

# Сервіс-дизайн: системний підхід до пацієнт-орієнтованості в Україні



Цей буклет підготовлено за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID), наданої від імені народу Сполучених Штатів Америки за підтримки Програми Уряду Великої Британії «Good Governance Fund», наданої від імені народу Великої Британії. Відповідальність за зміст цього буклета, який необов'язково відображає погляди USAID, Уряду Сполучених Штатів Америки, UK aid або Уряду Великої Британії, несе виключно компанія ТОВ «Делойт Консалтинг» у рамках контракту №72012118C00001.

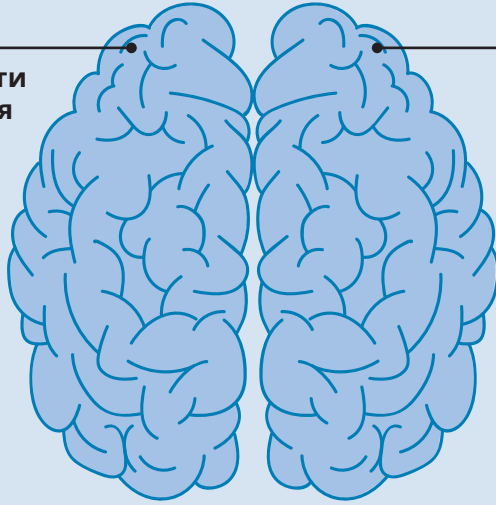
# СЕРВІС-ДИЗАЙН – МЕТОД УПРАВЛІННЯ СЕРВІСОМ ДЛЯ ЗАДОВОЛЕННЯ ПОТРЕБ КЛІЄНТІВ ТА БІЗНЕСУ



# ЧОМУ ДИЗАЙН-МИСЛЕННЯ ТА СЕРВІС-ДИЗАЙН МАЮТЬ ЗНАЧЕННЯ В СУЧАСНОМУ СВІТІ?

Ми звикли працювати та приймати рішення в бізнесі, використовуючи ліву півкулю мозку:

- логіка
- структура
- цифри



Багато компаній на власному досвіді переконались, що потенціал бізнесу найбільше залежить від уміння підключати праву півкулю:

- розуміння емоцій та реальних потреб своїх клієнтів
- можливість розкрити свій творчий потенціал
- можливість увімкнути емпатію та нестандартне мислення

