

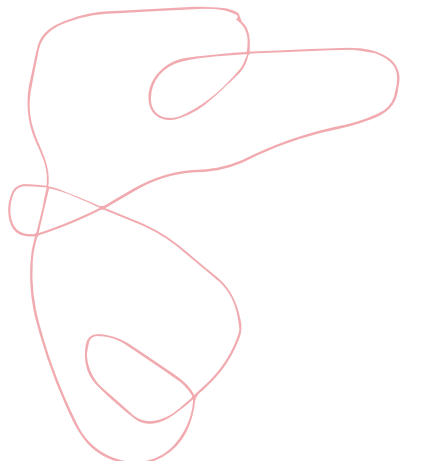
(Ανα)σχεδιασμός υπηρεσιών

Η περίπτωση του Βοήθεια στο Σπίτι

Service Design
Process Design

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΡΓΑΛΕΙΟΘΗΚΗΣ

1	ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α ΕΙΣΑΓΩΓΗ
2	1. ΠΟΙΟΙ ΕΙΜΑΣΤΕ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ
4	2. ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
6	3. ΠΩΣ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΤΕ ΤΗΝ ΕΡΓΑΛΕΙΟΘΗΚΗ
7	ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β ΠΡΩΤΟ ΒΗΜΑ: ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ & ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
8	ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΒΗΜΑ ΤΗΣ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗΣ
9	ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ
10	ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΕΘΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ
12	ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΤΟΠΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ
13	Ο ΧΑΡΤΗΣ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ
14	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ
15	ΑΥΤΟΕΘΝΟΓΡΑΦΙΑ
16	ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ
19	ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ ΑΝΑΛΥΣΗ & ΟΠΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
20	ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΑΝΑΛΥΣΗ & ΟΠΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
21	ΠΡΟΦΙΛ ΧΡΗΣΤΩΝ
22	ΤΟ ΤΑΞΙΔΙ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ
23	Η ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΤΩΝ ΠΟΡΩΝ
24	ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ ΔΕΥΤΕΡΟ ΒΗΜΑ: ΙΔΕΑΣΜΟΣ
25	ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΒΗΜΑ ΤΟΥ ΙΔΕΑΣΜΟΥ
26	3 ΙΔΕΕΣ
30	ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ BONUS
31	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ
32	ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α ΕΙΣΑΓΩΓΗ





Αυτή η πρωτότυπη ανθρωποκεντρική έρευνα/εργαλειοθήκη σχεδιασμού υπηρεσιών δημιουργήθηκε από τον οργανισμό καινοτομίας Youthnest σε συνεργασία με τον Δήμο Θεσσαλονίκης και την υποστήριξη του ΤΙΜΑ Κοινοφελούς Ιδρύματος. Η ομάδα μας χρησιμοποίησε συμμετοχικές και καινοτόμες μεθόδους, ώστε να μελετήσει το πρόγραμμα “Βοήθεια στο Σπίτι” (ΒΣΣ) από την πλευρά των παρόχων αλλά και από την πλευρά των χρηστών/ωφελομένων.



Στόχος είναι να γνωστοποιήσουμε τη μεθοδολογία του ανθρωποκεντρικού σχεδιασμού υπηρεσιών στον Δημόσιο Τομέα, με σκοπό τη γενικότερη βελτίωση του τρόπου παροχής υπηρεσιών: καλύτερη διαχείριση πόρων, άμεση εξυπηρέτηση πολιτών, ευκολότερη διαχείριση για τους παρόχους.



Σκοπός της εργαλειοθήκης είναι να στηρίξει με ανθρωποκεντρικά εργαλεία το έργο των 3.000 εργαζομένων στο πρόγραμμα ΒΣΣ ώστε να υπάρχει αποτελεσματικότερη κατανομή καθηκόντων, πόρων και εργατωρών.

Γιατί επιλέξαμε το Βοήθεια στο Σπίτι (ΒΣΣ);

Οι υπηρεσίες του προγράμματος Βοήθεια στο Σπίτι (ΒΣΣ) παρέχουν πρωτοβάθμια φροντίδα σε άτομα που το έχουν πραγματικά ανάγκη. Οι εργαζόμενοι του προγράμματος σε όλη την Ελλάδα καλούνται να αντιμετωπίσουν εξαιρετικά δύσκολες καταστάσεις, με περιορισμένα μέσα και πόρους σε κάποιες περιπτώσεις. Παρόλα αυτά, ο αντίκτυπος του ΒΣΣ και το όφελος για την κοινωνία είναι εξαιρετικά σημαντικά. Επιλέξαμε το συγκεκριμένο πρόγραμμα γιατί αποτελεί ένα εξαιρετικό παράδειγμα (case study) μιας υπηρεσίας με μεγάλο παρελθόν, πολλούς εργαζόμενους και μεγάλο αντίκτυπο.

DISCLAIMER

Η συγκεκριμένη εργαλειοθήκη αποτελεί προϊόν έρευνας. Για την υλοποίηση της έρευνας χρησιμοποιήσαμε συμμετοχικές (π.χ συνεντεύξεις) και μη συμμετοχικές μεθόδους (π.χ. παρατήρηση), με σκοπό την κατανόηση του εξεταζόμενου θέματος. Η έρευνα εστίασε στη δράση και τις σχέσεις των εμπλεκόμενων φορέων. Όλα τα δεδομένα, οι αναλύσεις και τα συμπεράσματα που έχει εξάγει η ερευνητική ομάδα του οργανισμού καινοτομίας Youthnest βασίζονται στις πληροφορίες που συλλέχθηκαν με τις προαναφερόμενες μεθόδους και με σεβασμό στους υπαλλήλους, τους αρμόδιους φορείς και την προστασία των ευαίσθητων πληροφοριών που συλλέχθηκαν.



YOUTHNEST

Στον οργανισμό καινοτομίας Youthnest εκσυγχρονίζουμε τον τρόπο με τον οποίο υλοποιούνται projects και υπηρεσίες, που αντιμετωπίζουν τις κοινωνικές προκλήσεις στην Ελλάδα σήμερα, ώστε να είναι πιο συμμετοχικά και πιο συστημικά. Προσαρμόζουμε στην ελληνική πραγματικότητα τις πιο σύγχρονες παγκόσμιες μεθοδολογίες, όπως ο Σχεδιασμός Υπηρεσιών (Service Design), η Συστημική Προσέγγιση (Systemic Thinking) και η Ανθρωποκεντρική Προσέγγιση (Human-Centered Design), ώστε να βρίσκουμε γρήγορα βιώσιμες λύσεις στις ανάγκες μας ως κοινωνία.

ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ



Head service design: Θάλεια Ρίζου

Lead service designer research: Χρύσα Πεταλά

Junior service designer: Ηλέκτρα Καρανάσιου

Project assistant: Κατερίνα Αντωνιάδη

ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης είναι ο δεύτερος σε πληθυσμό δήμος της Ελλάδας μετά τον Δήμο Αθηναίων και με βάση την απογραφή του 2011 έχει μόνιμο πληθυσμό 325.182 κατοίκους. Ο Δήμος Θεσσαλονίκης χωρίζεται σε 5 δημοτικές κοινότητες και 1 δημοτική ενότητα. Από το 1979 μέχρι σήμερα ο πληθυσμός αυξήθηκε κατά περίπου 40%. Οι κάτοικοι στο πολεοδομικό συγκρότημα της πόλης είναι περίπου 1,2 εκ. κάτοικοι.



TIMA ΚΟΙΝΩΦΕΛΕΣ ΙΔΡΥΜΑ

Το TIMA Κοινοφελές Ίδρυμα υποστηρίζει ελληνικούς μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς που συμβάλλουν στην κοινωνική βελτίωση δίνοντας έμφαση στην Τρίτη Ηλικία. Η αποστολή του TIMA Κοινοφελούς Ιδρύματος είναι η στήριξη της ανάπτυξης ελληνικών μη κερδοσκοπικών οργανώσεων και μη κερδοσκοπικών προγραμμάτων αφιερωμένων σε κοινωνικές βελτιώσεις στον τομέα της γήρανσης.



CHARITABLE FOUNDATION ΚΟΙΝΩΦΕΛΕΣ ΙΔΡΥΜΑ



Η δράση υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος "Σημεία Στήριξης", που συγχρηματοδοτήθηκε από το TIMA Κοινοφελές Ίδρυμα, το Κοινοφελές Ίδρυμα Ιωάννη Σ. Λάτση, τη Φιλανθρωπική Οργάνωση Hellenic Hope, το Ίδρυμα Καπετάν Βασίλη & Κάρμεν Κωνσταντάκοπουλου, το Ίδρυμα Α.Γ. Λεβέντη, το Κοινοφελές Ίδρυμα Α.Κ. Λασκαρίδη, το Costas M. Lemos Foundation και το Ίδρυμα Μποδοσάκη.





Μια υπηρεσία είναι μια άυλη ανταλλαγή, όπως για παράδειγμα η ιατρική περίθαλψη, το ταχυδρομείο, ένα κομμωτήριο. Αυτό που καθορίζει μια σωστή, λειτουργική, εύκολη στη χρήση υπηρεσία είναι **η ανθρωποκεντρική προσέγγιση, το αν δηλαδή έχει σχεδιαστεί με βάση τις πραγματικές ανάγκες του χρήστη της.**

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από τον Δημόσιο Τομέα εξυπηρετούν ένα μεγάλο φάσμα αναγκών: υγεία, εκπαίδευση, άσκηση των δημοκρατικών μας δικαιωμάτων, εξυπηρέτηση πολιτών κ.λπ. Παράλληλα, η **άμεση** και **εύκολη** πρόσβαση όλων των πολιτών στις Δημόσιες Υπηρεσίες αποτελεί βασική αρχή ενός συστήματος που νοιάζεται για την **ποιότητα ζωής όλων των πολιτών.**

Η διαδικασία που πρέπει να προηγηθεί για να δομηθεί σωστά μια υπηρεσία δεν είναι απλή. Απαιτεί την **κατανόηση των αναγκών του χρήστη της υπηρεσίας** (π.χ. η ανάγκη για άμεση εξυπηρέτηση σε ένα Δημόσιο Νοσοκομείο), την **εμπλοκή όλων των αρμόδιων συνεργατών στον σχεδιασμό της** (π.χ. διοίκηση, ιατροί, νοσηλευτές, γραμματεία, τμήμα IT, τμήμα καθαρισμού, δημόσια συγκοινωνία έξω από το νοσοκομείο κ.λπ.), τη **συνεχόμενη έρευνα των παραγόντων που επηρεάζουν την υπηρεσία** (εποχικές γρίπες, ασφαλιστική κάλυψη, ιατρικός εξοπλισμός κ.λπ.), την **οπτικοποίηση των βημάτων της και την πλήρη κατανόηση τους από κάθε εμπλεκόμενο.** Αυτή τη διαδικασία καλύπτει η ολιστική μεθοδολογία του σχεδιασμού υπηρεσιών (Service Design), όπως την εφαρμόσαμε και στο παράδειγμα του ΒΣΣ.

