

Tjeneste- reise

Hvordan bruke tjenestereisen

Kartlegg tjenestereisen med utgangspunkt i én av brukerprofilene dere har utarbeidet under innsiktarbeidet. Brukerprofilene vil ha ulike behov for tjenester og for bistand fra ulike aktører. Det er derfor viktig å arbeide med tjenestereiser for flere brukerprofiler. Start med brukerprofilens behov og kartlegg hendelsesforløpet i kronologisk rekkefølge.

Hvem er tjenestemottakeren?

PROFILNAVN:

ALDER:

OPPSUMMERING AV BRUKERPROFILEN:

Skriv en kort oppsummering av brukerprofilen dere har utarbeidet

Hva er en tjenestereise?

En tjenestereise er en steg-for-steg-beskrivelse av tjenesteforløpet, sett fra tjenestemottakerens perspektiv. I tjenestereisen kartlegges tjenestemottakerens opplevelse, kontaktpunkter, akørenes arbeidsprosesser og teknologistøtte. Tjenestereisen visualiserer samspillet mellom aktørene som leverer tjenesten.

Tjenestereisen viser tjenesteforløpet over tid. Tjenestereisen starter når behovet for tjenesten oppstår, og omfatter alle aktiviteter frem til tjenesten avsluttes.

Det er viktig at tjenestereisen omfatter alle typer tjenester og aktører som blir involvert i tjenesteytingen.

STEG FOR TJENESTEMOTTAKER

Hvilke steg går tjenestemottaker gjennom?

TJENESTEMOTTAKERS OPPLEVELSE

Hvilke behov, opplevelser, forventninger og følelser har tjenestemottaker?

KONTAKTPUNKTER

På hvilken måte er tjenestemottaker i kontakt med tjenestene? Kontaktpunkter kan være fysiske og digitale, for eksempel telefon, personlig oppmøte, brev og digitale tjenester.

AKTØRER

Hvordan bidrar de ulike aktørene til å levere tjenesten?

Fastlege

Akutte kommunale
tjenester

Prehospitale tjenester

Akutte
sykehustjenester

Planlagte kommunale
helse- og omsorgs-
tjenester

Polikliniske
og planlagte
sykehustjenester

Andre aktører
(f.eks. avtalespesialister, skole,
barnevern, frivillige, NAV
hjelpemiddelsentraler)

TEKNOLOGI

Hvordan påvirker teknologi og systemer tjenesten?

UTFORDRINGER OG MULIGHETER

Hvor finnes det forbedringspotensial?

Verktøy for fase:

2

3

4