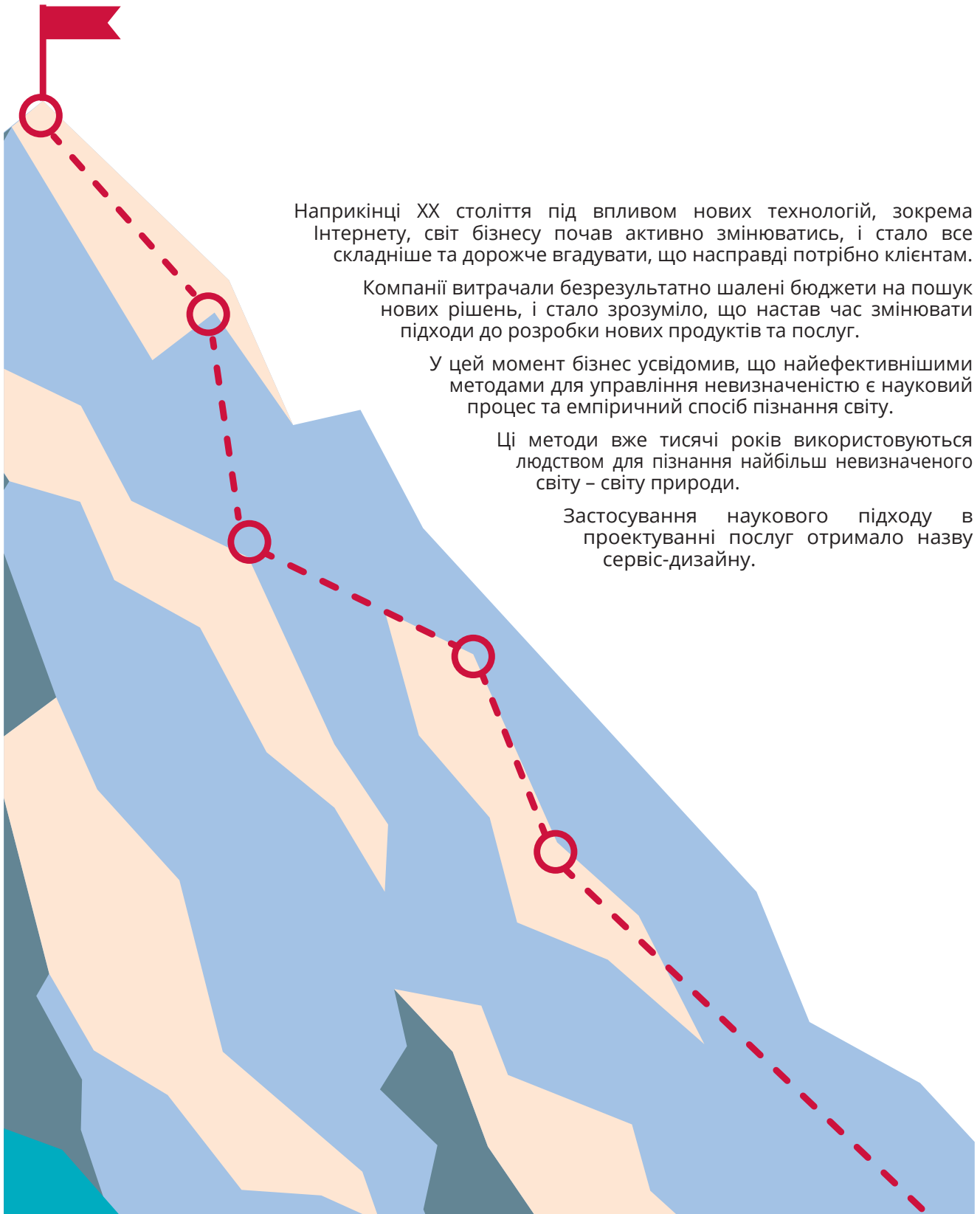
Уміння працювати обома півкулями мозку в бізнесі називається **дизайн-мисленням** або **сервіс-дизайном**. Це навичка, процес і алгоритм, які може опанувати кожен.



Команди лікарів центрів первинної медико-санітарної допомоги завдяки Проекту USAID «Підтримка реформи охорони здоров'я» вже спробували дизайн-мислення у своїй роботі та на власному досвіді переконались у силі системної творчості. Сімейні лікарі – унікальні спеціалісти, які першими впроваджують найсучасніші методи клієнт-орієнтованості в Україні.

КОМПАНІЇ, ЯКІ УСПІШНО  
ВИКОРИСТОВУЮТЬ  
СЕРВІС-ДИЗАЙН ДЛЯ  
РОЗВИТКУ СВОГО БІЗНЕСУ





Наприкінці XX століття під впливом нових технологій, зокрема Інтернету, світ бізнесу почав активно змінюватись, і стало все складніше та дорожче вгадувати, що насправді потрібно клієнтам.

Компанії витрачали безрезультатно шалені бюджети на пошук нових рішень, і стало зрозуміло, що настав час змінювати підходи до розробки нових продуктів та послуг.

У цей момент бізнес усвідомив, що найефективнішими методами для управління невизначеністю є науковий процес та емпіричний спосіб пізнання світу.

Ці методи вже тисячі років використовуються людством для пізнання найбільш невизначеного світу – світу природи.

Застосування наукового підходу в проектуванні послуг отримало назву сервіс-дизайну.

# ПРОЦЕС СЕРВІС-ДИЗАЙНУ



1

**Перший етап процесу – дослідження,** на якому збираються факти: цифри та історії, що описують проблему або завдання станом на сьогоднішній день.

2

**Другий етап – це аналіз.** Під час аналізу визначають прихований взаємозв'язок між фактами, відповідаючи на ключові запитання: в чому глибинна причина проблеми або в чому реальна потреба клієнта? Так виникає інсайт (нове осмислення ситуації).

## ПРОБЛЕМА АБО ЗАВДАННЯ КЛІЄНТІВ БІЗНЕСУ – В ЦЕНТРІ УВАГИ СЕРВІС-ДИЗАЙНУ

4

**На останньому етапі реалізації** ідея розкладається на гіпотези, ключові припущення щодо причинно-наслідкового зв'язку втілення наших ідей, які ми хочемо реалізувати в майбутньому.

3

**Під час синтезу, на третьому етапі процесу** сервіс-дизайну, навколо інсайту генерується велика кількість ідей, а з ідей формується найбільш відповідне рішення.

