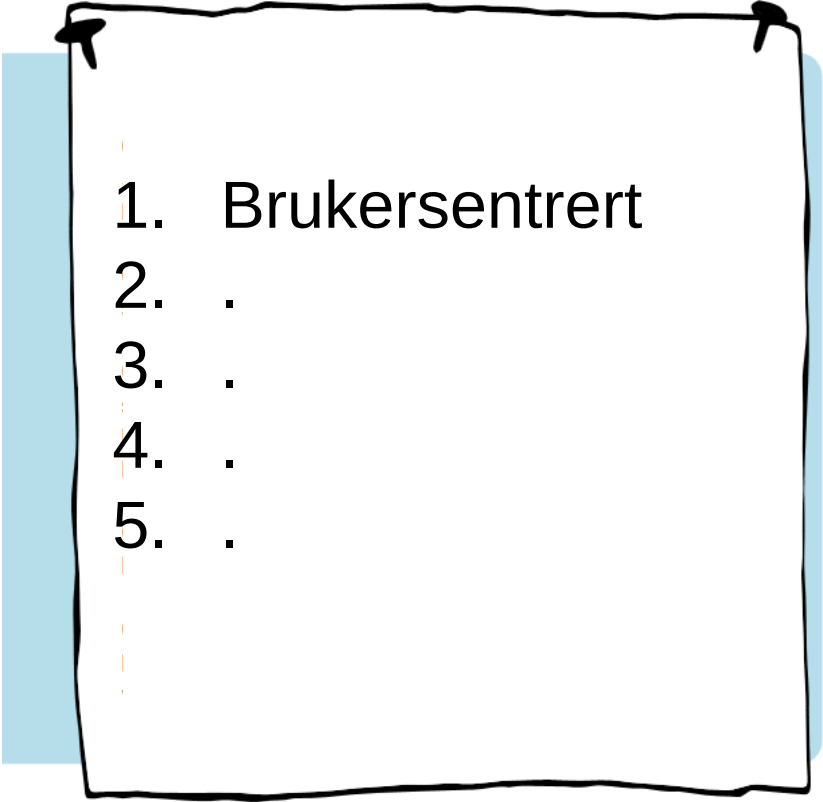


Hva er god service for pasienten?

