

TJENESTEUTVIKLING



Oversikt

- Litt om tjenestedesign
- Metodikk i Trygge spor II
- Noen funn
- Veien videre

HVA ER TJENESTEDESIGN?

DEFINISJONER

- "Service design is about arranging things so that people who need things done are connected to other people and equipment that get things done on an as – and when – need basis

– John Thackara (Bechmann, 2010)

- Løst oversatt: At mennesker som trenger å få noe gjort, blir koblet med mennesker og produkter som får ting gjort – når, og på den måten, man trenger det

HVA ER TJENESTEDESIGN?



AtB lanserer "mobillett"

Betal bussbilletten med mobilen

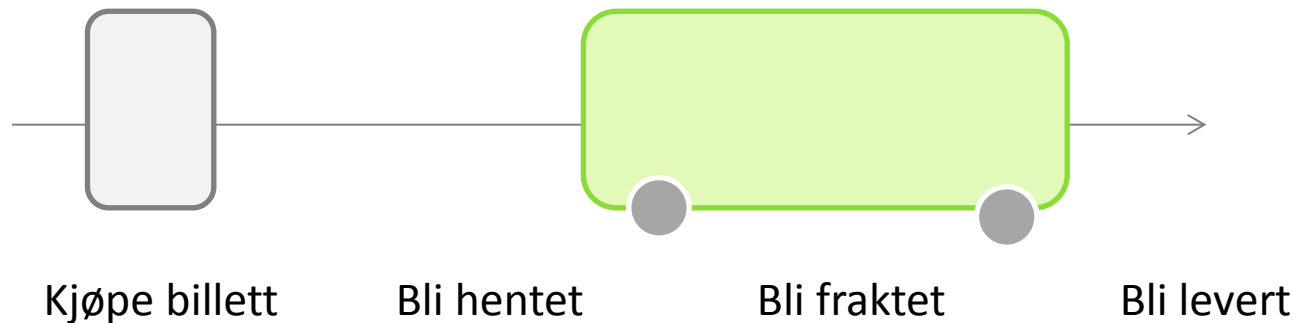
= betalingsterminal + busstur

= nytt produkt + gammelt produkt

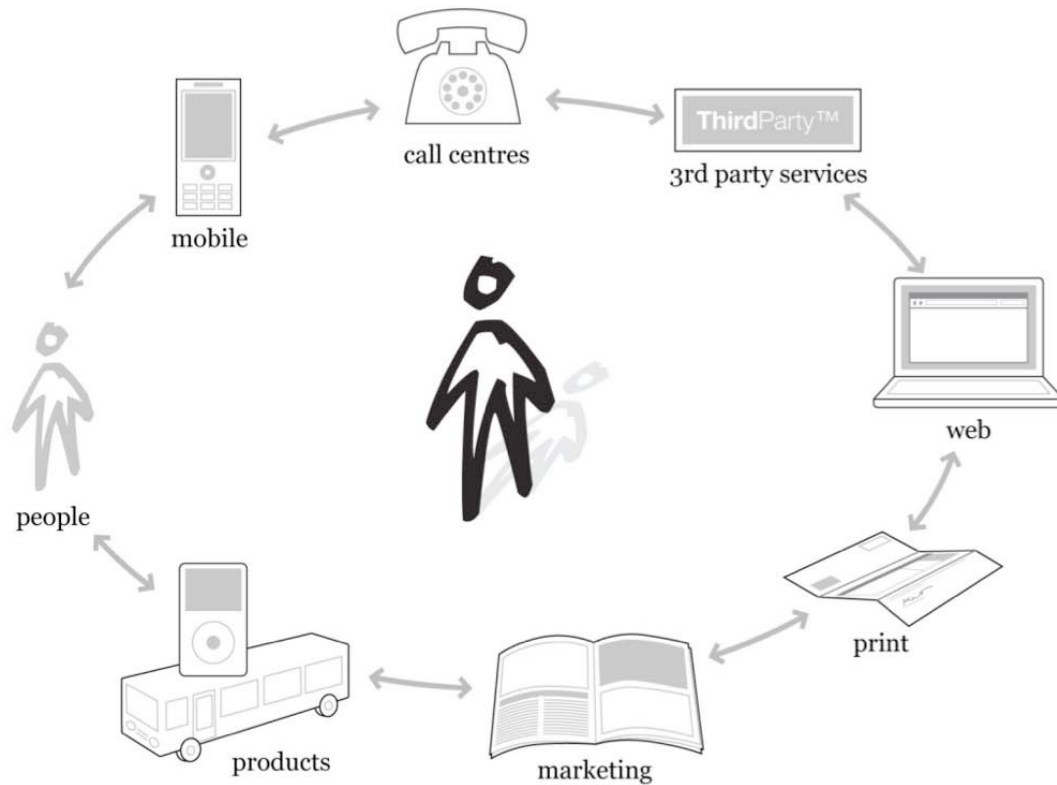
= en ny tjeneste

KARAKTERISTIKKER VED TJENESTER

- Ikke-håndgripelig
- Skjer over tid
- Skapes og utføres vanligvis av mennesker – skapes i nuet
- Har flere og ulike former for kontaktpunkt (mennesker, fysiske produkter, tjenester ++)



Én tjeneste – mange kontaktflater



Kilde: Livework

HVORFOR FOKUSERE PÅ TJENESTEDESIGN?



