

logisfera^{NOVA}

why healthcare needs a change

and why Service Design is the solution

Agnieszka Mróz
Agnieszka Schroeder
Logisfera Nova
Cologne 2016



who we are?



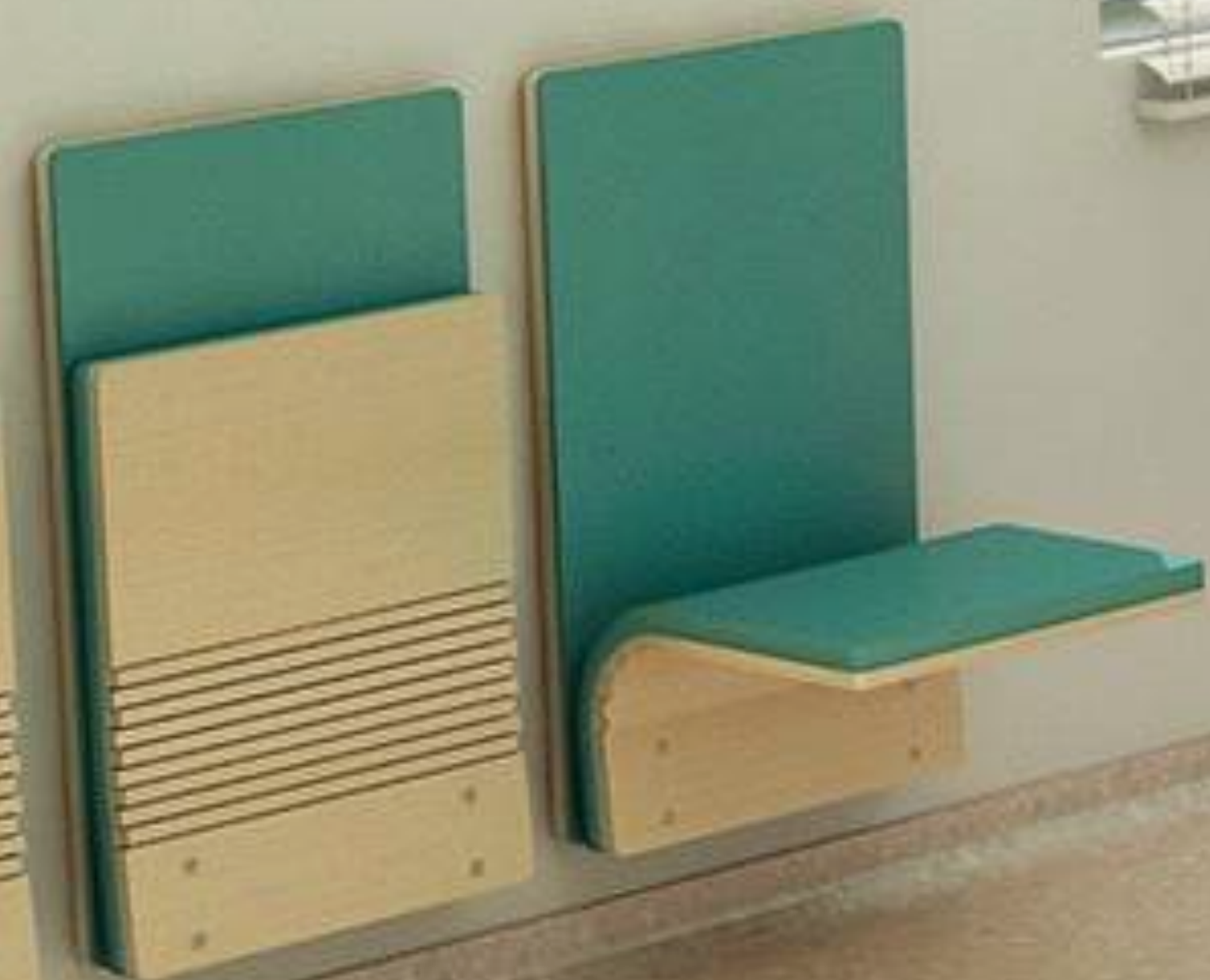
ux • sd • rd

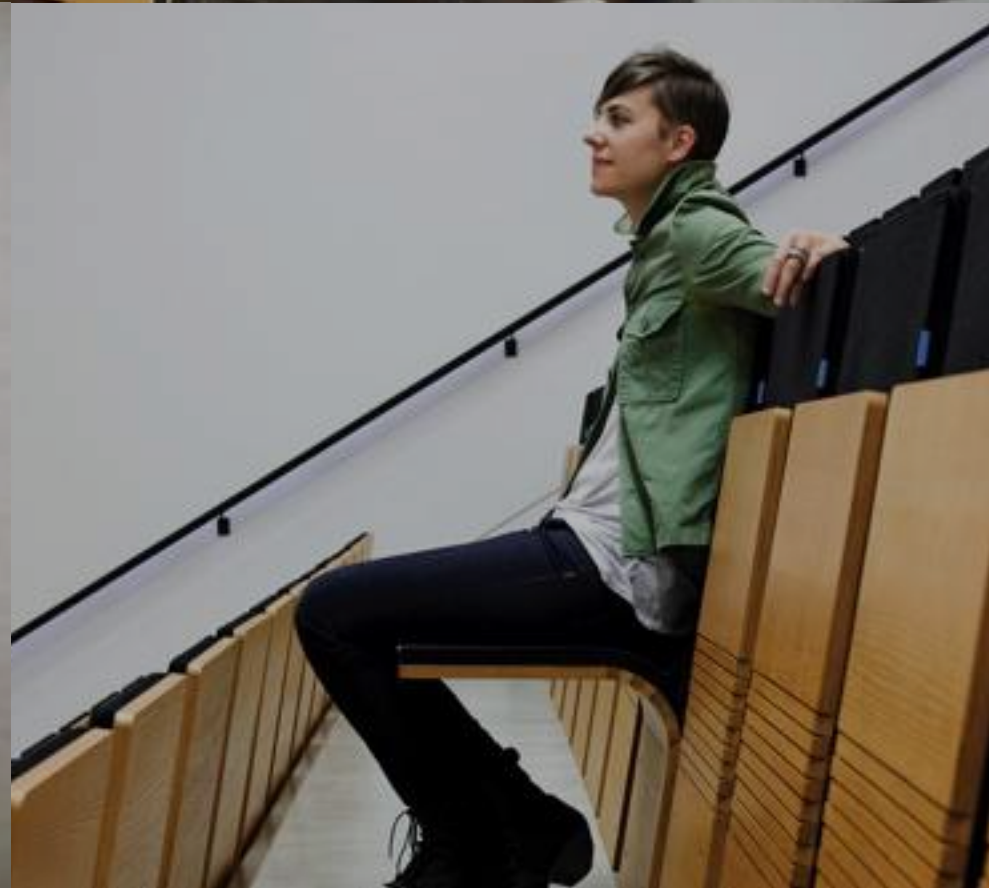


**design is not about
how it looks**



design is how it works





design is for people



emotions

Service Design process



about the Hospital

270 000 ambulatory patients
30 000 hospitalized patients
700 employees

research





right questions

different perspectives



JAK KORZYSTAĆ Z DZIENNICZKA?

...co dzieje się w danym momencie,
...co się znajduje, co robię, ile czasu mi to zajmuje, co robię
...czego korzystam,
...i czas trwania aktywności,
...i emocje mi towarzyszą (np. jestem spokojny,
...jak czuję się moje dziecko,
...nie: Co dzieje się wokół
...menty: Jakże dokumenty mam ze sobą

PROJEKCIJE

W RAZIE PYTAŃ
PROSIMY O KONTAKT

Agnieszka Szlachetka
603 608 735

Agnieszka Mroz
506 458 204

515 2014

Stożę wstąpić do kolegi m.
zastępcę. Mój syn miał dżiś,
wzrostu a reumatologa. Yateriny
po spotkaniu z panie doktor.
Dostaliśmy nowe dawki...

Brak kucia zabaw
z klockami, kolorowaniami,
klockami.

Supper is just tv i' obice

diversifika

Synex koma mi nap vedobroche
znicierphikology. Nie moze
rachoteci.

Oboj vstašnic tojz sig
 štótnie lts ferel pronicu
 wjše do gabinehu.

