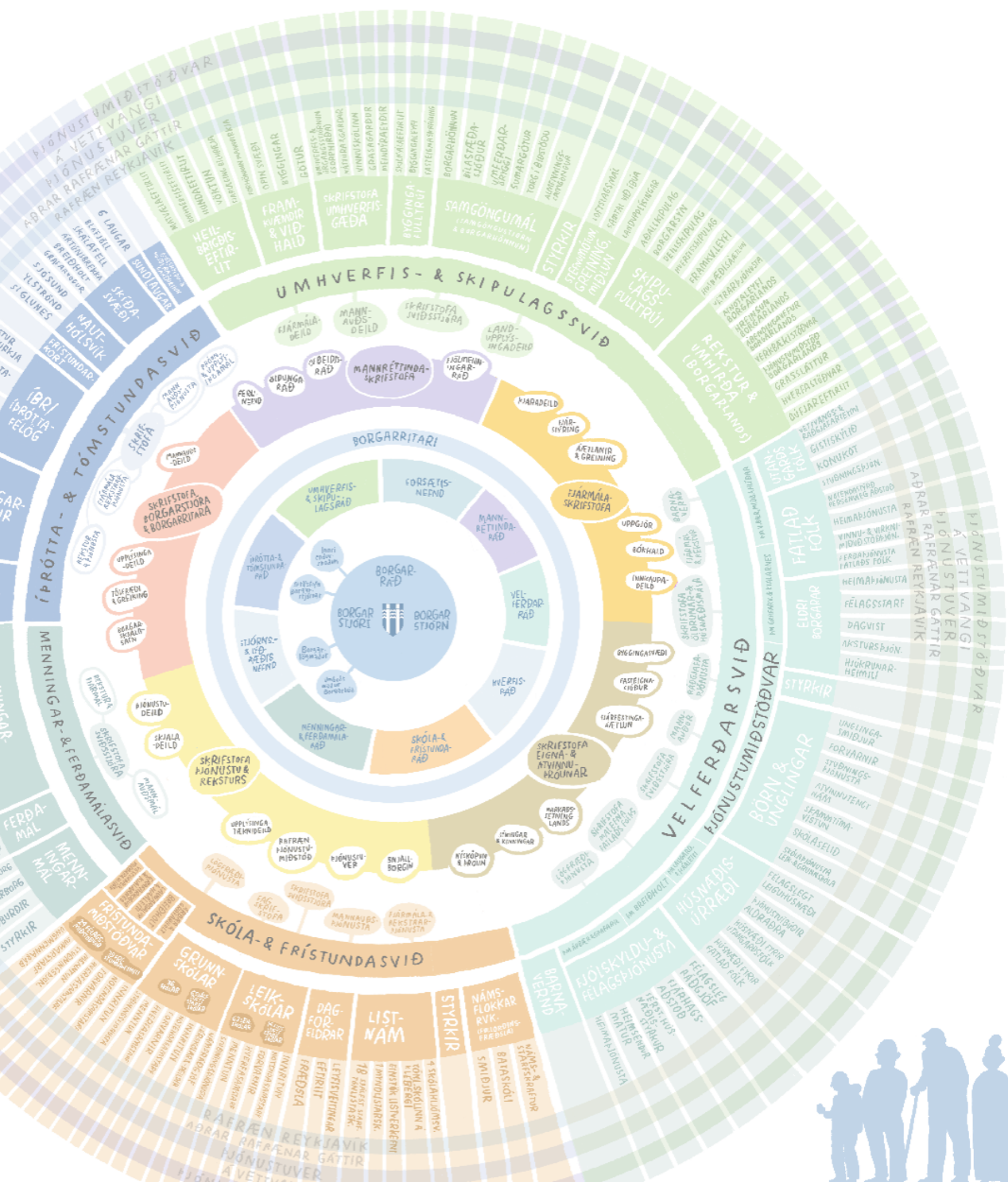


SPRETTUR #1

INNLEIÐING ÞJÓNUSTUSTEFNU

ÁGÚST 2018

Arna Ýr Sævarsdóttir – Andri Geirsson - Elísabet Ingadóttir



Samantektarskýrsla eftir fyrsta sprett greiningar í verkefninu innleiðing þjónustustefnu Reykjavíkurborgar. Farið er yfir niðurstöður og framgang sprettsins sem og verkefni þjónustuteymis á tímabilinu.