У такий спосіб проводяться експерименти, які генерують нові факти про правильність або неправильність наших припущень. Описаний процес дозволяє постійно й дуже швидко перевіряти реалістичність ідей на практиці та системно перетворювати омріяне майбутнє на реальність.



# СЕРВІС-ДИЗАЙН – ЦЕ НАУКОВИЙ ПРОЦЕС ПОБУДОВИ ЯКІСНОГО СЕРВІСУ



# ПРОЦЕС СЕРВІС-ДИЗАЙНУ Є ЕФЕКТИВНИМ ЗА УМОВИ ДОТРИМАННЯ ПРИНЦИПІВ, СПРЯМОВАНИХ НА ПІДТРИМКУ ОБ'ЄКТИВНОСТІ, СИСТЕМНОСТІ, ДОПИТЛИВОСТІ ТА КРЕАТИВНОСТІ.

## ДЛЯ ЦЬОГО НЕОБХІДНО:

1

Розвивати емпатію. Раціонально розуміти справжні емоції клієнтів, що характеризують їхні справжні потреби і проблеми.

2

Працювати в команді, щоб мати різноманітний досвід для креативного потенціалу нових рішень.

3

Документувати роботу, щоб дотримуватись об'єктивності.

4

Чітко дотримуватись процесу, щоб не втрачати системності та структурованості в хаосі даних та інформації.

5

Отримувати зворотний зв'язок від клієнтів, щоб не втрачати допитливості, тримати зв'язок із реальністю і точно знати, які ідеї працюють, а які – ні.

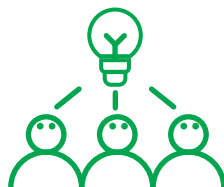
6

Експериментувати. Постійно висувати та змінювати гіпотези, тестувати їх і наповнювати процес новими даними, які приведуть команду до нових проривних рішень у сервісі для їхніх клієнтів.

