

‘Good thinking’ für Londoner

Gestaltung öffentlicher Dienste zur psychischen Gesundheit

Ein Kooperationsprojekt mit dem staatlichen Gesundheitsdienst NHS & Public Health England

Jennifer Bagehorn, January 2019

Hi

Ich bin Jennifer



Ein wichtiges Thema

Mentales Wohlbefinden

*Hände hoch wenn
Sie ...*



Stress



Sorgen



*Schlechte
Laune*

Einsamkeit





Schlaflosigkeit

*Wie gestaltet man in
Zusammenarbeit mit Bürgerinnen
und Bürgern Dienstleistungen für
das seelische Wohlbefinden?*



Die Herausforderungen

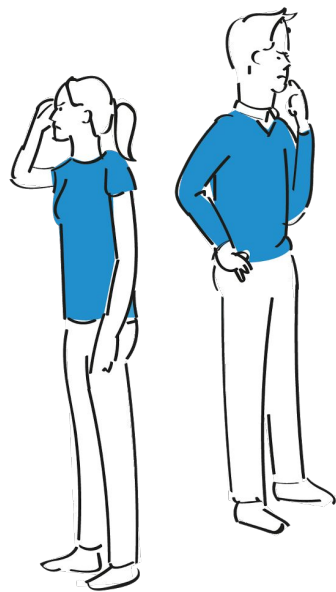
Fast ein Drittel aller Bewohner Londons fühlt sich unglücklich, 50 Prozent klagen über Angstzustände oder fühlen sich unsicher.

Über 15 Prozent aller erwachsenen Londoner leiden an seelischen Problemen. Nur 24 Prozent von ihnen lassen sich behandeln und nehmen Hilfe in Anspruch.

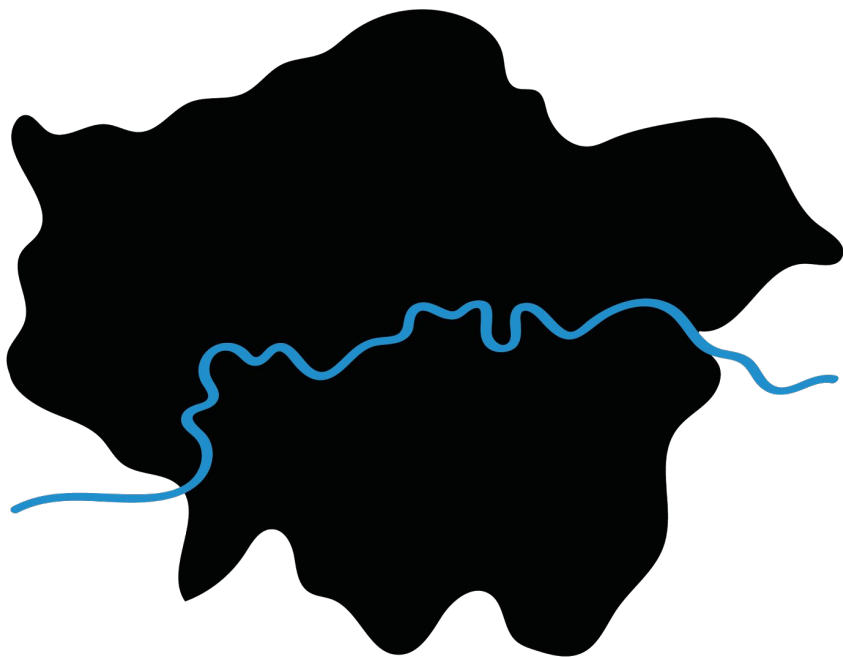
7,5 Milliarden Pfund gibt das Gesundheits- und Sozialwesen jährlich aus für Behandlungs- und Unterstützungsleistungen, Bildung und Strafjustiz. Weitere 10,4 Milliarden Pfund werden von der Gesellschaft und den Londoner Unternehmen ausgegeben.

Unser Ziel war
einen Service zu gestalten, der
unmittelbare Hilfe bietet und
allen zugänglich ist

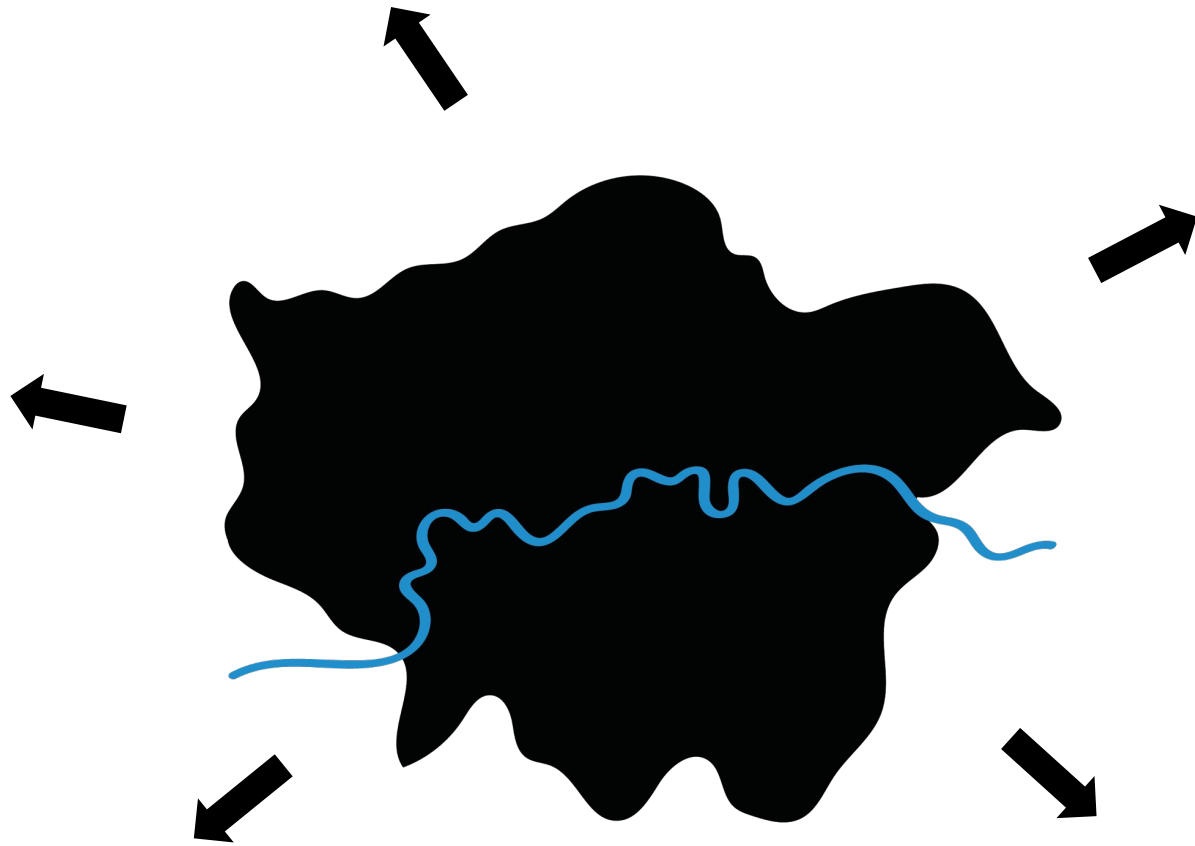
... und der sich skalieren lässt



Menschen



Großraum London





Großbritannien



Die Annahmen



***Informationen
& services***



*Informationen
& services*

*Sichere Online
Umgebungen*





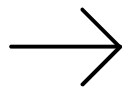
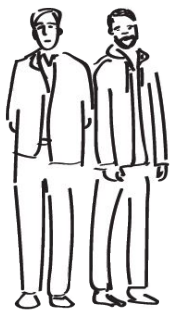
***Informationen
& services***

***Sichere Online
Umgebungen***



***Bürger-zu-
Bürger-Hilfe***





Ist das der richtige Ansatz?
Ist das was Londoner wollen?