UMFANG

Í upphafi var gert ráð fyrir að vinna með fimm erkitýpur í hverjum spretti, það helgaðist af því að ef að borgarfjölskyldan mun telja 20 einstaklinga þá var það hentugt að vinna með fimm í hverjum spretti og þannig taka fjóra spretti. Í fyrsta sprettinum, sem hófst 28. maí, var ákveðið að velja þrjár erkitýpur í þann tilraunasprett í stað fimm eins og upphaflega var gert ráð fyrir í verkefnaáætlun. Þetta var gert til þess að tryggja það að umfang verkefnisins væri innan viðráðanlegra marka og að góðan lærdóm mætti draga af þessum spretti sem myndi nýtast teyminu inn í komandi mánuði. Þar sem um tilraunasprett var ræða sem markaði formlegt upphaf innleiðingarinnar, þá var ákveðið að fá framleiðslufyrirtækið Sahara til liðs við hópinn til að skrásetja ferlið ítarlega með myndböndum, viðtölum og ljósmyndum. Mun það efni nýtast á komandi mánuðum/árum við kynningu á verkefninu innan sem utanhúss ásamt því að vera mikilvæg heimild um framkvæmd og tilurð verkefnisins. Unnið var eins og ráð var fyrir gert, með ráðgjafafyrirtækinu Capacent, sem leiddi rannsóknar- og greiningarhluta sprettsins.

ERKITÝPUR:



Siggi

Í Hnotskurn: • Á níraðisaldri • Ekkill • Á son sem
aðstoðar hann með tilfallandi verkefni daglegs lífs • Byr
í eigin húsnæði en er að sækja um þjónustuíbúð • Tekur
þátt í félagsstarfi og nýtur þess að hitta félagana • Fær
félagslega heimaþjónustu og notar akstursþjónustuna



Edda

Í Hnotskurn: • Á áttæðisaldri • Ekkja • Á stóra fjölskyldu barna og barnabarna • Við góða heilsu • Nýtur úti-
vistar á gönguferðum og elskar sund • Dugleg að sækja félagsstarf fyrir eldri borgara • Nýtur lesturs góðra bóka



Friðrik

Í Hnotskurn: • Á fimmtudagsaldri • Giftur • Þriggja barna faðir með börn á leik- og grunnskólaaldri • Á aldraðan hreyfihamlaðan föður sem býr einn • Hyggur á framkvæmdir heima • Tekur á móti erlendum gestum í vinnunni • Starfar fyrir íþróttafélag

TÍMARAMMI:

- 6 vikur
- 28.maí – 13.júlí¹

¹ Fundur með stýrihóp þar sem niðurstöður voru kynntar var haldin 14. ágúst 2018 vegna sumarleyfa

FERLAR – ÞJÓNUSTULEIÐIR

Teiknað var upp upplifunarferðalag notandans (e. Customer Journey) og sársaukapunktur skilgreindir. Eftirtaldar þjónustuleiðir voru rýndar:²

- Sótt um leikskóla
- Félagsstarf eldri borgara
- Sótt um byggingarleyfi
- Félagsleg heimaþjónusta
- Sótt um þjónustuíbúð
- Sundiðkun eldri borgara
- Gönguleiðir
- Bókasafnsnotkun eldri borgara
- Akstursþjónusta eldri borgara



ÞÁTTTAKENDUR

ÍBÚAR

Farið var í greiningarvinnu með þátttakendum sem stóðu fyrir hverja erkitýpu. Leitast var eftir að fá sem breiðastan hóp aðila í þessa vinnu.

DJÚPVIÐTÖL – SIGGI OG EDDA

Tekin voru djúpviðtöl við sjö eldri borgara sem nýta sér margvíslega þjónustu á vegum borgarinnar. Fjóra karlmenn og þrjár konur, búsett í Grafarvogi og Grafarholti. Viðtölin fóru fram vikunna 11.6-15.6.

- Lærdómur: mikilvægt er að fá þátttakendur víðsvegar úr borginni. Samskipti við þjónustumiðstöð Grafarvogs gengu mjög vel og því voru þátttakendur að mestu leiti úr því hverfi til að byrja með.