Ο ανθρωποκεντρικός σχεδιασμός υπηρεσιών αποτελείται από 4 βήματα, τα οποία καταγράφουν όλα τα απαραίτητα στοιχεία που παρέχουν **αξία** τόσο στους χρήστες, όσο και στους παρόχους της υπηρεσίας:

- 1 ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ (EMPATHISE)**
- 2 ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΙΔΕΩΝ (IDEATE)**
- 3 ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΣΜΟΣ (PROTOTYPE)**
- 4 ΤΕΛΙΚΗ ΔΟΚΙΜΗ (TEST)**

ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ (EMPATHISE)

Ερευνούμε και μαθαίνουμε σε βάθος τα χαρακτηριστικά του χρήστη της υπηρεσίας που εξετάζουμε (persona). Σχεδιάζουμε βήμα-βήμα (user-journey) όλα τα σημεία στα οποία ο χρήστης έρχεται σε επαφή με την υπηρεσία (touch-points), αναλύουμε όλους τους πόρους (εξοπλισμός, ανθρώπινο δυναμικό, τεχνολογία) που απαιτούνται από τον πάροχο για να λειτουργήσει σωστά η υπηρεσία (service blueprint) και δημιουργούμε μια κοινή κατανόηση σε όλους τους συνεργάτες για τη δομή της υπηρεσίας.

ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΙΔΕΩΝ (IDEATE)

Δεν παράγουμε ιδέες για την λειτουργία της υπηρεσίας βασισμένοι στις δικές μας υποθέσεις, αλλά στις ανάγκες του χρήστη που την χρησιμοποιεί. Έχει επαφή με την τεχνολογία; Τι ηλικία έχει; Πόσο γρήγορα θέλει να εξυπηρετηθεί; Σε αυτό το στάδιο ουσιαστικά παράγουμε απλές ιδέες βάσει των δεδομένων που συλλέξαμε στο 1ο στάδιο (ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ) με σκοπό να τις δοκιμάσουμε γρήγορα και εύκολα στο 3ο στάδιο για να δούμε αν όντως παράγουν αξία..

ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΣΜΟΣ (PROTOTYPE)

Δοκιμάζουμε σε μικρά οικονομικά πρωτότυπα τις ιδέες που έχουν τον μεγαλύτερο αντίκτυπο για τον χρήστη και τον πάροχο. Με αυτόν τον τρόπο, εξοικονομούμε πόρους, ενώ ταυτόχρονα ελέγχουμε σε πραγματικό χρόνο τα αποτελέσματα των πιθανών αλλαγών. Αναζητούμε συνεχώς την γνώμη των χρηστών και συνεχίζουμε να δοκιμάζουμε τις ιδέες μέχρι να έχουμε αρκετά δεδομένα για την αποτελεσματικότητά τους.

ΤΕΛΙΚΗ ΔΟΚΙΜΗ (TEST)

Εφόσον καταλήξουμε στις ιδέες με το μεγαλύτερο αντίκτυπο, τις εφαρμόζουμε στο τελικό αυτό στάδιο, με σκοπό να βελτιωθεί η υπηρεσία.



ΕΝΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΜΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ 4 ΒΗΜΑΤΩΝ:

Το 2021 σε συνεργασία με τον Δήμο Καισαριανής ανασχεδιάσαμε τον τρόπο λειτουργίας της Πολιτικής Προστασίας του Δήμου για περιπτώσεις πυρκαγιών. Μελετήσαμε και κατανοήσαμε το πώς λειτουργεί μέχρι σήμερα η Πολιτική Προστασία (EMPATHISE), καταγράψαμε ρεαλιστικές ιδέες μετά από έρευνα με τους εμπλεκόμενους φορείς (IDEATE), δοκιμάσαμε σε συνεργασία με τον αρμόδιο Αντιδήμαρχο τις πιο ρεαλιστικές προτάσεις (PROTOTYPE) και καταλήξαμε στην τελική λύση (TEST). Δείτε περισσότερα για την έρευνά μας [εδώ](#).

▶ Η εργαλειοθήκη δημιουργήθηκε για να παρουσιάσει τα εργαλεία του σχεδιασμού υπηρεσιών στα Ελληνικά. Η μελέτη του προγράμματος “Βοήθεια στο Σπίτι” του Δήμου Θεσσαλονίκης θα σας βοηθήσει να δείτε πρακτικά τη μεθοδολογία του σχεδιασμού υπηρεσιών και θα σας καθοδηγήσει βήμα-βήμα, ώστε να τη χρησιμοποιήσετε και για την δική σας υπηρεσία. Η χρήση αυτών των εργαλείων σε πρώτη ανάγνωση μοιάζει απαιτητική. Το να μαθαίνετε να χρησιμοποιείτε τα εργαλεία του σχεδιασμού υπηρεσιών είναι σαν να μαθαίνετε μια νέα δεξιότητα: είναι θέμα εξάσκησης! Αναπτύξτε την αυτοπεποίθησή σας με συνεχείς δοκιμές μαζί με την ομάδα σας και θα δείτε ότι θα αποκτήσετε μεγάλη άνεση!

Έχετε απορίες; Χρειάζεστε επιπλέον πληροφορίες; Με χαρά να σας βοηθήσουμε!

Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο τηλέφωνο του γραφείου μας (2315 111964) ή στο e-mail μας (hello@youthnest.com)

ΓΙΑΤΙ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΤΕ ΑΥΤΗΝ ΤΗΝ ΕΡΓΑΛΕΙΟΘΗΚΗ;



- ▶ **Για να κατανοήσετε τις ανάγκες του χρήστη σας σε βάθος:** Η μεθοδολογία του σχεδιασμού υπηρεσιών έχει ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα και επιτρέπει τη μελέτη των αναγκών των ωφελουμένων σε βάθος, δίνοντας τη δυνατότητα σχεδιασμού μιας εξατομικευμένης εμπειρίας.
- ▶ **Για να βρείτε άμεσα εφαρμόσιμες λύσεις και να διαχειριστείτε την αβεβαιότητα:** Η εφαρμογή της μεθοδολογίας επιτρέπει την εύρεση σύγχρονων, ρεαλιστικών λύσεων, η οποίες κάνουν τις υπηρεσίες πιο αποτελεσματικές και για τους παρόχους και τους ωφελούμενους.
- ▶ **Για να εισάγετε καινοτόμες μεθόδους στις υπηρεσίες σας:** Τα εργαλεία και οι μέθοδοι που θα συναντήσετε σε αυτήν την εργαλειοθήκη μπορούν να υιοθετηθούν άμεσα!
- ▶ **Για να οπτικοποιήσετε την υπάρχουσα γνώση που έχετε:** τα οπτικά ερεθίσματα συμβάλλουν στην ταχύτερη και βαθύτερη κατανόηση εννοιών και διαδικασιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β ΠΡΩΤΟ ΒΗΜΑ: ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ & ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ



Όπως είδαμε και στο ξεκίνημα αυτής της εργαλειοθήκης, ο σχεδιασμός (και ο ανασχεδιασμός) μιας υπηρεσίας ξεκινάει με το βήμα της ενσυναίσθησης. Ενσυναίσθηση (EMPATHISE) σημαίνει ότι μελετάμε σε βάθος όλα τα στοιχεία που χρειαζόμαστε για να **κατανοήσουμε** τις ανάγκες του χρήστη της υπηρεσίας. Προσπαθούμε να μπούμε "στα παπούτσια" του ανθρώπου που χρησιμοποιεί την υπηρεσία και με ορθές ερευνητικές διαδικασίες αντιλαμβανόμαστε τι λειτουργεί και τι όχι. Ερευνούμε και μαθαίνουμε σε βάθος τα χαρακτηριστικά του χρήστη της υπηρεσίας που εξετάζουμε (persona), σχεδιάζουμε βήμα-βήμα (user journey) όλα τα σημεία στα οποία ο χρήστης έρχεται σε επαφή με την υπηρεσία (touchpoints), αναλύουμε όλους τους πόρους (εξοπλισμός, ανθρώπινο δυναμικό, τεχνολογία) που απαιτούνται από τον πάροχο για να λειτουργήσει η υπηρεσία (service blueprint) και πολλά ακόμα.



Σκοπός του πρώτου βήματος της ενσυναίσθησης είναι να δημιουργήσουμε μια κοινή κατανόηση σε όλους τους εμπλεκόμενους της υπηρεσίας. Υπάρχει μια μεγάλη πληθώρα εργαλείων που μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε σε αυτό το βήμα. Ένας επαγγελματίας Service Designer μπορεί να καταλάβει ποια εργαλεία ταιριάζουν σε κάθε περίπτωση και θα σας καθοδηγήσει στο πώς να τα χρησιμοποιήσετε, ώστε να εξάγετε ουσιαστικά συμπεράσματα.

Για τις ανάγκες της συγκεκριμένης περίπτωσης, βάση των διαθέσιμων πόρων και προτεραιοτήτων, επιλέχθηκαν 7 εργαλεία στο βήμα της ενσυναίσθησης, τα οποία θα εξηγήσουμε αναλυτικά:

Ορισμός προβλήματος

Έρευνα εθνική

Έρευνα τοπική

Ο χάρτης των φορέων

Συνεντεύξεις

Αυτοεθνογραφία

Ερωτηματολόγια

ΟΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

Με τον ορισμό του προβλήματος (συν)αποφασίζουμε το συγκεκριμένο ερώτημα προς μελέτη

ΓΙΑΤΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ ΤΟΝ "ΟΡΙΣΜΟ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ";

«Αν μου δοθεί μια ώρα για να σώσω τον πλανήτη, θα περάσω 59 λεπτά για να προσδιορίσω το πρόβλημα και για ένα λεπτό να το λύσω». Όσο περίεργο και αν ακούγεται αυτή η φράση, επισημαίνει τη σημασία του κοινού καθορισμού των προβλημάτων. Στον ανθρωποκεντρικό σχεδιασμό υπηρεσιών, ο ορισμός του προβλήματος στο οποίο θα επενδυθούν πόροι (χρόνος, ενέργεια, χρήματα) αποτελεί αδιαμφισβήτητο το πιο κρίσιμο σημείο στο ξεκίνημα της διαδικασίας.

