

ABK Impuls #3: Design Thinking im Universitätsklinikum: Vom „Kunden“ aus denken!

24. April 2018

Dr. Christophe Vetterli, Katja Rüegg

Wir stellen uns vor.



Dr. Christophe Vetterli
Dr. oec. HSG zur Einbettung
von Design Thinking im
Unternehmensumfeld

Tätigkeitsbereiche

- » Konzipierung und Implementierung unternehmensinterner Innovationsinkubatoren
- » Methoden Coaching und Projektleitung von Customer Centricity Projekten
- » Neuentwicklung und Kommunikation von Produkten, Services und Prozesse
- » Projektmanagement (Initialisierung von Projekten, Leitung von Projekten und Programmen, Coaching von Projektleitern)
- » Executive Methoden Coaching von Design Thinking
- » Strategieentwicklung und –umsetzung

Referenzprojekte

- » Design Thinking in diversen Universitätsspitalern in der DACH-Region mit dem Fokus Transformation von Führungs- und Leistungsprozessen



Katja Rüegg
M.A. HSG International
Affairs and Governance

Tätigkeitsbereiche

- » Begleitung von Spitalneubauprojekten unter Anwendung von Integrated Facility Design Methoden
- » Entwicklung und Implementierung von stationären und ambulanten Lean Hospital Konzepten
- » Begleitung von Transformationsprojekten (Change Management)
- » Erarbeitung eines Lean Hospital Transformationskonzepts für Schweizer Spitäler (Innosuisse)
- » Methoden Coaching von Design Thinking

Referenzprojekte

- » Integrated Facility Design in diversen Universitätsspitalern in der DACH-Region
- » Konzeption und Implementierung von Lean Bettenstationen & Ambulatorien

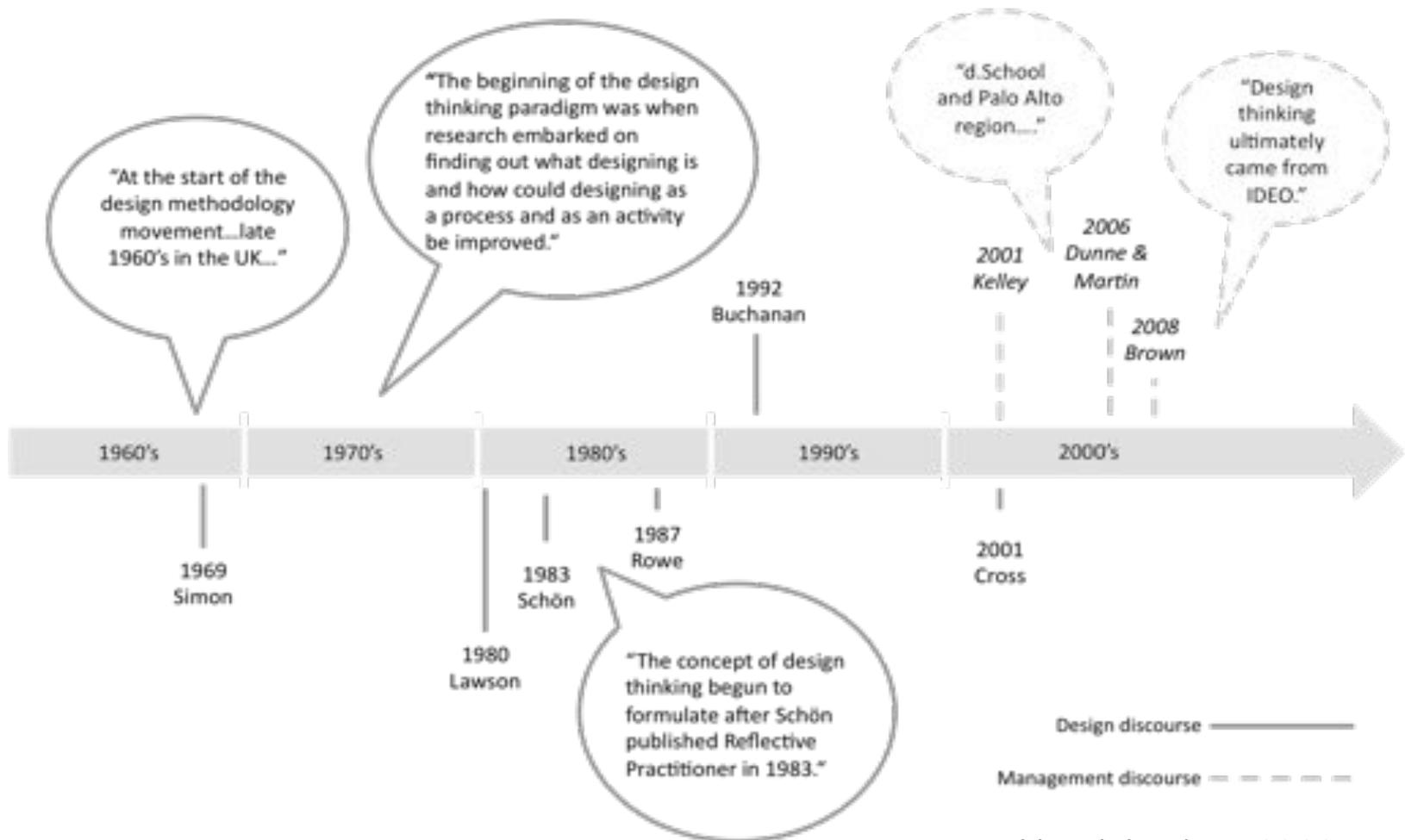
Eine der stärksten Ströme von Design Thinking führt an die Stanford University