DJÚPVIÐTÖL – FRÍÐRIK

Djúpviðtöl voru tekin við þrjá karlmenn sem áttu það sameiginlegt að vera með börn á leikskóla og hafa staðið í framkvæmdum heima fyrir nýlega og þar af leiðandi átt í samskiptum bæði við skóla og

² Sjá viðauka með sýnishorni af upplifunarferðalaga korti notandans

frístundasvið ásamt byggingarfulltrúa. Þessir þrír einstaklingar voru holdgervingar fyrir þá hluta af Friðrik sem átti þessa snertifleti við borgina. Einnig var talað við þrjá aðstandendur sem aðstoða aldraða foreldra sína í samskiptum sínum við borgina.

→ Lærdómur: Engin vinnustofa var haldin með þessum einstaklingum þar sem erfiðlega gekk að fá þátttakendur til leiks. Nokkarar mismunandi ástæður lágu þar að baki, heimsmeistarakeppnin í fótbolta var í fullum gangi á þessum tíma, sem og flestir í einstaklingarnir er uppfylltu skilyrðin voru í fullri vinnu og áttu erfitt með að komast á vinnutíma. Engin „skrá“ er yfir þessa einstaklinga hjá borginni og því reyndist erfitt að finna nógu marga þátttakendur sem uppfylltu þessi skilyrði erkitýpunnar.

VINNUSTOFUR

Haldnar voru tvær vinnustofur í þessum fyrsta spretti. Átta karlmenn víðsvegar að úr borginni komu í Borgartún föstudaginn 22.júní sem fulltrúar fyrir erkitýpuna Sigga og ræddu við ráðgjafa Capacent um þjónustur sem þeir þiggja frá borginni, allt frá félagslegri heimaþjónustu yfir í tölvufærninámskeið fyrir eldri borgara.



Mánudaginn 25.júní komu svo tíu konur sem fulltrúar fyrir erkitýpuna Eddu í vinnustofu og farið var yfir þjónustuferla varðandi félagsstarf og afþreyingu fyrir aldraða.

Alls komu rúmlega 30 íbúar Reykjavíkurborgar að þessum fyrsta spretti, með því að veita viðtöl eða taka þátt í vinnustofum.

UMBUN FYRIR ÞÁTTTÖKU

Allir íbúar fengu gjafabréf fyrir tvo í Borgarleikhúsið að launum fyrir þátttöku sína í verkefninu. Sú umbun átti vel við þennan tiltekna hóp fólks en þarf að skoða og ákveða með tilliti til hvaða hóp einstaklinga er verið að vinna með hverju sinni.

STARFSMENN

Vikan 25.6-29.6 var helguð framlínu og starfsmönnum borgarinnar sem með einum eða öðrum hætti veita þjónustuna sem er til skoðunar í þessum spretti.

VINNUSTOFUR

Fimm vinnustofur voru haldnar með mismunandi áherslum og með sérfræðingum og framlínustarfsfólki tiltekinna þjónustupátta.

- Innritun í leikskóla
 - Leikskólastjórar, innritunarfulltrúi á SFS og þjónustufulltrúi í þjónustuveri
- Framkvæmdir í heimahúsi
 - Þjónustufulltrúi í þjónustuveri, yfirverkfræðingur, ritari byggingarfulltrúa
- Félagsstarf og þjónusta við aldraða
 - Þjónustufulltrúar í þjónustuveri, starfsmenn skrifstofu velferðasviðs, starfsmenn í félagsmiðstöð, sérfræðingar frá þjónustumiðstöðvum.

Það komu 26 starfsmenn víðsvegar að úr borgarkerfinu að þessari vinnu með því að taka þátt í vinnustofum.

Þátttakendur í þessum spretti voru í heildina um 60 einstaklingar, fyrir utan verkefnastjóra innleiðingarnar og ráðgjafa Capacent.

ÚRVINNSLA

Úrvinnsla gagnanna var í höndum Capacent og voru teiknaðar upp sviðsmyndir og ferðalög tengdum þeim níu þjónustupáttunum sem upp voru taldir hér að ofan.

Út frá þessum ferðalögum og greiningum voru síðan fundin tækifæri til úrbóta eða umbótaverkefni. Samtals 60 talsins. Voru þau flokkuð í þrjú mismunandi stig, einfalt, miðlungs og flókið.