*Um das herauszufinden, haben wir das
Problem aus drei verschiedenen
Perspektiven betrachtet*

► *Drei verschiedene Perspektiven*

*Menschliche
Bedürfnisse
verstehen*



► *Drei verschiedene Perspektiven*

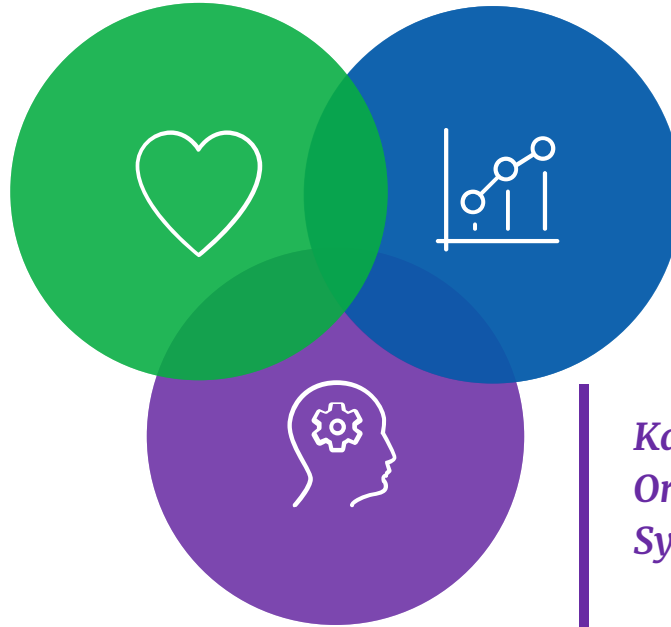
*Menschliche
Bedürfnisse
verstehen*



*Kapazitäten der
Organisationen &
Systeme verstehen*

► *Drei verschiedene Perspektiven*

*Menschliche
Bedürfnisse
verstehen*



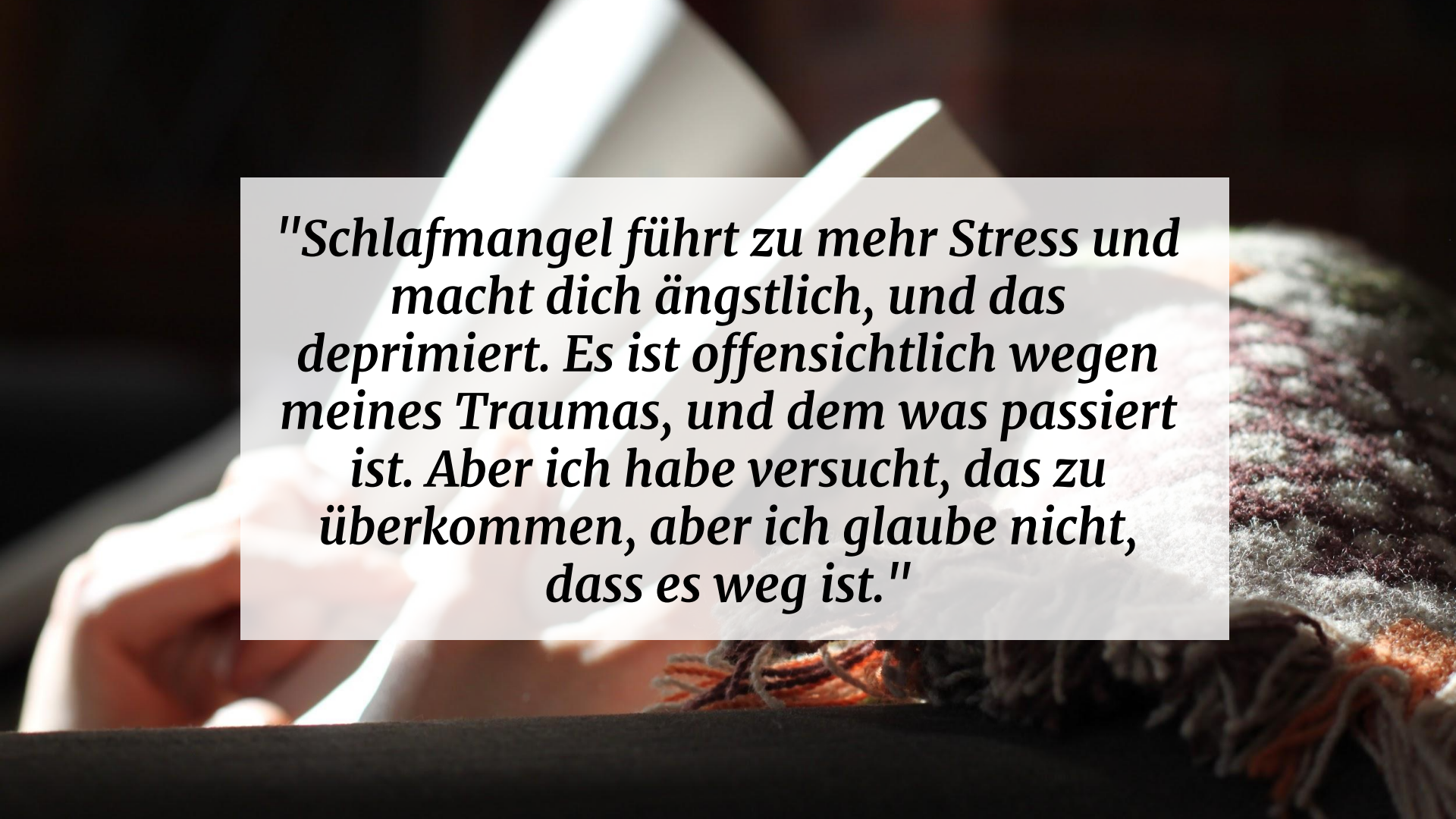
*Business
Faktoren
verstehen*

