## **Tjenestedesign med mål om å forbedre brukeropplevelsen i fertilitetsbehandling**

##### [Kongelf, Ingrid](https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/browse?value=Kongelf,%20Ingrid&type=author); [Haugen, Ylva Nagelhus](https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/browse?value=Haugen,%20Ylva%20Nagelhus&type=author)

**Abstract**

Målet i dette prosjektet har vært å forbedre brukeropplevelsen i fertilitetsbehandling ved Medicus gjennom en helhetlig tjenestedesigntilnærming. Arbeidet har fokusert på å utforske dagens fertilitetstjeneste fra ulike perspektiver, og hva som skal til for å møte brukerbehov på en bedre måte. I korte trekk er fertilitetsbehandling medisinsk kompleks, langvarig og med et usikkert utfall. Dette gjør den vanskelig å forstå og kontrollere, og byr på en stor emosjonell påkjenning for pasienter som går gjennom behandling. Prosjektets omfang er videre avgrenset til et IVF-behandlingsløp for mann og kvinne, der brukerne av tjenesten anses som pasientpar (sluttbrukere) og ansatte (tjenesteyter). I prosjektet benyttes ulike innsiktsskapende og involverende designaktiviteter slik at fremtidens brukerreise og dens nye kontaktpunkter utarbeides for og sammen med brukerne. Slik sørges det for at fremtidens reise møter reelle behov på en bedre måte, og sikrer god implementasjon.

Innsiktsarbeidet peker på at tjenestens største utfordring er at den er informasjonstung og kommunikasjonsintensiv. Det er vanskelig for pasienter å forstå informasjonen som gis i behandlingsløpet, samtidig som den er overveldende og ikke tilstrekkelig for å dekke både praktiske og emosjonelle behov. Videre fokuserer mye av behandlingsløpet og informasjonen på kvinnen, og partner føler seg tilsidesatt i reisen mot deres felles barn. Utfordringene i dagens tjeneste er komplekse og sammensatte. De oppstår i all hovedsak fordi helsetjenestens nåværende kontaktpunkter ikke møter behov på en god nok måte, eller ved fravær av kontaktpunkter. Dette skaper ringvirkninger for begge brukere.

For å svare på hvordan opplevelsen i tjenesten kan bedres er oppgavens resultat tredelt; innsikten i dagens tjeneste og dens utfordringer kulminerer i et designbrief, der vi belyser viktigheten av å forbedre hvordan informasjon utformes og kommuniseres av helsepersonell til pasienter i IVF-behandlingsløpet. Basert på denne og den helhetlige innsikten, har vi sammen med ansatte og pasienter utviklet en ny tjenestereise som tilfører nye eller forbedrer eksisterende kontaktpunkter. I den nye brukerreisen har vi valgt å vise til hvordan ulike delkonsepter kan bidra til å møte brukerbehov på en bedre måte enn i dag. Her har vi utviklet en prototype for en ny informasjonsside, som konkretiserer hvordan informasjonen kan utformes og formidles gjennom behandlingsløpet til pasienter. Dette skal i samspill med en sikker chattetjeneste og fysiske møtepunkter bidra til en trygg og forbedret brukeropplevelse.

Fremtidens brukerreise og delkonseptene viser i samspill hvordan man kan sørge for en bedre opplevelse i kontaktpunkter gjennom en helhetlig informasjonsflyt. Dette kan sees på som et mulig svar på designbriefen. Målet er at de nye kontaktpunktene skal styrke hverandre, og gjennom dette frigi tid slik at ansatte kan gi god oppfølging og fokusere på omsorg i dialog med pasienter.

The aim of this master thesis has been to improve the user experience of fertility treatment at Medicus through a service design approach. The work has focused on exploring the current fertility service from different perspectives, and how to meet user needs in a better way. In short, fertility treatment is a long-lasting and complex medical process with an uncertain outcome. Consequently, the service journey is difficult to understand and patients experience a lack of control. Furthermore, fertility treatment causes

a great deal of emotional distress to the couple.

The project was further defined to focus on the user experience of IVF- treatment offered to heterosexual couples, alongside the employees as the service providers. To ensure that the future journey meets real user needs, different design activities are used in the development process to engage and involve both patient and employees in co-creation. This will also ensure a more successful implementation of proposed solutions.

The design work points to the lack of information and efficient communication as the greatest challenge of today’s fertility service. The information provided to patients during treatment is difficult to understand, as well as overwhelming and insufficient in responding to their practical and emotional needs. Furthermore, the treatment and its related information focuses mostly on the female patient, somewhat neglecting the male patient in the couple’s journey towards a child.

The challenges are intertwined and complex. They arise due to the absence of touchpoints or because current ones fails to meet user needs. Hence, to improve the user experience of fertility treatment, it is important to enhance the way information is given and communicated by staff to patients throughout the service journey. This insight culminates in a design brief. In order to address the design brief, we have developed a future service journey with new or improved touchpoints. This work is done in collaboration with employees and patients. In order to show how information can be given in new ways throughout the journey, we have developed different concepts that target some chosen touchpoints in the new journey. This includes a prototype of a new patient information page that specifies how information about the IVF-treatment should be distributed and made available to patients. This, in conjunction with a secure chat and physical meetings between patient and staff, can improve the user experience.

The suggested concepts shall, together with the future service journey, facilitate for a better experience through a comprehensive information flow. The ultimate goal is for the touchpoints to strengthen each other, making more time for employees to address the emotional well being of patients during the fertility process.

**URI**

<https://hdl.handle.net/11250/2776806>