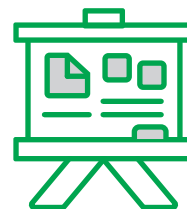
# ПРИНЦИПИ СЕРВІС-ДИЗАЙНУ



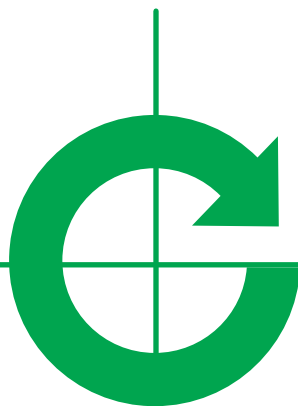
Розвивайте  
емпатію



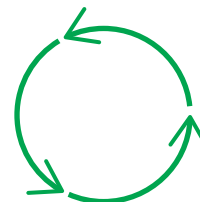
Працюйте  
в команді



Документуйте  
свою роботу



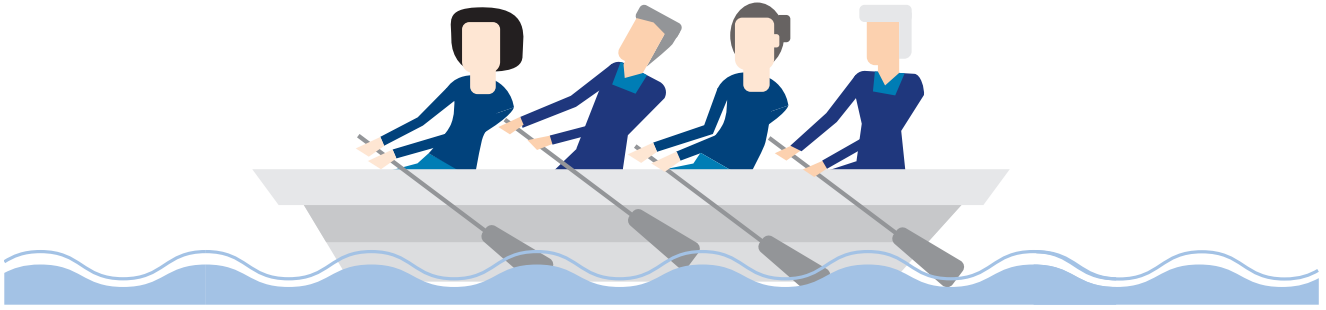
Експериментуйте



Дотримуйтеся  
процесу



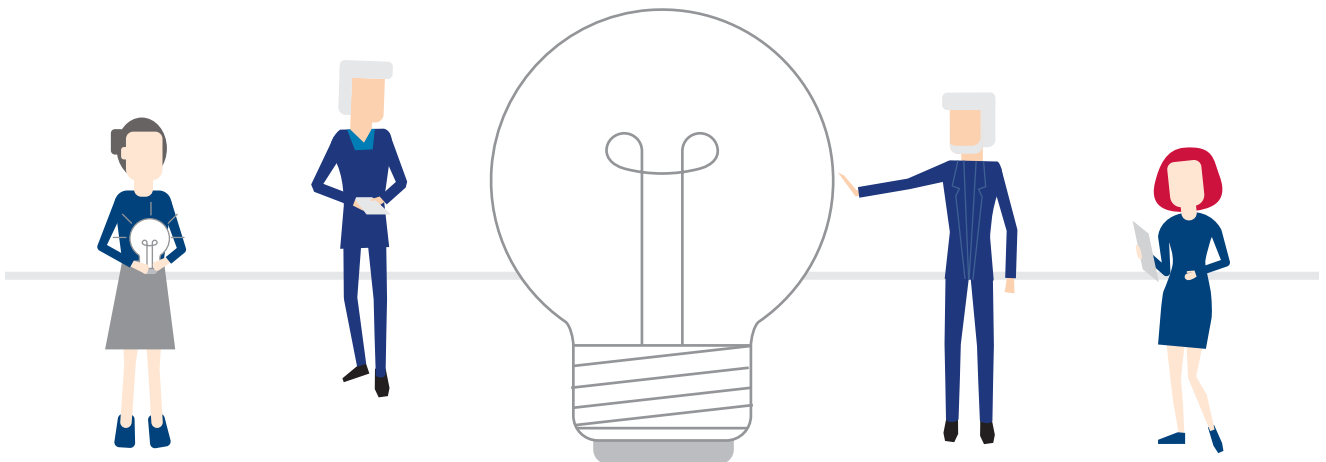
Отримуйте зворотний  
зв'язок від клієнтів



Сервіс-дизайн як системний підхід до інновацій у сервісі – це командний спорт, мета якого – створити цінність для клієнтів бізнесу, для пацієнтів лікарні.



Саме команда з фахівців різного профілю з різними компетенціями має найбільші шанси створити щось по-справжньому проривне в бізнесі.



Цей процес – це найкращий спосіб керувати ризиками в проектуванні нових продуктів та послуг: ідеї базуються на фактах та ґрунтовному аналізі. Надалі ідеї тестуються спочатку в маленькому масштабі, а вже потім успішні «пілоти» масштабуються на всю організацію.



Медичні заклади, які будуть використовувати інструменти сервіс-дизайну, зможуть вивести свій сервіс на якісно новий рівень.



Це дозволить створити сервіс, про який говорять, і залучити велику кількість нових пацієнтів, не витрачаючи при цьому час та гроші на рекламу.



Сервіс-дизайн дозволяє суттєво зменшити собівартість медичної послуги, реалізуючи при цьому недорогі, прості, але дуже результативні ідеї щодо покращення ефективності роботи.



За допомогою сервіс-дизайну медичні заклади зможуть розкрити природний потенціал своїх працівників, таланти та приховані мотиватори всіх співробітників організації.



У центрі сервіс-дизайну стоїть людина, потреби якої необхідно задовольнити.



Сервіс-дизайн може стати унікальною конкурентною перевагою вашого медичного закладу, що перетворить організацію на креативний простір.



Простір, де системно народжуються та втілюються найкращі ідеї для щастя ваших пацієнтів і ваших працівників.

# Кейси сервіс-дизайну в Проекті USAID «Підтримка реформи охорони здоров'я»

## «ПЕРЕТВОРЕННЯ ОЧІКУВАННЯ НА НЕОЧІКУВАНИЙ СЕРВІС»

### Проблема

Лікарі ЦПМСД №1 Дніпровського району міста Києва стикнулися з такою проблемою: пацієнти чекають лікаря в середньому більше, ніж триває сам прийом. Це означає, що час отримання цінності пацієнтом менший, ніж його витрати часу на очікування.