Fordi det er et
SUKSESSKRITERIE



Foto: SINTEF



Foto: Drammen kommune (rappet fra nettsiden)



METODE

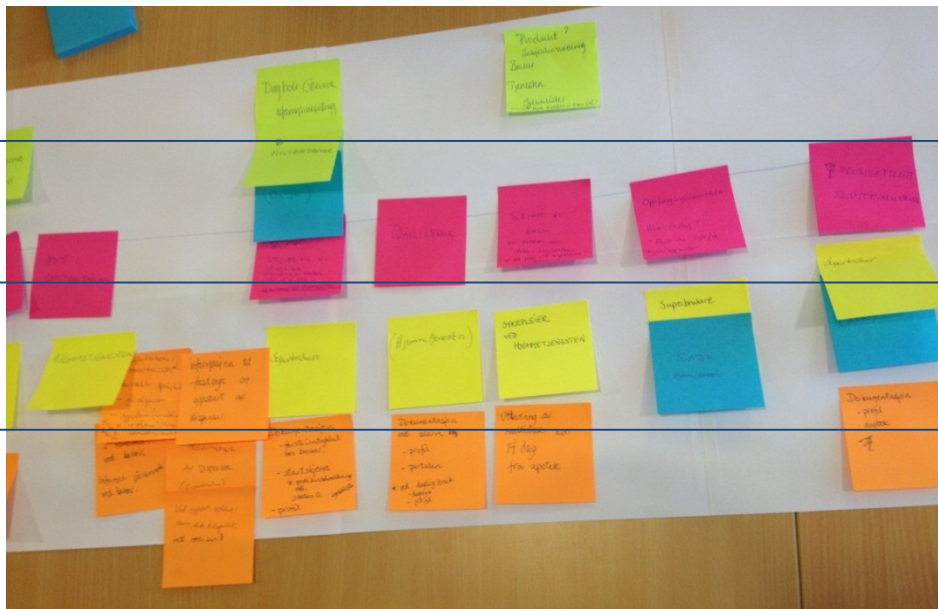
SERVICE BLUEPRINT



- Sentral metode innen tjenstedesign
- "Flytskjema" for å utvikle eller beskrive tjenester
- Presis og oversiktlig - Opprinnelig introdusert for å beskrive prosesser
- Deler tjenesten opp i enkeltelementer på en kronologisk, systematisk og oversiktlig måte
- Fokuserer på brukerens rolle i tjenesteprosessen – opplevelse, kontaktpunkter

ERFARINGER MED SERVICE BLUEPRINT

- Brukerorientert
 - Fokus på brukerne av tjenesten, bygger tjenesten på dette
- Oversiktlig – Helhetlig bilde av hele tjenesteprosessen
 - Ulike roller
 - Kontaktpunkter (touchpoints) og støtteprosesser
 - Synlig og ikke synlig for brukerne
- Egnet i starten av designprosjekt – få opp struktur, sammenheng, flyt
- Engasjerende og involverende – egnet for bruk til workshops – diskusjon og co-creation
- Ressurs- og kompetansebehov
- Anvendelig fra kartlegging/brukerinnst, via design av helhetlig tjeneste, til detaljdesign/-spesifikasjon