Skilgreiningin er eftirfarandi:

	Einfalt	Miðlungs	Flókið
Tími	8 vikur	> 8 vikur	> 1 ár
Kostnaður	Lítill	Nokkur	Töluverður
Mannauður	Lítill	Nokkur	Töluverður
Pólítísk stefnumótun	-	-	x

Umbótaverkefni 60 skiptust niður á eftirfarandi máta. *

- 41 einfalt
- 14 miðlungs
- 5 flókin

SKRÁSETNING

Spretturinn var skrásettur í hljóð og mynd af framleiðslufyrirtækinu Sahara. Markmiðið var að ná efni sem myndi nýtast til innri markaðssetningar og kynningar á verkefninu Innleiðing þjónustustefnu. Unnin verða nokkur styttri myndbönd sem lýsa ferli Design thinking, og hvernig þessi aðferðafræði nýtist við innleiðingu stefnunnar þvert á borgina. Mikilvægt er að tryggja miðlun upplýsinga um þessa vinnu til starfsmanna borgarinnar.

NÆSTI SPRETTUR

Stór partur af þeim lærdómi sem hlaust við framkvæmd fyrsta spretts er sá að sex vikur er of stuttur tími til að ná heildstæðri sýn á þær erkitýpur sem eru til umfjöllunar hverju sinni. Ákveðið var að hver sprettur verði héðan í frá átta vikur og með viku á milli spretta. Einnig verða tekin skref til að gera boðunarferli skilvirkara, með því að búa til gagnagrunn yfir notendur og þar af leiðandi spara tíma og fyrirhöfn.

Í spretti #2 sem hefst 20. ágúst verða fimm persónur til umfjöllunar. Venjulega munu einungis fjórar persónur vera teknar fyrir en þar sem Friðrik var ekki tekinn alveg til fullnustu í spretti #1 þá mun hann

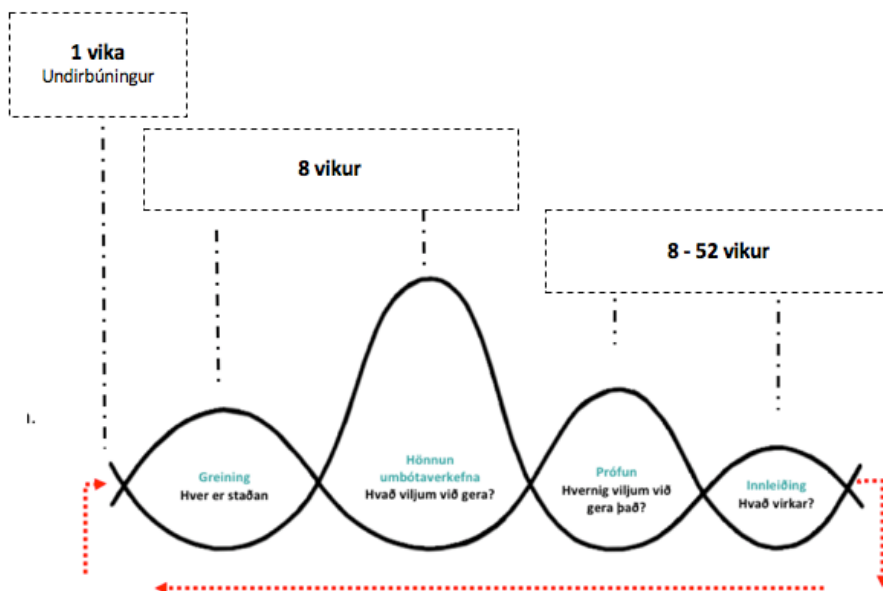
* Sjá viðauka með sýnidæmi um umbótaverkefni

fylgja með í næsta spretti þar sem verður farið yfir þær þjónustuleiðir er tengjast honum sem ekki voru teknar fyrir í spretti #1.

INNLEIÐING UMBÓTAVERKEFNA

Eins og áður sagði þá leiddi greiningarvinnan af sér 60 umbótaverkefni og er næsta skref í innleiðingarferlinu að hefja umbótavinnuna. Það verður einnig gert með aðferðafræði Design thinking og unnið í nánú samstarfi við notendur þjónustunnar sem eru þá bæði starfsmenn og íbúar borgarinnar.

UPPBYGGING SPRETTA



ÖNNUR VERKEFNI ÞJÓNUSTUTEYMISS Á TÍMABILINU

Tímabilið sem liggur hér til grundvallar er yfir sumartímann og því er lítið um önnur verkefni að ræða vegna sumarleyfa starfsfólks.

→ Snertiskjár í þjónustuveri

- Fyrsta skrefið í áttina að sjálfsafgreiðslufyrirkomulagi í þjónustuveri. Færir upplýsingar og þjónustu nær borgarbúanum.

