

Tema: Kvalitetsudvikling i visitationsopgaven – et servicedesign-projekt

1. Nedbringelse af venteliste til hjemmehjælp, plejebolig og hjælpemidler.
2. En mere ”menneskelig” og visuel tilgang til visitationsopgaven.

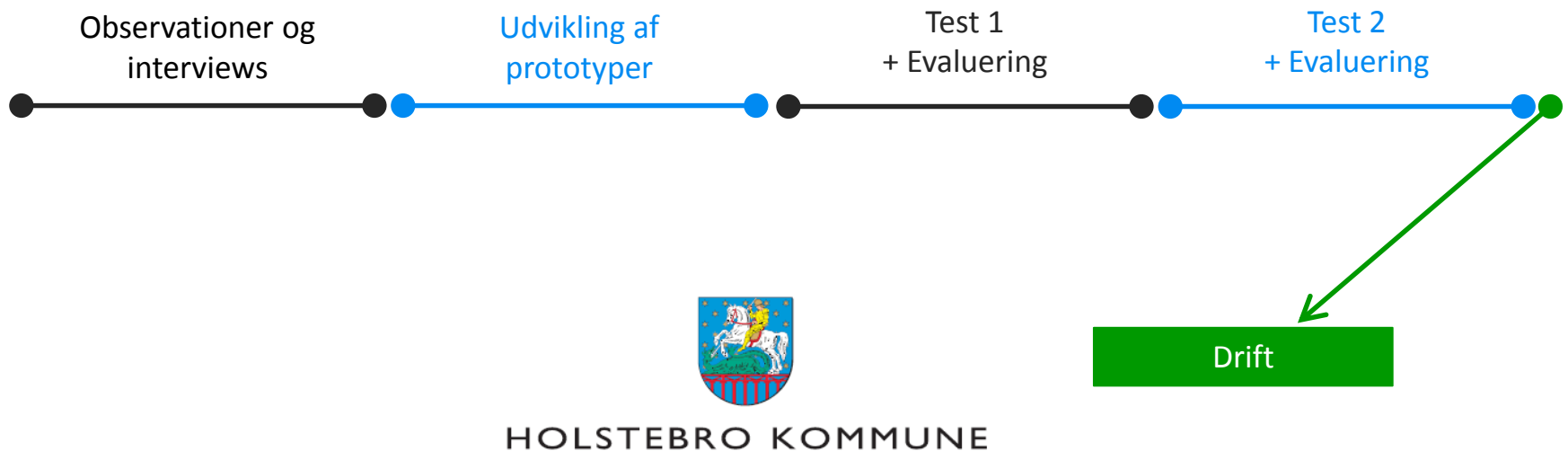
Udgangspunkt:

- Udfordringer i kommunikation og forståelse mellem visitation og driftsorganisation / borger
- Flere ældre/mere arbejde og færre ressourcer
- Problemer og principper i forbindelse med samarbejde fylder mere end borgeren

Formål:

- Gøre arbejdsprocessen omkring den enkelte borger mindre kompleks og mere overskuelig
- Kortlægge fælles del-processer i arbejdsprocessen
- Kortlægge back-end processer og tilhørende udfordringer

Proces:





Fokus i udviklingsarbejdet

- Mål:
 - Øget borgertilfredshed
 - Sagsbehandlingstid ned med 50 %
 - Årlig revisitering
 - Stærkere relation til samarbejdspartnere
- Kernefortælling
- Fokus:
 - Værdiskabelse
 - Sætte prioritering af daglige opgaver i system
 - Arbejde smartere
 - Bruge hinanden bedre
 - De rigtige borgere skal have det rigtige
 - Besøget hos borgeren er afgørende: Her træffer vi de rigtige valg
 - Visualisering
 - Motivation (gamification)
 - Frontstage < > Backstage

Løsninger

- Telefonvagt
 - Længere åbningstid
 - Fordelingsstruktur
 - Delay-funktion
- Øget ansvarsfølelse
 - Booking af besøg ved første kontakt
 - Afsendelse af postkort
- Øget fællesskabsfølelse
 - Serviceinformation
 - Indsigt i hinandens fagområder
- Bunkeafvikling



Løsninger

- Telefonvagt
 - Længere åbningstid
 - Fordelingsstruktur
 - Delay-funktion
- Øget ansvarsfølelse
 - Booking af besøg ved første kontakt
 - Afsendelse af postkort
- Øget fællesskabsfølelse
 - Serviceinformation
 - Indsigt i hinandens fagområder
- Bunkeafvikling



Resultater

- 69 % nedskæring af ventelisten på boligansøgninger
- 78 % nedgang i bunkelisterne
- Højere serviceniveau for borgerne