2 methods

he Shaj, Koley
Lawanising uowet mit
"Kolejkonig" Inajomoi.



diversified methods



collision

Business perspective vs Parent perspective

Party 2

Mieszka w 10 miesiacu, jest na urlopie macierzyńskim. Ma dwie córki: Mariusza (8 lat) i Annę (3 miesiące). Marta z córką (wczelniakami) były wcześniej hospitalizowane. Dlatego przyjeżdża z dzieckiem średnio raz w

Problemy

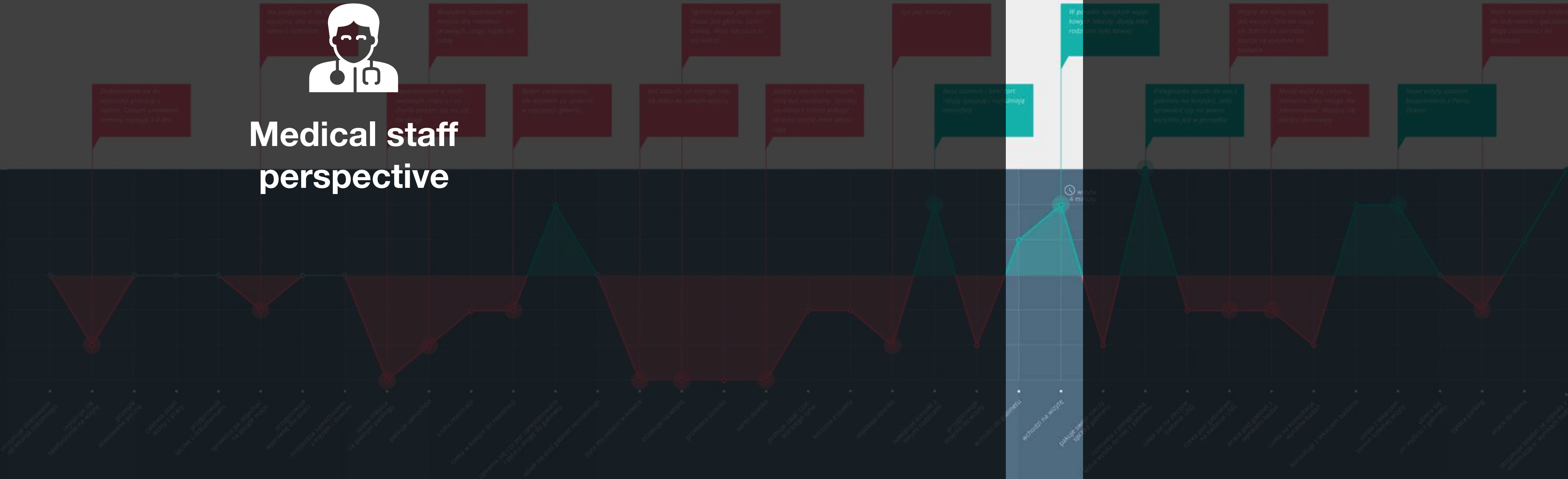
- Wizyta to dla niej duży koszt nie tylko materialny, ale również związany z zaangażowaniem męża
- Nie otrzymuje informacji, co że sobą zabrać, więc zabiera wszystko
- Nie rozumie systemu wchodzenia do gabinetu

Potrzeby i cele

- Pro wczesniejszych doświadczeniach chce mieć poczucie kontroli nad tym, co czeka jej dziecko
- Chce sprawnie załatwić wizytę, żeby szybko wrócić do domu
- Chce się czuć bezpiecznie w szpitalu, bez poczucia zagrożenia dla zdrowia swojego dziecka



Medical staff perspective



1. REJESTRACJA

- Opiekunowie mają problem z dozwoleniem się do rejestracji
- Niewielkie zaufanie opiekunów do innych form rejestracji (e-mail, e-portal)
- Opiekunowie nie widzą wizyt
- Opiekunowie nie widzą wizyt

2. PRZYGOTOWANIE

- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów
- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów
- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów
- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów

3. DOJAZD

- Opiekunowie parkują w niedozwolonych miejscach, co wiąże się z kosztami
- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów
- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów
- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów

4. REJESTRACJA

- Opiekunowie otrzymują błędne lub niepełne informacje dotyczące wizyty
- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów
- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów
- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów

5. OCZEKIWANIE

- Oczekiwanie dla pacjentów i opiekunów jest uciążliwe ze względu na brak miejsca, ławek i łóżek
- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów
- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów
- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów

6. WIZYTA

- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów
- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów
- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów
- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów

7. POWRÓT

- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów
- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów
- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów
- Opiekunowie nie mają wiedzy jak obsługiwać rejestrację, co może prowadzić do błędów

OBSZARY

Rakia z tyłu
Mieszka w Bartychach. Jest na urlopie macierzyńskim. Ma dwójkę dzieci: Mateusza (4 lata) i Annę (3 miesiące). Marta z córką (wcześniakiem) były wcześniej hospitalizowane. Dlatego przyjeżdża z dzieckiem średnio raz w miesiącu na wizytę kontrolną. Towarzyszy jej mąż, który bierze urlop z pracy na dzień wizyty. Wspólnie jeżdżą do szpitala samochodem. Marta czuje wówczas większy komfort.