ΒΗΜΑΤΑ

Το συγκεκριμένο εργαλείο αποτελεί τη βάση, πάνω στην οποία θα στηρίξετε τα επόμενά σας βήματα. Για τη συμπλήρωση αυτού του εργαλείου καλείστε να απαντήσετε σε 4 ερωτήματα:

1. Ποιο είναι το βασικό πρόβλημα που προσπαθείτε να λύσετε και γιατί είναι σημαντικό;
2. Για ποιον αποτελεί πρόβλημα;
3. Ποιοι κοινωνικοί & πολιτιστικοί παράγοντες επηρεάζουν το συγκεκριμένο πρόβλημα;
4. Μπορείτε να σκεφτείτε το πρόβλημα με έναν άλλον τρόπο; Μπορείτε να το επαναδιατυπώσετε με διαφορετικό τρόπο;

ΟΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΣΤΟ ΒΣΣ

Πώς θα μπορούσαμε να βελτιώσουμε τις διαδικασίες του ΒΣΣ του Δήμου Θεσσαλονίκης, ώστε να λειτουργεί πιο αποτελεσματικά και να αποτελεί πηγή έμπνευση για άλλους Δήμους;



ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΕΘΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Ξεκινάμε πάντα με μια έρευνα του τι ισχύει ήδη στο σύστημα που βρισκόμαστε

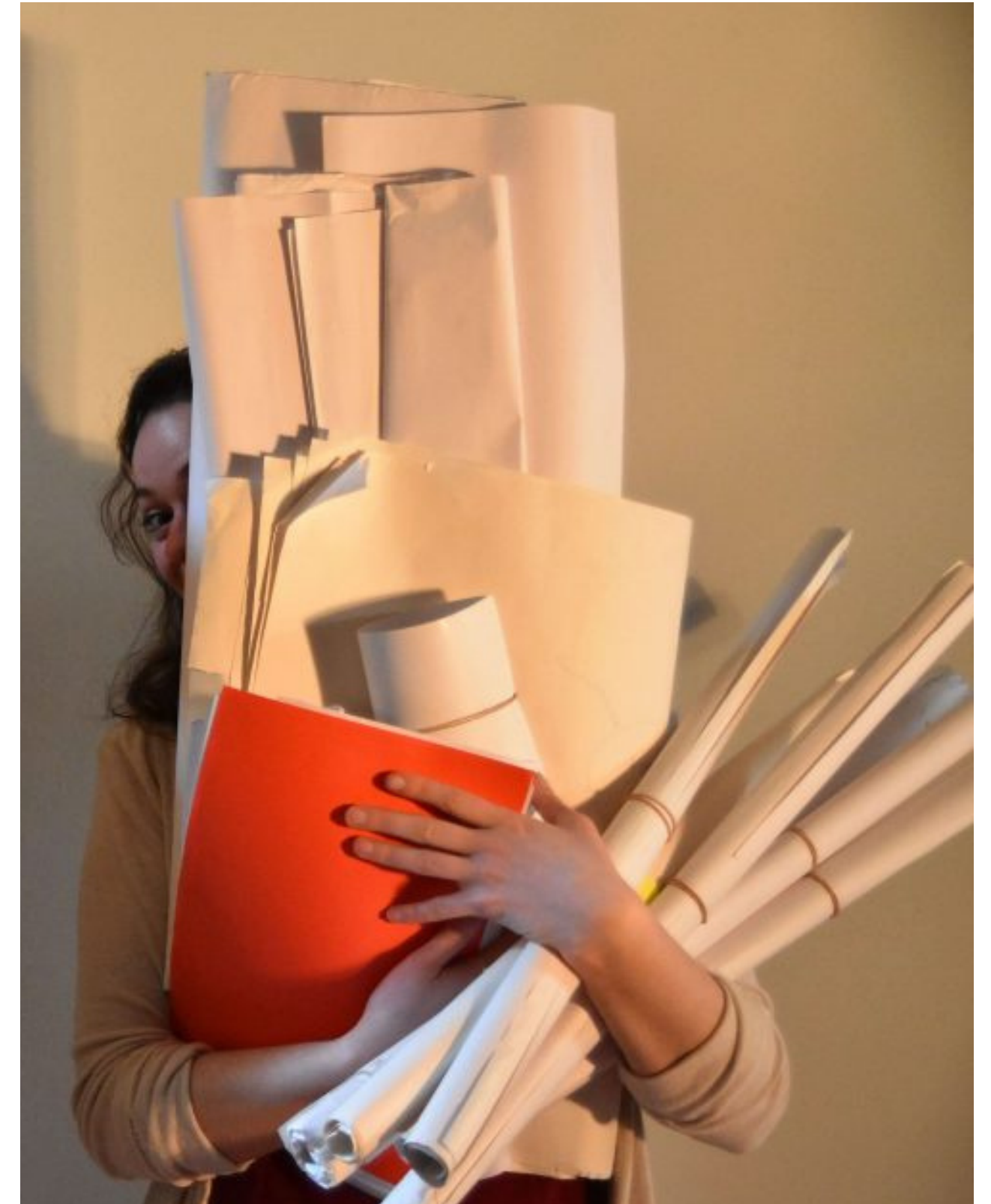
ΓΙΑΤΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ ΤΗΝ "ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΕΘΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ";

Η γνώση είναι δύναμη και γνωρίζουμε πολύ καλά ότι η σωστή έρευνα στο ξεκίνημα της διαδικασίας μπορεί να αποκαλύψει χρήσιμες καλές πρακτικές από την Ελλάδα και το εξωτερικό, προηγούμενες προσπάθειες βελτίωσης της ίδιας υπηρεσίας, κανονισμούς και νόμους που ισχύουν στο σύστημα που μελετάμε και πολλά ακόμα. Η έρευνα χωρίς παρωπίδες είναι βασικό στοιχείο της ανθρωποκεντρικής προσέγγισης, καθώς πρέπει να κατανοήσουμε τι έχει δοκιμαστεί ήδη, τι περιορισμοί υπάρχουν και τι ευκαιρίες.

Στο Youthnest θεωρούμε ότι ο κόσμος μας θα ήταν λίγο καλύτερος αν χτίζαμε νέα project αξιοποιώντας τις ιδέες και επιτυχίες των ανθρώπων δίπλα μας, αν συνεργαζόμασταν ουσιαστικά και αν αποθηκεύαμε και οργανώναμε την γνώση σωστά. Στο βήμα της έρευνας αναζητούμε όλες αυτές τις πληροφορίες που ήδη υπάρχουν εκεί έξω σχετικά με την υπηρεσία που μελετάμε.

ΒΗΜΑΤΑ

1. Αρχικά αναζητάω όλες τις γενικές πληροφορίες για την υπηρεσία
2. Μελετάω παρόμοιες υπηρεσίες άλλων φορέων και παρατηρώ την δομή τους, τα βήματα τους, την προώθηση τους, την επικοινωνία τους κ.λπ.
3. Αναζητάω υπηρεσίες που απευθύνονται στο ίδιο κοινό και τις μελετάω π.χ. Αν η υπηρεσία μου είναι ένα φοιτητικό καφέ αναζητώ άλλες υπηρεσίες που χρησιμοποιούν οι φοιτητές, όπως βιβλιοθήκες, χώρους διασκέδασης κ.λπ.
4. Αναζητώ ακαδημαϊκές έρευνες και πηγές που σχετίζονται με την υπηρεσία μου



ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΕΘΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΤΟ ΒΣΣ

1. Αρχικά, αναζητήσαμε πληροφορίες για το πρόγραμμα ΒΣΣ στα αρμόδια Υπουργεία, στους Δήμους κ.λπ. και επικοινωνήσαμε με όλους τους εμπλεκόμενους.
2. Αναζητήσαμε το νομικό πλαίσιο λειτουργίας του προγράμματος, ώστε να έχουμε μία πλήρη εικόνα για τη θεσμική του οργάνωση.
3. Παράλληλα συλλέξαμε πληροφορίες για τα χαρακτηριστικά των ηλικιωμένων, τις επιπτώσεις της μοναξιάς, τι ισχύει για την αναπηρία κ.λπ.
4. Τέλος, αναζητήσαμε παρόμοια προγράμματα παροχής βοήθειας στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

ΤΑ ΠΙΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΣΕ ΕΘΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ:

Το πρόγραμμα ΒΣΣ είναι ένα αυτόνομο πρόγραμμα κοινωνικής προστασίας που υλοποιείται για περισσότερα από 20 χρόνια σχεδόν σε όλους τους Δήμους της Ελλάδας. Παρέχει πρωτοβάθμια και συστηματική φροντίδα σε άτομα της τρίτης ηλικίας που δεν αυτοεξυπηρετούνται πλήρως, σε άτομα με κινητικές και νοητικές δυσλειτουργίες καθώς και σε άτομα που ζουν μόνα τους ή δεν έχουν την πλήρη φροντίδα της οικογένειάς τους ή που το εισόδημά τους δεν τους επιτρέπει να εξασφαλίσουν τις απαιτούμενες υπηρεσίες για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους.

Στόχος του προγράμματος είναι η εξασφάλιση της αξιοπρεπούς, υγιούς και αυτόνομης διαβίωσης, η παραμονή στο φυσικό οικογενειακό και κοινωνικό περιβάλλον του ωφελούμενου και η αναβάθμιση της ποιότητας ζωής του.

Η λειτουργία του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» θεσμοθετήθηκε με υπουργική απόφαση το 1997 (ΦΕΚ 917/Β/17-10-1997) και ξεκίνησε πιλοτικά το Μάρτιο του 1998 για ηλικιωμένους σε 102 ΚΑΠΗ της χώρας, με χρονικό ορίζοντα λειτουργίας αρχικά τα 5 έτη (ΚΕΔΚΕ, 2002; Κρανιώτη, 2013). Έκτοτε, παρατείνεται και ανανεώνεται με τη συμπερίληψη και άλλων ευάλωτων κοινωνικών ομάδων. Το 2013 λειτουργούσαν 879 δομές εξυπηρετώντας πάνω από 70.000 ωφελούμενους, ενώ οι εργαζόμενοι ανέρχονταν στα 3.500 άτομα (Κρανιώτη, 2013).