NSH 15.03.17

siri.eggesvik
@siv.no

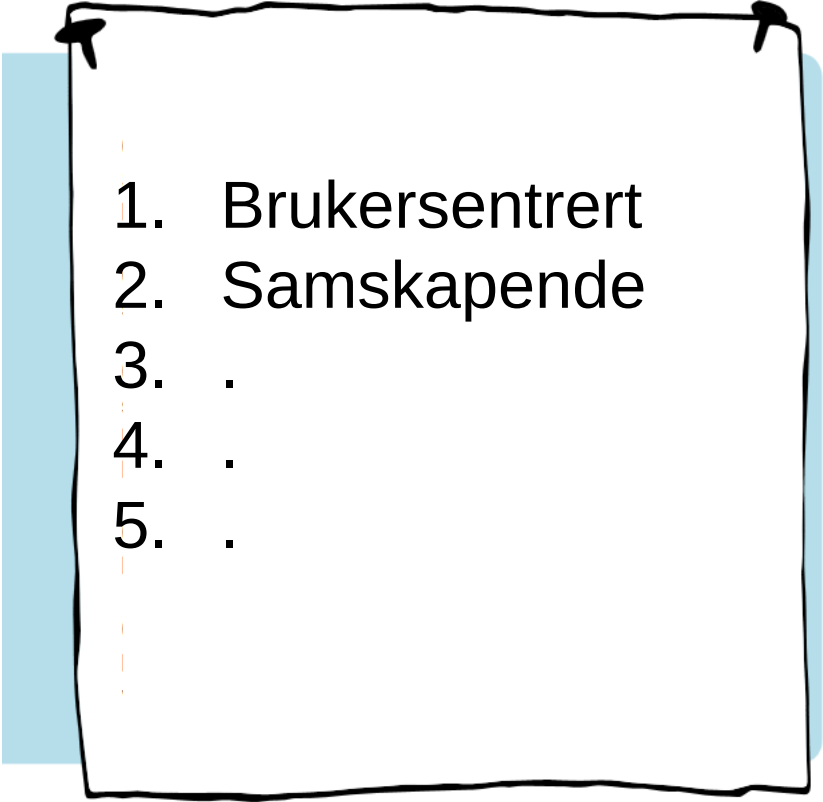
Tjenestedesign

- 
- A hand-drawn list on a white sticky note with a black border, pinned to a light blue background. The list contains five items, with the first item being 'Brukersentrert' and the others being single dots.
1. Brukersentrert
 2. .
 3. .
 4. .
 5. .

Tjeneste

Opplevs og brukes **individuell**

Tjenestedesign

- 
- A hand-drawn list on a white sticky note with a black border, pinned to a light blue background. The list contains five items, with the first two being descriptive and the last three being single dots.
1. Brukersentrert
 2. Samskapende
 3. .
 4. .
 5. .

Tjeneste

Produseres og konsumeres **samtidig**

Tjenestedesign

- 
1. Brukersentrert
 2. Samskapende
 3. Helhetlig
 4. .
 5. .