Produkt

Kundereise

**Synlig
kontaktperson**

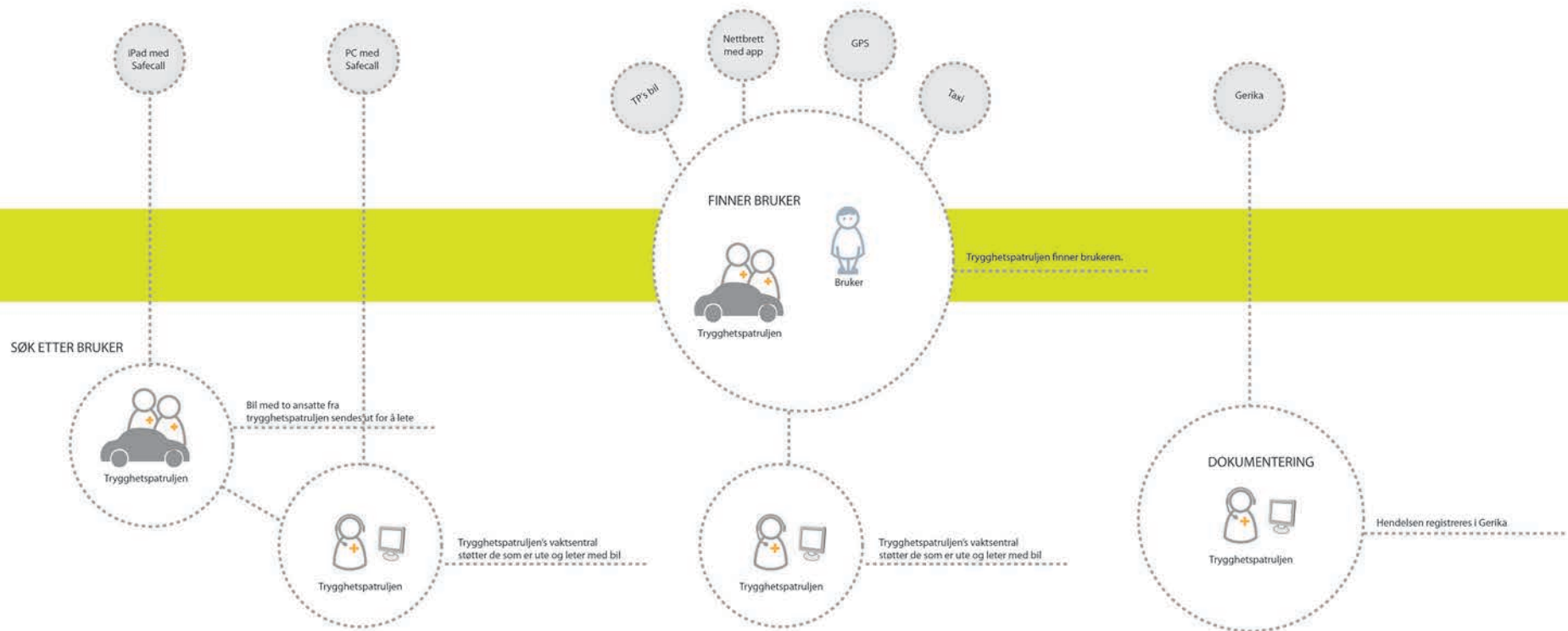
**Bak
sceneteppet**



"Nyttig og oversiktlig"
(Sikker medisinerings i
hjemmet)

- Hva som må gjøres
- Når det må gjøres
- Hvem som skal gjøre det

SERVICE BLUEPRINT



FUNN
... SÅ LANGT

EFFEKT

HAR POSITIV EFFEKT - BEKREFTER TIDLIGERE FUNN

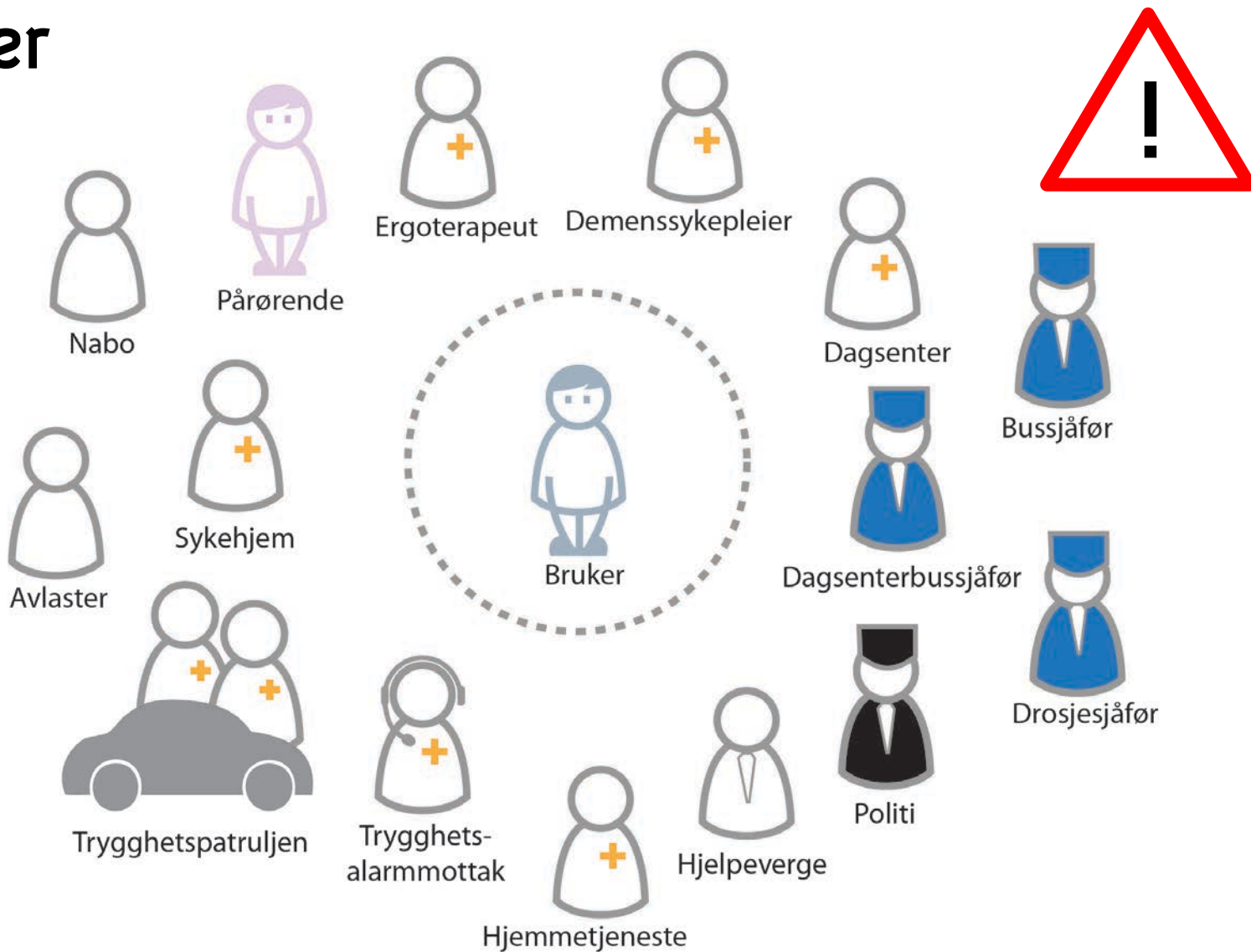
"TRYGGHET!"

"Stor lettelse i hverdagen å få GPS til han"

"Det går greit, fordi han har GPS-en."