Οι υπηρεσίες του ΒΣΣ είναι ανάλογες με τη δυναμική του Δήμου. Οι υπάλληλοι προσφέρουν υπηρεσίες κοινωνικής επανένταξης, νοσηλευτικής φροντίδας, συνοδείας σε υπηρεσίες υγείας, οικογενειακής βοήθειας, πρακτικές (ψώνια, πληρωμή λογαριασμών κ.λπ.), ατομικής Υγιεινής κ.ά.

Το πρόγραμμα έχει κοινωνικά και οικονομικά κριτήρια. Υλοποιείται με ευθύνη των Δήμων και των Κοινοτήτων. Οι υπηρεσίες παρέχονται δωρεάν στο σπίτι των πολιτών. Λειτουργούν περισσότερες από 1.000 μονάδες "Βοήθεια στο Σπίτι" σε όλη την Ελληνική Επικράτεια.

Πολλοί Δήμοι επιλέγουν να συνδυάσουν προγράμματα και υπηρεσίες που παρέχονται στη γεωγραφική περιοχή αρμοδιότητάς τους με σκοπό την αύξηση των παροχών. Μερικά ενδεικτικά προγράμματα συνεργασίας είναι: Κάνω κλικ στη ζωή, Κοινωνικό παντοπωλείο, Κοινωνικό Φαρμακείο, Τηλε-φροντίδα, Συσσίτια, Αστυνομία, ΕΚΑΒ, Νοσοκομεία, Αγροτικά Ιατρεία, Ιδιώτες Ιατροί, Εκκλησία, Κέντρο Κοινότητας, Πρόνοια κ.ά.

Υπάρχουν διάφορες ειδικότητες με κύριες αυτές του κοινωνικού λειτουργού, του οικογενειακού βοηθού και του νοσηλευτή. Επίσης, απασχολούνται ιατροί, ψυχολόγοι, φυσικοθεραπευτές, ψυχοθεραπευτές και διοικητικοί υπάλληλοι.

ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΤΟΠΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Η έρευνα στο σύστημα μελέτης μας (Δήμος Θεσσαλονίκης) είναι απαραίτητη για την κατανόηση των συγκεκριμένων αναγκών και συνηθειών

ΤΑ ΠΙΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ:

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης είναι ο **δεύτερος** σε πληθυσμό Δήμος της χώρας (325.182 κατοίκους). Το πρόγραμμα Βοήθεια στο Σπίτι λειτουργούσε αρχικά με τον συντονισμό της **Κοινωφελούς Επιχείρησης (ΚΕΔΗΘ)**, ενώ εντάχθηκε στο **ΝΠΔΔ ΚΑΠΗ** του Δήμου τον Οκτώβριο του 2017. Έκτοτε στον Δήμο Θεσσαλονίκης ΚΑΠΗ και Βοήθεια στο Σπίτι λειτουργούν υπό μία κεντρική διοίκηση.

Υπεύθυνος του προγράμματος ΒΣΣ από τον Σεπτέμβριο του 2020 είναι ο **Αντιδήμαρχος Ανάπτυξης Δημοτικών Κοινοτήτων και Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών**. Οι εργαζόμενοι ανέρχονται στα **15** άτομα εκ των οποίων **2** είναι υπεύθυνοι για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων (επικοινωνία με το Υπουργείο, διοικητικά και λειτουργικά καθήκοντα). Απασχολούνται **3 κοινωνικοί λειτουργοί, 4 νοσηλευτές και 8 οικογενειακοί βοηθοί**.

Ο αριθμός των ωφελούμενων ανέρχεται σε **300** άτομα ενώ επιπλέον **160** άτομα λαμβάνουν συσσίτιο. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας υπήρξε πρόβλεψη εκ μέρους του Δήμου για συνεργασία των υπαλλήλων του ΚΑΠΗ με τους εργαζόμενους του Βοήθεια στο Σπίτι με σκοπό την καλύτερη, αποτελεσματικότερη και ασφαλέστερη για όλους υλοποίηση του προγράμματος.

Μείνετε Σπίτι, Θα έρθουμε εμείς: έκτακτο πρόγραμμα του ΒΣΣ του Δήμου Θεσσαλονίκης στο πλαίσιο των έκτακτων μέτρων κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Δείτε περισσότερα για την έρευνά μας σε εθνικό και τοπικό επίπεδο [εδώ](#).



Ο ΧΑΡΤΗΣ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ

Η καταγραφή των εμπλεκόμενων φορέων βοηθάει στην κατανόηση των δυνάμεων του συστήματος δράσης και επιρροής μιας υπηρεσίας

ΓΙΑΤΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ ΤΟΝ "ΧΑΡΤΗ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ";

Ο χάρτης ενδιαφερόμενων φορέων χρησιμοποιείται για την καλύτερη κατανόηση του συστήματος της υπηρεσίας που μελετάμε. Είναι απαραίτητο να συμπεριλάβουμε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, ώστε να αποκτήσουμε κατανόηση των δυναμικών, των ευκαιριών και των περιορισμών.

ΒΗΜΑΤΑ

Υπάρχουν πολλά εργαλεία καταγραφής εμπλεκόμενων φορέων. Το πιο απλό αποτελείται από 3 ομόκεντρους κύκλους:

- 1) Ο πρώτος μικρότερος κύκλος στο κέντρο καταγράφει όλους τους **χρήστες/ωφελούμενους** της υπηρεσίας
- 2) Ο δεύτερος μεσαίος κύκλος καταγράφει τους **άμεσα εμπλεκόμενους** φορείς
- 3) Ο τρίτος μεγαλύτερος κύκλος καταγράφει τους **υποστηρικτικούς** φορείς

Δείτε τον χάρτη των φορέων του ΒΣΣ [εδώ](#).



ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

Οι συνεντεύξεις των παρόχων και των ωφελούμενων είναι απαραίτητο εργαλείο για να επιβεβαιώσετε τις πληροφορίες που έχετε συλλέξει και για να απαντηθούν ερωτήματα που έχουν δημιουργηθεί από την έρευνα σας

ΓΙΑΤΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ ΤΙΣ "ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ";

Η μελέτη μιας υπηρεσίας δεν είναι ολιστική αν δεν επιβεβαιωθούν οι υποθέσεις (assumptions) που έχετε κάνει για το τι αρέσει και τι δεν αρέσει στον ωφελούμενο. Οι συνεντεύξεις είναι από τα πιο άμεσα εργαλεία για να συλλέξετε πληροφορίες και να ακούσετε την εμπειρία και την οπτική των ωφελούμενων και των παρόχων. Η συνέντευξη, καθώς έχει τη μορφή μιας συζήτησης, είναι μια οικεία μέθοδος που σας βοηθάει να κατανοήσετε τα πραγματικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εμπλεκόμενοι και το περιβάλλον στο οποίο δρουν. Για τις ανάγκες της συγκεκριμένης έρευνας διεξήγαμε μία σειρά συνεντεύξεων των ενεργά εμπλεκόμενων ανθρώπων στο ΒΣΣ.

ΒΗΜΑΤΑ

1. **Γνωρίστε τον/την συνεντευξιαζόμενο/η:** Είναι πολύ σημαντικό να γνωρίσετε τον άνθρωπο με τον οποίο θα συζητήσετε και να σας γνωρίσει και αυτός/ή για να δημιουργηθεί εμπιστοσύνη και οικειότητα.
2. **Ορίστε πού θα αποθηκεύσετε τις πληροφορίες:** Εάν σκοπεύετε να ηχογραφήσετε ή να τραβήξετε φωτογραφίες κατά την διάρκεια της συνέντευξης θα πρέπει να πάρετε την άδεια του/της συνεντευξιαζόμενου/ης.
3. **Όχι περισσότερο από 3 άτομα:** κρατήστε μικρό τον αριθμό των ανθρώπων που βρίσκονται στον χώρο για να υπάρχει άνεση και ασφάλεια.
4. **Ετοιμάστε κάποιες ερωτήσεις, αλλά μην κατευθύνετε:** Αν μπορούσατε να μάθετε μόνο ένα στοιχείο από τον/την συνεντευξιαζόμενο/η, ποιο θα ήταν αυτό; Πρέπει να είστε προετοιμασμένοι, ώστε να μπορέσετε να παραμείνετε στον στόχο της συνέντευξης.
5. **Αντικειμενικότητα:** Μην προσπαθήσετε να ερμηνεύσετε τα όσα ακούτε. Ο ρόλος σας είναι να καταγράψετε και να κατανοήσετε όσο το δυνατόν πιο αντικειμενικά γίνεται τα βιώματα και τις εμπειρίες.
6. **Κάντε παύσεις:** Μην αγχωθείτε να "γεμίσετε" τις στιγμές σιωπής με ερωτήσεις, αλλά δώστε χρόνο στον συνεντευξιαζόμενο/η να σκεφτεί και να χαλαρώσει.

Οι συνθήκες της πανδημίας δημιούργησαν προκλήσεις στις συνεντεύξεις μας για το ΒΣΣ. Παρόλα αυτά, συζητήσαμε εκτενώς με τους παρόχους της υπηρεσίας, με σκοπό να κατανοήσουμε το ρόλο, τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους από το πρόγραμμα.

ΑΥΤΟΕΘΝΟΓΡΑΦΙΑ

"Μπείτε στα παπούτσια" του ωφελούμενου και του παρόχου και ακολουθήστε σχολαστικά τα βήματα που ακολουθούν και οι ίδιοι όταν χρησιμοποιούν την υπηρεσία

ΓΙΑΤΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ ΤΗΝ "ΑΥΤΟΕΘΝΟΓΡΑΦΙΑ";

Κατά την διάρκεια της έρευνας πρέπει να κατανοήσουμε σε βάθος τις συνθήκες που βιώνει ο πάροχος και ο ωφελούμενος μιας υπηρεσίας:

- Πώς είναι η καθημερινότητα του/της εργαζομένου και τι εργαλεία χρησιμοποιεί;
- Πώς επικοινωνεί με τους ωφελούμενους και τους συνεργάτες;
- Πώς αλληλεπιδρά με τους εργαζομένους ο ωφελούμενος;
- Ποια είναι η μεγαλύτερη του/της ανάγκη;
- Κάτω από ποιες συνθήκες χρησιμοποιεί την υπηρεσία;

ΒΗΜΑΤΑ

1. Ξεκινάμε την αυτοεθνογραφία από τον/την πάροχο της υπηρεσίας. Ακολουθούμε όλα τα βήματα της καθημερινότητας του/της: Η πρόσβαση στην εργασία, η επικοινωνία με συναδέλφους, η χρήση της τεχνολογίας, ο φόρτος εργασίας, οι συνθήκες εργασίας κ.λπ.
2. Στη συνέχεια ακολουθούμε όλα τα βήματα σαν να θέλουμε να χρησιμοποιήσουμε την υπηρεσία για πρώτη φορά: Πώς εγγράφομαι στην υπηρεσία; Τι πληροφορίες λαμβάνω την πρώτη φορά; Τι κανάλια επικοινωνίας έχει ο πάροχος μαζί μου; κ.λπ.

