socius

Wenn Älterwerden Hilfe braucht

«Design Thinking» in der Alterspolitik

Design Thinking im Projekt Socius in Wittenabch

09.06.2021

Agenda

01	Start der Veranstaltung und Begrüssung Programmleitung: Christiana	8:30 Uhr
02	Vorstellung des Projekts in Wittenbach: Ruth Keller	8:40 Uhr
03	Allgemeines zur Methode des Design Thinking: Team Design Thinking	8:45 Uhr
04	Vorstellung des konkreten Vorgehens mit der Methode in Wittenbach: Team Design Thinking	9:00 Uhr
	Diskussion	9:30 Uhr

Vorstellung des Projekts in Wittenbach

Projektziel

- "Eine Kooperation zwischen Leistungsanbietern, auch über die Grenze der traditionellen Betreuungs- und Pflegeleistungen hinaus, bis hin zur Information, Beratung und weiteren Ressourcen."
- "Weiter sollen Voraussetzungen geschaffen werden, die es den direkten/potentiellen Leistungsnutzenden und deren Angehörigen ermöglichen, sich stärker und mitbestimmend in den Leistungsprozess einzubringen."
- "Für diese Zwecke möchten wir die Digitalisierung nutzen."

Prozesse

Leistungsträger - Leistungsträger **B to B** (Business to Business)	Leistungsträger - Kunde **B to C** (Business to Customer)	Kunde – Kunde **C to C** (Customer to Customer)
Abstimmung, Koordination der Leistungen unter den Leistungsträgern (Innenverhältnis)	Darstellung des Leistungsangebotes über die digitale Plattform (Aussenverhältnis) für die Kundschaft	Vernetzung von Anliegen, Leistungen und Bedürfnissen unter den Kunden (älteren Leuten) Gesellschaftsplattform

Warum Design Thinking?

- weil Design Thinking den Nutzer und seine Bedürfnisse konsequent ins Zentrum stellt.
- weil Organisationen bei der Lösung von Problemen oft zu kurz denken oder, vor allem von sich und ihrer Perspektive ausgehen.
- weil agiles Arbeiten möglich wird.
- weil wir noch nicht wissen, wie die Endlösung aussehen wird.

Also - die perfekte Methode für unser Projekt!

Die Projekt Design Thinking Coaches

Carolin Maier

carolin@prodlane.ch

Design Thinking Coach des Projekt Socius
Co-Founder von Prodlane (Produktmanagement)
Master Business Innovation HSG
Student Consultant im Design Thinking Kurs bei Prof. Dr. Uebernickel

Meike Kocholl

meike.kocholl@gmail.com

Design Thinking Coach des Projekt Socius
Intrapreneur bei der Reformierten Kirche des Kantons St. Gallen (Resilienz)
Master Internationales Management CEMS & Business Innovation HSG
Student Consultant im Design Thinking Kurs bei Prof. Dr. Uebernickel

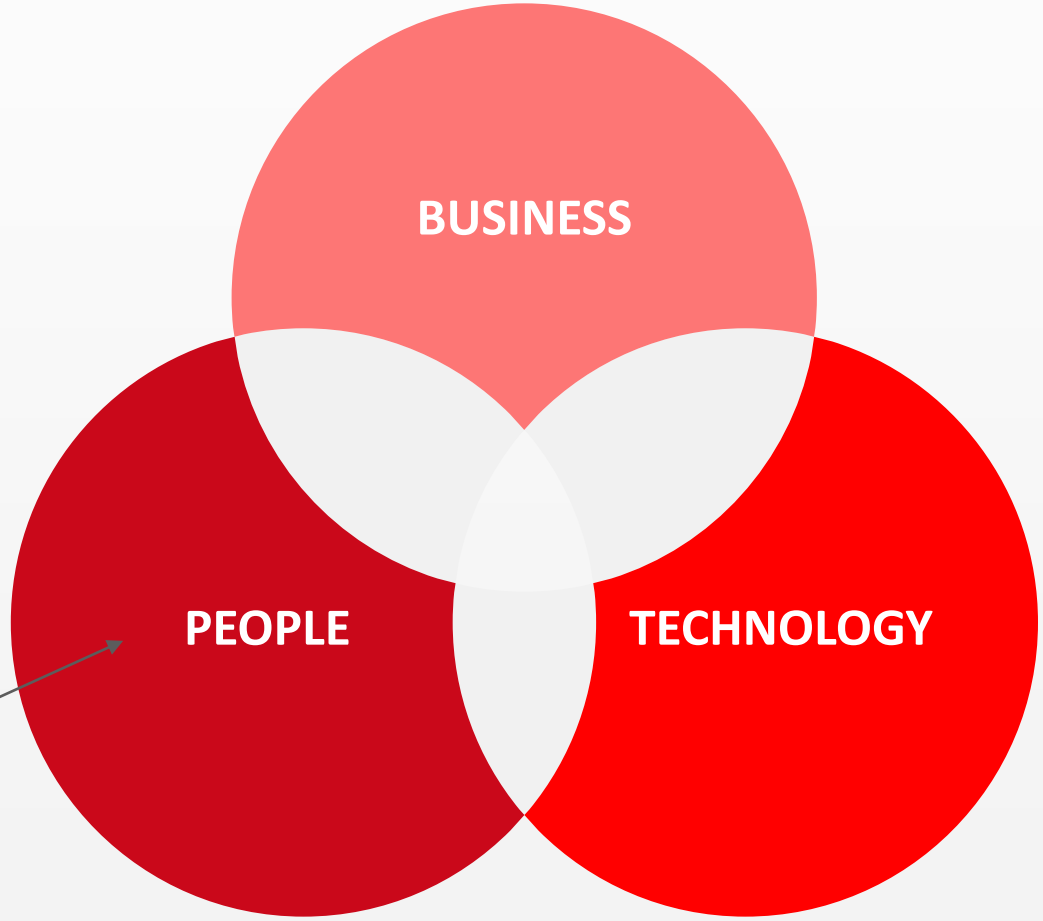
Allgemeines zur Methode des **Design Thinking**