→ Ábendingavefur

- Ekki náðist að setja nýjan ábendingavef í loftið á tilætluðum tíma vegna breytinga sem voru nauðsynlegar vegna persónuverndar- og tryggingarmála. Áætluð dagsetning er 1. september.

→ Samskiptalausn þjónustuvers

- Þarfagreining á hvaða tæknilegar lausnir þurfa að koma inn í þjónustuverið til að mæta aukinni kröfu íbúa um rafræn samskipti og einfaldleika í þjónustu.

→ Verkfærakista á framtid.reykjavik.is

- Samsetning á verkfærakistu sem inniheldur gagnleg tól fyrir starfsmenn Reykjavíkur, sem nýta má til dæmis við stýringu funda og verkefna, hugmyndir um hvernig er hægt að beita fjölbreyttum aðferðum í anda notendamiðaðrar hönnunar við að leysa verkefni og vandamál er koma upp í starfi.

→ Innri markaðssetning, fræðslu- og kynningardagskrá

- Skipulag og undirbúningur á markaðssetningu og kyningu á innleiðingarverkefninu, ásamt fræðsludagskrá henni tengdri.

→ Ferlavinna með velferðasviði (e. Process facilitation)

→ Vinnustofur

- Hönnun á stuttum ferlum sem styðja við sköpun og samstarf.

→ QlickSense

- Áframhaldandi þróun á mælaborði fyrir þjónustuver og þjónustumiðstöðvar með það að markmiði að innleiða samræmdar gæðamælingar í framlínubjónustu þvert á borgina. Í fyrsta fasa hefjast mælingar í þjónustuveri og þjónustumiðstöðvum.

Edda

Í Hnótskurn: • Á áttræðisaldri • Ekkja • Á stóra fjölskyldu barna og barnabarna • Við góða heilsu • Nýtur úti-
vistar á gönguferðum og elskar sund • Dugleg að sækja félagsstarf fyrir eldri borgara • Nýtur lesturs góðra bóka

Það skiptir mig miklu máli að vera hraust og geta notið lífsins. Ég er því dugleg að hreyfa mig og fer næstum daglega í sund. Ég geng eins mikið og ég get – allavega þrisvar til fjórum sinnum í viku.

Á sumrin er yndislegt að rölta um Laugar-
dalinn, sérstaklega Grasagarðinn og stundum koma barnabörnin mín með mér. Ég þreystist fljótt svo það er mikilvægt fyrir mig að velja gönguleiðir þar sem eru bekkir til að setjast og hvíla sig. Eins verð ég á veturna að treysta á snjómokstur og hálkueyðingu þegar veður er verst því að ég er hrædd við að detta.

Ég nýt þess að lesa og fer gjarnan á bóka-
safnið til að fá bækur og sækja stundum viðburði þar. Það gefur mér mikið að stunda félagsstarf í félagsmiðstöðinni okkar og ég reyni að vera dugleg að fylgjast með hvað er í boði hverju sinni. Það er alveg ómissandi að hitta fólk yfir kaffibolla, þar heyrir maður svo margt. Ég var að flytja í nýtt hverfi svo það hefur tekið mig smá tíma að komast inn í hlutina og félagsstarfið hér en mér líst mjög vel á þetta allt saman.

„Ég er þakklát fyrir að vera við góða heilsu og er dugleg að hreyfa mig.“

Þjónusta: • Félagsstarf eldri borgara • Bókasafns-
notkun • Sundiðkun • Gönguleiðir



Friðrik

Í Hnótskurn: • Á fimmtudagsaldri • Giftur • Þriggja
barna faðir með börn á leik- og grunnskólaaldri •
Á aldraðan hreyfihamlaðan föður sem býr einn • Hyggur
á framkvæmdir heima • Tekur á móti erlendum gestum
í vinnunni • Starfar fyrir íþróttafélag

Við erum fimm í heimili svo það er í
mörgu að snúast. Við hjónin reynum að skipta
með okkur verkum af því að við erum bæði
útvinnandi. Ég sé til dæmis um samskipti við
leikskólann og konan mín um samskipti við
grunnskólann. Það fer einnig þó nokkur tími
í að aðstoða pabba sem býr einn og er hreyfi-
hamlaður. Ég er oft órólegur að vita af honum
svona einum svo ég tala við hann daglega en
við erum að vonast til að hann fái þjónustubúð
sem fyrst.