Foran / Bak



Brukerreise / Pasientforløp



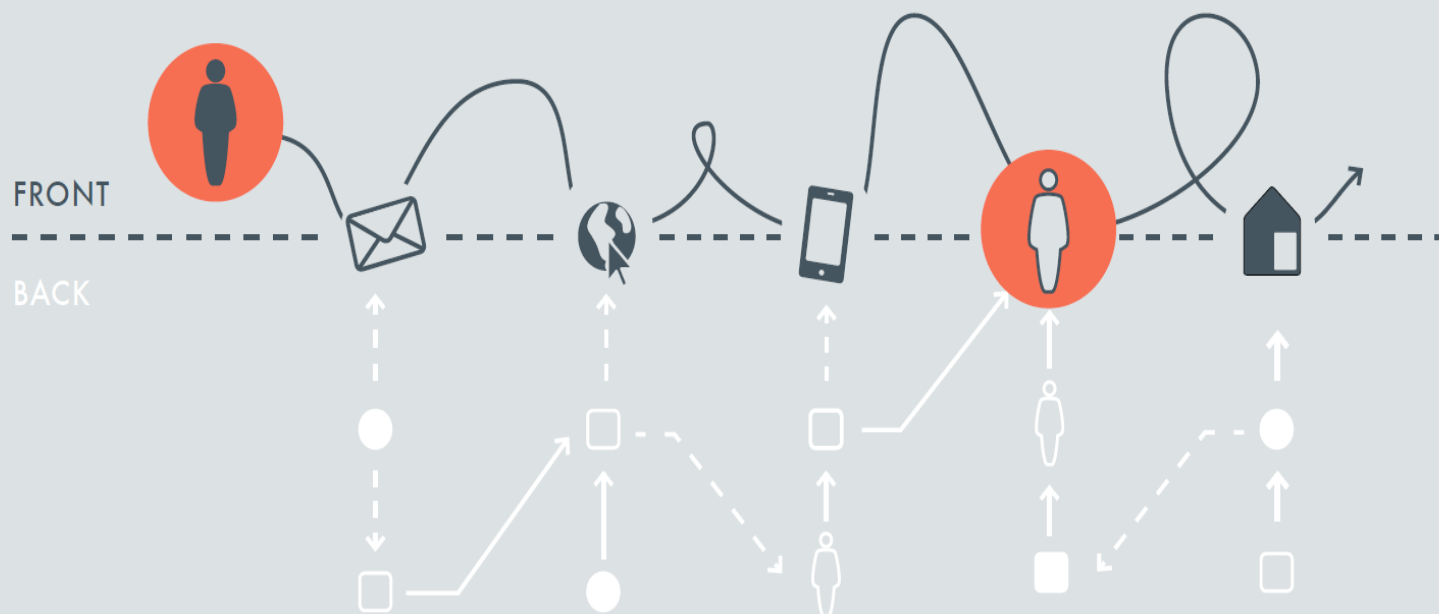
Før - Under- Etter

KONTAKTPUNKTER



Krevende kontaktpunkter

BRUKERBEHOV OG OPPLEVELSE



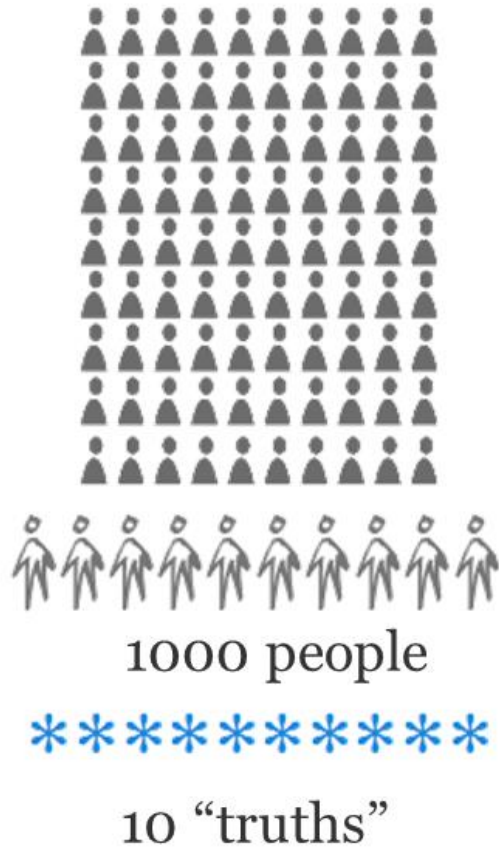
DOT
Design for Offentlige Tjenester

AHO Arkitektur- og designhøgskolen i Oslo
The Oslo School of Architecture and Design

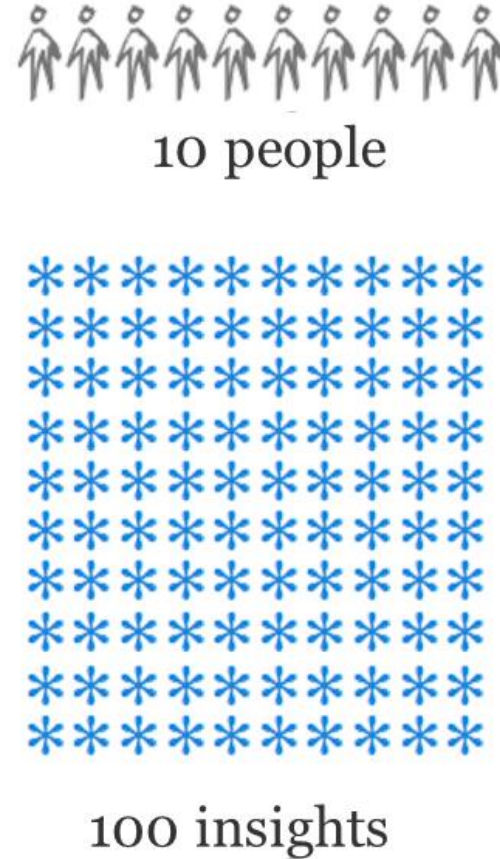
Tjenestedesign

- 
1. Brukersentrert
 2. Samskapende
 3. Helhetlig
 4. Visuelt
 5. .