Prof. Dr. Larry Leifer
Director of the
Center for Design
Research (CDR)
Stanford University

Dem Ursprung auf der Spur...

Roots of design thinking: views from the two discourses



Hassi, Laakso, 2011

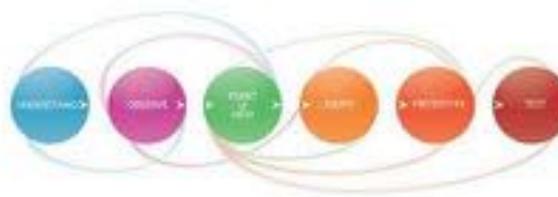
Was ist das Erlebnis des Kindes?



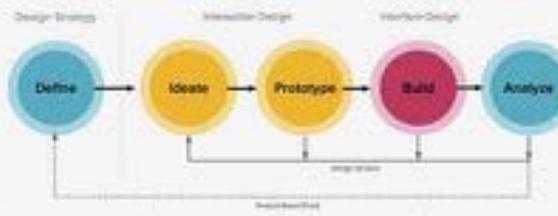
Was haben die „Designer“ richtig gut verstanden?



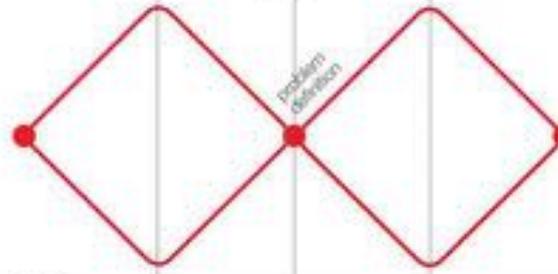
Stanford D.School
Design Thinking



Zurb design thinking
Model



The Double Diamond Diagram
by the Design Council



IBM Design Thinking
Model

The Loop >

Understand users' needs and deliver outcomes continually.



Observe >

Get to know people, uncover their needs, find your ideas.

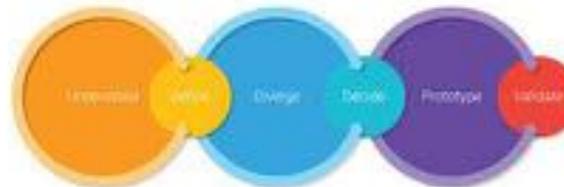
Reflect >

Gain understanding, form ideas, commit to decisions.

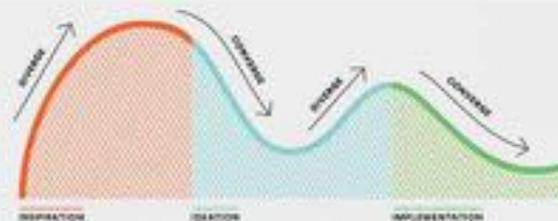
Make >

Explore ideas, prototype possibilities, drive outcomes.