DESIGN
USER EXPERIENCE

Design Thinking Definition

« Design Thinking ist eine menschenzentrierte Methode zur Lösung komplexer, undefinierter Probleme der realen Welt für Produkte, Dienstleistungen, Prozess- und Geschäftsmodelle. »

Der Mensch steht an erster Stelle



Startpunkt für
Design Thinking

Der Mikrozyklus

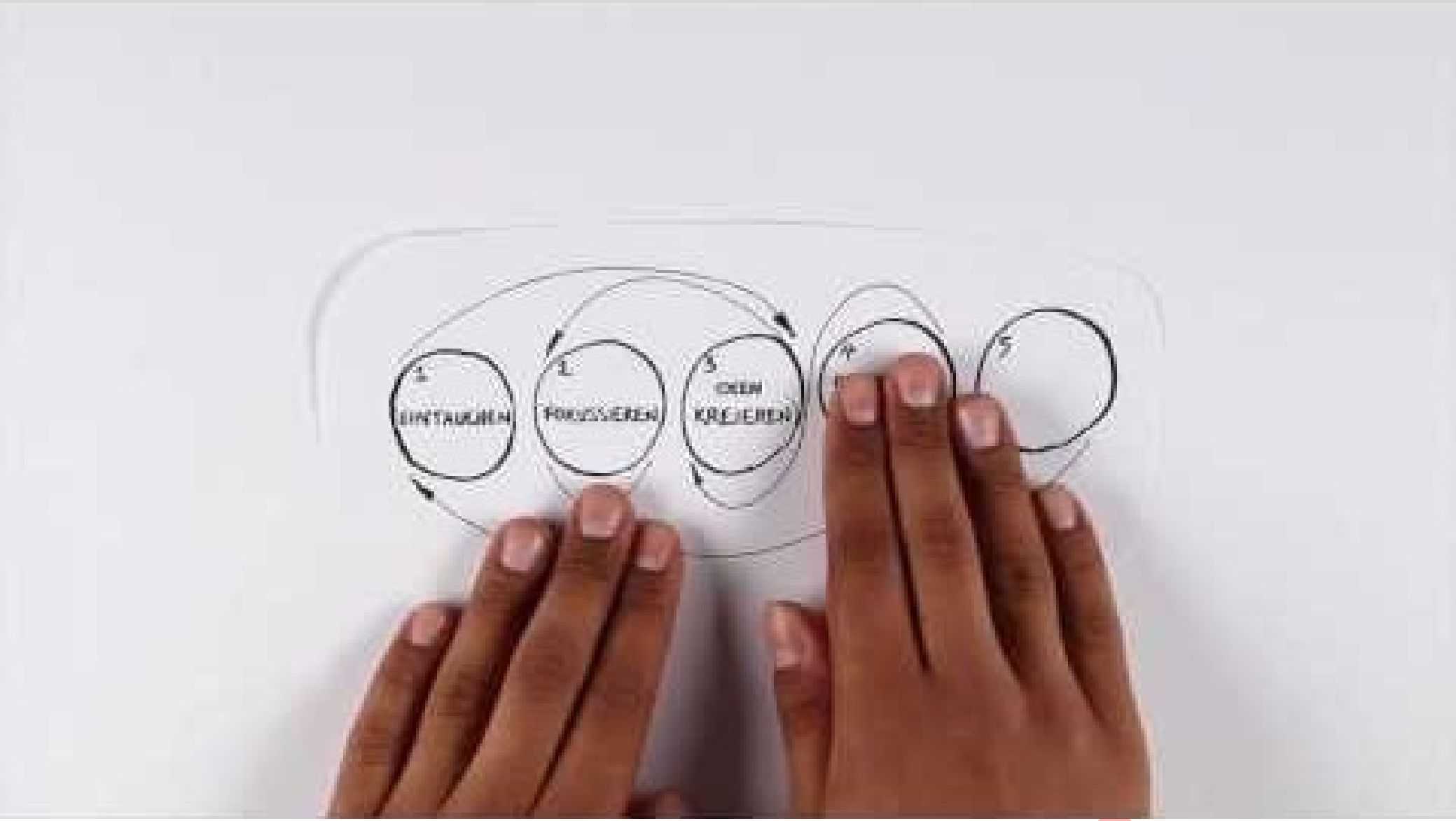
Test
Intensives Kunden und Nutzer Testing