Quantitative research



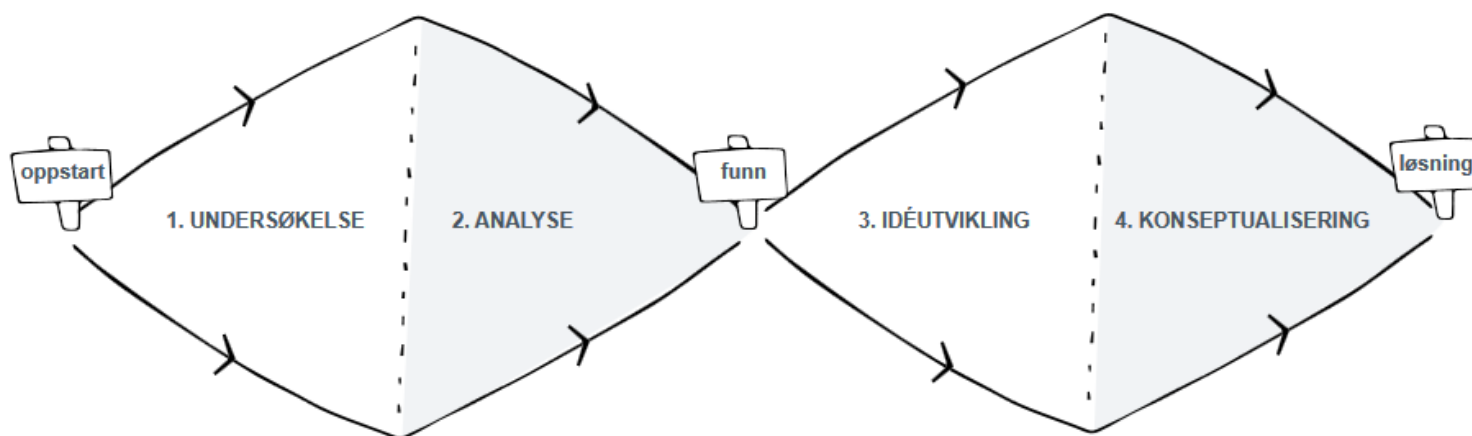
Qualitative research



Tjenestedesign

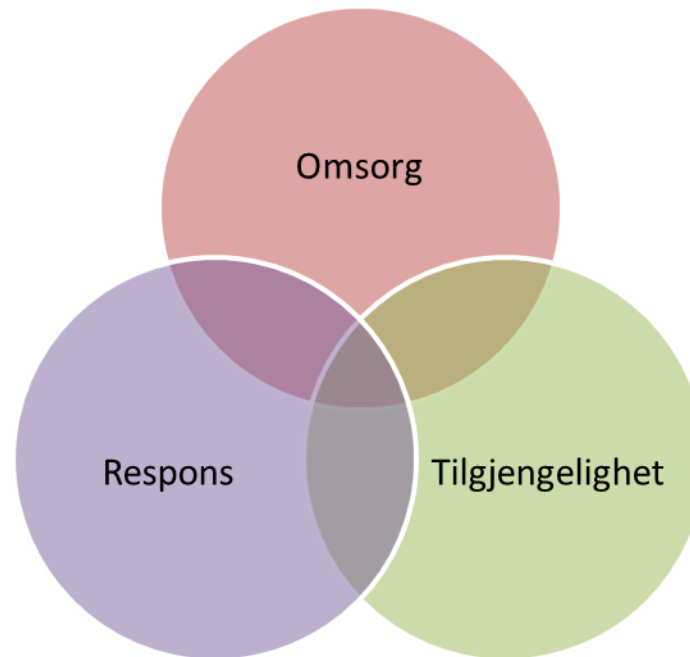
- 
1. Brukersentrert
 2. Samskapende
 3. Helhetlig
 4. Visuelt
 5. Testet

Dobbel diamant



Hva er god servise?