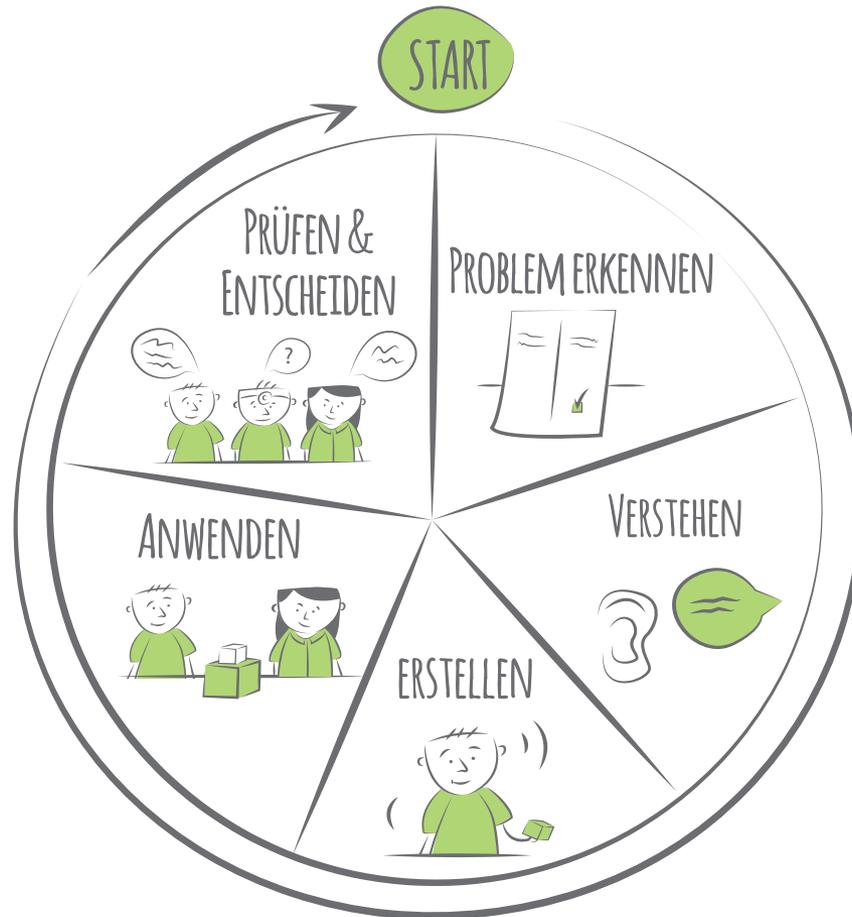
The Google Design
Sprint Process



IDEO Human-Centered
Design Model



Design Thinking folgt im Kern einem Lern- und Entwicklungszyklus

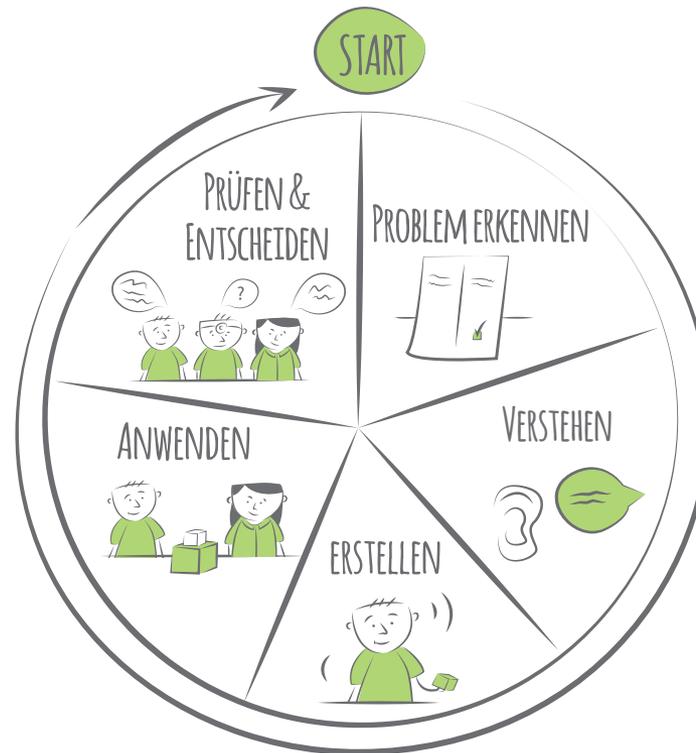


Quelle: Vetterli & Jäggi (2015)
in Anlehnung an Center for Design
Research Stanford University

Design Thinking provoziert schnelle Iterationen über haptisches Prototyping, die bedürfnisorientierte Lösungen darstellen