AVKLARING AV ROLLER OG ANSVAR

Roller



Roller



- Behov for å avklare ansvar
- Ikke basere seg på ildsjeler/enkeltpersoner – hvordan skape bærekraftige tjenester
- For enkelte: Få vedtak om støtte fra hjemmetjenesten?

Å BLI HENTET OG Å HENTE

110
og beh. den

HVEM
KAN
VI RINGE
TIL ? "

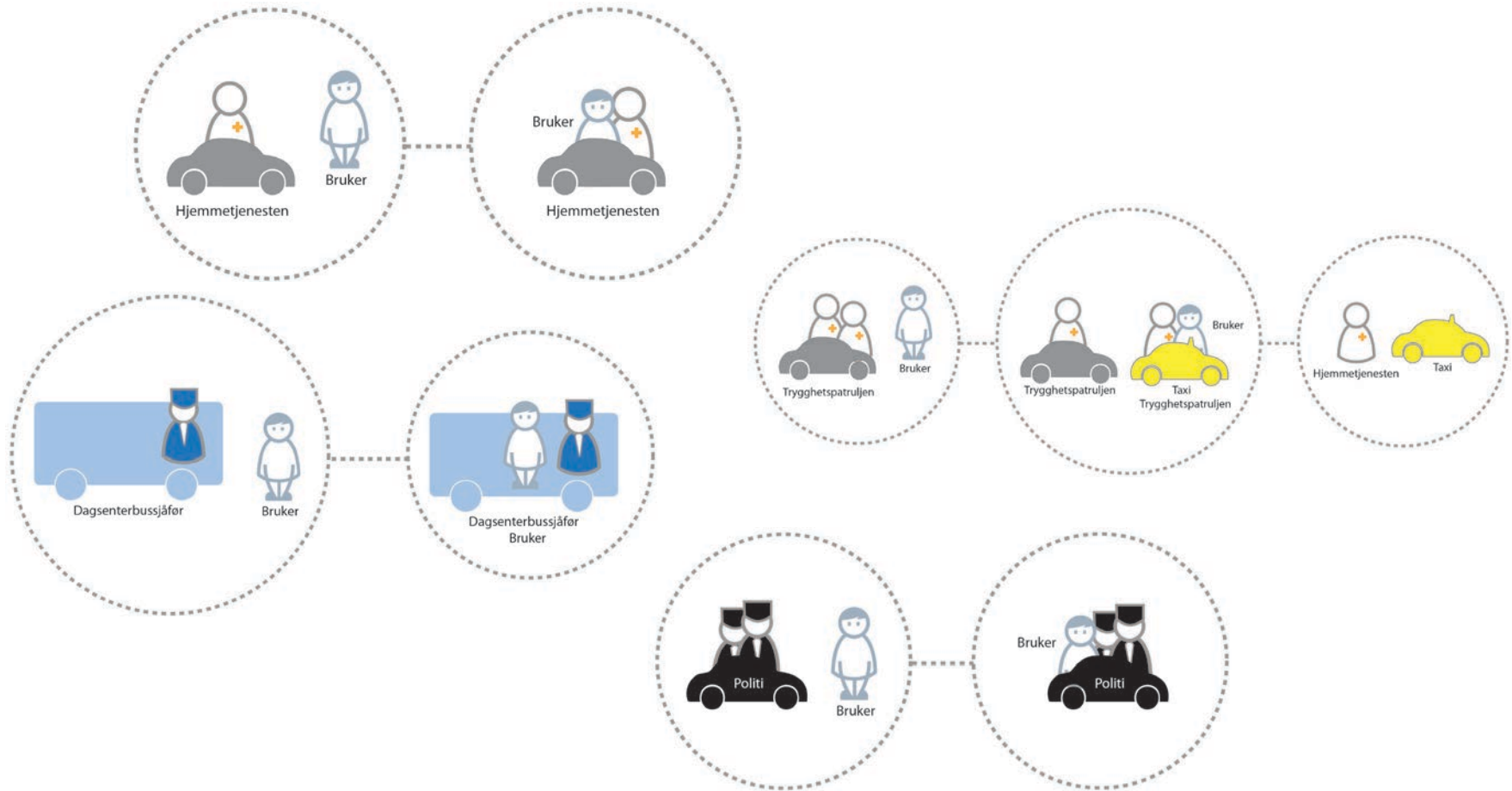
HVIS NOEN
FORSVANNET?

POLITET
SK
IKKE
HENTE
BEBØERE PÅ
INSTITUSJON.
OG HJEMMETJ.
HAR TRANGE SK
OG IKKE ER
BILER

SYNES
NOEN
SK
TIL

"Hvem kan vi ringe til?"