(Re)Definiere das Problem
Der Prozess hört nie auf

Needfinding & Synthese
Verstehe den Nutzer

Prototype
Baue Produkte und Dienstleistungen

Ideate
Brainstorm



https://www.youtube.com/watch?v=dgmFLwrSdko

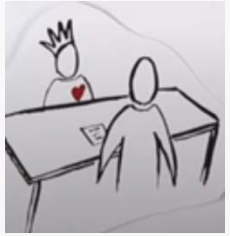
Der Mikrozyklus

Test

Intensives Kunden und Nutzer Testing

(Re)Definiere das Problem

Der Prozess hört nie auf



Needfinding & Synthese

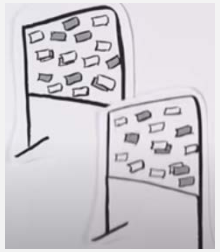
Verstehe den Nutzer

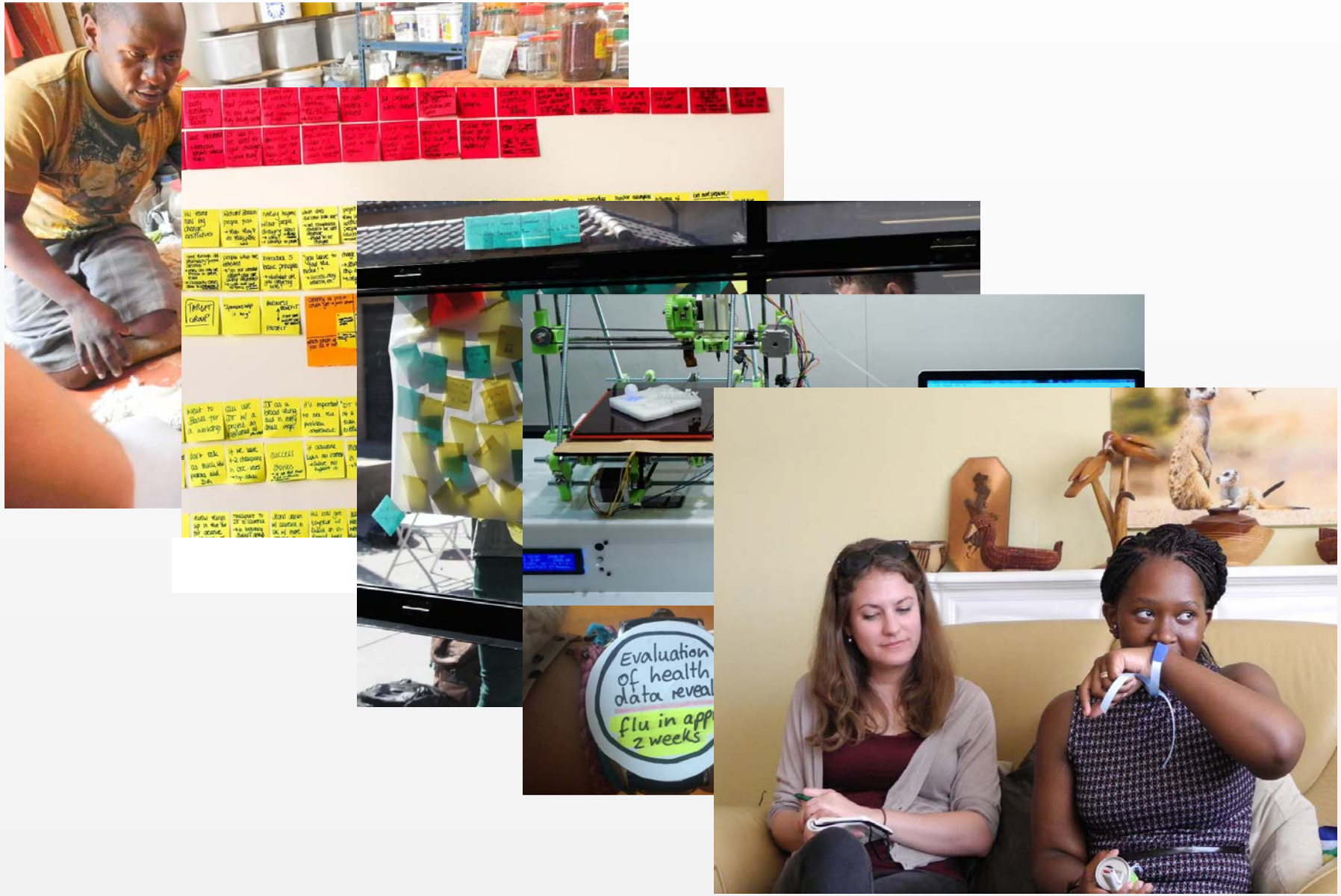
Prototype

Baue Produkte und Dienstleistungen

Ideate

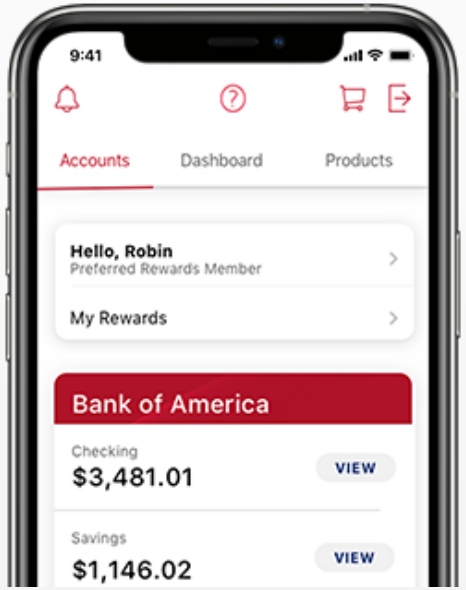
Brainstorm




Evaluation
of health
data reveal
flu in app
2 weeks

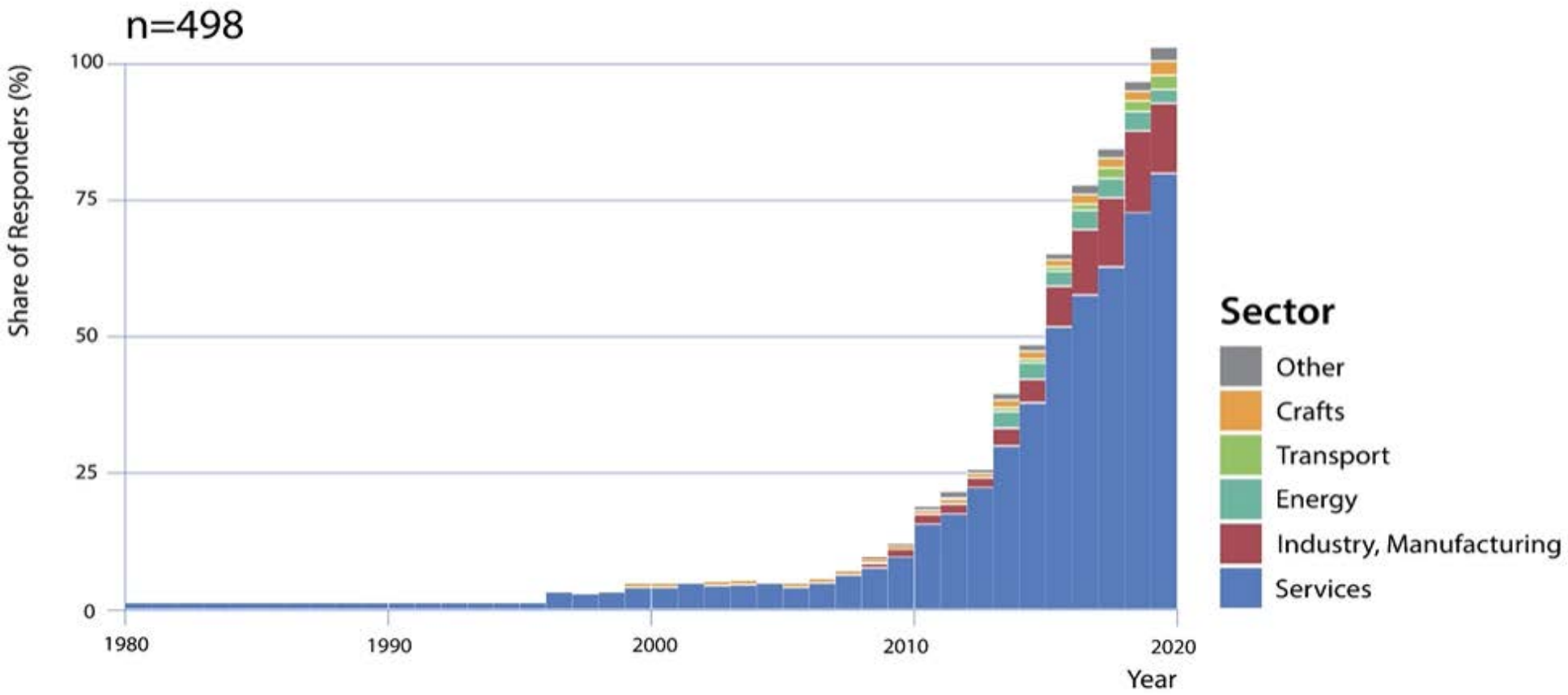
Funktioniert das?