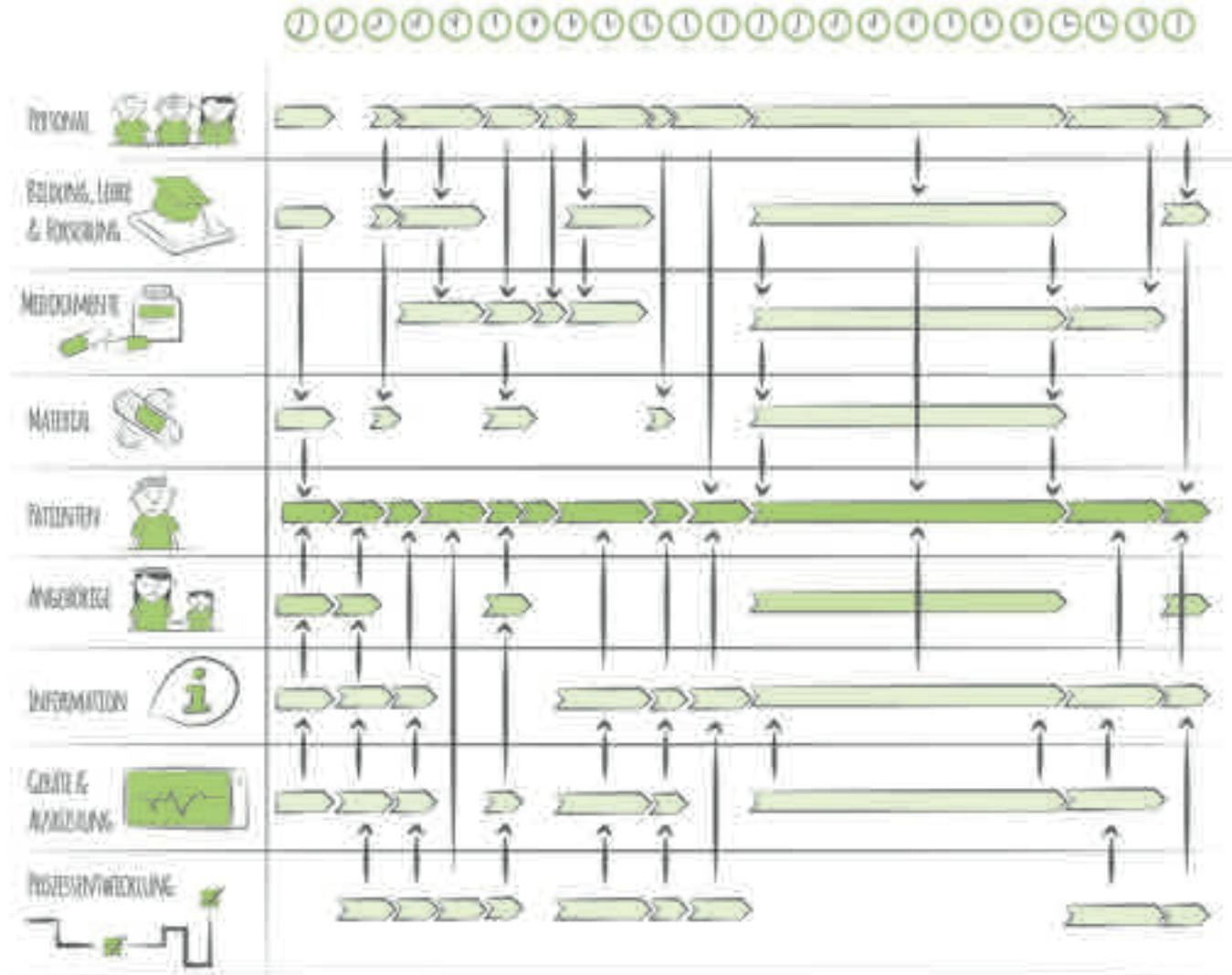
Iteratives Lernen ...