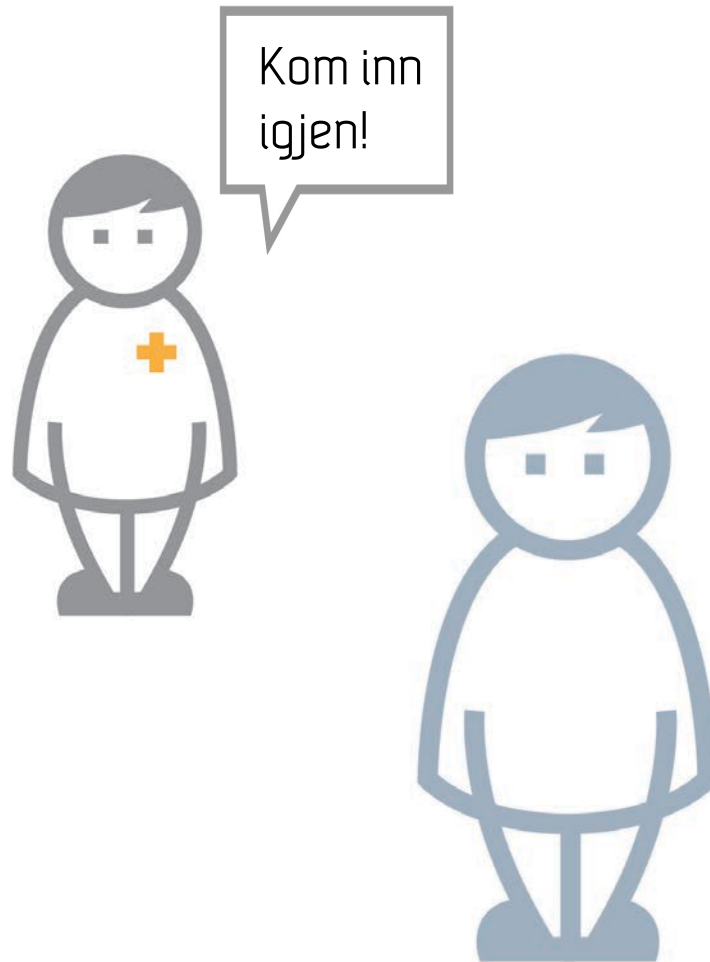
Mange varianter – må jobbes med



Finner bruker

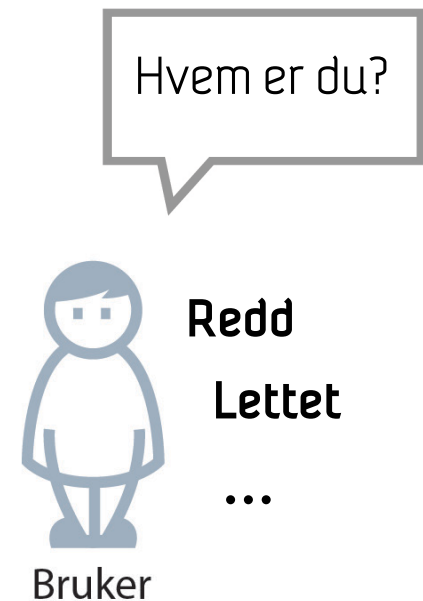
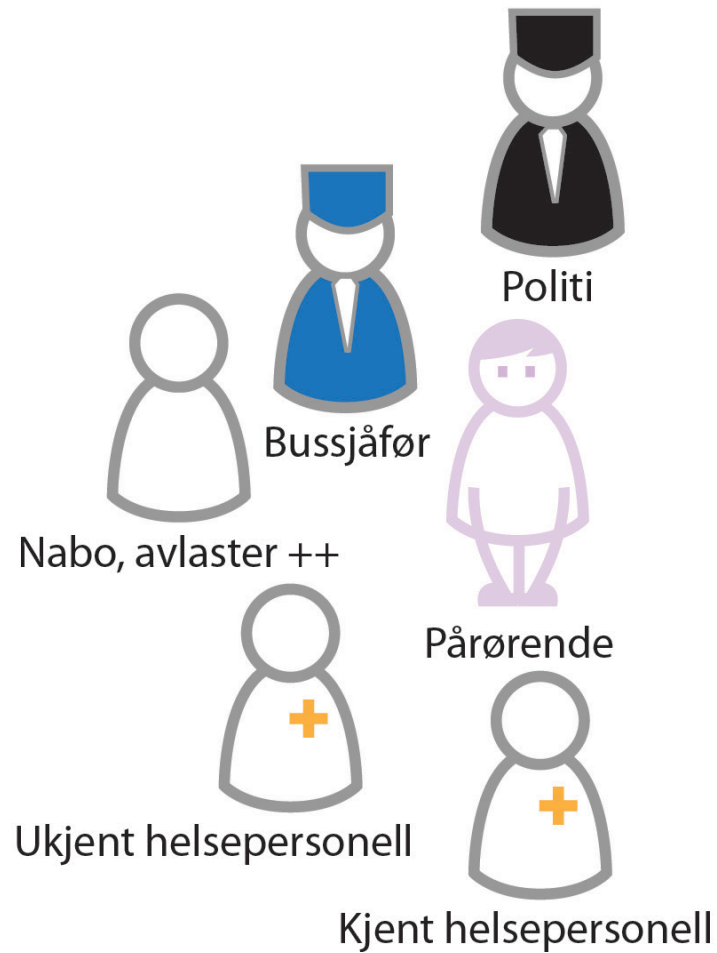
Følger bruker hjem

MANGLER HENTERUTINER:



**BRUKER HENTES
UMIDDELBART**

OPPLEVELSE AV Å BLI HENTET



OPPLÆRING OG FORANKRING

OPPLÆRING



UNNTAK: UNGE

BEHOV FOR FORANKRING

FREMDELES

RUTINER OG MANGLENDE RUTINER

SIKKERHETSROUTINER



- Søker opp alle brukere hver vakt (dag, kveld, natt)
- Sjekker at GPS-ene er på, online og har batteri
- Gjennomføres også for å øve på søk