AirBnB



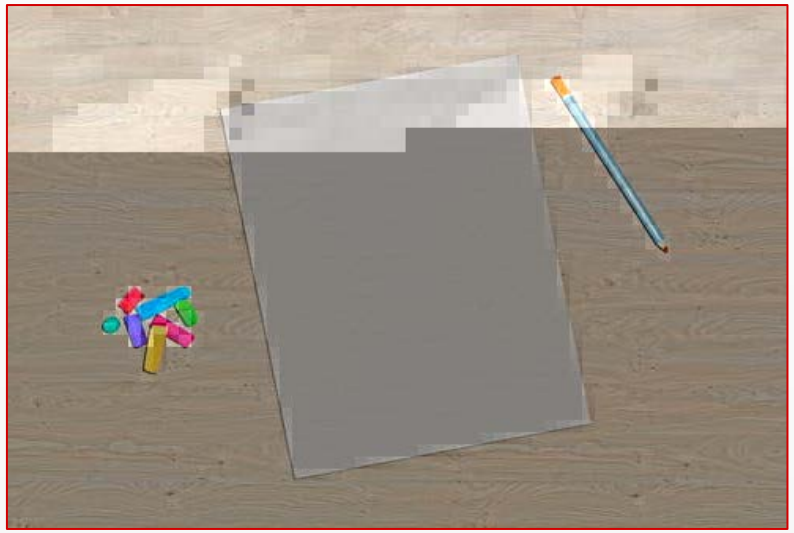
Bank of America

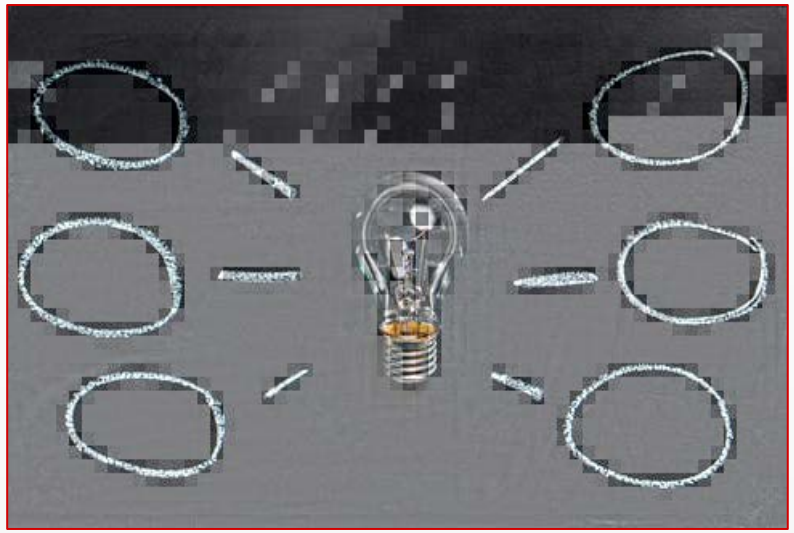
Design Thinking in Organisationen



Source: Uebernickel, Gerken: Global Design Thinking survey on implementation practices in organizations. Past – Present – Future (2020)

Design Thinking Regeln





Vorstellung des konkreten Vorgehens mit der Methode in Wittenbach

Das Projekt Socius

Mögliche Strukturen Struktur

Design Thinking als
- Prozess (Mikro- Makrozyklus)
- Als Toolbox
- Als Mindset

Design Thinking
- Projektbasiert
- Intern

Design Thinking
- Mit Experten
- Mit Externen

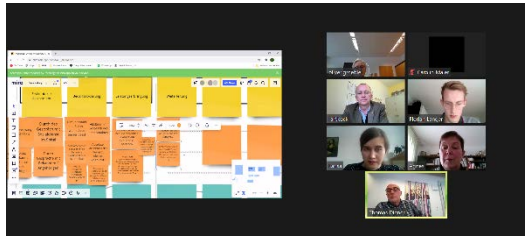
Mögliche Strukturen Struktur

Design Thinking als
- **Prozess (Mikro- Makrozyklus)**
- Als Toolbox
- Als Mindset

Design Thinking
- **Projektbasiert**
- Intern

Design Thinking
- **Mit Experten**
- **Mit Externen**

Struktur



Statusbericht & Workshop Einladungen

«Fachwissen, Experten»

Kern-gruppe

informiert

koordiniert

Steuerungs-gruppe ↔ **Projekt-leitung** ↔ **DT-Coaches**

«Vermittlung der Methode»

interviewed

«Konzept, Steuerung»

«Leitung, Koordination»