Іноді пацієнти не знають, чи є хтось за зачиненими дверима кабінету, і чекають навіть тоді, коли нікого немає, або «заглядають», заважаючи консультації іншого пацієнта.



КЕЙС №1

## Рішення

Команда лікарів ЦПМСД, використовуючи принципи дизайн-мислення та процес сервіс-дизайну, знайшла елегантне рішення – впровадила принцип «відчинених дверей»: якщо в кабінеті немає пацієнта, двері завжди відчинені, і наступні пацієнти можуть відразу заходити на прийом, якщо ж зачинені – це завжди означає, що йде прийом. Крім того, команда вирішила перетворити очікування на початковий етап візиту: замість очікування пацієнт в окремому кабінеті отримує частину послуг: медсестра вимірює тиск, визначає індекс маси тіла та готує пацієнта до прийому лікаря.



## Результат

Після впровадження такої ідеї очікування пацієнта скоротилось

з **10** хв. до **5** хв.

Час очікування в середньому став меншим за час прийому у лікаря.

Задоволеність пацієнтів перебуванням в амбулаторії зросла

з **8** балів до **9.87** бала

## Довідка

Тренінги з дизайн-мислення для ЦПМСД № 1 Дніпровського району міста Києва та Коломийського міського ЦПМСД було проведено за технічної підтримки Проекту USAID «Підтримка реформи охорони здоров'я» в рамках виконання грантової програми «Розбудова комунальних закладів ПМД як центрів передового досвіду».

# «СОРТУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ»

## Проблема

Лікарі Коломийського міського ЦПМСД виявили важливу проблему, яка негативно впливала на завантаженість лікарів та задоволеність пацієнтів візитом.

Запис пацієнтів на прийом здійснювався без визначення мети візиту. Це заважало лікарю ефективно планувати час своєї роботи з пацієнтами.

Наприклад, пацієнтам із екстреними питаннями важко потрапити на прийом.



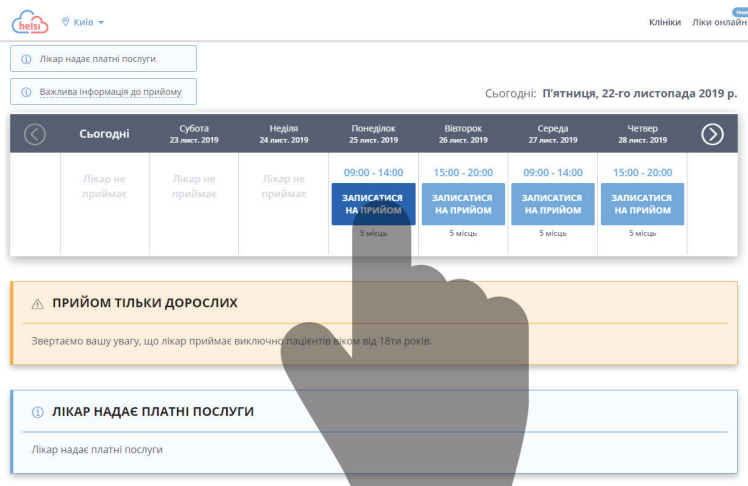
КЕЙС №2



## Рішення

Завдяки принципам дизайн-мислення команда лікарів центру відшукала просте, але дієве рішення – запитувати у пацієнтів мету візиту під час запису та сортувати прийоми відповідно до потреби.

Таким чином люди, яким потрібні лише довідки, можуть прийти в певний час та швидко отримати свій документ, тоді як люди, яким потрібна термінова медична допомога, отримують можливість записатися на прийом до лікаря на найближчий зручний для них час.



## Результат

Сортування пацієнтів дало змогу збільшити продуктивність одного лікаря

на **43%**  
із **16** пацієнтів за зміну до **23** пацієнтів за зміну

При цьому завантаженість лікаря зменшилася: лікар отримав

від **15** хв. до **30** хв.  
вільного часу за зміну

Цей час завжди можна використати для прийому термінового пацієнта або для підготовки до наступної консультації.

### Довідка

Тренінги з дизайн-мислення для ЦПМСД № 1 Дніпровського району міста Києва та Коломийського міського ЦПМСД було проведено за технічної підтримки Проекту USAID «Підтримка реформи охорони здоров'я» в рамках виконання грантової програми «Розбудова комунальних закладів ПМД як центрів передового досвіду».

## ДЛЯ НОТАТОК

A series of horizontal dotted lines for taking notes.