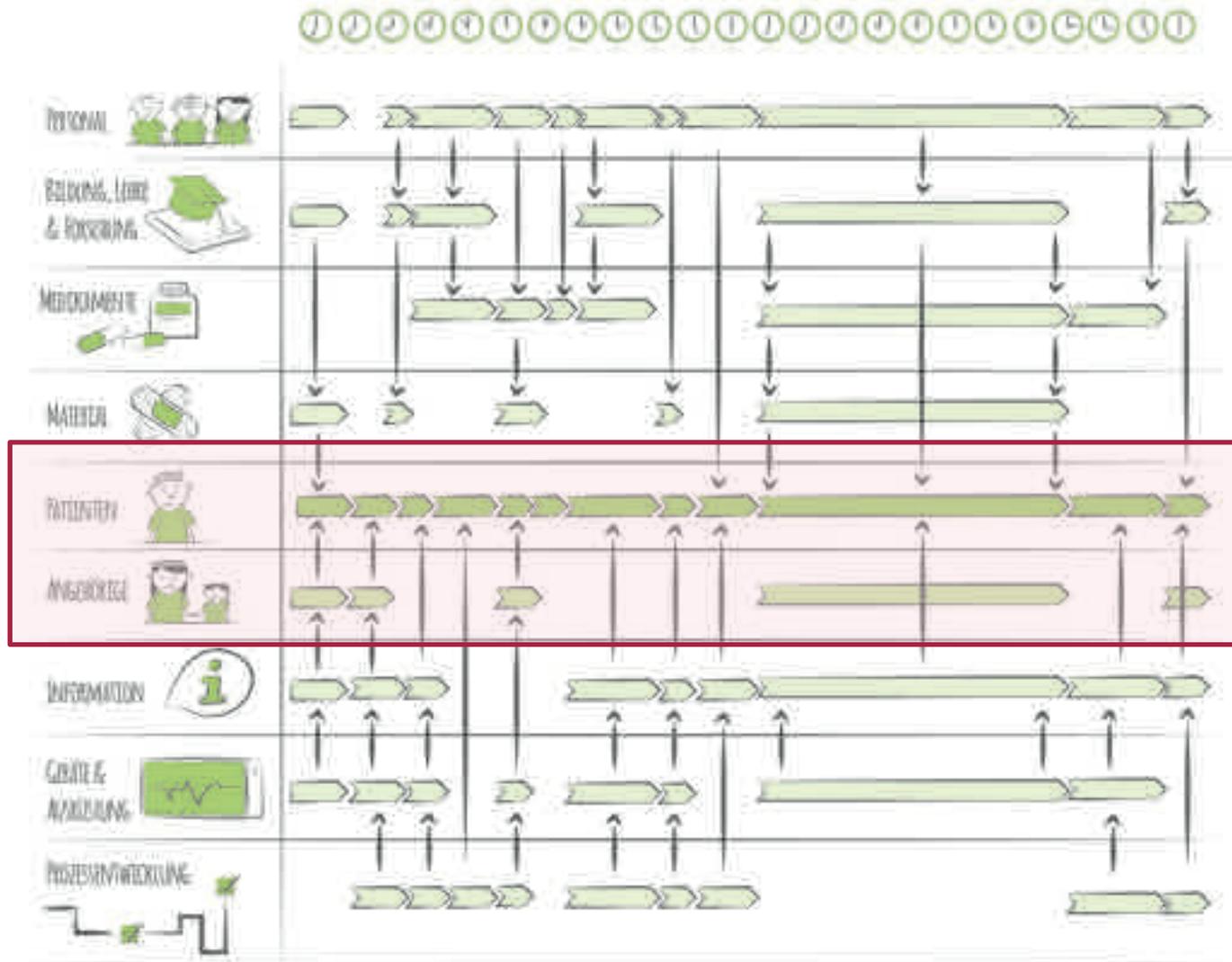
... ist der Schlüssel zum Erfolg!