DT Team

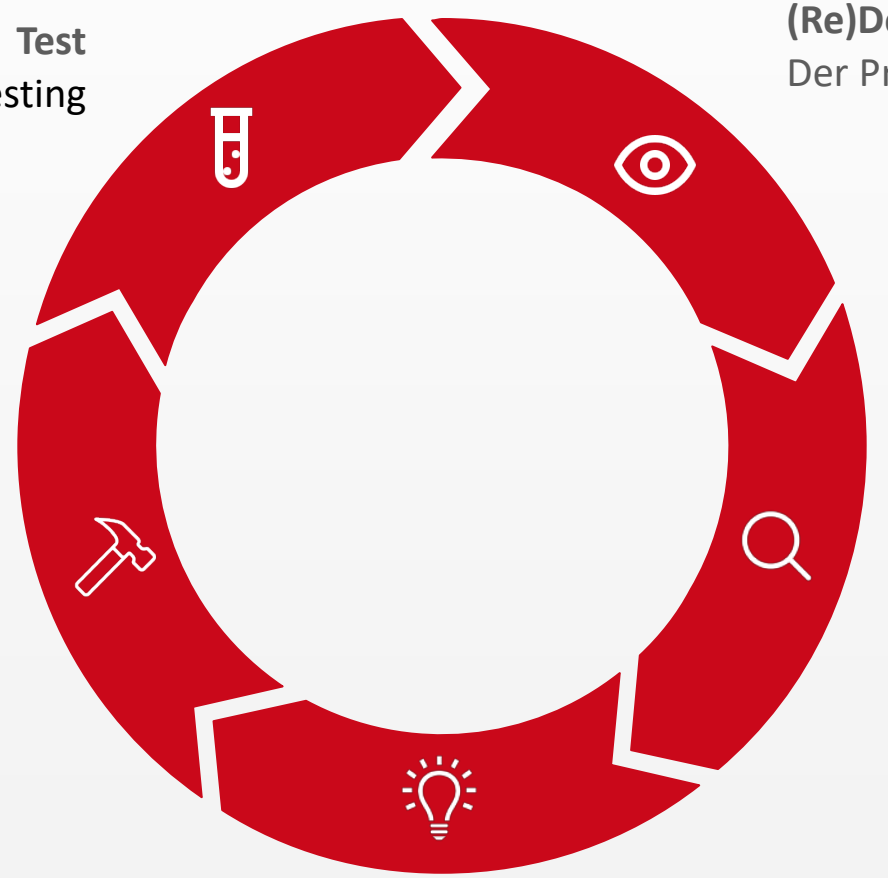
leitet & unterstützt

«Kreativität, frische Köpfe, Zeit»