*Kapazitäten der
Organisationen &
Systeme verstehen*

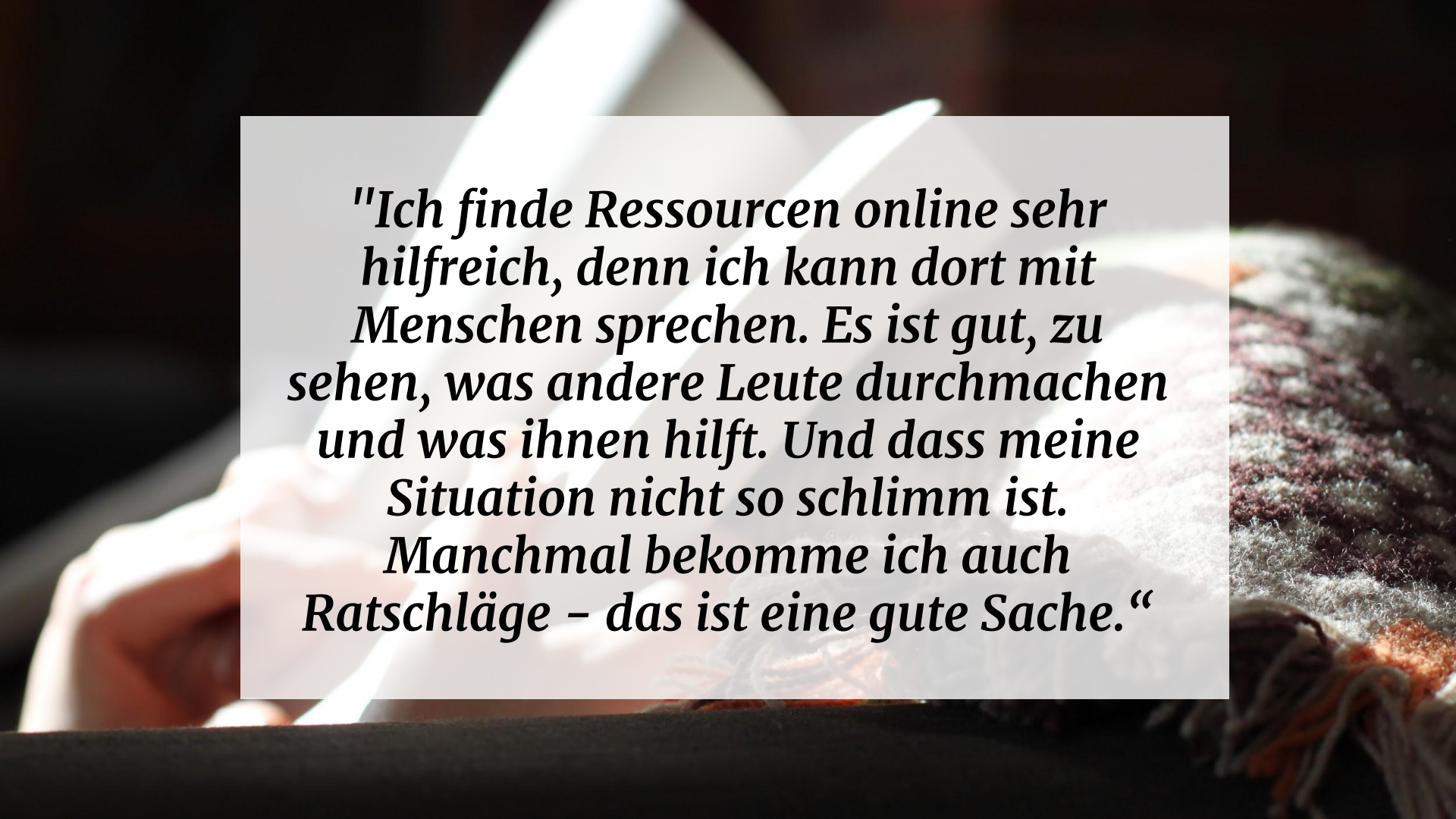
Erster Schritt:
*Mit Betroffenen sprechen, um
ihre Bedürfnisse besser
kennenzulernen*



*Wir trafen
Christina*



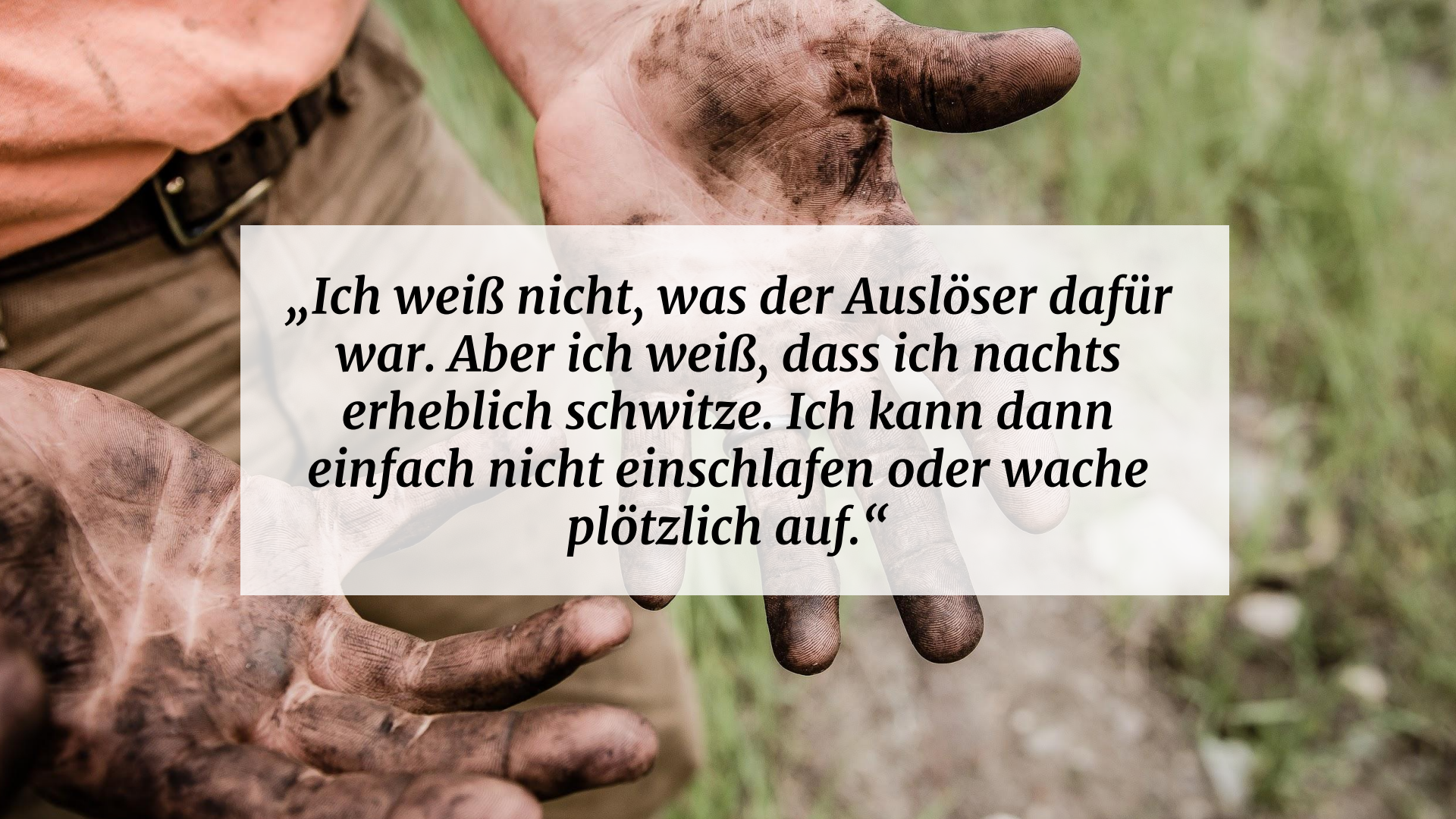
"Schlafmangel führt zu mehr Stress und macht dich ängstlich, und das deprimiert. Es ist offensichtlich wegen meines Traumas, und dem was passiert ist. Aber ich habe versucht, das zu überkommen, aber ich glaube nicht, dass es weg ist."