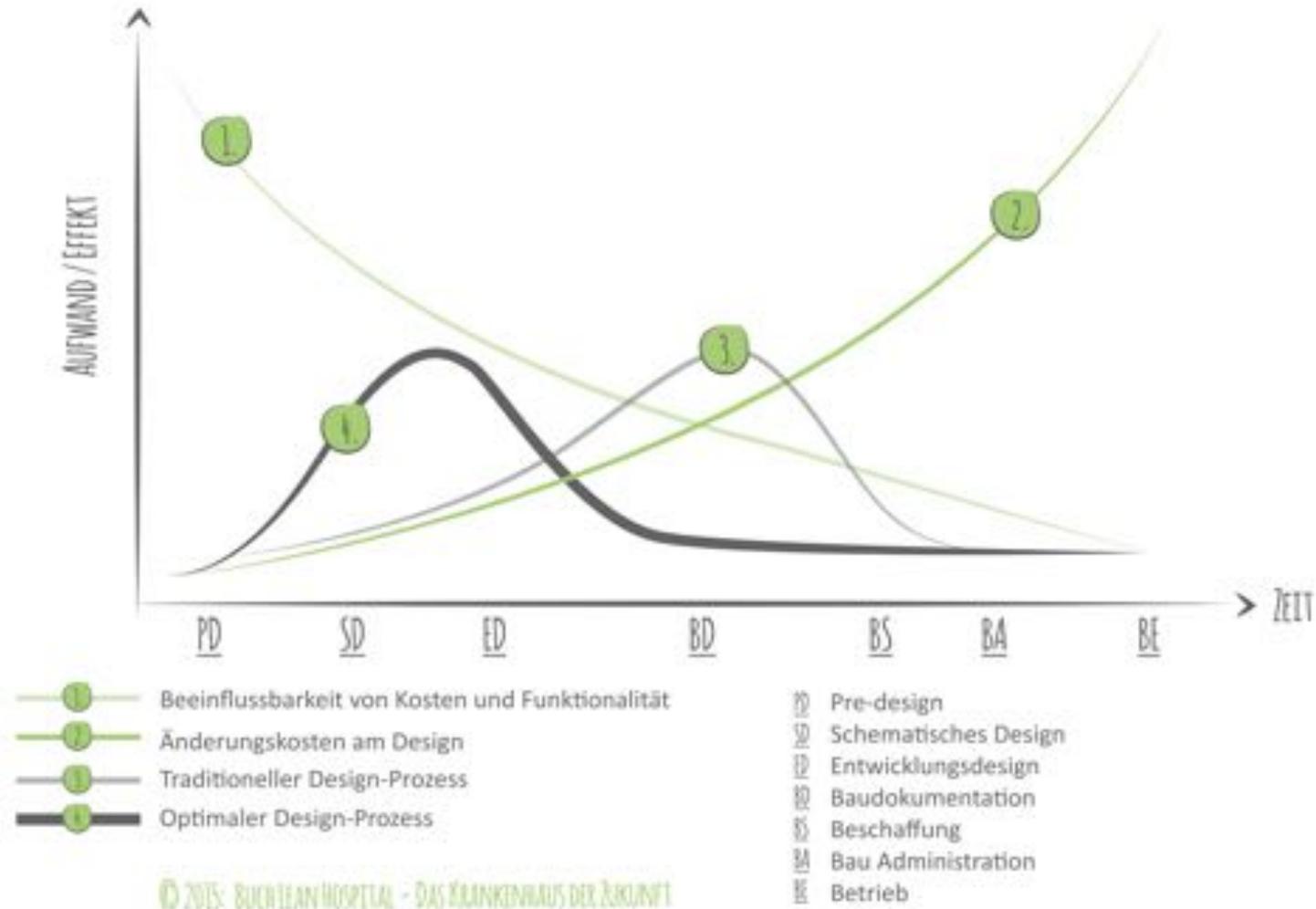
Design Thinking im Krankenhaus hat v.a. einen Orientierungspunkt



Design Thinking im Krankenhaus hat v.a. einen Orientierungspunkt



Die zentralen Themen werden im Design Thinking zu Beginn des Prozesses prototypisiert und getestet.



Best Practices: Universitätsklinikum Graz

Change-Management: Zusammenführung mehrere Medizindisziplinen – Bestimmung neuer Führungs- und Leistungsprozesse für einen Neubau.

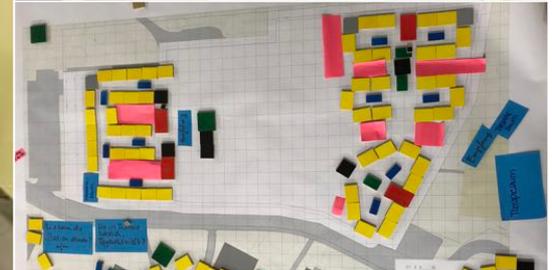


Beispiel Prototypenzone: Prototyp für eine Notfallstation in Oslo

Zusammenführung von zwei grossen Notfallzentren



Impressionen aus einem Projekt mit dem Universitätskrankenhaus Berner Inselspital



