Service Design

Evaluation

Service Analyse

Gesprächsstoff des Betreuers mit Kunde Interesse bei Kunde für Kultur@Home abklären Smartphone Nutzung während Kundenbesuch

Reaktion Kunde

Zeitrapport

Interface Analyse

Aufgabenliste

Aufgabe Detail: Medikamente richten

Eingabemethoden

Fragebogen

Service Design für Spitex Zürcher Hochschule der Künste - Interaction Design

Kundenspezifisch

Können Sie sich vorstellen, dass sich die Kunden von Spitex kulturell untereinander austauschen würden (Siehe Beispielblatt)?

Würden sich die Kunden aktiv darum bemühen oder müsste der Austausch durch die Spitex-BetreuerInnen forciert werden?

Wäre es denkbar, dass die Kunden bei sich zu Hause einen solchen Austausch durchführen würden?

Betreuerspezifisch

Welche der folgenden Texteingaben (z.B. für Verlaufsprotokoll) auf einem mobilen Gerät würde Ihnen am meisten entsprechen?

Direkt am Gerät



Externe Tastatur



Sprachaufnahme



Handschrift auf Gerät



Rasterschrift auf ein Blatt Papier



Ist es vorstellbar während dem Kundenbesuch ein solches mobiles Eingabegerät zu nutzen (z.B. Zeit starten / stoppen für Rapport, Medikamente richten)?

Besten Dank für Ihre Mithilfe! Tobias Schmid, Cedric Steiner, Martin von Siebenthal

Kultur zu Hause im Mai



Klavierspiel

Herr Gerber spielt Klavier seit er acht Jahre alt ist. Die Freude an der Musik würde er gerne mit anderen Menschen teilen. Sei es nur als Zuhörer oder auch als Mitmusiker.



Literatur

Lesen ist die grosse Leidenschaft von Ursula Fröhlich. Sie findet es spannend mit anderen Personen über Bücher zu diskutieren oder auch neue Literaturtipps auszutauschen.



Kochen

"Wer isst schon nicht gerne?" fragt Frau Lehmann. Sie isst und kocht auf jeden Fall für ihr Leben gerne. Am meisten Freude macht Ihr dies mit anderen Menschen zusammen.



Garten

Wenn es Frühling wird, zieht es Maya Bosshard in ihren Garten. Sie spricht gerne über die Vielfalt der Blumen und Pflanzen oder geniesst einfach deren Formen- und Farbenpracht.

Prototyp









Auswertung Service Analyse

2 Zentren: Zürich Affoltern, Höngg

12 Kunden

6 Pro / 6 Kontra

Pro: 6 Alleinstehend

Kontra: 4 Ehepaare / 2 Alleinstehend

Negatives Feedback

Ehepaar will nicht auch noch in der Freizeit mit Spitex und Kunden zu tun haben.

Kunde arbeitet gerne für sich alleine.

Kundin ist gar nicht ansprechbar und wäre völlig überfordert.

Es sind genügend eigene Kontakte vorhanden.

Kundin kann ihren Mann nicht alleine lassen (Demenz).

Kundin hat mit 91 Jahren genug mit Haushalt zu tun.

Positives Feedback

Kunde spielt Klavier und würde gerne vorspielen.

Kundin ist bereits engagiert und hat Kontakt zu anderen Kunden geknüpft.

Kundin wäre froh Leute mit den gleichen Interessen kennen zu lernen.

Kunde schaut gerne Fussball und würde sich über Besuch in seiner Wohnung freuen.

Kundin würde gerne vorlesen, jeder soll in den Genuss von guten Büchern kommen.

Kundin hatte Augenoperation und liesse sich gerne etwas vorlesen.

Fazit

Service

Die hälfte der Kunden würde den Service sofort nutzen, die andere Hälfte evt. später.

Auf 12 Kunden gibt es 3 Interessengemeinschaften (Haustiere, Literatur, Natur).

Meist bei alleinstehenden Personen Interesse vorhanden.

Interface

Nicht während der Behandlung

Medikamente richten: Keine Illustration notwendig

Externe Tastatur als Eingabegerät

Weiteres Vorgehen

Fragebogen auswerten

Kultureller Austausch genau definieren: Wie und in welchem Umfang?

Interface ausarbeiten, evt. Screen Design

HPP-Problematik diskutieren

Danke