Potrzeby i cele

- Po wcześniejszych doświadczeniach chce mieć poczucie kontroli nad tym, co czeka jej dziecko
- Chce sprawnie załatwić wizytę, żeby szybko wrócić do domu
- Chce się czuć bezpiecznie w szpitalu, bez poczucia zagrożenia dla zdrowia swojego dziecka

Problemy

- Wizyta to dla niej duży koszt, nie tylko materialny, ale również związany z zaangażowaniem męża
- Nie otrzymuje informacji, co ze sobą zabrać, więc zabiera wszystko
- Nie rozumie systemu wchodzenia do gabinetu



1. REJESTRACJA	2. PRZYGOTOWANIE	3. DOJAZD	4. REJESTRACJA	5. OCZEKIWANIE	6. WIZYTA	7. POWRÓT
- opiekunowie mają problem z oddzwonieniem się do rejestracji - rozwielkone zaufanie opiekunów do innych form rejestracji (e-mail, e-portal) - opiekunowie nie odwołują wizyt - opiekunowie nie rozumieją procedur związanych ze skierowaniami	- opiekunowie nie mają wiedzy jakie usługi na terenie szpitala są dla nich dostępne lub w jakie godziny przebiegają zapiski - opiekunowie nie są przygotowani na długie oczekiwania - opiekunowie obawiają się, że nie dadzą sobie rady bez osoby towarzyszącej podczas wizyty - opiekunowie nie korzystają ze strony www szpitala jako ze źródła informacji	- opiekunowie parkują w niedozwolonych miejscach, co wiąże się dla nich z dodatkowym stresem - złotyśnienie swojego miejsca zajmuje średnio 10 min	- opiekunowie otrzymują błędne lub niepełne informacje dotyczące wizyt - rejestracja jest strukturalna przez opiekunów jak informacja - potrzeba prawidłowej rejestracji opiekunowie stoją w kolejce, żeby upewnić się że są zapisani - rejestracja jednorazowych pacjentów jest czasem dłuższa	- oczekiwanie dla pacjentów i opiekunów jest uciążliwe ze względu na brak miejsca, hałas i tłok - opiekunowie potrzebują informacji w szpitalu (lekarzy, pielęgniarki) jako niezgodnie i niespójne - rozwielkone rozmieszczenie poradni, kurtynka pacjentów w jednym miejscu - brak dopasowania infrastruktury do potrzeb matek noworodków - warunki oczekiwania powodują, że dzieci nie mają się czym zająć	- czas trwania wizyty w porównaniu do czasu oczekiwania powoduje frustrację pacjentów opiekunów jak i personelu medycznego - wchodzenie z wynikami badań pomiędzy oczekiwanymi powoduje frustrację opiekunów - opiekunowie spora ilość czasu wymuszają niesplanowane badania	kontakty z pielęgniarką nie spełniają ich potrzeb



local conditions



local conditions

local conditions





**Medical
information**



**Registration
desk**

← PARTER
AMBULATORIUM CHIRURGICZNE
I PIĘTRO →
AMBULATORIUM PEDIATRYCZNE
AMBULATORIUM INTERNISTYCZNE
AMBULATORIUM LARYNGOLOGICZNE
GABINET ZABIEGOWY

SŁUCHMED

APARATY SŁUCHOWE

- badania słuchu dzieci i dorosłych
- profesjonalny dobór aparatów słuchowych
- możliwość przymierzenia i testowania aparatów słuchowych
- wizyty domowe
- bezpłatna opieka akustyczna
- baterie i akcesoria
- system ratalny
- refundacje NFZ i PFRON

Pawilon Rehabilitacyjny, gab. 103
tel. (89) 307 07 10, 535 940 010

KOWY

- ↑ SZPITALNY ODDZIAŁ RATUNKOWY
- ← WEJŚCIE NA ODDZIAŁY
- ← PUNKT PRZYJĘĆ PLANOWYCH
- ← PORADNIA MEDYCYNY RODZINNE
- ← LABORATORIUM