Der Mikrozyklus

Test
Intensives Kunden und Nutzer Testing

(Re)Definiere das Problem
Der Prozess hört nie auf



Needfinding & Synthese
Verstehe den Nutzer

Prototype
Baue Produkte und Dienstleistungen

Ideate
Brainstorm

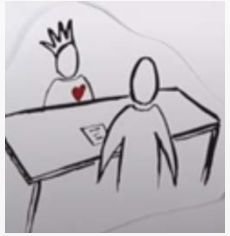
Ablauf des Projekes

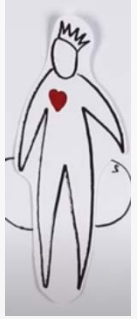
WORKSHOP 4: Juli

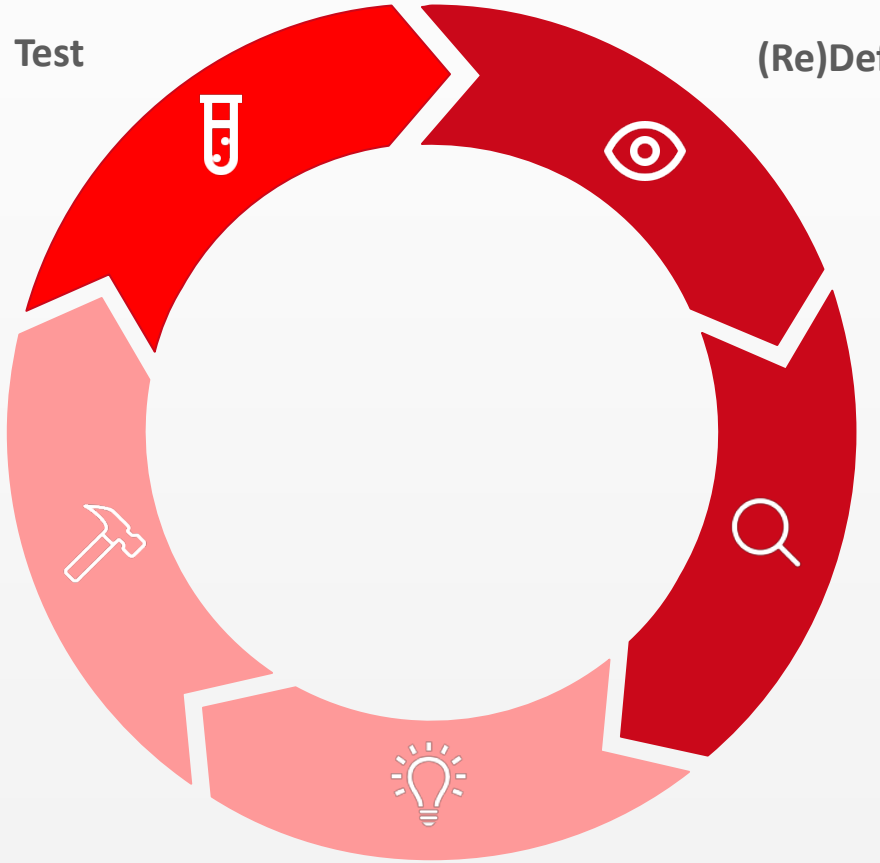
Test

(Re)Definiere das Problem

WORKSHOP 1: September





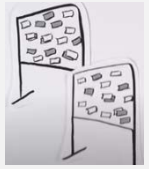


WORKSHOP 3: Juni

Prototype

Needfinding & Synthese

WORKSHOP 2: Februar

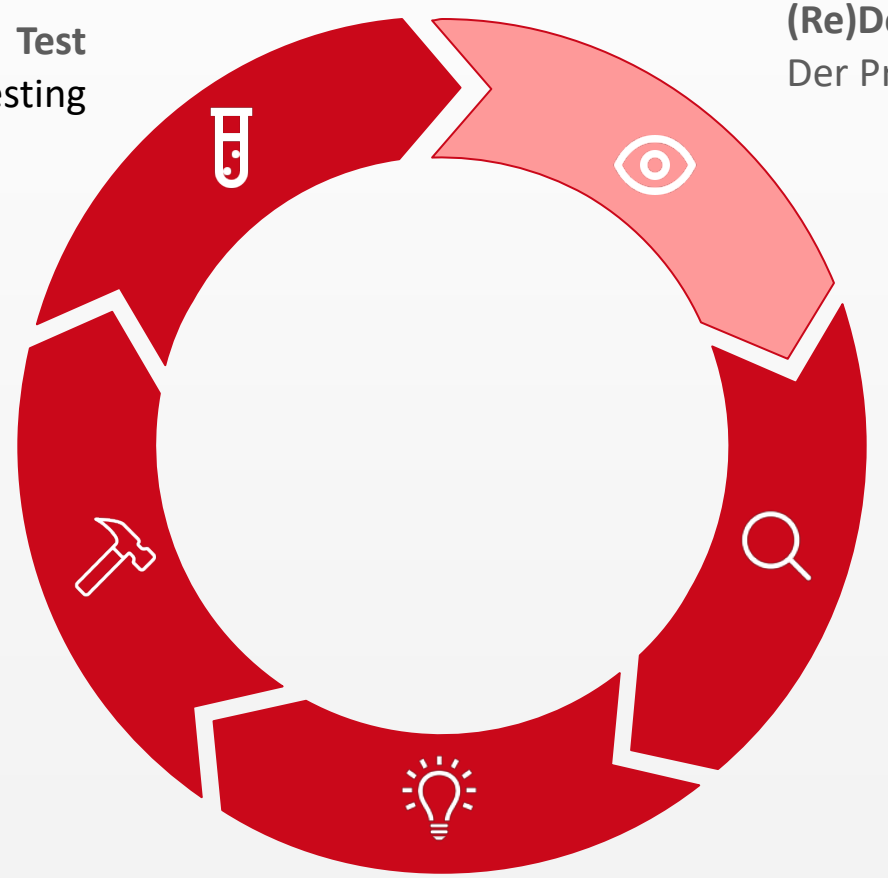


Ideate

Der Mikrozyklus

Test
Intensives Kunden und Nutzer Testing

(Re)Definiere das Problem
Der Prozess hört nie auf



Needfinding & Synthese
Verstehe den Nutzer

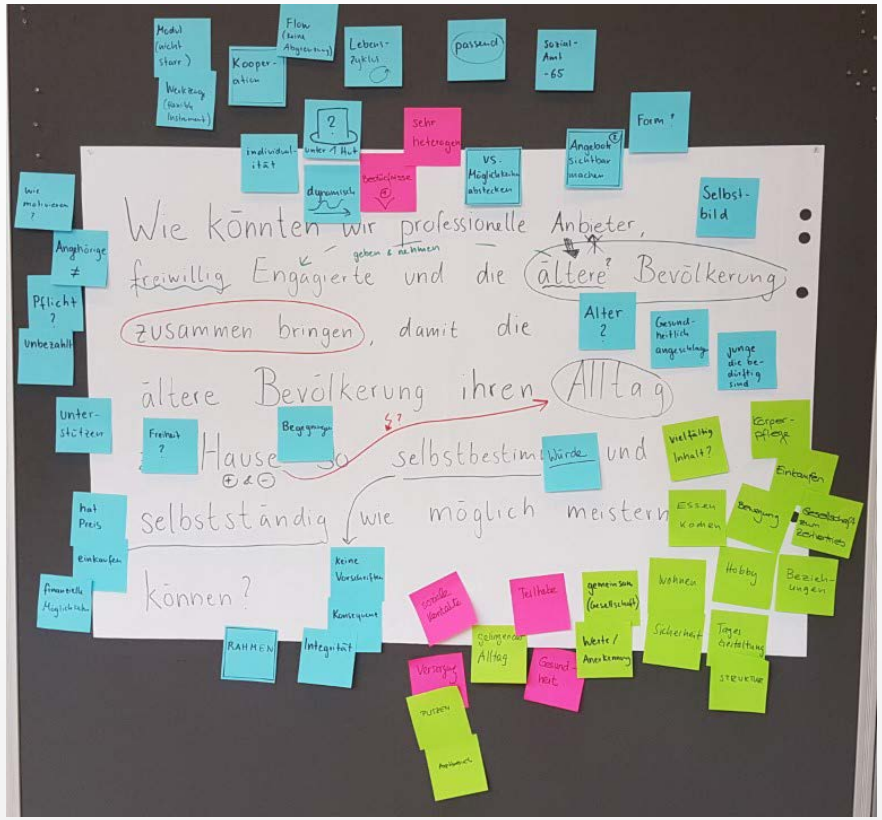
Prototype
Baue Produkte und Dienstleistungen

Ideate
Brainstorm

Die Problemstellung

?

