
**Service Design im Gesundheitswesen –
Effekte, Potentiale und Anwendungsfelder**

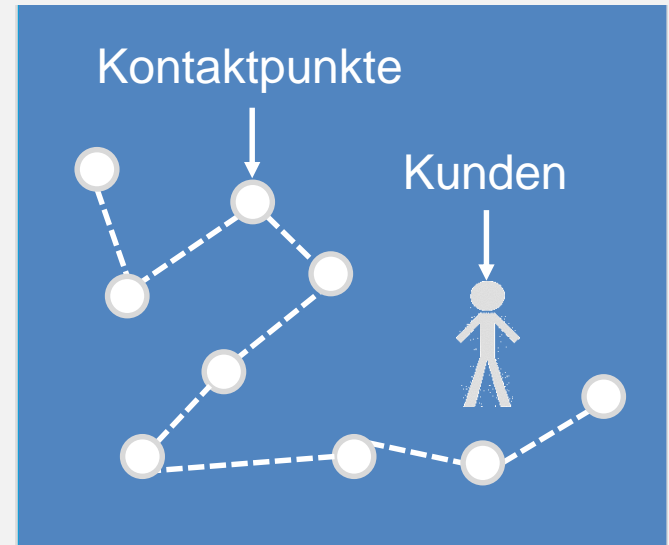
Begriff „Service Design“

Service Design:

bezeichnet den Prozess der Gestaltung von Kontaktpunkten aus Anbieter- und Abnehmersicht (Problem – Lösung)

- ganzheitlich
- evidenzbasiert
- interdisziplinär
- dynamisch
- benutzerzentriert
- designgetrieben

Holistische Perspektive



Customer Journey

Zielgruppen und Dienstleistungsangebote

Designarten	Zielgruppe	Dienstleistung
Universaldesign	Babies	Auskultation
Individualdesign	Kinder	Röntgen
	Teenager	Echo
	Erwachsene	Mammografie
	Mittleres Alter	EKG
	Senioren	Augenkontrolle

Charaktereigenschaft: Neugier, Geduld, Vertrauen beim Kauf, Vermeidung von Ungewissheit, Kaufentscheidung, Offenheit und Gewissenhaftigkeit

Demografischer Faktor: Alter, Geschlecht, Bildungshintergrund, jährliches Haushaltseinkommen, kultureller Hintergrund und Religion

Bereiche und Tools/ Methoden im Service Design

Front office

- Benutzerfreundlichkeit
- Reaktionsfähigkeit
- Flexibilität und Anpassung
- Transparenz und Vertrauen
- Einzigartigkeit und Genuss

Back office

- Produktivität, Performance
- Robustheit, Standardisierung
- Fähigkeit zur Bereitstellung
- Skalierbarkeit
- Wiederverwendbarkeit

Tools und Methoden

Scenarios

User Journey Mapping

Experience Prototyping

Bussines Model Canvas

Service Blueprint

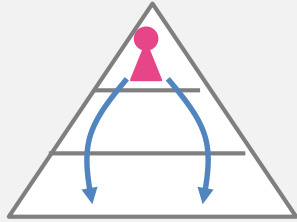
User Shadowing

User Stories

Brainstorming

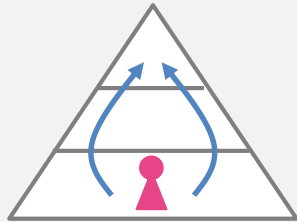
Service Design Implementationsstrategien

von oben



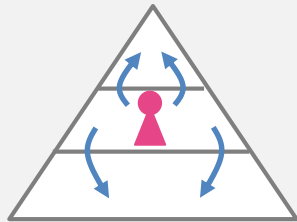
- Geringe Beteiligung, hoher Widerstand
Führung spielt eine sehr wichtige Rolle

von unten



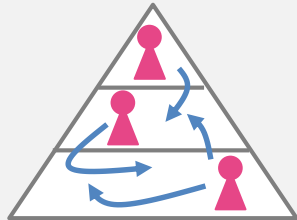
- Hoher Beteiligungsgrad, hohe Akzeptanz,
Verankerung kultureller Komponenten

von innen



- Sehr viel Zeit erforderlich, Druck von der
Mitte nach oben und unten vorhanden

von überall



- Vorbilder und Koordination unabdingbar,
geeignet bei flachen Hierarchien

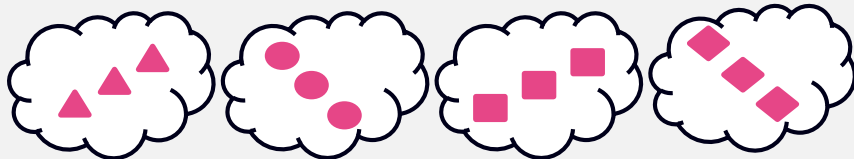
Service Design im Team und Service Design Prozess