SIKKERHETSROUTINER

RINGER VED LAVT BATTERI



Trygghetspatruljen



Pårørende



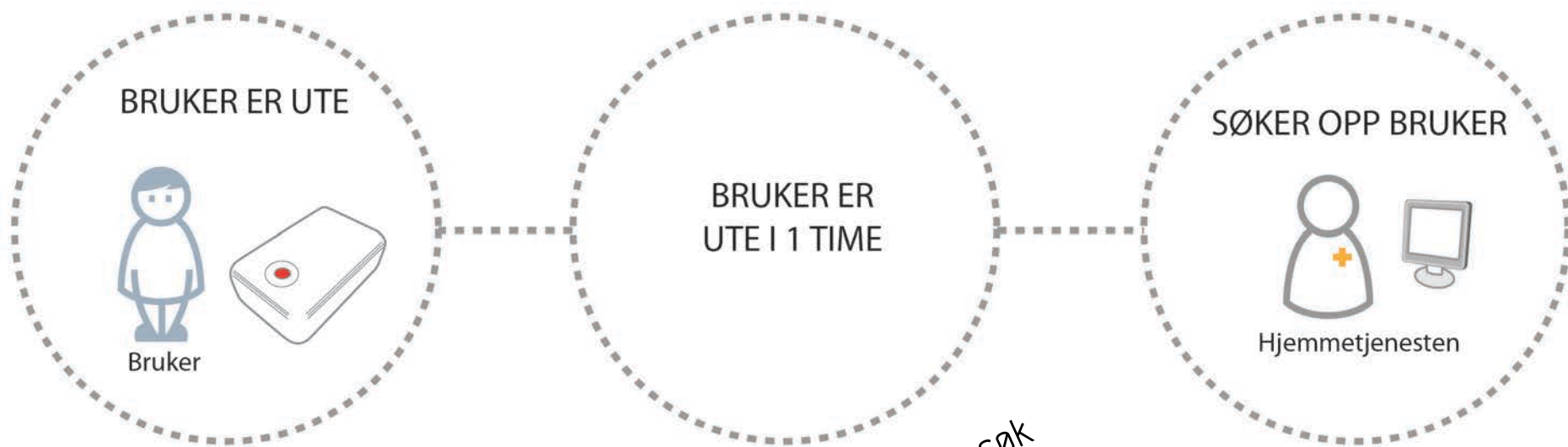
LOW BATTERY

SIKKERHETSRUTINER: sjekker ikke GPS



- = må ha rutiner for sjekk, hvis man er usikker
- = må bli tydeligere om GPS-en er på og online

Kriterier for søk



Tidspunkt for søk
noe væravhengig

Kriterier for søk

...mangler flere steder og i flere typer institusjoner

Behov for å etablere kriterier og rutiner

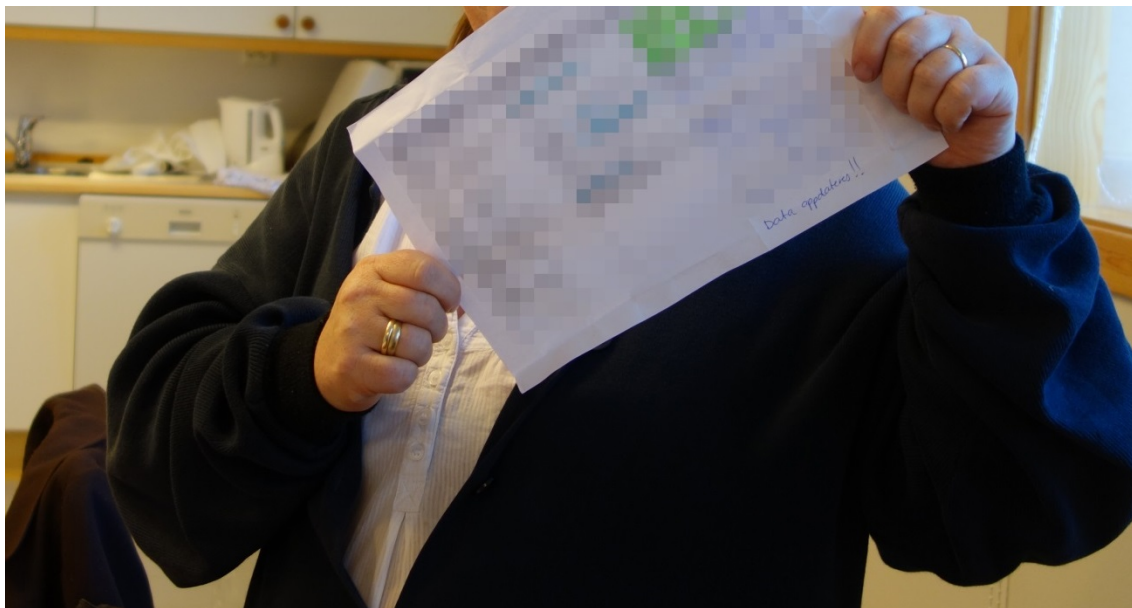
Rutiner for søk og oppfølging

- Det vil alltid være variasjon fra kommune til kommune
- Men det varierer også om kriteriene for søk er formaliserte
- Viktig at rutiner er formaliserte og kommunisert, slik at det ikke bare er noen få som vet hva rutinene er.
- Det må jobbes med støtteverktøy – og at disse er integrert opp mot dagens løsninger

VERKTØY FOR RUTINER

Integrasjon

mellom GPS-støttesystemer og andre arbeidsverktøy

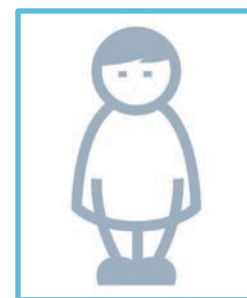


VIKTIG!