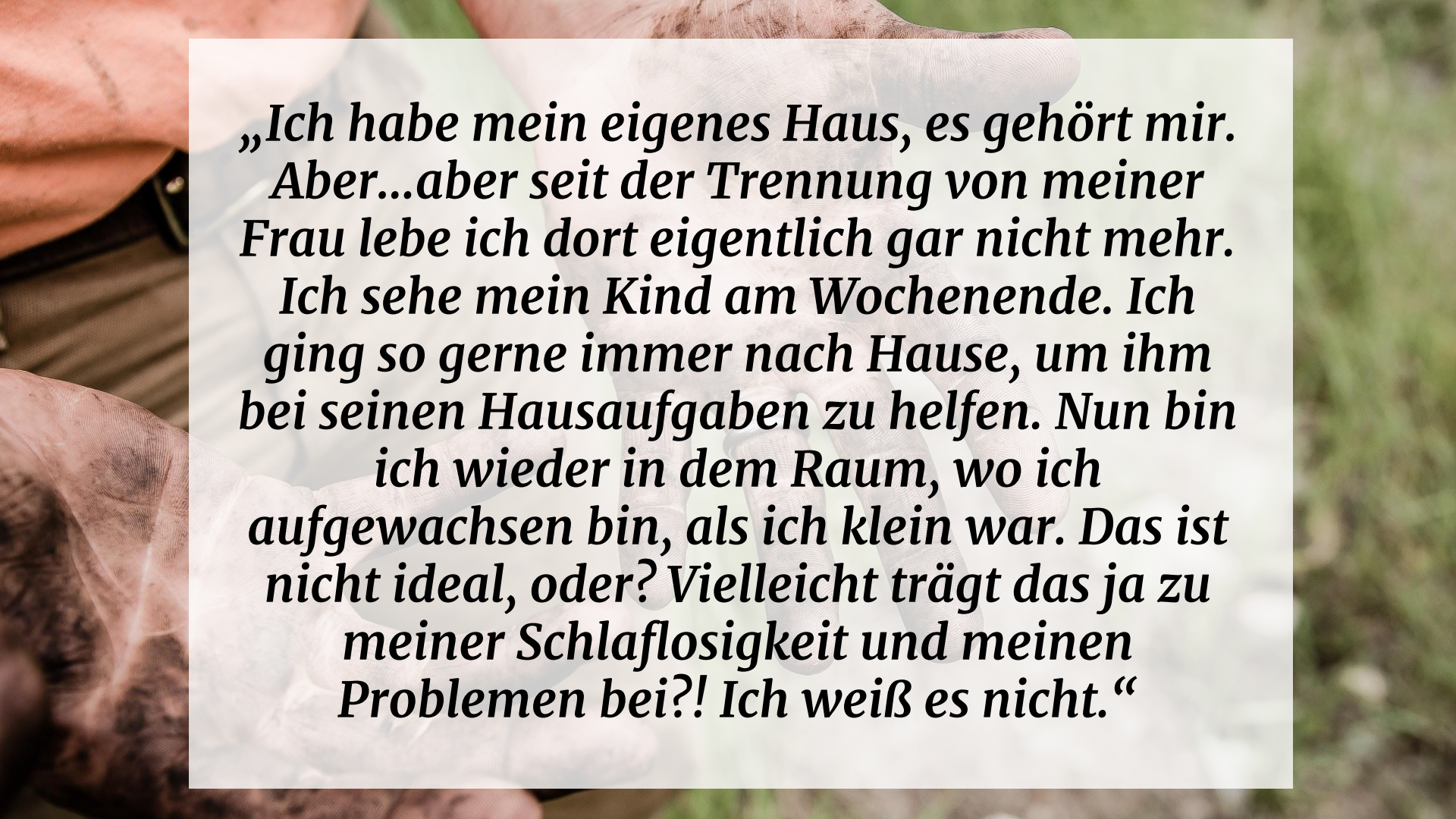
"Ich finde Ressourcen online sehr hilfreich, denn ich kann dort mit Menschen sprechen. Es ist gut, zu sehen, was andere Leute durchmachen und was ihnen hilft. Und dass meine Situation nicht so schlimm ist. Manchmal bekomme ich auch Ratschläge – das ist eine gute Sache."



*Wir trafen
Martin*

A close-up photograph of two hands, palms facing each other, heavily coated in dark, wet mud or dirt. The texture of the skin and the ridges on the fingers are visible through the thick layer of mud. In the background, a person's torso is partially visible, wearing a brown leather belt and light-colored trousers. The background is a blurred green field.

„Ich weiß nicht, was der Auslöser dafür war. Aber ich weiß, dass ich nachts erheblich schwitze. Ich kann dann einfach nicht einschlafen oder wache plötzlich auf.“



**„Ich habe mein eigenes Haus, es gehört mir.
Aber...aber seit der Trennung von meiner
Frau lebe ich dort eigentlich gar nicht mehr.
Ich sehe mein Kind am Wochenende. Ich
ging so gerne immer nach Hause, um ihm
bei seinen Hausaufgaben zu helfen. Nun bin
ich wieder in dem Raum, wo ich
aufgewachsen bin, als ich klein war. Das ist
nicht ideal, oder? Vielleicht trägt das ja zu
meiner Schlaflosigkeit und meinen
Problemen bei?! Ich weiß es nicht.“**