Για τις ανάγκες της έρευνας μας αναζητήσαμε πληροφορίες, όπως θα τις αναζητούσε ο χρήστης της υπηρεσίας: καλέσαμε στα αντίστοιχα τηλέφωνα ενημέρωσης του Δήμου Θεσσαλονίκης, επισκεφτήκαμε το Δημαρχείο και ακολουθήσαμε τη διαδικασία που θα ακολουθούσε ο μέσος ωφελούμενος.



ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

Με τη χρήση των ερωτηματολογίων επιβεβαιώνουμε τα στοιχεία που έχουμε συλλέξει ήδη

ΓΙΑΤΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ ΤΑ "ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ";

Το ερωτηματολόγιο είναι ένα σύνολο ερωτήσεων που υποβάλλονται με έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή. Τα ερωτηματολόγια συλλέγουν πλήθος δεδομένων, είναι οικονομικά και εύκολα στην δημιουργία, αποστέλλονται σε μεγάλο αριθμό ανθρώπων, δίνουν ελευθερία και χρόνο στον/στην ερωτώμενο/η να τα απαντήσει και αναλύουν τις απαντήσεις με αυτοματοποιημένο τρόπο.

Από την άλλη, η χρήση των ερωτηματολογίων πρέπει να γίνεται πολύ προσεκτικά, μιας που οι bias απαντήσεις είναι συνηθισμένη τακτική που μπορεί να μας δώσει λάθος δεδομένα. Γι'αυτό, τα ερωτηματολόγια χρησιμοποιούνται συνοδευτικά των υπολοίπων εργαλείων και ποτέ μόνα τους.

ΒΗΜΑΤΑ

1. Σύνθεση των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου με σαφήνεια και συνάφεια
2. Επιλογή της δειγματοληψίας και μέγεθος του δείγματος
3. Δημιουργία πιλοτικού ερωτηματολογίου
4. Συλλογή απαντήσεων
5. Ανάλυση και οπτικοποίηση των απαντήσεων
6. Εξαγωγή συμπερασμάτων



ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

Επιθυμώντας να κατανοήσουμε τις πληροφορίες που είχαμε συλλέξει μέχρι αυτό το σημείο της έρευνας αποφασίσαμε να συγκρίνουμε την υλοποίηση του προγράμματος Βοήθεια στο Σπίτι σε διαφορετικές περιοχές.

Δημιουργήσαμε ένα εκτενές ερωτηματολόγιο, το οποίο απαντήθηκε από **44 Δήμους** όλης της χώρας με πληθυσμιακό μέγεθος από **1.900 έως 600.000 κατοίκους**:



ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

Οι ερωτήσεις που επιλέξαμε ήταν οι εξής:

- Ποιες οι ειδικότητες των εργαζόμενων στο Βοήθεια στο Σπίτι;
- Πώς μετακινείστε προς τα σπίτια των ωφελούμενων;
- Παρατηρήθηκε αύξηση στον αριθμό των ωφελούμενων λόγω της πανδημίας;
- Πώς μαθαίνουν οι δυνητικοί χρήστες για την υπηρεσία;
- Ποιες είναι οι υπηρεσίες που παρέχετε;
- Συνδυάζετε άλλα προγράμματα/παροχές του Δήμου ή ιδιωτών μαζί με το Βοήθεια στο Σπίτι;
- Υπάρχει επικοινωνία με άλλους Δήμους, το Υπουργείο και την ΕΕΤΑΑ σχετικά με το Βοήθεια στο Σπίτι;
- Υπάρχουν εθελοντές που στηρίζουν το πρόγραμμα ΒΣΣ;
- Τι θα αλλάζατε στην παροχή των υπηρεσιών του ΒΣΣ;

Δείτε στη σελίδα 32 την ανάλυση των ερωτηματολογίων του ΒΣΣ.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΟΠΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ





Η έρευνα μέχρι αυτό το σημείο πρέπει να είναι ολιστική. Παρόλα αυτά, στο Youthnest πιστεύουμε ότι μια έρευνα δεν μπορεί να έχει σημαντικό αντίκτυπο αν δεν οπτικοποιηθεί με κατανοητό τρόπο.

Ένας έμπειρος Service Designer θα ξέρει ποια εργαλεία να χρησιμοποιήσει από το ξεκίνημα της διαδικασίας, ώστε να "συμμαζεύετε" τις πληροφορίες αυτόματα με το που ολοκληρώνεται μια συνέντευξη, ένα ερωτηματολόγιο ή μια αυτοεθνογραφία.

Στην περίπτωση του ΒΣΣ χρησιμοποιήσαμε το εργαλείο miro, online excel και το asana για να οργανώσουμε την πληροφορία και να μην χαθεί τίποτα από τις προφορικές συνεντεύξεις, τις υποσημειώσεις που βρίσκαμε μέσα σε άρθρα, τα μεγάλα πρωτόκολλα και οτιδήποτε θεωρήσαμε χρήσιμο.



Σκοπός της ανάλυσης & οπτικοποίησης δεδομένων είναι να δώσουμε κατανοητή μορφή στις πληροφορίες που έχουμε συλλέξει μέχρι τώρα. Η διαχείριση και η οργάνωση των πληροφοριών είναι πολύ βασικό κομμάτι του σχεδιασμού υπηρεσιών, καθώς αν δεν το κάνουμε σωστά θα καταλήξουμε με πολλές χαστικές πληροφορίες που δεν θα μπορούμε να αξιοποιήσουμε.

Υπάρχουν πάρα πολλά εργαλεία που μας βοηθούν να οπτικοποιήσουμε τα δεδομένα μας. Ανάλογα τις ανάγκες μας και την υπηρεσία που μελετάμε μπορούμε να διαλέξουμε κάτι διαφορετικό. Τα εργαλεία που χρησιμοποιήσαμε εμείς για την οπτικοποίηση είναι και τα πιο συνηθισμένα στον σχεδιασμό υπηρεσιών:

Προφίλ χρηστών

Το ταξίδι του χρήστη

Η αποτύπωση πόρων

ΠΡΟΦΙΛ ΧΡΗΣΤΩΝ

Το εργαλείο "προφίλ χρηστών" (persona) μας βοηθάει να κατανοήσουμε το προφίλ, τις συνήθειες και τις ανάγκες του χρήστη/ωφελούμενου της υπηρεσίας

ΓΙΑΤΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ ΤΟ "ΠΡΟΦΙΛ ΧΡΗΣΤΩΝ";

Το εργαλείο προφίλ χρηστών (persona) χρησιμοποιείται για να μελετήσουμε όσο καλύτερα γίνεται τις ανάγκες, τις εμπειρίες, τις συμπεριφορές και τους στόχους των ανθρώπων που χρησιμοποιούν την υπηρεσία. Είναι "φανταστικά" προφίλ ανθρώπων, που έχουν προκύψει μέσω της σύνθεσης των στοιχείων που έχουμε συλλέξει από την έρευνά μας. Ανάλογα με την υπηρεσία, μπορεί να προκύψουν παραπάνω από μια "περσόνα". Εμείς προτείνουμε να δημιουργήσετε:

- α) ένα προφίλ για τον **μέσο χρήστη** της υπηρεσίας σας
- β) ένα προφίλ για τον **ιδανικό χρήστη** της υπηρεσίας σας και
- γ) το προφίλ του ανθρώπου που **δεν θα χρησιμοποιούσε ποτέ** την υπηρεσίας σας.

ΒΗΜΑΤΑ

1. Καταγράψτε τα βασικά δημογραφικά στοιχεία της persona σας: Φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, εκπαίδευση, επάγγελμα κ.λπ.
2. Περιγράψτε την καθημερινότητα και τις συνήθειες της persona σας
3. Εντοπίστε τις ανάγκες της persona σας
4. Σημειώστε αν η persona σας χρησιμοποιεί μόνη της την υπηρεσία σας ή την βοηθάει άλλος/η;
5. Καταγράψτε 3 καταστάσεις που θα έκαναν την εμπειρία της personas σας μοναδική!

Το σημαντικότερο είναι να επαληθεύσετε αυτά τα στοιχεία, ώστε να επενδύσετε χρόνο και πόρους προς τη σωστή κατεύθυνση.

Δείτε εδώ τις φανταστικές personas που δημιουργήσαμε για το ΒΣΣ [εδώ](#).

Μπορείτε να δείτε περισσότερες πληροφορίες για τις personas στο άρθρο μας [εδώ](#).



ΤΟ ΤΑΞΙΔΙ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ

Το ταξίδι του χρήστη είναι η χρονική καταγραφή των βημάτων που πραγματοποιεί ένας/μία χρήστης όταν χρησιμοποιεί την υπηρεσία μας

ΓΙΑΤΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ ΤΟ "ΤΑΞΙΔΙ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ";

Το ταξίδι του χρήστη (user journey) είναι μια απεικόνιση των χρονικών βημάτων (touchpoints) που πραγματοποιεί ένας χρήστης όταν έρχεται σε επαφή με την υπηρεσία.

ΒΗΜΑΤΑ

1. Το ταξίδι του χρήστη ξεκινάει καταγράφοντας τα χρονικά βήματα της persona πριν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία, κατά τη διάρκεια της χρήσης της καθώς και την αποχώρηση
2. Στη συνέχεια, συμπληρώνετε σε κάθε βήμα ξεχωριστά ποια ήταν η ανάγκη του χρήστη στο συγκεκριμένο βήμα (π.χ. στο βήμα της εγγραφής στην υπηρεσία ήθελε να εγγραφεί γρήγορα, χωρίς να γραφτεί και στο newsletter)
3. Σε κάθε βήμα προσθέτετε πως ένιωσε ο ωφελούμενος, πόσο χρόνο του πήρε και πόσο κόστισε (π.χ. στο βήμα της εγγραφής ένιωσε χαρούμενος/η, του πήρε 20 λεπτά να εγγραφεί γιατί είχε πρόβλημα το site και πλήρωσε μέσω τραπεζής 50 ευρώ)
4. Τέλος, σε κάθε βήματα σημειώνετε τις προκλήσεις που συναντάει

Στην περίπτωση του ΒΣΣ δημιουργήσαμε διαφορετικά ταξίδια για την κάθε persona μας. Δείτε το ταξίδι του χρήστη του ΒΣΣ [εδώ](#).



