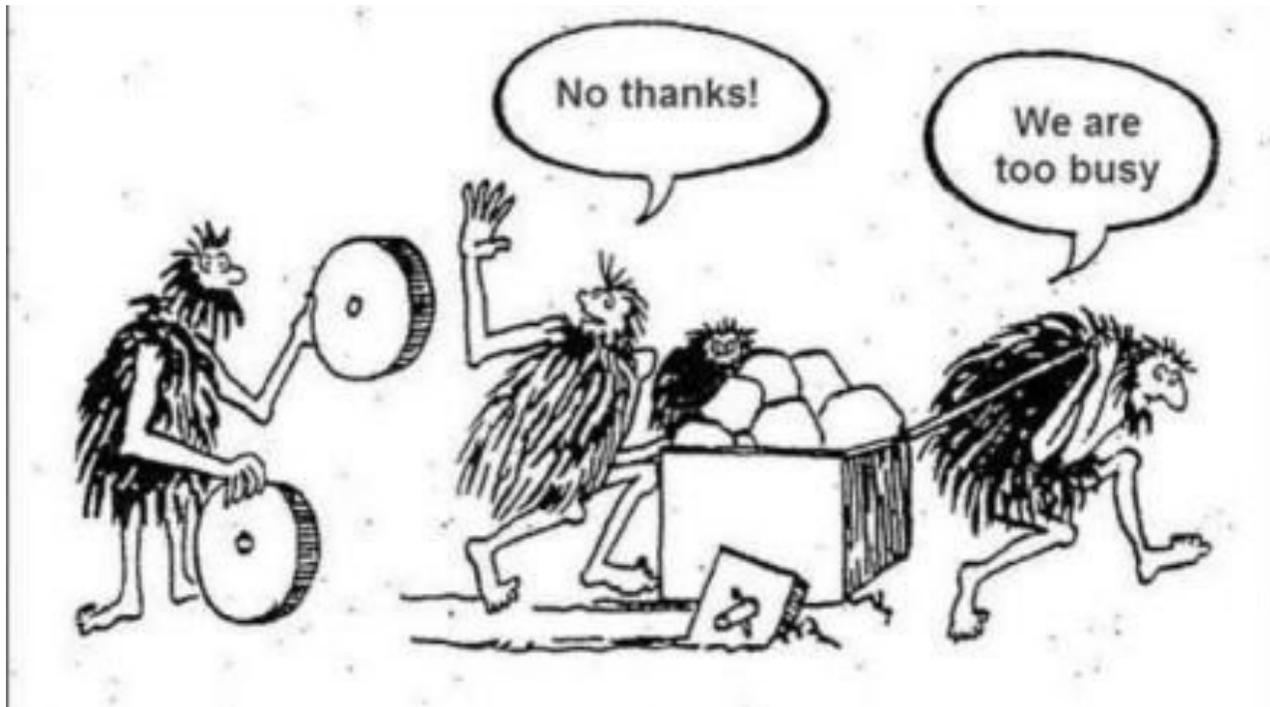
- ✓ Es ist Schweissarbeit: Die methodische Konsequenz ist entscheidend
- ✓ Lernkurve gemeinsam durchlaufen: Die Design Team Mitglieder:innen müssen präsent sein
- ✓ Ressourcen Reallokation: Mehr Zeit zu Beginn eines Design-Prozesses
- ✓ Die erstbeste Idee ist es nicht die beste: Iterationen, Iterationen und nochmal Iterationen
- ✓ Bauen vor Diskutieren: Es gibt keine Alternative zum Prototyping

LEARNINGS AUS 15 JAHREN DESIGN THINKING IM GESUNDHEITSWESEN:



- ✓ Es ist Schweissarbeit: Die methodische Konsequenz ist entscheidend
- ✓ Lernkurve gemeinsam durchlaufen: Die Design Team Mitglieder:innen müssen präsent sein
- ✓ Ressourcen Reallokation: Mehr Zeit zu Beginn eines Design-Prozesses
- ✓ Die erstbeste Idee ist es nicht die beste: Iterationen, Iterationen und nochmal Iterationen
- ✓ Bauen vor Diskutieren: Es gibt keine Alternative zum Prototyping
- ✓ **Change: Design Thinking ist Change und macht Spass.**

BLEIBEN SIE DRAN – ES LOHNT SICH.



Quelle: Kangas, L. Online: <https://path2innovate.com/why-shall-you-have-time-for-innovation-and-business-development/>

DANKE!

New Healthcare Management

Sieben innovative Ansätze, um unser Gesundheitswesen grundlegend zu verbessern



Positive Führung



Value-based
Healthcare



Design Thinking



Lean & Kaizen



Digital Health



Selbstorganisation



Agilität



224 S. | 212 farbige Abb.
20 x 24.8 cm Grossformat

Oktober 2021

ISBN 978-3-95466-654-6



VETTERLI ROTH & PARTNERS

DESIGN TO TRANSFORM



christophe.vetterli@vetterlirothpartners.com



<https://www.linkedin.com/in/christophevetterli/>



VETTERLI ROTH & PARTNERS