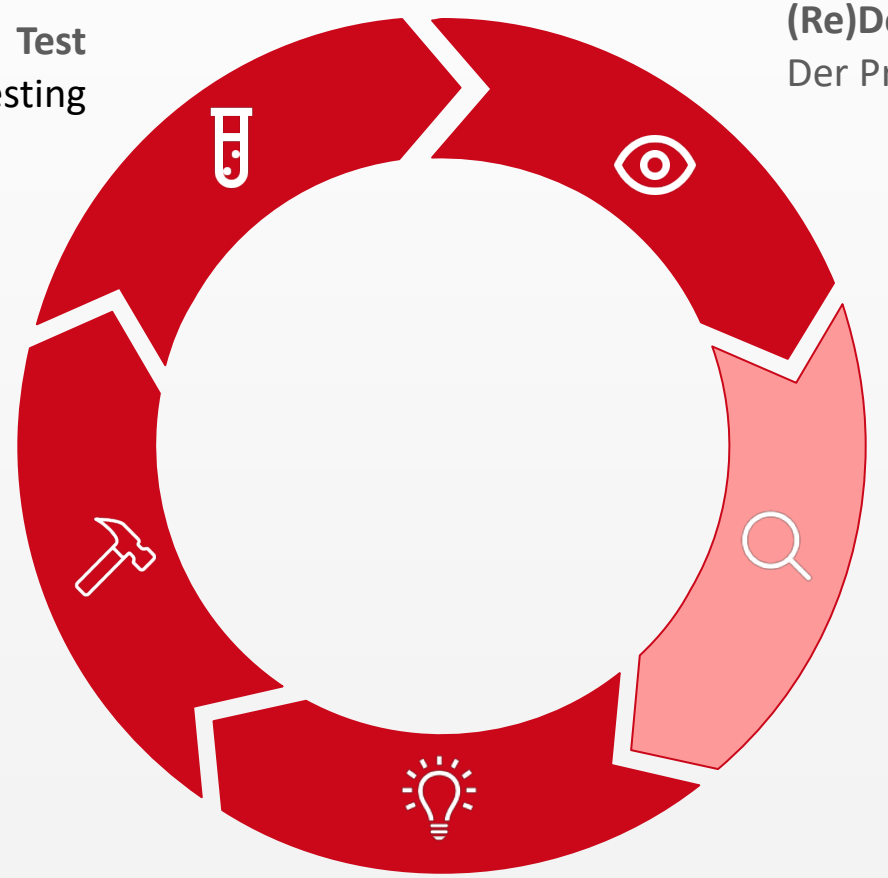
Wie könnten wir professionelle Anbieter, freiwillig Engagierte und die ältere Bevölkerung zusammen bringen, damit die ältere Bevölkerung ihren Alltag zu Hause so selbstbestimmt und selbstständig wie möglich meistern können?



Der Mikrozyklus

Test
Intensives Kunden und Nutzer Testing

(Re)Definiere das Problem
Der Prozess hört nie auf

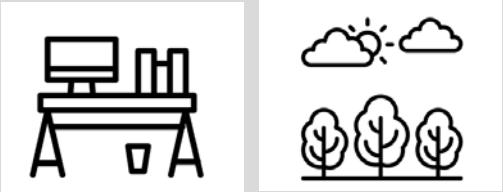


Needfinding & Synthese
Verstehe den Nutzer

Prototype
Baue Produkte und Dienstleistungen

Ideate
Brainstorm

Needfinding & Synthese



Feld & Schreibtisch Recherche

Mit Menschen sprechen und deren Bedürfnisse erkunden

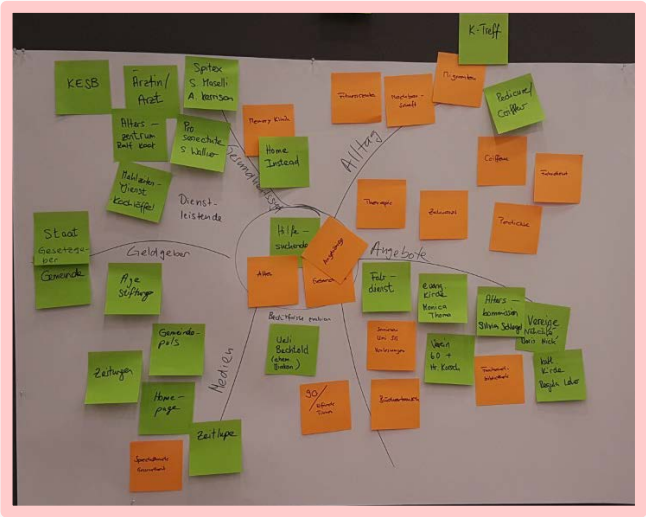
Design Space Map

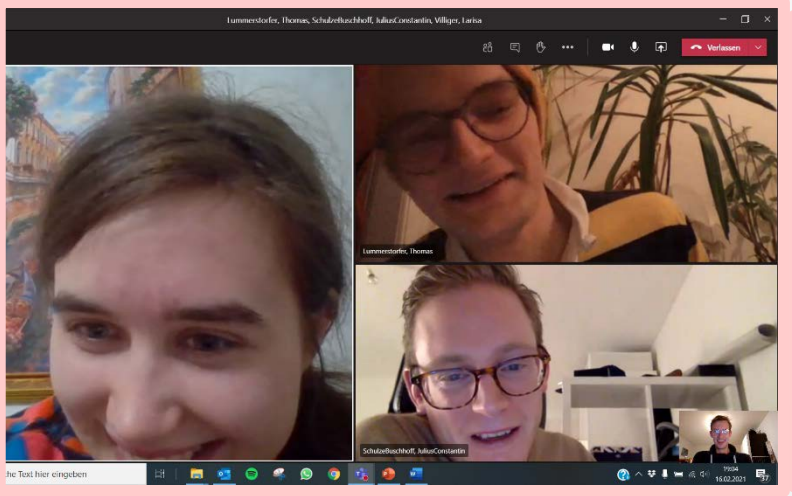
Recherche betreiben um das Themenfeld zu verstehen