***“Ich mag Ärzte nicht und halte lieber
Abstand zu ihnen.”***

*Unsere Erkenntnis:
Wir müssen einen anderen Ansatz
wählen*

*Londoner in ihrer
gewohnten Umgebung
ansprechen.*

► *Dies kann auf zwei Ebenen geschehen*

1 In Martins Fall bedeutet es in erster Linie, ihn dort zu adressieren, wo er sich im Alltag befindet und wohl fühlt.

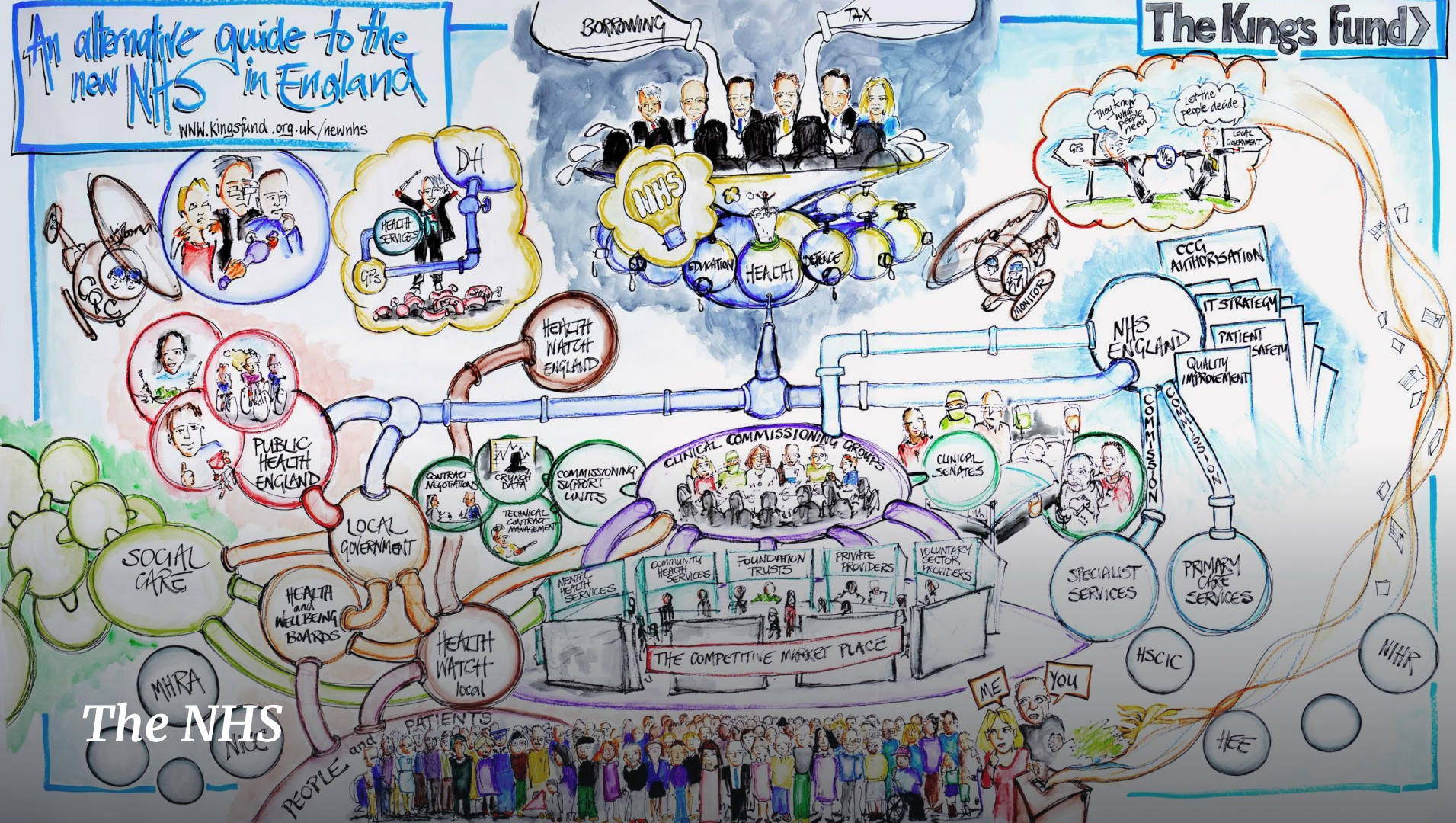
2 Zweitens bedeutet dies, relevante Informationen und Dienste in die von ihm besuchten digitalen Räume zu bringen.

Wie können wir das umsetzen?

An alternative guide to the new NHS in England

www.kingsfund.org.uk/newnhs

The Kings Fund



The NHS

Der National Health Service (NHS)



Stärken

Seine Größe gibt ihm Kapazität,

*Seine Abteilungen geben ihm
Spezialisierung,*

Seine Prozesse schaffen Qualität,

*Seine Fachleute beleben diese
Infrastruktur und stellen die
humanisierende Kraft innerhalb des
Gesundheitssystems bereit,*



Herausforderungen

aber macht es langsam für Veränderungen.

*aber sie arbeiten oft nicht miteinander und
fördern den Austausch.*

*aber können auch den Zugang zu Diensten
behindern.*

*aber kämpfen mit begrenzter Zeit und
Ressourcen.*

Social media



Social media



Stärken

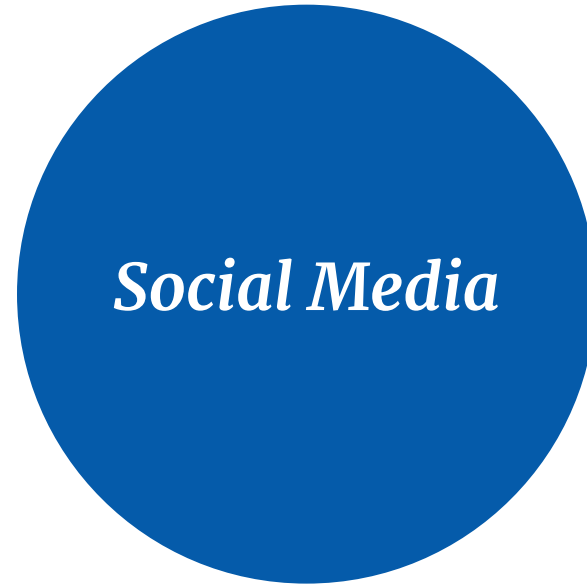
*Ist flexibel und verändert sich schnell,
Informationen können leicht über
verschiedene Kanäle ausgetauscht werden,
Zugang ist jederzeit möglich,
Das riesige Netzwerk digitaler Bürger hat
Zeit, um zu interagieren,*



Herausforderungen

*aber ist schwer zu kontrollieren.
lassen sich jedoch nur schwer beurteilen
und ihre Qualität messen
aber führt auch zu hohen Absprungraten.
ihre Beiträge sind jedoch nicht unbedingt
hilfreich und der Umgang mit ihnen
gesund.*

► *Gemeinsam zum Ziel*



Integrieren, nicht
duplizieren.

► This works on two levels

1 Londons Bürgerinnen und Bürger sind mit Diensten wie Facebook und WhatsApp bestens vertraut, auch der Umgang mit Foren gehört für viele Menschen zum Alltag.

Nicht nötig, neue Kanäle zu schaffen

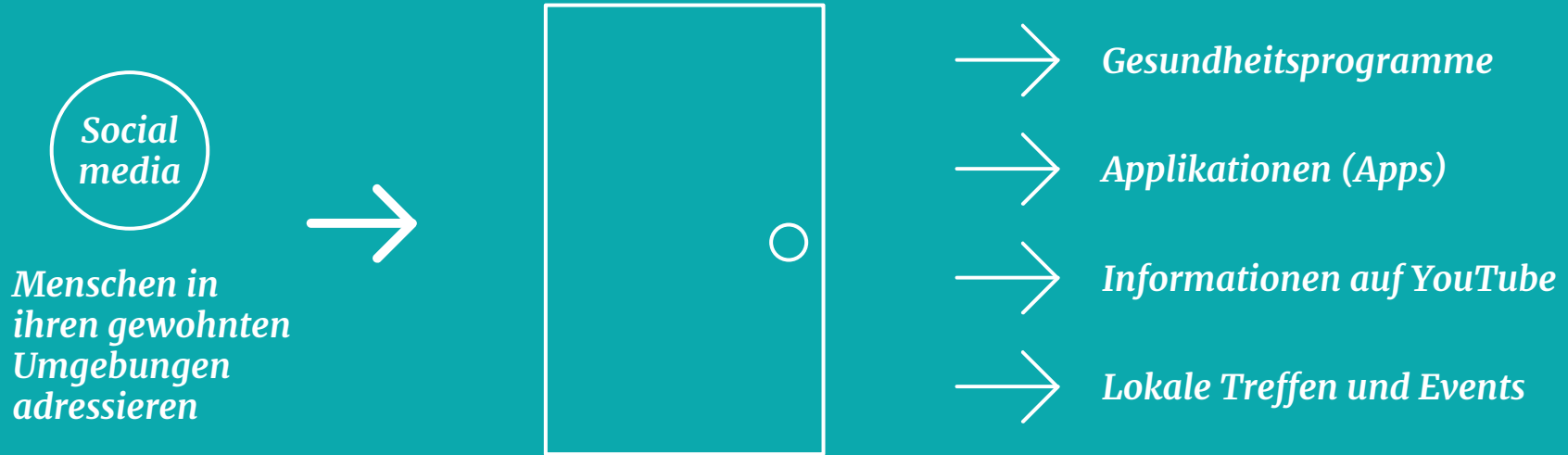
2 Dies gilt auch für die medizinischen Angebote. Überregionale und lokale Institutionen und Dienste bieten bereits für Patientinnen und Patienten entsprechende Hilfe an.