Design Thinking mit Lean Gestaltungsprinzipien kombinieren



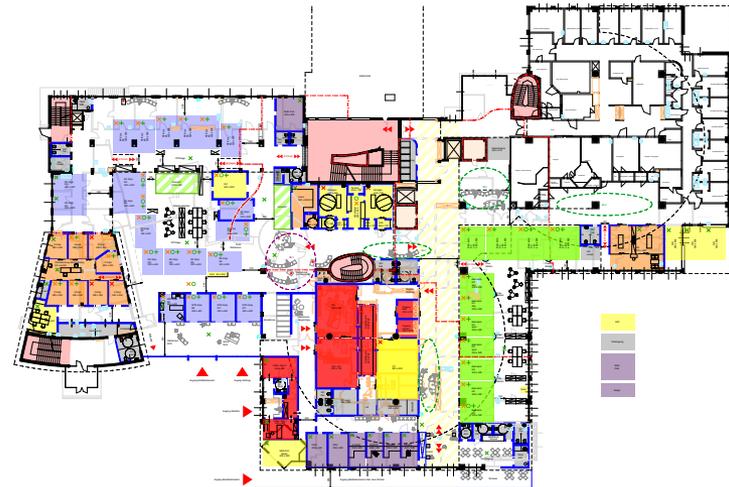
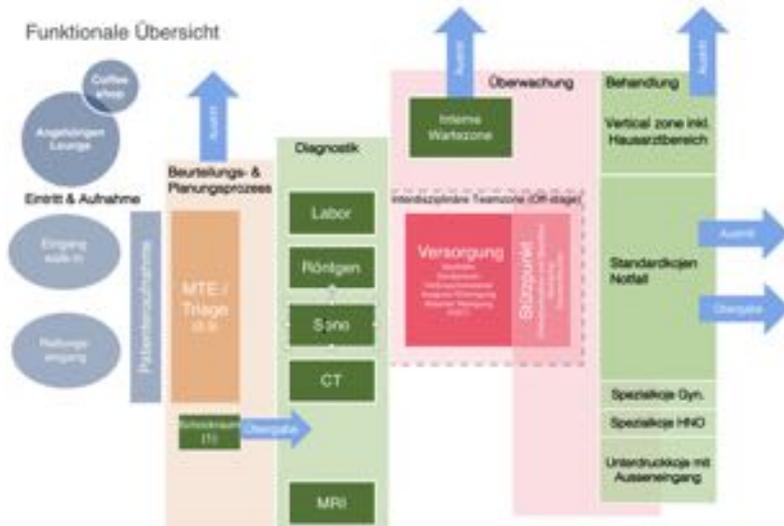
Beispiel Ergebnisse von Prototypenbasierten Projekten



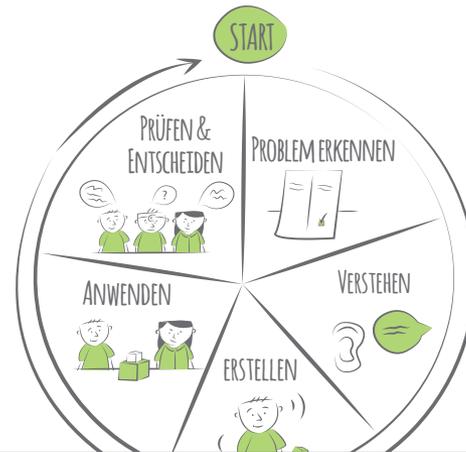
Übersicht Patientenfluss auf Makro-Stufe inkl. Zuordnung von Räumlichkeiten und Rollen



Funktionale Übersicht

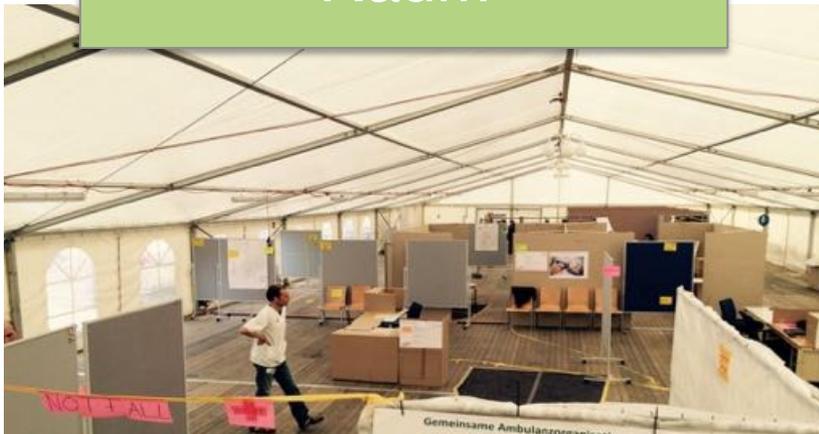


Was hilft Ihnen, damit Sie Design Thinking einfacher nutzen können?



Prototypenbasierte Lernschlaufen

Raum



Interprofessionelle Teams



Kritische Erfolgsfaktoren bei der Anwendung von Design Thinking im Krankenhausumfeld*



Patientenbedürfnis als gemeinsamer Startpunkt (Bedürfnisse)

- Es besteht Klarheit darüber, welche Probleme eliminiert werden sollen
- Es gibt eine gemeinsame Zielvorstellung über Disziplinen und Professionen hinaus



Interdisziplinäre Design Teams

- Erhöhung der Diversität und Innovationsfähigkeit
- Bessere Akzeptanz der simulierten Lösung über einzelne Berufsgruppen und Disziplinen hinaus



Prototyping-Zone

- Eine Gestaltungsplattform fernab vom Tagesgeschäft
- Genügend Platz & Einfachheit zur Förderung der Kreativität

* Vetterli, C. & Rüegg, K. (2018). Simulationen und Prototyping erhöhen das Innovationspotential und schaffen gleichzeitig die Grundlage für den Transfer ins Tagesgeschäft. In: M. Hornheber & S. Deges (Hrsg.). Revolutionary Hospital (S. 133-143). Melsungen: Medizinische Verlagsgesellschaft mbH

Fallstricke*



Fehlende Konsistenz in den Prototyping-Sessions

Wechselnde Personalkonstellationen erschweren die Geschwindigkeit.



