

Erihoolekande disain



Merlin Kreis
Teenuste juht
SKA

Teenuse disain:

- tegeleb protsessiga kliendi vaatekohast. Püüame selle poole, et teenuse kasutamine oleks kliendile väärtuslik, kasutajasõbralik;
- on olemasolevate teenuste arendamise protsess, milles kasutatakse loovat mõtlemist – disainimist.

Mida oleme teinud?

Grupitööd

- 20 kohtumist, ca 2 tundi kohtumine

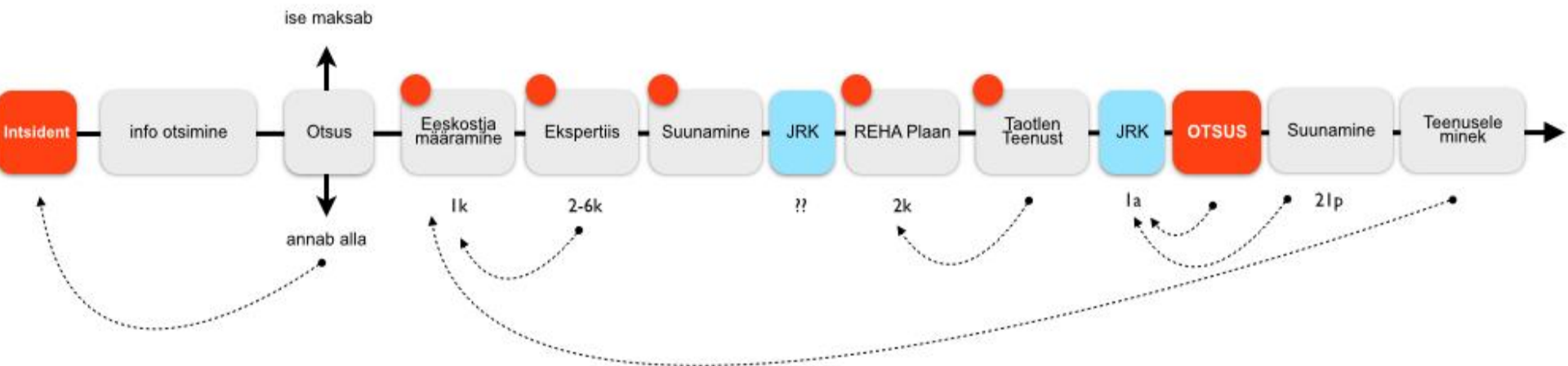
Arutelud, intervjuud

- klientidega, eestkostjatega,
teenuseosutajatega

Töölaua uuringud

- visandanud erinevaid skeeme

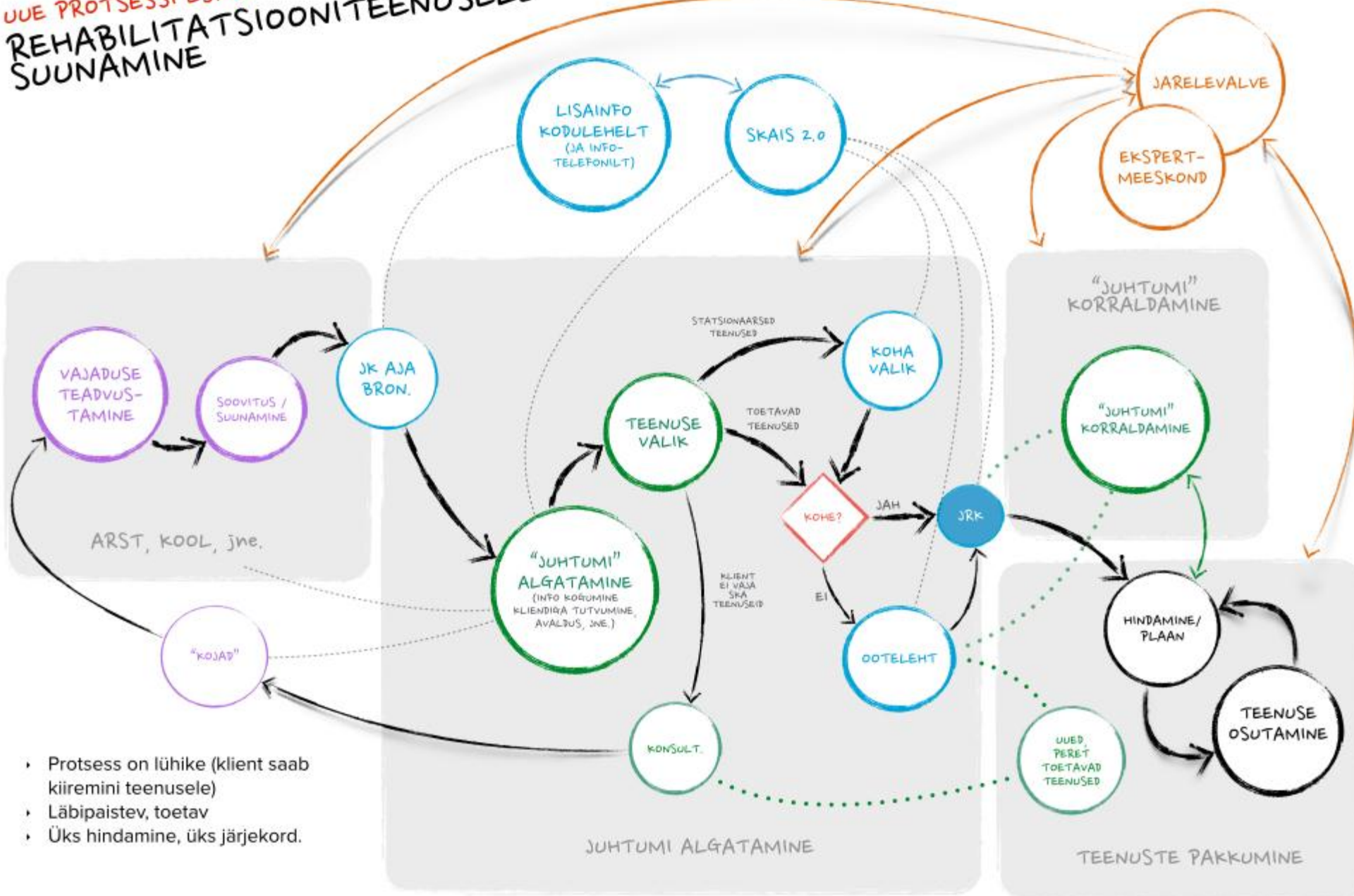
praegune protsess



- Protsess on pikk ja läbipastmatu
- Mitu hindamist, mitu järjekorda
- Klient peab olema aktiivsem pool



UUE PROTSESSI ESKIIS REHABILITATSIOONITEENUSELE SUUNAMINE



- Protsess on lühike (klient saab kiiremini teenusele)
- Läbipaistev, toetav
- Üks hindamine, üks järjekord.

JUHTUMI ALGATAMINE

TEENUSTE PAKKUMINE

Mis edasi?

Uue teenuse prototüüp

- personade ja stsenaariumide koostamine
- intervjuud, küsimustikud

Seadusandluse analüüs

- muutmist vajavad õigusaktid, sätted
- kas on seotud protsesse, mis muutuvad

Finantsanalüüs

- kui palju raha me säästame või kulutame?

IT lahendused

- SKAIS2 lahendused ja seotus teiste IT süsteemidega

Kosmeetilised ja keelelised parendused

- mõisted, sõnad, mis annaksid uue teenuse sisu paremini edasi

Tänu kuulamast!

Merlin Kreis

merlin.kreis@ensib.ee

The Long-Term Rehabilitation Service