Nicht nötig, neue Angebote zu schaffen.

Unsere Vision

*einen Gesundheitsservice zu schaffen,
der schnell, sicher, und kostengünstig ist
und für alle Londoner Bürgerinnen und
Bürger zugänglich ist.*

Ein Zugang zu gesünderem Verhalten

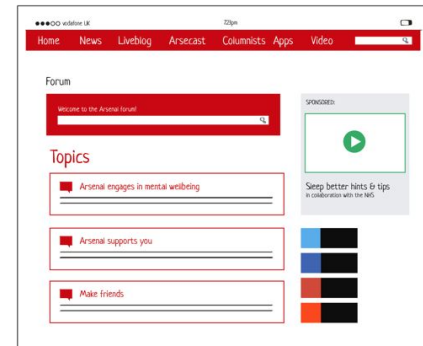
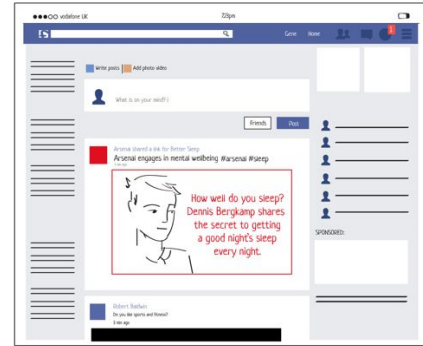




Zurück zu Martin

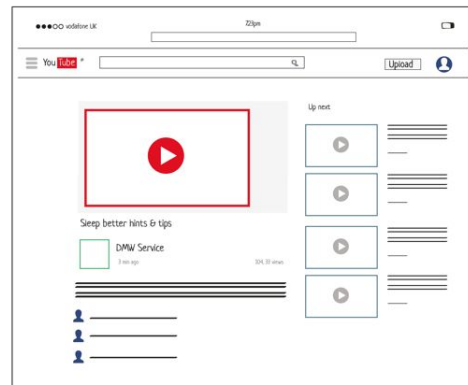
1

Er wird aufmerksam, dass er nicht alleine ist mit seinen Problemen



2

*Er findet heraus, dass es da draußen
Hilfe gibt*



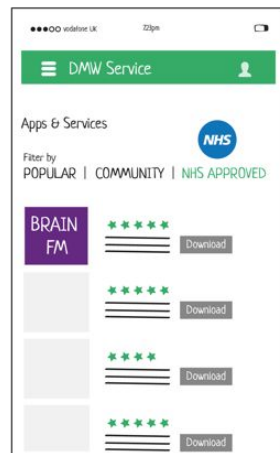
3

Er findet einen Service der zu ihm passt



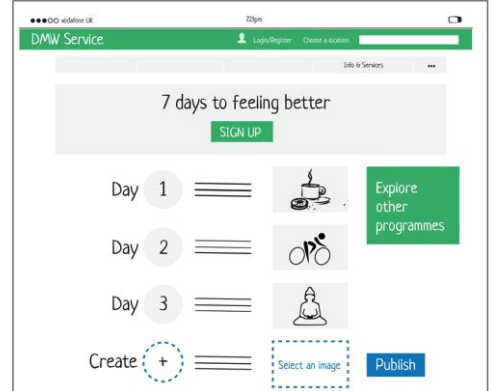
4

Er nutzt die für ihn passenden Angebote



5

Er entwickelt eine Routine

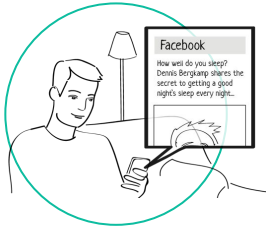


6

*Er hat jederzeit Zugang zu
Unterstützung*



► Martin's Zugang zu passenden Angeboten



1

Aufmerksam
werden

Facebook



2

Möglichkeiten
entdecken

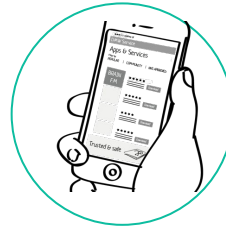
Youtube



3

Informieren

Facebook



4

Nutzen

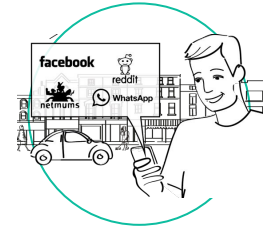
App



5

Routine entwickeln

Website

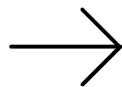
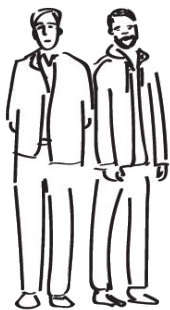


6

Dranbleiben

App

*Eine neue Art und Weise, den
Gesundheits-Service zu gestalten*





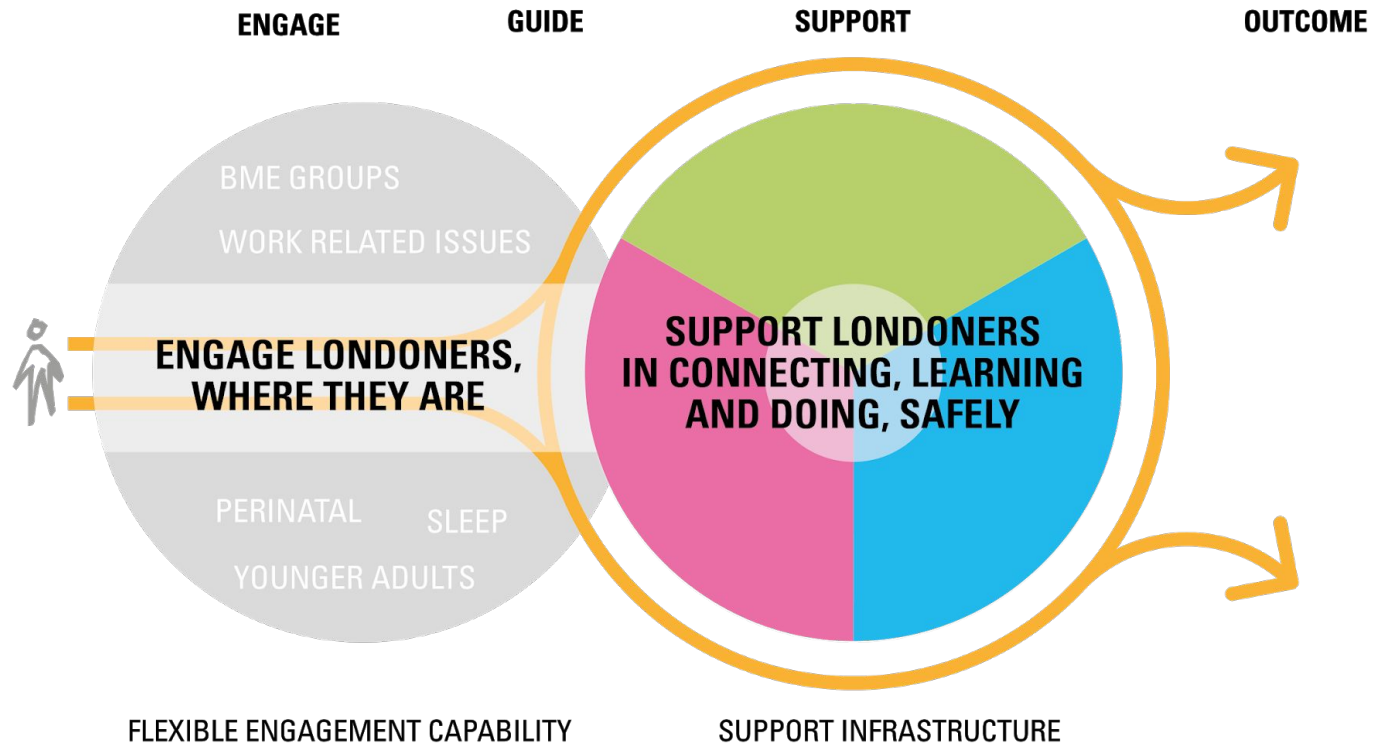
*Martin's Geschichte hat die
Stakeholder überzeugt*