Fehlende Kontinuität in der Umsetzung

Der Transfer eines interdisziplinären Teams zum ausführenden Design / Bau-Team (und zurück) ist kritisch.



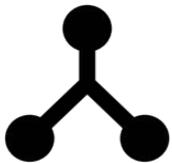
Mangelnde Nacherlebbarkeit

Einen erlebbaren Prototypen in ein schriftliches Dokument zu verfassen ist nur die halbe Miete.



Fehlende Distanz zum Tagesgeschäft

Frühzeitige Überlegungen, wie die Lösungen im Tagesgeschäft umgesetzt werden können, hemmen das Innovationspotenzial.



Hierarchische Decke

In Expertenorganisationen wie dem Krankenhaus können hierarchische Machtspiele die Gestaltungsmotivation des gesamten Design Teams reduzieren.

* Vetterli, C. & Rüegg, K. (2018). Simulationen und Prototyping erhöhen das Innovationspotential und schaffen gleichzeitig die Grundlage für den Transfer ins Tagesgeschäft. In: M. Hornheber & S. Deges (Hrsg.). *Revolutionary Hospital* (S. 133-143). Melsungen: Medizinische Verlagsgesellschaft mbH

10 Prinzipien für das Prototyping (I/II)



Mache es sichtbar und greifbar. Diese Arten von Prototypen lösen Konversationen aus und fördern das Lernen. Aufgepasst: Falle nicht in unnütze Diskussionen.



Nehme den Anfängergeist an. Baue auch den Prototypen „Was nicht gemacht werden kann“. Erkunde mit einer frischen Geisteshaltung und blockiere mögliche Entdeckungen nicht durch bereits existierendes Wissen.



Stürze dich nicht auf die erstbeste Lösung - Kreiere Alternativen. Zu schnelle Verfeinerung von frühen Ideen hält dich ab von der Entdeckung alternativen Lösungsansätzen. Darum: Verlieb dich nicht zu schnell!



Fühle dich wohl im unsicheren Umfeld. In den Prozessanfängen ist die genaue Richtung meist noch unklar. Darum nicht in Panik ausbrechen und versuchen, die Dinge schnellstmöglich zu verhärten. Geduld ist gefragt.



Starte mit einem niedrigen Grad an Genauigkeit. Wiederhole es und verfeinere den Prototyp fortlaufend. Detaillierte Prototypen sind nur schwierig zu kritisieren oder gar zu verwerfen. Halte sie darum so grob, schnell und billig wie möglich. Verfeinere die Idee erst mit wachsenden Kenntnissen über die Möglichkeiten und Grenzen.

Source: In Anlehnung an Osterwalder & Pigneur (2014)

10 Prinzipien für das Prototyping (II/II)



Exponiere deine Arbeit schnellstmöglich - Suche Kritik. Frühe Feedbacks sind essentiell für die Weiterentwicklung des Prototyps. Nehme negative Feedbacks nicht persönlich, sondern sehe sie als Chance für Verbesserungen.



Lerne schneller durch frühes, häufiges und günstiges Scheitern. Die Angst Fehler zu begehen, hält Leute vom Erkunden ab. Umgehe dies mit einer schnellen und groben Prototyp-Kultur. Fehler sind somit kostengünstig und führen zu einem schnelleren Lernen.



Benütze kreative Techniken. Traue dich, aus Gewohnheiten auszubrechen und versuche mithilfe von kreativen Techniken neue Wege einzuschlagen.



Kreiere Schreck-Modelle. Diese Modelle sind extrem, allenfalls sogar empörend, und werden nicht umgesetzt. Trotzdem können dadurch hilfreiche Debatten entstehen.



Messbares Lernen, Einblicke und Fortschritt. Alternative Prototypen sind unbedingt im Auge zu behalten. Frühere Ideen können später im Prozess durchaus hilfreich sein.

Source: In Anlehnung an Osterwalder & Pigneur (2014)



walkerproject ag

Prime Center 1
8060 Zürich-Flughafen
+41 800 800 977
www.walkerproject.com