Service Design Prozess

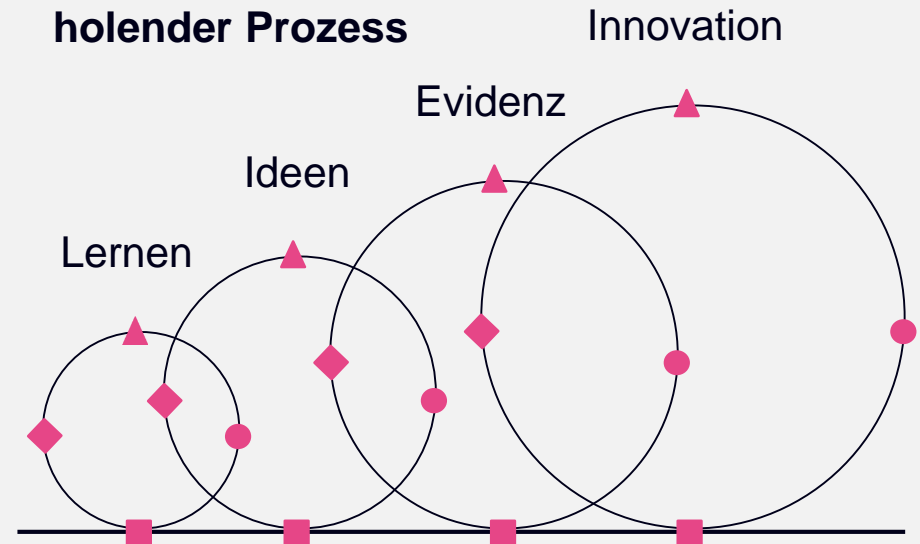


Design-Lead Innovation,
Wertschöpfung für den Kunden
durch ein Zusammenspiel von:
Technologie, Menschen, Wirtschaft