*Für die Umsetzung mussten nun noch
mehr Entscheidungsträger ins Boot
geholt werden*

Fazit

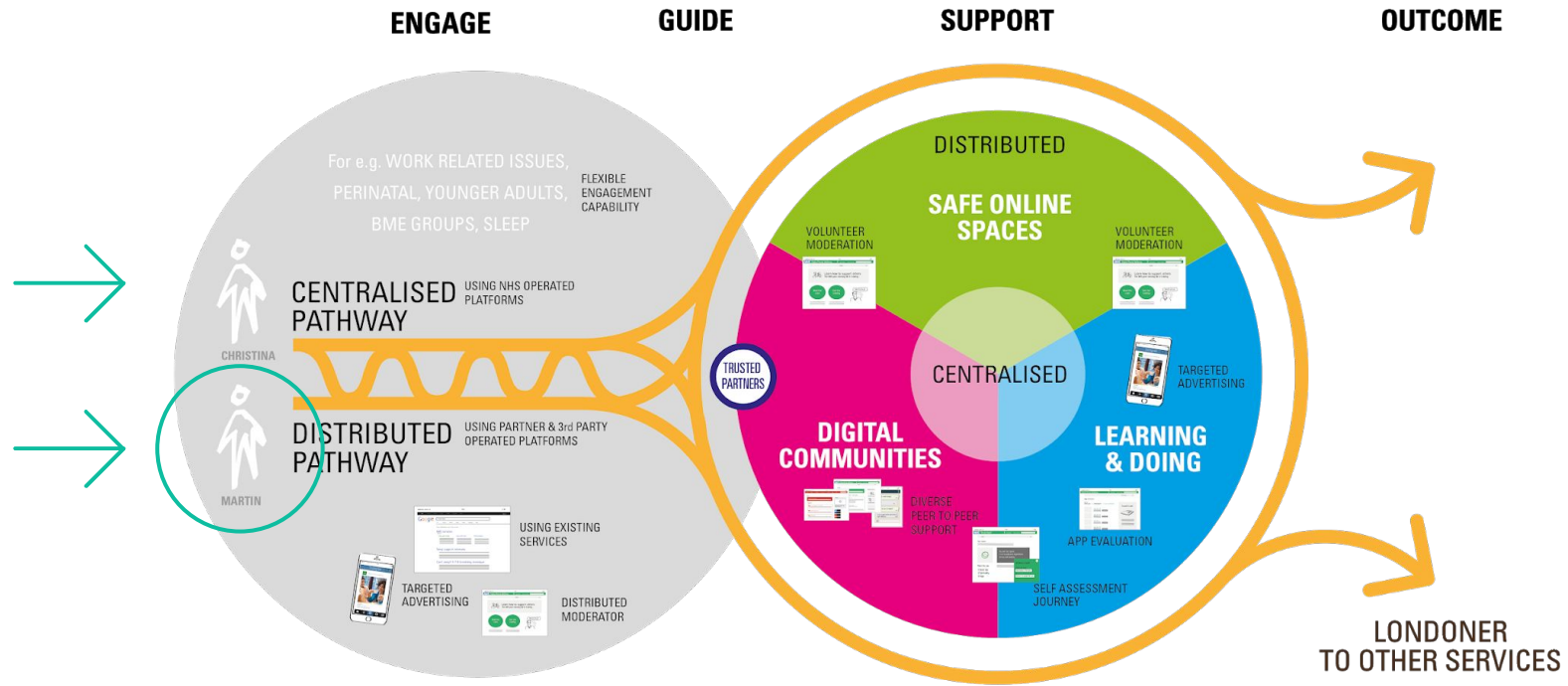
Wir müssen die Leute dort abholen, wo sie empfänglich für Hilfe sind und sie dann in die richtigen Bahnen leiten

Support-Infrastruktur



*Christina und Martin finden so ihren
individuellen Weg zur Besserung*

Service Ecosystem



*Was sind die finanziellen
Auswirkungen?*

7,5 Milliarden Pfund gibt das Gesundheits- und Sozialwesen jährlich aus für Behandlungs- und Unterstützungsleistungen, Bildung und Strafjustiz. Weitere 10,4 Milliarden Pfund werden von der Gesellschaft und den Londoner Unternehmen ausgegeben.

*Auf diese Weise
können
Kosten reduziert
werden.*

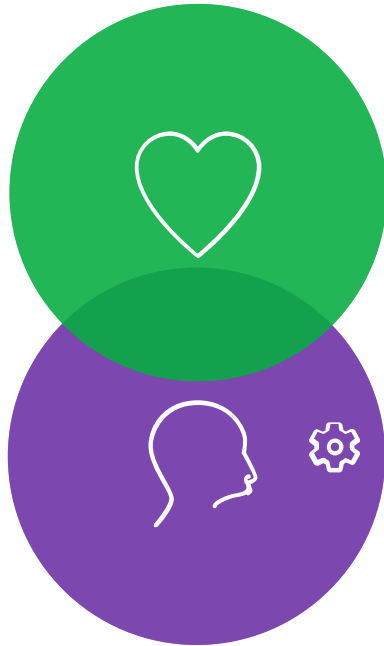
Hilfe – wann und wo sie gebraucht wird



► Unsere Erkenntnisse

*Londoners
Bedürfnisse
verstehen*

*Integrieren
statt
duplizieren*



*Den
Kostendruck
auf das System
reduzieren*

*Um unsere Hypothese und das Konzept zu
testen, hat unser Team zunächst kleine
Experimente durchgeführt*

Fokus: Schlaf

► Mehr als 3.500 Personen haben auf Anzeigen reagiert



Can't Sleep? We Can Help. - Helping Londoners Sleep Better
[Ad] www.londonminds.co.uk/Sleep

From Quick Fixes To Long Term Solutions, We Can Help You Sleep Better.