Oppdatert og elektroniske brukerkort



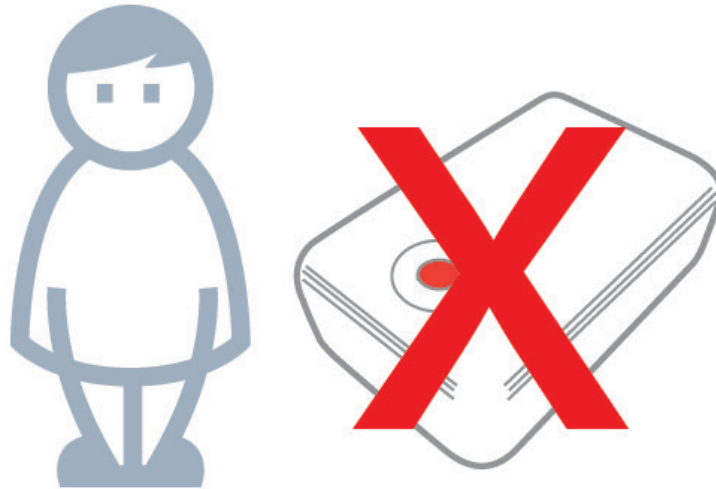
Alma Larsen



- Informasjon om bruker
- Beskrivelse av tjenesteforløp
- **Kriterier for søk**
- Bilder (profil og fullfigur)

VEDTAK OM BRUK AV GPS

BRUK AV GPS – OGSÅ VURDERES UNDERVEIS



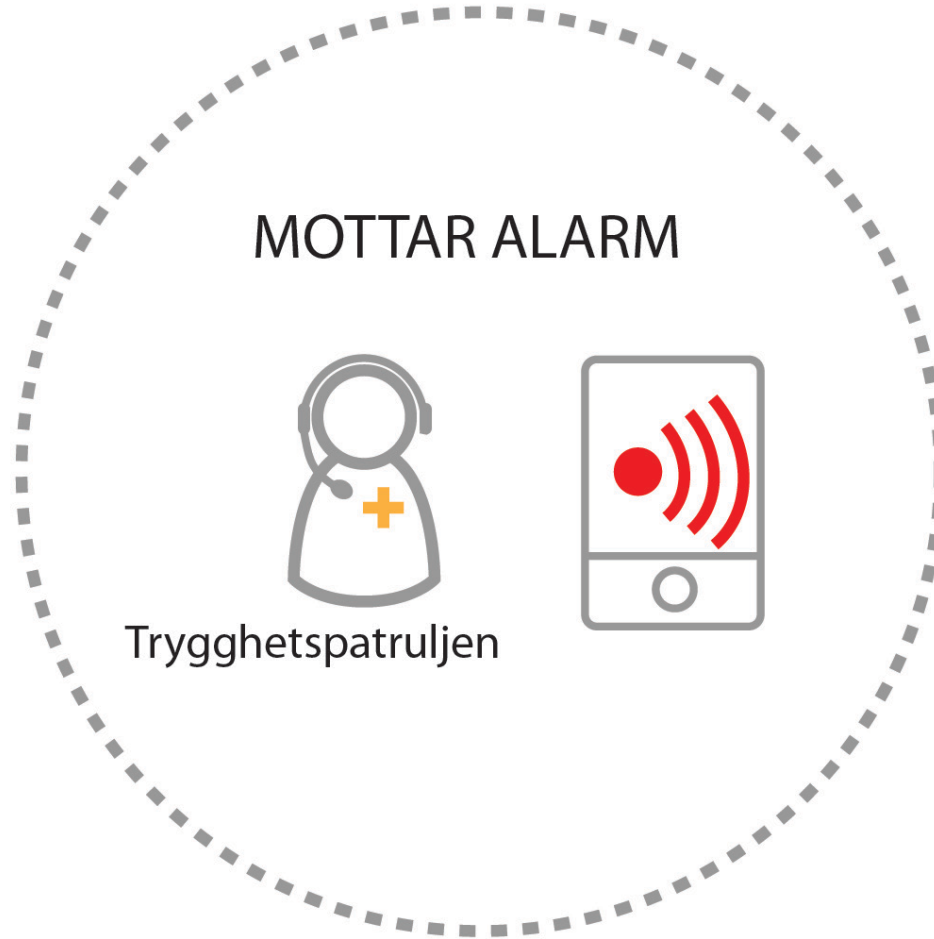
Hvilke rutiner må på plass?