Servicekvalitet



B

å møte
brukernes
behov

IKLEA

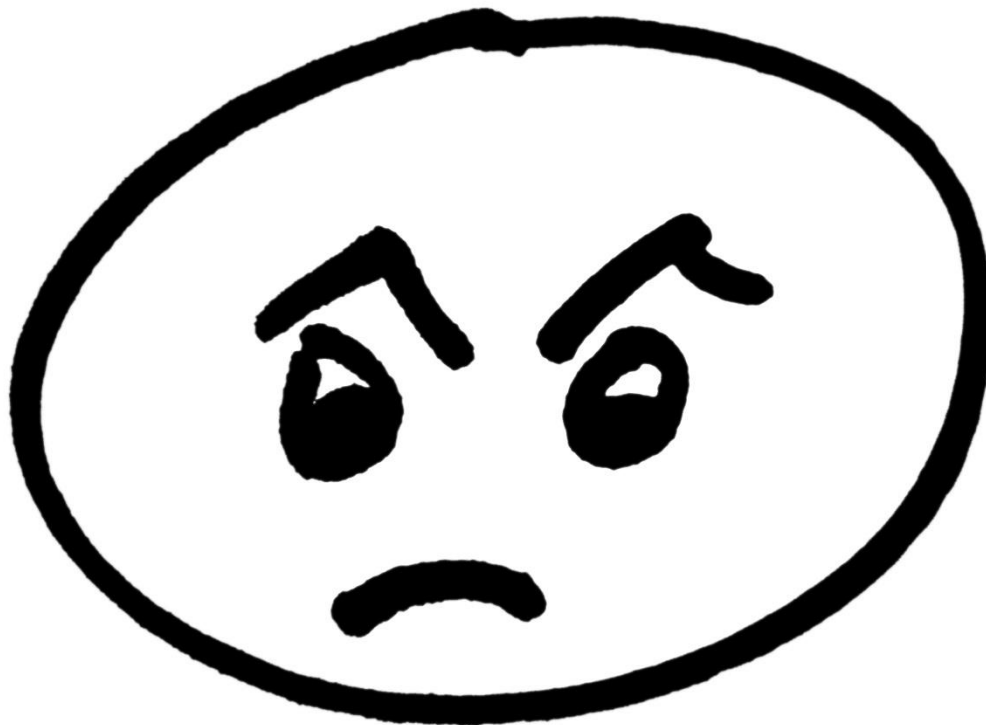
Avvik og feil



Nye løsninger eller ny teknologi



Irritasjoner



Observasjon





Målet er å gjøre sykehuset
mer publikumsvennlig

Intervju

« På seg selv
kjenner man
ingen andre»

- Sonja Mellingen, psykolog

Ører

Øyne



Ører

Udelt
Oppmerksomhet

Sind

Hjerte



Pasienter



Fastleger



Ortopedi



Revmatologi

Bestill time

Her på Martina Hansens Hospital setter vi pasienten i sentrum. Vi ønsker å være pasientens førstevalg innen ortopedisk kirurgi og revmatologi, og skal ha fokus på å tilby våre pasienter behandling av høy kvalitet.

Hvordan bestille time:

Som pasient kan du selv velge å bli behandlet av Martina Hansens Hospital gjennom rettigheten [fritt behandlingssvalg](#). Dersom du ønsker å bestille time til utredning/behandling av Martina Hansens Hospital må du kontakte din behandler (fastlege, kirurgpraktor eller Manuellterapeut) for å få en henvisning til oss. Du kan selv velge om behandleren din skal sende henvisningen til oss, eller om du vil levere den selv.

Pasienter hos utvalgte revmatologer får nå mulighet til å bestille time hos Martina Hansens Hospital gjennom [PasientSky](#).

Løsningen fungerer ved at Martina Hansens Hospital, gjennom PasientSky, kontakter den henviste pasienten og informerer om hvilke muligheter som nå er tilgjengelige. Deretter får pasienten selv mulighet til å velge en time, enten pasienten vil ha første ledige time eller et spesifikt tidspunkt som passer pasienten best.

Tilgang til timebestilling får du gjennom innlogging på [pasientsky.no](#), samt ved å laste ned PasientSky-appen fra App Store eller Google Play.

Pasienter

[Behandling ortopedi](#)[Behandling revmatologi](#)[Bestill time](#)[Fritt behandlingsvalg](#)[Ventetider](#)[Brosjyrer](#)[Pasient og pårørendekurs](#)[Pasientrettigheter](#)

v:pps



Cleveland clinic

- https://www.youtube.com/watch?v=cDDWvj_q-o8

God service er å møte pasientens behov

Hva er viktig for deg?