Í vinnunni fáum við oft erlenda gesti sem
ég tek á móti og sýni borgina. Þá er nauðsynlegt
að hafa góðan aðgang að upplýsingum um hvað
er hægt að gera og skoða.

Við hjónin reynum líka að hafa tíma í að
sinna húsinu. Okkur langar að byggja svalir
við efri hæðina og breyta aðeins innra skipu-
laginu. Ég er að reyna að koma því af stað, láta
hanna, sækja um viðeigandi leyfi o.s.frv.

Þjónusta: • Sótt um í leikskóla • Samskipti
vegna íþróttahreyfingar • Sótt um byggingarleyfi
• Öflun upplýsinga frá Höfuðborgarstofu • Sótt um
þjónustubúð

**„Það er í nógu að
snúast hjá okkur
fjölskyldunni og
hjá okkur pabba
gamla líka. Svo er
ekki alveg einfalt að
átta sig á þessu kerfi
hjá borginni.“**



Siggi

„Mig langar að geta notið þess meira að fara út, hitta fólk og taka virkan þátt í þjóðfélaginu.“



Í Hnótskurn: • Á níraðisaldri • Ekkili • Á son sem aðstoðar hann með tilfallandi verkefni daglegs lífs • Býr í eigin húsnæði en er að sækja um þjónustuíbúð • Tekur þátt í félagsstarfi og nýtur þess að hitta félagana • Fær félagslega heimaþjónustu og notar akstursþjónustuna

Ég bý einn í eigin húsnæði. Ég fæ ýmsa þjónustu hjá borginni, bæði heim og sem ég sæk annars staðar. Ég fer til dæmis í mat í þjónustumiðstöðinni á virkum dögum. Það er ágætismatur og gaman að hitta félagana, en ég lendi stundum í vandræðum um helgar, þegar þetta er bara í boði sums staðar. Ég á nefnilega orðið erfitt með akstur. Akstursþjónustan virkar samt ágætlega, en maður vill ekkert alltaf vera að biðja um hana eða biðja ættingja að skutla manni. Það hafa allir svo mikið að gera.

Það kemur manneskja að þrifa hjá mér reglulega, oftast sú sama, þetta er allt indælisfólk, en það hefur takmarkaðan tíma og getur bara gert ákveðna hluti. Það væri gott að geta stundum fengið hjálp við annað en þríf, ég þarf til dæmis að hreinsa til í skápunum hjá mér og einhverjar perur þarf nú að skipta um. Ég treysti mikið á hjálp frá syni mínum með svona tilfallandi hluti, og sérstaklega núna þegar ég er að sækja um þjónustuíbúð.

Mér finnst nauðsynlegt að halda kollinum í lagi svo ég les mikið, ræð krossgátur og hef gaman af ýmsu félagsstarfi. Mig langar að geta notað tölvu aðeins svo maður geti verið með, bjargað sér, jafnvel bara til að lesa fréttir.

Þjónusta: • Félagsstarf eldri borgara • Sótt um þjónustuíbúð • Akstursþjónusta eldri borgara • Félagsleg heimaþjónusta



VIÐAUKI III – UMBÓTAVERKEFNI SÝNIDÆMI

Þjónusta - ferðalag	Markmið	Verkefni	Vandamál	Flækjustig
Félagsstarf	Aðstoða við að stíga fyrstu skrefin í félagsstarfi	Jafningjastuðningur þar sem reynslumeiri eldri borgari styður við þann sem var að byrja.	Margir eldri borgarar eru smeykir við að stíga fyrstu skrefin, í félagsstarfi, að fara í mat ofl.	Einfalt
Félagsleg heimaþjónusta	Kerfi fyrir beiðnir	Kanna sögukerfi / kerfi til að meta einstaklinga og hvernig má einfalda ferlið = minnka álag á starfsfólk	Þegar móttökuteymi fær beiðni flæðisteymis hefur það ekki aðgang að kerfinu með upplýsingum. Þarf að fara til Heimahjúkrunar og biðja þau að kíkja í kerfið.	Miðlungs
Sótt um þjónustuíbúð	Uppfæra þarf tölvukerfi til þess að bæta skilvirkni	Uppfæra þarf tölvukerfi.	Tölvukerfið er mjög gamaldags og flækir úrvinnslu.	Flókið