SPECTR

← PRACOWNIA REZONANSU MAGNETYCZNEGO

Information chaos



Selective attention



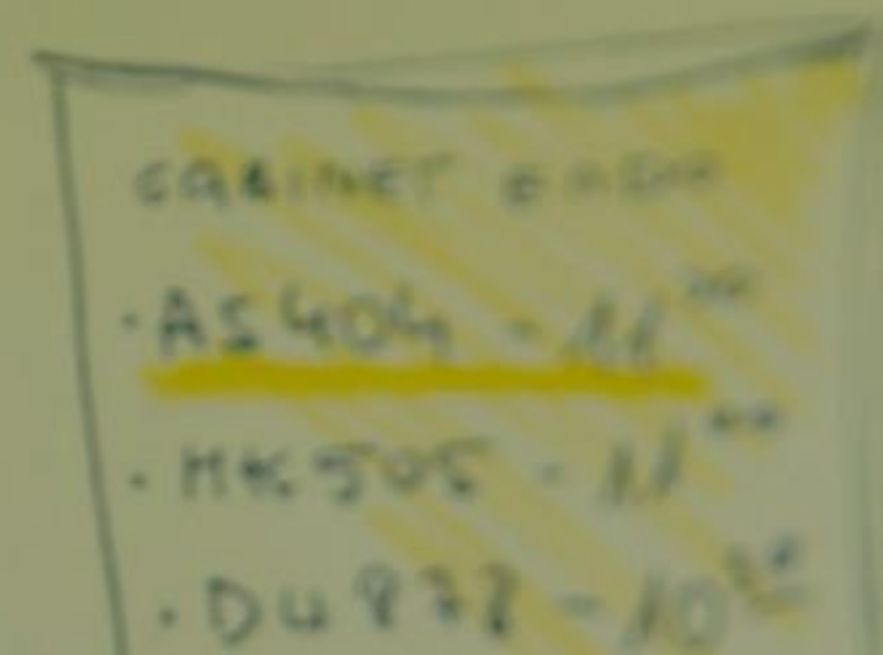
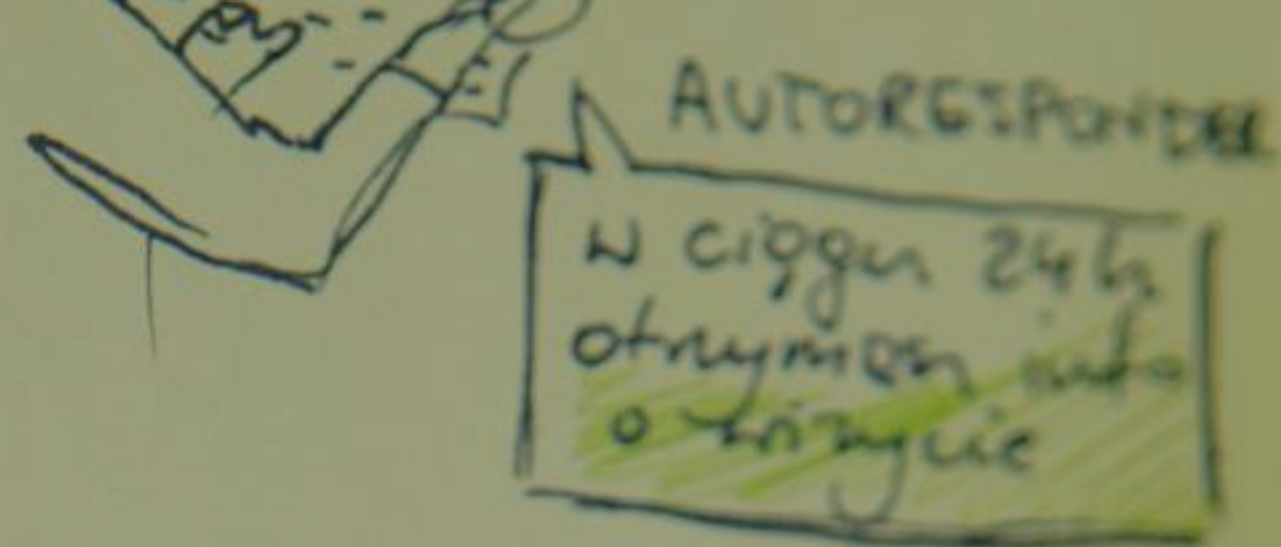
Medical Staff

*Lack of patient education,
people don't follow the
procedures*



Parents

*„The doctor allow me to
come to the visit without any
registration”
„I don't know the queue
procedures”*



Prototyping and testing



simple solutions
great change







**simple solutions
great change**

**simple solutions
great change**





**simple solutions
great change**



Failure or success



design for people first

Thanks!



Agnieszka Mróz

agnieszkam@lsnova.pl

www.logisferanova.pl



Agnieszka Schroeder

agnieszkas@lsnova.pl

www.logisferanova.pl