Η ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΤΩΝ ΠΟΡΩΝ

Η αποτύπωση των πόρων "καθρεφτίζει" την υπηρεσία και το ταξίδι του χρήστη, αλλά από την πλευρά του παρόχου της υπηρεσίας

ΓΙΑΤΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ ΤΗΝ "ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΤΩΝ ΠΟΡΩΝ";

Η αποτύπωση των πόρων ουσιαστικά ακολουθεί την ίδια διαδικασία με το ταξίδι του χρήστη, αλλά από την πλευρά του παρόχου. Δηλαδή χρησιμοποιούμε τα βήματα που φτιάξαμε στο ταξίδι του χρήστη για να δούμε την πλευρά του παρόχου της υπηρεσίας. Μελετάμε έτσι τις ανάγκες που έχει ο πάροχος, τις δυσκολίες που συναντάει και το υλικό που χρειάζεται σε κάθε βήμα για να λειτουργεί η υπηρεσία σωστά.

ΒΗΜΑΤΑ

1. Ξεκινάμε την αποτύπωση των πόρων μόλις ολοκληρώσουμε το ταξίδι του χρήστη, το οποίο χρησιμοποιούμε σαν βάση. Αρχικά στο πρώτο επίπεδο μελετάμε τα δεδομένα της υπηρεσίας που είναι εμφανή στον χρήστη σε κάθε βήμα, δηλαδή τους υπαλλήλους με τους οποίους αλληλεπιδρά και τις πτυχές της υπηρεσίας που χρησιμοποιεί (π.χ. site)
2. Στη συνέχεια στο δεύτερο επίπεδο μελετάμε σε κάθε βήμα τις πτυχές της υπηρεσίας που δεν βλέπει άμεσα ο ωφελούμενος (π.χ. ο developer που έστησε το site)
3. Τέλος μελετάμε τα προβλήματα και τις προκλήσεις που συναντάει ο πάροχος της υπηρεσίας

Δείτε [εδώ](#) την αποτύπωση των πόρων για το ΒΣΣ.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

ΔΕΥΤΕΡΟ

ΒΗΜΑ:

ΙΔΕΑΣΜΟΣ



Δ | ΙΔΕΑΣΜΟΣ | ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΒΗΜΑ ΤΟΥ ΙΔΕΑΣΜΟΥ



Με βάση τα στοιχεία που συλλέξαμε στο πρώτο βήμα της Ενσυναίσθησης έπειτα από εκτενή ανθρωποκεντρική έρευνα, μπορέσαμε να κατανοήσουμε και να επιβεβαιώσουμε τις ανάγκες των ωφελούμενων του ΒΣΣ αλλά και των παρόχων. Στο βήμα του ιδεασμού ξεκινάμε να παράγουμε ιδέες για βελτίωση της υπηρεσίας, οι οποίες μπορούν να δοκιμαστούν εύκολα και γρήγορα.



Σκοπός του δεύτερου βήματος του ιδεασμού είναι να συνθέσουμε τα στοιχεία της έρευνας και να παράξουμε ιδέες που ικανοποιούν στις ανάγκες του ωφελούμενου και του παρόχου. Είναι πολύ σημαντικό σε αυτό το βήμα να παράξουμε ιδέες βάση των αναγκών των ανθρώπων που εμπλέκονται στο πρόγραμμα (ωφελούμενος και πάροχος) και όχι βάσει των προσωπικών μας κριτηρίων. π.χ. Αν η persona της υπηρεσίας μας είναι 80+ χρονών δεν θα εστιάσω στην ψηφιακή παρουσία της υπηρεσίας μας αλλά σε βελτιώσεις που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της persona.

Οι ιδέες αυτές θα πρέπει να δοκιμαστούν εύκολα και γρήγορα στο επόμενο βήμα της δημιουργίας οικονομικών πρωτοτύπων.

Οι ιδέες που δημιούργησε η έρευνά μας είναι 3:

ΑΞΙΕΣ & BRAND

ΕΝΤΥΠΑ ΕΓΓΡΑΦΗΣ

ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

1η ιδέα: ΑΞΙΕΣ & BRAND

Η εικόνα του προγράμματος ΒΣΣ σε εθνικό επίπεδο (brand, φυλλάδια κ.λπ.) δείχνει φροντίδα, προωθεί την αξία της οικογένειας, της αγάπης και της υγείας. Το ύφος του κειμένου είναι σοβαρό και θα μπορούσε να ενισχυθεί με περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με το τι είναι το πρόγραμμα ΒΣΣ. Όσον αφορά τα στοιχεία στις ιστοσελίδες για το πρόγραμμα, δεν υπάρχει επίσημη σελίδα του προγράμματος και οι γενικές πληροφορίες ψηφιακά είναι λίγες. Αυτό που συμπεράναμε μέσω της έρευνας είναι ότι η προσέγγιση των χρηστών γίνεται περισσότερο από γνωστούς, οπότε οι εμπειρίες που μεταφέρονται είναι υποκειμενικές.

Οι κατευθυντήριες γραμμές που προέκυψαν για να επικοινωνηθεί καλύτερα το τι είναι το πρόγραμμα, τι κάνει και σε ποιους απευθύνεται είναι:



Ξεκάθαρος σκοπός: Οι ωφελούμενοι να παραμείνουν μέσα στο κοινωνικό τους περιβάλλον και να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής τους.

Πώς διαφοροποιείται από παρόμοια προγράμματα: Είναι ένα δωρεάν πρόγραμμα, του οποίου το προσωπικό έχει πολλά χρόνια δράσης και εμπειρίας. Οι ωφελούμενοι και η οικογένειά τους δείχνουν εμπιστοσύνη στο γεγονός ότι το παρέχει ο Δήμος.

Αξίες: Συνέπεια, φροντίδα και προσαρμοστικότητα

Γλώσσα: Άμεση, σοβαρή, χρήση πληθυντικού

Επικοινωνιακό υλικό: Προτείνεται η χρήση φωτογραφιών υψηλής ανάλυσης

1η ιδέα: ΑΞΙΕΣ & BRAND

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟ ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ:

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ:

Το πρόγραμμα "Βοήθεια στο Σπίτι" απευθύνεται σε άτομα της τρίτης ηλικίας που δεν αυτοεξυπηρετούνται πλήρως και άτομα με κινητικές δυσλειτουργίες και ειδικά προβλήματα, με προτεραιότητα όσους ζουν μόνοι τους ή δεν έχουν την πλήρη φροντίδα της οικογένειας ή που το εισόδημά τους δεν τους επιτρέπει να εξασφαλίσουν τις απαιτούμενες υπηρεσίες για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους. Συνολικά 120.000 ηλικιωμένοι και άνθρωποι με αναπηρίες ωφελούνται από το πρόγραμμα. Σκοπός του Προγράμματος είναι να βελτιώσει την ποιότητα ζωής των ατόμων της τρίτης ηλικίας καθώς και ατόμων με κινητικά ή άλλα ειδικά προβλήματα (ΑμεΑ), να υποβοηθήσει την αυτόνομη και αξιοπρεπή διαβίωση, να υποστηρίξει το οικογενειακό περιβάλλον των επωφελούμενων και τέλος να προωθήσει την απασχόληση ικανού και εξειδικευμένου προσωπικού.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΥΜΕ:

Η ομάδα μας παρέχει συστηματική φροντίδα ανάλογα με τις ανάγκες σας: Συμβουλευτική και ψυχολογική υποστήριξη, διαμεσολάβηση σε υπηρεσίες για προνοιακά επιδόματα, συνταξιοδοτικά ζητήματα, συνοδεία σε νοσοκομεία και γιατρούς, πρωτοβάθμια νοσηλευτική φροντίδα, συνταγογράφηση, προμήθεια και παρακολούθηση φαρμακευτικής αγωγής, καθαριότητα σπιτιού, προμήθεια σε είδη πρώτης ανάγκης, πρακτικές εξυπηρετήσεις, όπως τακτοποίηση λογαριασμών.

ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΤΕ ΤΟ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ ΕΑΝ:

1. Έχετε συμπληρώσει το 67ο έτος ηλικίας και είστε συνταξιούχοι με χαμηλό εισόδημα
2. Ανήκετε στην κατηγορία Α.Μ.Ε.Α. με αναπηρία μεγαλύτερη από 67% με πιστοποίηση από Κ.Ε.Π.Α.
3. Δεν υπερβαίνει το ατομικό εισόδημα 15.000 ευρώ ετησίως
4. Πληροίτε κοινωνικά κριτήρια εξαίρεσης των οικονομικών κριτηρίων κατόπιν συνεργασίας μια φορά το μήνα. (π.χ. ενοίκιο/δάνειο κατοικίας, μοναχικός χωρίς φροντιστή, ενδοοικογενειακές συγκρούσεις)
5. Μένετε στο πολεοδομικό συγκρότημα Θεσσαλονίκης

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ:

Φωτογραφία και περιγραφή ρόλου του κάθε εργαζόμενου

ΤΡΟΠΟΣ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ:

1. Αξιολόγηση των κριτηρίων
2. Εξατομικευμένα ραντεβού για αρχική γνωριμία
3. Αν εγκριθεί η αίτησή σας δημιουργούμε εξατομικευμένο πρόγραμμα επισκέψεων με βάση τις ανάγκες σας

2η ιδέα: ΕΝΤΥΠΑ ΕΓΓΡΑΦΗΣ

Με την είσοδο του ωφελούμενου στο πρόγραμμα προτείνεται να παρέχονται τα εξής:

1. Φωτοτυπία με τις υπηρεσίες που θα του παρέχει το πρόγραμμα και τα προφίλ των κοινωνικών λειτουργών και νοσηλευτών, ώστε να υπάρξει εμπιστοσύνη
2. Φωτοτυπία με το πρόγραμμα του ωφελούμενου
3. Φωτοτυπία με λίστα άλλων υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος και μπορεί να αξιοποιήσει ο ωφελούμενος
4. Φωτοτυπία με συμβουλές και τηλέφωνα έκτακτης ανάγκης

Προτεινόμενο κείμενο εγγραφής στο πρόγραμμα:

Η ομάδα μας σας καλωσορίζει στο πρόγραμμα Βοήθεια στο Σπίτι! Μετά την αξιολόγηση από τη διεπιστημονική ομάδα μας και τη συζήτηση μαζί σας, σας αναφέρουμε αναλυτικά τις υπηρεσίες που σας παρέχουμε:

- 1. Κοινωνικός Λειτουργός: Ονοματεπώνυμο υπεύθυνου.** Ο ρόλος μας είναι να συντονίζουμε τη συστηματική σας φροντίδα. Σας παρέχουμε συμβουλευτική και ψυχολογική υποστήριξη, φροντίζουμε να γνωρίζετε όλα τα προνοιακά επιδόματα που δικαιούστε και να διαμεσολαβούμε στις αρμόδιες υπηρεσίες για εσάς. Ασχολούμαστε με συνταξιοδοτικά ζητήματα και τέλος μπορούμε να σας συνοδέψουμε σε κάποιον γιατρό ή νοσοκομείο, όταν αυτό κριθεί απαραίτητο.
- 2. Νοσηλευτές: Ονοματεπώνυμο υπεύθυνου.** Ο ρόλος μας είναι να σας παρέχουμε πρωτοβάθμια νοσηλευτική φροντίδα. Ασχολούμαστε με τη συνταγογράφηση, προμήθεια και παρακολούθηση της φαρμακευτικής σας αγωγής. Σε συνεννόηση με το γιατρό σας μπορούμε να σας συμβουλευούμε για τις απορίες σας που αφορούν την υγεία σας.
- 3. Οικογενειακός βοηθός: Ονοματεπώνυμο υπεύθυνου.** Ο ρόλος μας είναι να φροντίζουμε για την καθαριότητα του σπιτιού σας με συγκεκριμένο ραντεβού το οποίο αναγράφεται στο πρόγραμμα. Ασχολούμαστε με την προμήθεια σε είδη πρώτης ανάγκης (ψώνια). Αναλαμβάνουμε πρακτικές εξυπηρετήσεις, όπως την τακτοποίηση λογαριασμών.

Μπορείτε να απευθυνθείτε καθημερινές ημέρες, σε περίπτωση ανάγκης, στο τηλεφωνικό κέντρο του ΚΑΠΗ 7:00-15:00, στο τηλέφωνο: XXXXXXXX

3η ιδέα: ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

Ενημέρωση για την διευκόλυνση των υπαλλήλων στις εξωτερικές επισκέψεις τους

Η επίσκεψη των υπαλλήλων του ΒΣΣ στις ιδιωτικές υπηρεσίες καταλήγει να είναι μια πολύ χρονοβόρα και απαιτητική διαδικασία. Μια σωστή ενημέρωση των σούπερ μάρκετ, των τραπεζών κ.λπ. θα μπορούσε να δίνει προτεραιότητα στους υπαλλήλους του ΒΣΣ για να μην χάνουν πολύτιμο χρόνο στην αναμονή.

Αυτοματισμοί για την διευκόλυνση των υπαλλήλων στις καθημερινές τους εργασίες

Η ηλεκτρονική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες (Νοσοκομεία, ΙΚΑ, ΕΦΚΑ κ.λπ.) και οι αυτοματισμοί σε γραφειοκρατικά ζητήματα (αυτοματοποιημένα email, ηλεκτρονικοί φάκελοι) θα βοηθούσε τους υπαλλήλους να εξυπηρετούν πιο άμεσα. Συστήματα για τον αυτοματοποιημένο έλεγχο των δικαιολογητικών των ωφελουμένων θα βοηθούσαν τους υπάλληλους και τους ωφελούμενους να γλιτώσουν πολύ χρόνο.

Δημιουργία δικτύων επικοινωνίας της πληροφορίας

Η δημιουργία μιας φόρμας αξιολόγησης, ανάλογα με τις ανάγκες του κάθε εμπλεκόμενου στο πρόγραμμα (ωφελούμενος, κοινωνικός λειτουργός, νοσηλευτής κ.λπ.) θα βοηθούσε να υπάρχουν συγκεντρωμένες οι ανάγκες του προγράμματος και να υπάρχει πιο άμεση συνεργασία μεταξύ Δήμων.

Δημιουργία βάσης δεδομένων μεταξύ όλων των προγραμμάτων ΒΣΣ στην Ελλάδα

Για τη βελτίωση της κεντρικής επικοινωνίας θα μπορούσε να δημιουργηθεί ένας ηλεκτρονικός χώρος στον οποίο θα αναρτώνται δεδομένα για το πρόγραμμα, από το τι προβλήματα έχουν υπάρξει, μέχρι πρακτικές ιδέες. Αυτό θα βοηθούσε στην ανταλλαγή λύσεων μεταξύ των παρόχων για κοινά προβλήματα.

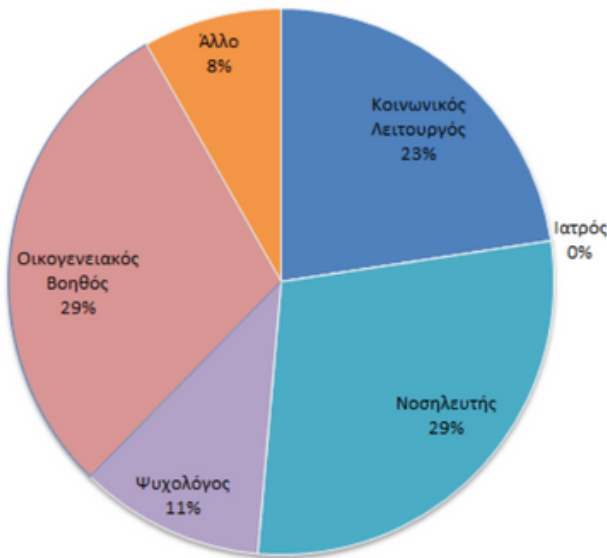
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ **BONUS**



- Δήμος Θεσσαλονίκης (2020). Δήμος Θεσσαλονίκης - Κατ' οίκον παράδοση τροφίμων και φαρμάκων στους πολίτες που χρήζουν βοήθειας
- Δήμος Θεσσαλονίκης (χωρίς ημερομηνία). Συμβουλευτική υποστήριξη
- Δομές Ηλικιωμένων (χωρίς ημερομηνία). Βοήθεια στο Σπίτι - ΚΗΦΗ "Κοινωνική Μέριμνα"
- Ελληνική Εταιρία Νόσου Alzheimer & Συγγενών Διαταραχών Χαλκίδας
- Εταιρεία Alzheimer Αθηνών - Πρόγραμμα Φροντίδας στο Σπίτι για Άτομα με Άνοια
- Κ.Ε.ΔΗ.Β. (χωρίς ημερομηνία). Κανονισμός Λειτουργίας του Προγράμματος “Βοήθεια στο Σπίτι”, Κοινωφελής Επιχείρηση Δήμου Βισαλτίας
- Κατσέλη Γ. (2020). ΚΕΠ: Οι 38 δήμοι που εξυπηρετούν με... βιντεοκλήση κατόπιν ραντεβού - Η διαδικασία, ΣΚΑΪ
- ΚΕΝΑΚΑΠ Α.Ε. (χωρίς ημερομηνία). Βοήθεια στο Σπίτι
- Κοινωφελές Ίδρυμα ΤΙΜΑ
- Κουτουμάνος Α. (2020). Μένουμε Ενωμένοι: Δωρεάν υπηρεσίες του NOESI.gr για την αντιμετώπιση της πανδημίας (Ψηφιακή Αλληλεγγύη), NOESI.gr
- ΝΠΔΔ Ο.Κ.Π.Α.Π.Α. (χωρίς ημερομηνία). Κανονισμός Λειτουργίας του Προγράμματος “Βοήθεια στο Σπίτι”
- Παράλλαξη (2018). Τι κάνει η “Βοήθεια στο Σπίτι” στη Θεσσαλονίκη; <https://parallaximag.gr/thessaloniki/ti-kanei-boitheia-sto-spiti-stin-thessaloniki>
- Παράλλαξη (2020). Πώς αντιμετωπίζουν οι 14 δήμοι του νομού Θεσσαλονίκης την πανδημία
- Σωτηριάδου Κ. & Αντωνοπούλου Λ. (2009). PEST και SWOT Ανάλυση του Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι», Ελληνικό Περιοδικό Νοσηλευτικής Επιστήμης, Τόμος 2 - Τεύχος 2.
- Τσιρώνης Κ. (2020). Ενισχύεται το πρόγραμμα «Βοήθεια στο σπίτι» λόγω κορωνοϊού, Η Καθημερινή
- Newsbeast (2021). “Βραχιολάκι βοήθειας”: Τι είναι και πώς χρησιμοποιείται από ηλικιωμένους και μοναχικούς ανθρώπους
- People Behind
- Tyrosthes (2020). Δήμος Αμπελοκήπων - Μενεμένης: Απολογισμός έργου στη διάρκεια της πανδημίας
- Ballantyne K. & Dahl S. (no date). Creative Hub Leader’s Toolkit, Creative Hubs Academy, Nesta
- Board of Innovation (no date). Toolkit Development
- Dahl S. et al. (2016). Introducing Designing for Public Services: a practical guide, Nesta
- Duggan K. et al. (2017). Designing for Public Services: a practical guide, Nesta
- Global Changemakers (no date). Design Thinking Toolkit
- IDEO, (2015). Design Thinking for Libraries: a Toolkit for Patron-centered design.
- Keane T. & Caffin B. (no date). DIY Toolkit - Development Impact & You: Practical Tools to Trigger & Support Social Innovation, Nesta
- Nesta (no date). Innovation Growth Lab Experimentation Toolkit
- Nesta (no date). Our work in government and community innovation (DIY toolkit)
- Nesta (2016). Public services designed with local volunteers in mind could have transformative effect
- Pierri P. (2016). Embedding service design in mental health services, Nesta
- Richards A. (2018). How to design digital public services: a talk by Dominic Campbell of Futuregov, Nesta
- Service Design Master (2016). Public Service Design: A Guide for the Application of Service Design in Public Organizations
- Symons, T. & Bertoncin C. (2020). Data Sharing Toolkit: Approaches, guidance and resources to unlock the value of data, Nesta
- Blum A. (2020). How one Human-centered Insight led to 4 Billion in Growth for American Express, Ideo
- Ideo (no date). Transforming a Community Hospital from the Inside-Out

Ποιες οι ειδικότητες των εργαζόμενων στο Βοήθεια στο Σπίτι;

Οι ειδικότητες των εργαζομένων ανεξαρτήτως πληθυσμιακής κατανομής εστιάζουν σε τρεις βασικούς ρόλους (Κοινωνικός Λειτουργός, Νοσηλεύτης, Οικογενειακός Βοηθός). Κατά περιοχές προστίθενται ορισμένες επιπλέον ειδικότητες, όπως εκείνη του Ψυχολόγου, Φυσικοθεραπευτή και Οικονομολόγου. Ας σημειωθεί πως κανείς δεν αναφέρθηκε στην απασχόληση γιατρού.



