

## **Laagdrempelige vroege psychose-interventiedienst mogelijk gemaakt met behulp van Service Design**

In complexe gezondheidszorgorganisaties is het ingewikkeld om makkelijk toegankelijke vroege psychose-interventiediensten van de grond te krijgen. Deze Noorse studie doet verslag van het traject naar en de ontwikkeling van een laagdrempelige Vroege Interventie bij Psychose (VIP)-voorziening in de Kliniek voor geestelijke gezondheid en verslaving van het Universiteitsziekenhuis van Oslo door gebruik te maken van de principes van Service Design (SD). SD is een samensmelting van verschillende vormen van design, marketing, strategisch management, operations management en sociale wetenschappen (antropologie en psychologie). De basisprincipes zijn: a. begrijp de klant (altijd de klant erbij betrekken); b. betrek verder alle relevante stakeholders erbij; c. diensten zijn dynamische processen: los het belangrijkste probleem op, op de best mogelijke manier; d. houd rekening met de context die de klant moet doorlopen. In dit geval werden bij het ontwerp betrokken: managers uit alle lagen van het ziekenhuis, vertegenwoordigers van gebruikers en hun familie, huisartsen, hulpverleners uit het ziekenhuis en een vertegenwoordiger van de innovatie-eenheid van het ziekenhuis. Het ontwerpproces doorliep de volgende fases: 1. Ontwikkel en ontdek. 2. Definieer het probleem. 3. Ontwikkel ideeën; 4. Maak concrete voorstellen voor de nieuwe dienst; 5. Testen en evalueren. De vijf belangrijkste componenten van de laagdrempelige nieuwe VIP-voorziening zijn: A. Een voor iedereen toegankelijke VIP-telefoonlijn bemand door ervaren behandelaren; B. Schriftelijke verwijzing is niet nodig om toegang tot de nieuwe VIP-dienst te krijgen; C. Uitgebreide interne en externe communicatie over de nieuwe dienst (o.a. website en folders); D. Een multidisciplinair beoordelingsteam kan bij complexe gevallen om advies gevraagd worden; E. Een verbeterd outreach-team om een lange Duur van Onbehandelde Psychose (DOP) te beperken. In 2017 liep de testfase. In 2019 volgt een uitgebreide evaluatie.

*Romm KL, Gardsjord ES, Gjermundsen K, Aguirre Ulloa M, Berentzen LC, Melle I. (2019). Designing easy access to care for first-episode psychosis in complex organizations. Early Interv Psychiatry. Oct; 13(5): 1276-1282.*