Quick Fixes	Self Assessment
Long Term Solutions	Top Tips



Mindwave Ventures
Sponsored

Bad sleep clouds everything.

That's why we've set out to help Londoners get a better night's sleep, in a way that works for them.

From recommended apps to approved forums where you can talk about your problems freely, we've found the little things that make sleeping that much easier.



Helping To Find Your Sleep
We're Here To Help
londonminds.co.uk/insomnia [Learn More](#)

20 562 Comments 311 Shares

Like Comment Share



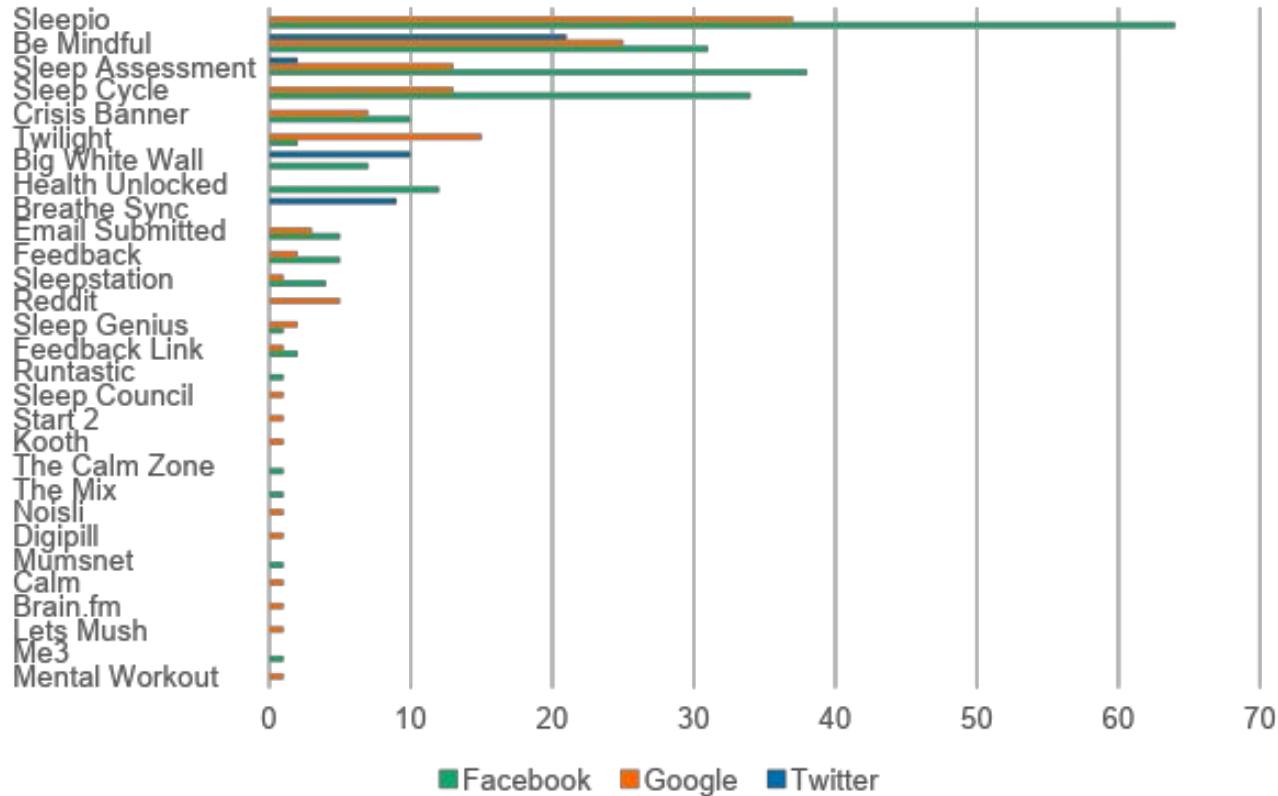
Mindwave Ventures @mindwave_ · 🌙
Can't stop thinking. Didn't sleep. Tired all day. Repeat.

Sound familiar? We can help: goo.gl/a92i8

🔄 32 ❤️ 58 ⋮

📌 Promoted

► Und wurden zu passenden Angeboten geleitet



*Eine zentrale Plattform dient
der Sammlung und
Weiterleitung zu
entsprechenden Services*

I am, or I know someone who is feeling: [Anxious](#) [Sleep Deprived](#) [Stressed](#) [Sad or Low](#)

[Self Assessment](#) [Urgent Support](#)

Find tools and resources to help yourself and others to feel better.

From managing your anxiety to meeting like-minded people, whatever it is that you need, we want to help you find it.

Browse our topics

I am, or know someone who is feeling
Anxious

It's normal to feel anxious or worried at times. If these feelings start to occur more often or last longer, there are things you can do to keep your anxious thoughts under control.

[Manage your anxiety](#)

I am, or know someone who is feeling
Sleep Deprived

A good night's sleep is essential for our emotional wellbeing and our physical health. Find ways to get better *quality* sleep, so that you can be at your best.

[Get better sleep](#)

I am, or know someone who is feeling
Stressed

Stress is a natural feeling designed to help us when faced with a challenge. Everyone's minds and bodies react differently to stress, but there are always things you can try to keep calm.

[Manage your stress](#)

I am, or know someone who is feeling
Sad or Low

Everyone feels low from time to time. Sometimes the feeling can last, so it's important to learn how to manage your mood and turn negative thoughts into positive ones.

[Boost your mood](#)

Good-thinking.uk

Highlights of the month

I am, or I know someone who is feeling: [Anxious](#) [Sleep Deprived](#) [Stressed](#) [Sad or Low](#)

[Self Assessment](#) [Urgent Support](#)



Popular resources for managing your sleep

Browse the popular resources below for a tool to help improve the quality of your sleep. From soundscapes and meditations, to CBT or blue light filters; find out what works best for you.

#1

Sleepio™

Sleepio

An online self help programme based on Cognitive Behavioural Therapy (CBT)

Benefits

- Free
- Evidence based
- Fully tailored to your needs
- Built into an online community to support you and share your experiences with others

Considerations:

- Typically requires a 6-8 week commitment
- Requires sustained effort and self-discipline
- Only available on Android devices

#2

Calm

Calm

A mindfulness and meditation app offering guided meditations, breathing programmes and 'Sleep Stories' to help de-stress and clear the mind.

Benefits:

- Free version available
- Good for beginners who don't know where to start
- Daily reminders to keep you on track

Considerations:

- £9.99/month or £44.99/year for premium

Good-thinking.uk

Discover your Sleep Score and how to improve it

Get started

What is Sleepio? [Tell me more!](#)

Interested in Sleepio for your organisation? [Find out more from Big Health's Sleepio team.](#)

Good-thinking.uk

► *Der Einfluss ist enorm*

Seit dem Projekt im Jahr 2017 hat PHE folgenden Erfolg berichtet:

1 Der Service hat nun
180,000 Nutzer

2 Nutzer berichten
über 60% weniger
Stress und
Angstzustände

3 Der neuartige
Service design
Ansatz wurde vom
PHE team für
zukünftige Projekte
adaptiert

Das ist ein erster Schritt

*Welche Schritte können Sie morgen
unternehmen?*



Thank you

Contact

Jennifer Bagehorn

Service designer

0044 7517750902

jennifer@liveworkstudio.com