Πώς μετακινείστε προς τα σπίτια των ωφελούμενων;

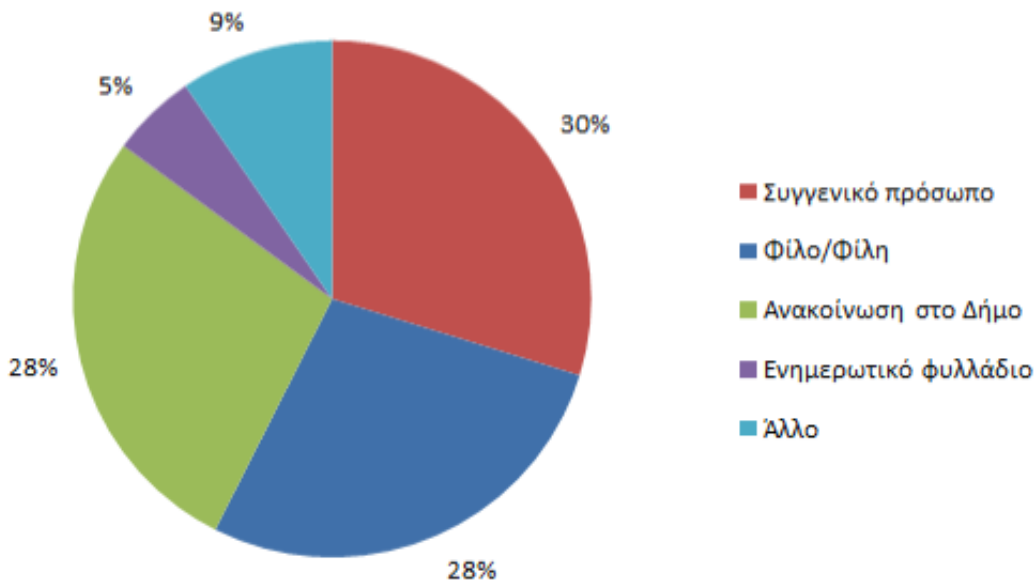
- Αυτοκίνητο και οδηγός του Δήμου: 7 Δήμοι
- Αυτοκίνητο αποκλειστικά για το "Βοήθεια στο Σπίτι": 41 Δήμοι
- Προσωπικό όχημα των υπαλλήλων: 12 Δήμοι
- Μέσα Μαζικής Μεταφοράς: 3 Δήμοι
- Πόδια: 18 Δήμοι
- Ποδήλατο: 1 Δήμος

Παρατηρήθηκε αύξηση στον αριθμό των ωφελούμενων λόγω της πανδημίας;

Όσον αφορά στην υλοποίηση του προγράμματος κατά τη διάρκεια της πανδημίας, παρατηρήθηκε αύξηση της ζήτησης σε μεγάλο αριθμό Δήμων ανά την Ελλάδα με 29 από τους 35 να απαντούν θετικά στο σχετικό ερώτημα.

Πώς μαθαίνουν οι δυνητικοί χρήστες για την υπηρεσία;

Στην πλειοψηφία των περιπτώσεων υπάρχει ενημέρωση από τον κοινωνικό περίγυρο (συγγενείς, φίλοι) καθώς και απευθείας από τον Δήμο. Ελάχιστοι ανέφεραν τα ενημερωτικά φυλλάδια και μόλις 4 θεωρούν πως η κοινότητα είναι συνολικά ενημερωμένη για την υπηρεσία.



Ποιες είναι οι υπηρεσίες που παρέχετε;

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες σχετίζονται άμεσα με τις ειδικότητες των απασχολούμενων. Έτσι, οι πιο συνήθεις αφορούν σε νοσηλευτική φροντίδα, οικογενειακή βοήθεια, αγορά ειδών πρώτης ανάγκης και διεκπεραίωση λογαριασμών, συνταγογράφηση και αγορά φαρμάκων. Συχνά, οι εργαζόμενοι εκπροσωπούν τους ωφελούμενους σε υπηρεσίες και φροντίζουν για την ενημέρωσή τους σχετικά με επιδόματα και υπηρεσίες που μπορεί να δικαιούνται οι ωφελούμενοι. Σε ορισμένες περιπτώσεις, συνοδεύουν τους ωφελούμενους σε νοσοκομεία, γιατρούς ή σε περιπάτους. Επίσης, παρέχεται ψυχοκοινωνική υποστήριξη κυρίως στους ωφελούμενους, αλλά υπάρχουν και περιπτώσεις όπου συμπεριλαμβάνεται και ο οικογενειακός - συγγενικός κύκλος του τελευταίου. Τέλος, στο πλαίσιο των υπηρεσιών που φέρνουν κοντά τον πάροχο με τον ωφελούμενο αναγνωρίζεται και η παρέα ως αποτέλεσμα της συναναστροφής τους.

Συνδυάζετε άλλα προγράμματα/παροχές του Δήμου ή ιδιωτών μαζί με το Βοήθεια στο Σπίτι;

Πολλοί Δήμοι επιλέγουν να συνδυάσουν προγράμματα και υπηρεσίες που παρέχονται στη γεωγραφική περιοχή αρμοδιότητάς τους με σκοπό την αύξηση των παροχών, την αξιοποίηση μεγαλύτερου ανθρώπινου δυναμικού και την καλύτερη διαχείριση των πόρων. Διάφορες υπηρεσίες ενώνουν τις δυνάμεις τους για το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα: ΕΚΑΒ, αστυνομία, συσσίτιο, τηλεφροντίδα, κοινωνικό φαρμακείο, νοσοκομείο, εκκλησία, ιατρεία, κέντρο κοινότητας, διανομή τροφίμων, υπηρεσίες πρόνοιας.

Υπάρχει επικοινωνία με άλλους Δήμους, το Υπουργείο και την ΕΕΤΑΑ σχετικά με το Βοήθεια στο Σπίτι;

Κάθε Δήμος συνεργάζεται σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό με άλλα προγράμματα και υπηρεσίες. Ως προς τη σχέση με το μέγεθος των Δήμων, θα μπορούσε να ειπωθεί πως οι μεγαλύτεροι δε φαίνεται να είναι πιο "δικτυωμένοι" σε σύγκριση με τους υπόλοιπους. Είναι σημαντικό, όπως μας εξήγησαν, οι διάφορες υπηρεσίες να ενώνουν τις δυνάμεις τους για το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα όσον αφορά στους ωφελούμενους αλλά και την αποτελεσματικότερη κατανομή των καθηκόντων, πόρων, προσωπικού και χρόνου. Μάλιστα σε κάποιες περιπτώσεις, οι πάροχοι συνεργάζονται με την τοπική Κοινότητα, υπηρεσίες πρόνοιας και άλλους τοπικούς και κοινωνικούς φορείς. Ακόμα, είναι λίγοι οι Δήμοι (26,4%) που δήλωσαν πως δεν επικοινωνούν με άλλους Δήμους, την ΕΕΤΑΑ ή το αρμόδιο Υπουργείο.

Υπάρχουν εθελοντές που στηρίζουν το πρόγραμμα ΒΣΣ;

Η ύπαρξη εθελοντών παραμένει περιορισμένη (μόλις 8.8% σε σταθερή βάση και 11.8% περιστασιακά), χωρίς αυτό να σημαίνει πως δεν υπάρχει ενδιαφέρον από τους πολίτες. Στα αίτια μη συνεργασίας με εθελοντές συγκαταλέγονται η έλλειψη επαρκούς ενημέρωσης και γνώσης για το πρόγραμμα, καθώς και η ανάγκη για εξειδικευμένο προσωπικό, ρόλοι τους οποίους δε μπορούν να καλύψουν όλοι οι εθελοντές.

Τι θα αλλάζατε στην παροχή των υπηρεσιών του ΒΣΣ;

Αξιοσημείωτες είναι οι αλλαγές που επέλεξαν να τονίσουν οι πάροχοι, ώστε να βελτιώσουν την καθημερινότητά τους και εν τέλει, τις υπηρεσίες του προγράμματος. Οι συχνότερες απαντήσεις αφορούν στην εκπαίδευση και αύξηση του προσωπικού και των ειδικοτήτων των εργαζόμενων (πρόσληψη ιατρικού προσωπικού, φυσικοθεραπευτή κλπ.). Ακολουθούν οι ανάγκες για ψυχολογική υποστήριξη των εργαζόμενων και κεντρικό σχεδιασμό των βημάτων του προγράμματος, ενώ σημαντική είναι και η ανάγκη άμεσης επικοινωνίας με το Υπουργείο και την ΕΕΤΑΑ και -σε ορισμένες περιπτώσεις- καλύτερων χρηματικών απολαβών και απόκτησης νέων οχημάτων.

Σύγκριση

Δεν παρατηρήθηκαν ιδιαίτερες διαφορές ανά μέγεθος Δήμου. Τόσο οι πολύ μικροί, όσο και οι μεγάλοι Δήμοι παρέχουν παρόμοιες υπηρεσίες και έχουν τις ίδιες ανάγκες. Ως προς τον βαθμό ενημέρωσης των πολιτών, φαίνεται να είναι υψηλότερος σε μικρότερες κοινότητες, καθώς είναι ευκολότερο να διαδοθεί η πληροφορία από στόμα σε στόμα. Ταυτόχρονα, υπάρχουν υπηρεσίες (αγορά ειδών πρώτης ανάγκης) στους μικρούς και πολύ μικρούς Δήμους, καθώς και στις νησιωτικές περιοχές που δε χρειάζεται να παρέχονται λόγω του ενισχυμένου ρόλου της γειτονιάς. Τέλος, παρατηρήθηκαν ελαφρώς υψηλότερα ποσοστά συμμετοχής ωφελούμενων στο πρόγραμμα στους πολύ μικρούς και μικρούς Δήμους. Σε αυτό συμβάλλει και η δημογραφική κατανομή του πληθυσμού, καθώς και η γεωγραφική τοποθεσία κάθε Δήμου.

Επικοινωνήστε μαζί μας αν χρειάζεστε περισσότερες πληροφορίες για τον
σχεδιασμό υπηρεσιών!

Είναι χαρά μας να ακούμε τις ανάγκες σας και να δημιουργούμε λύσεις σε
υπηρεσίες και projects που αποσκοπούν σε μια καλύτερη κοινωνία.

Website www.youthnest.com

Email hello@youthnest.com