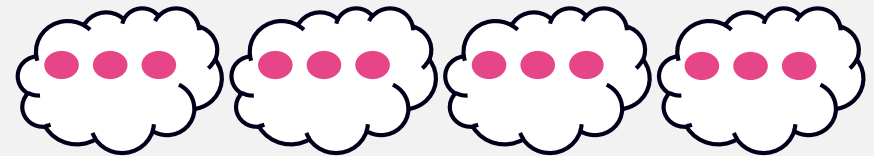
Projektanfang



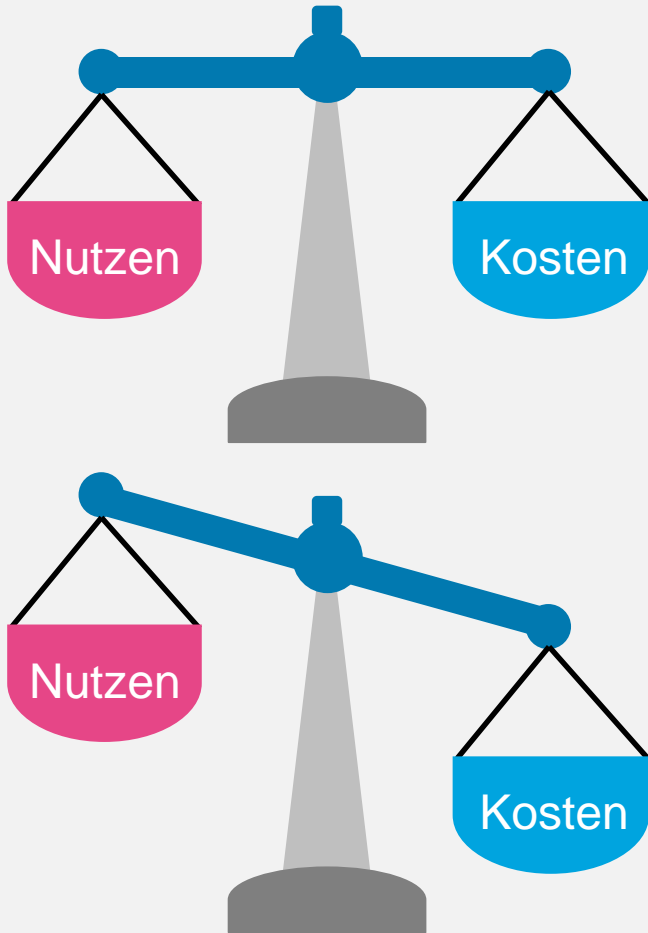
ein sich wiederholender Prozess



Projektende

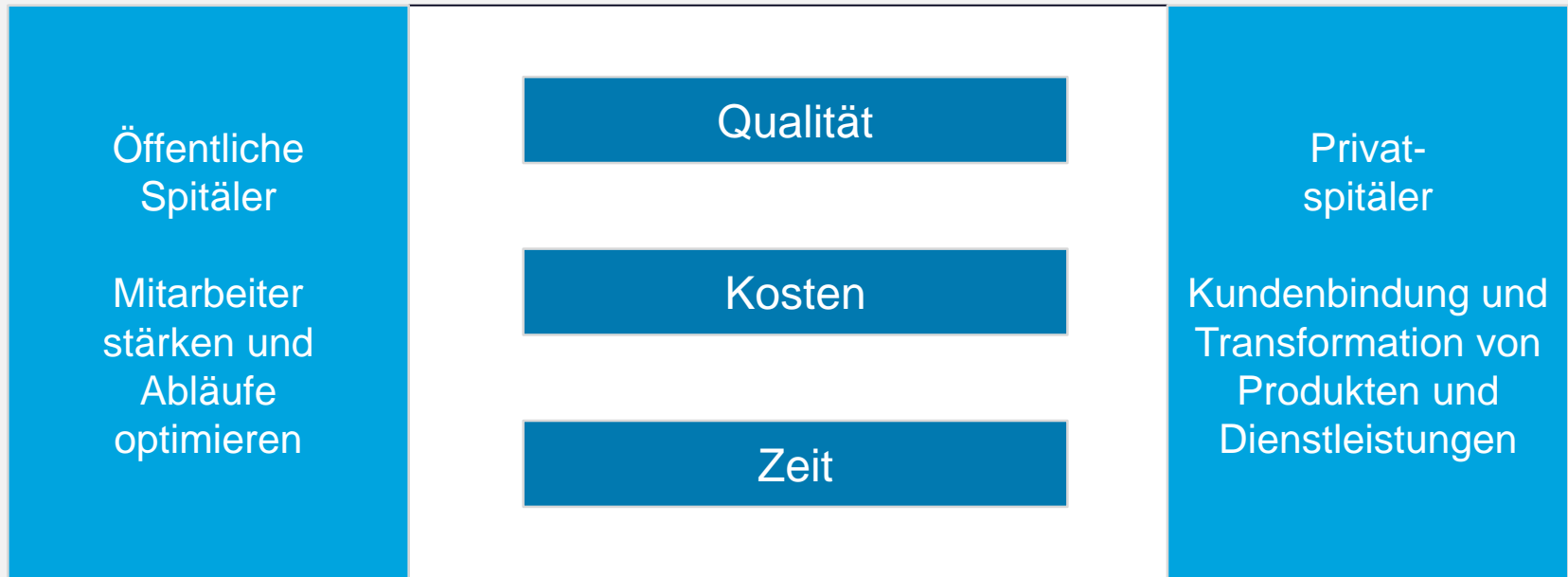


Nutzen und Barrieren von Service Design



- 1 Zeit und Druck
- 2 Widerstand gegen Veränderung
- 3 Schnelle Prototypenentwicklung
- 4 Fehlende Kommunikation
- 5 Kein heterogenes Team
- 6 Fehlende Kundenzentrierung

Spitälerstrategien und Effekte beim Service Design



Effekte: sozial, regulatorisch, organisatorisch, politisch, rechtlich, bautechnisch, ökologisch, beruflich, moralisch, personell, steuerlich

**Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit!**