Støttesystemer

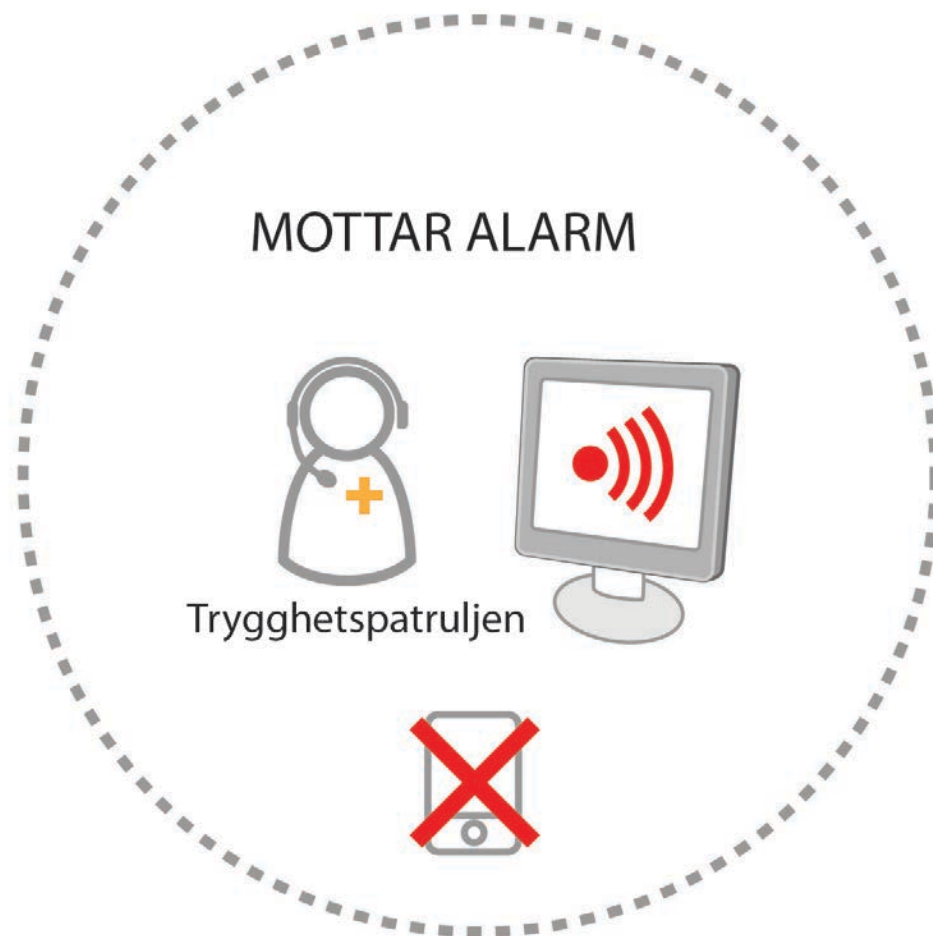
Noen viktige aspekter

- Må være tydelig om GPS-en er på, oppladet og online
- Må være tydelig hvordan man sporer
- Responstid: nå opp mot tre timer
- Se det man har behov for å se. Eks: ikke se brukers lokasjon hvis man bare lurer på om GPS-en har nok batteri
- Sikkerhet: alarmer må nå frem!
- God oversikt over historikk (brukers siste bevegelser)

MOTTAK AV ALARM – har forbedringspotensial



IDÉ MOTTAK AV ALARM





DATALAGRING

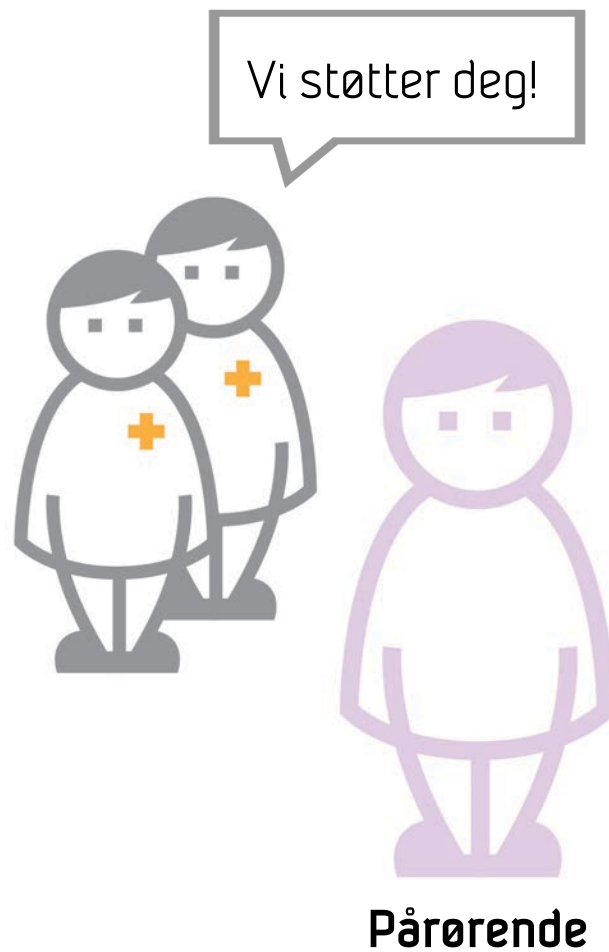


Datalagring

- Omsorgsperson trenger brukeren sine siste bevegelser, fra før GPS-en gikk offline, ble utladet eller slått av.
- Behov for å avklare: Tilgangskontroll. Hvem skal ha tilgang til hva?

PÅRØRENDE

Tjeneste til pårørende



Oppsummering

Mye bra!

Behov for å jobbe videre:
med opplevelsen av tjenesten, (sikkerhets)rutiner og
forbedring/utvikling av nye støtteverktøyer

VEIEN VIDERE

Neste steg

Workshoper og intervjuer med

- Personer med demens
- Pårørende

Om

- Erfaringer fra bruk av GPS
- Ønsker og ideer for GPS-tjeneste

Lang sikt

- Idéutvikling av ny tjeneste med kommunene
- Utprøving og evaluering (iterativt)
- Leveranse