Stakeholder Map

Die Beteiligten Personen identifizieren & verbinden

Needfinding & Synthese



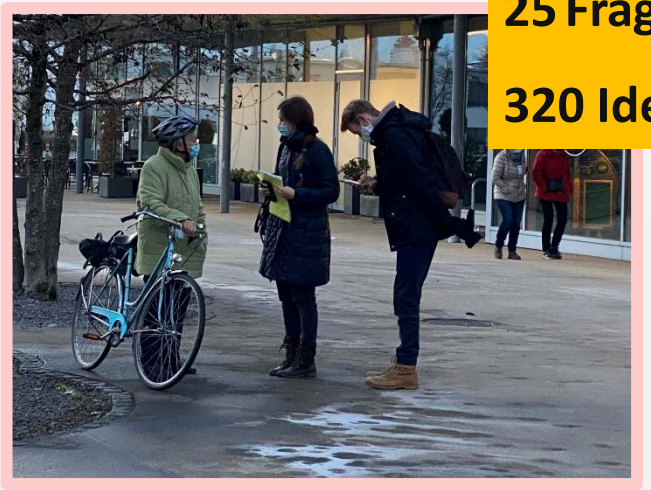


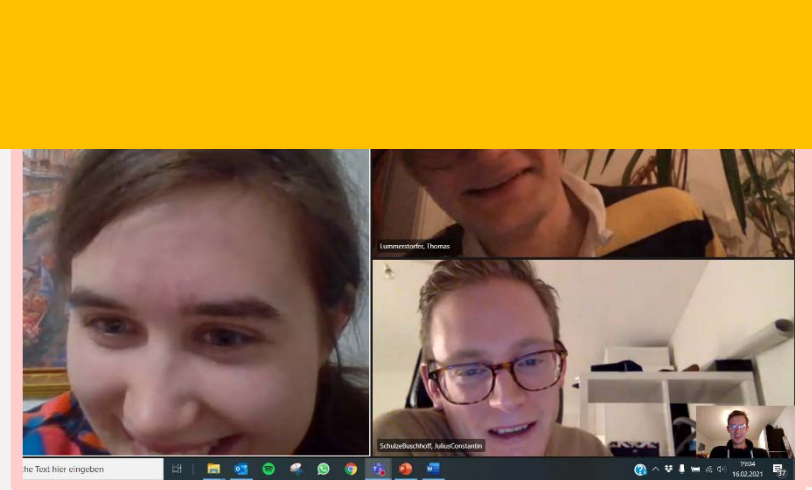
Needfinding & Synthese

28 Interviews mit der Kerngruppe, Senioren, Angehörigen und Freiwilligen

25 Fragestellungen in

320 Ideen umgewandelt





Needfinding & Synthese

“

Zitate

"Ich habe ein Bedürfnis. Und dann habe ich einen **Dschungel** an Informationen, den die Angehörigen oder ich selber nicht mehr überschauen kann.“ (Seniorin, 80)

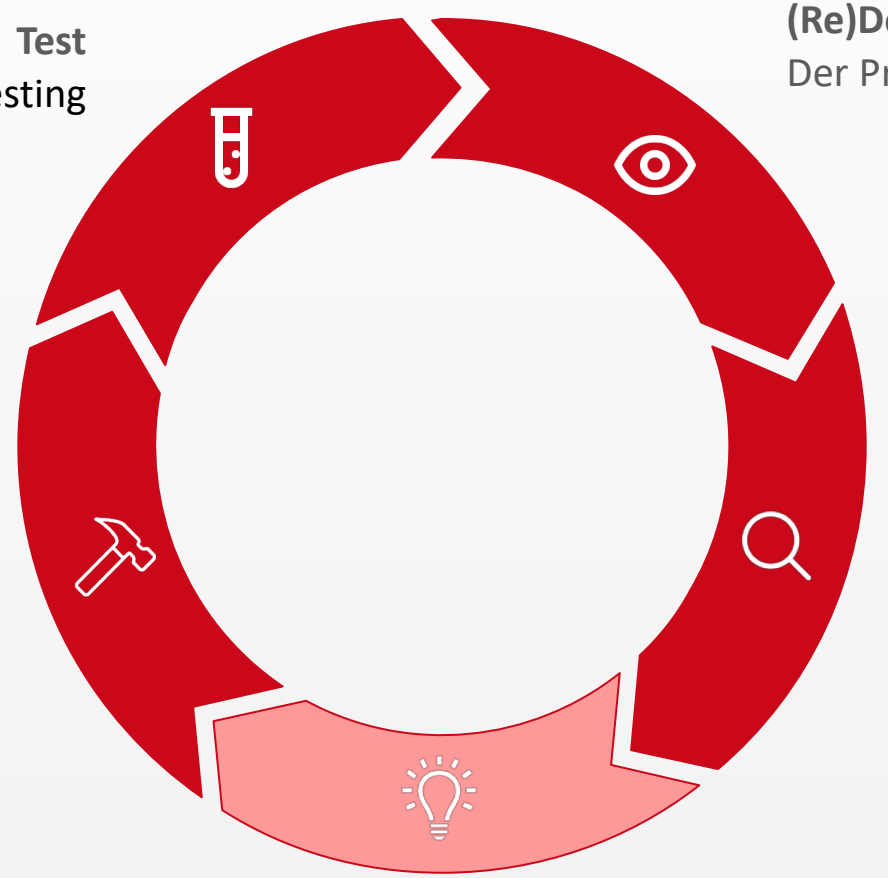
„Also zum Beispiel eine demenzkranke Person können wir nicht einfach 3h am Morgen begleiten, weil das nicht von der Krankenkasse finanziert wird. Aber das ist jemand den man **nicht alleine lassen kann**, der ist wie ein Kind.“ (Mitarbeiterin, Spitex)

"Ja, es ist für mich vor allem wichtig zu hören, **wo drückt bei den anderen der Schuh**.« (Mitarbeiterin Alterskommission)

Der Mikrozyklus

Test
Intensives Kunden und Nutzer Testing

(Re)Definiere das Problem
Der Prozess hört nie auf



Needfinding & Synthese
Verstehe den Nutzer

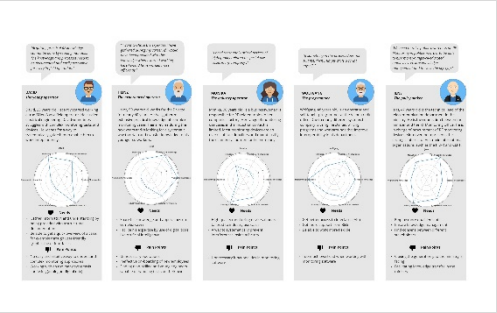
Prototype
Baue Produkte und Dienstleistungen

Ideate
Brainstorm

Ideation

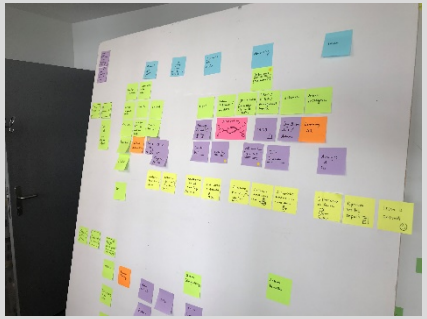
Benchmarking & Analogies

Bestehende Lösungen erkunden



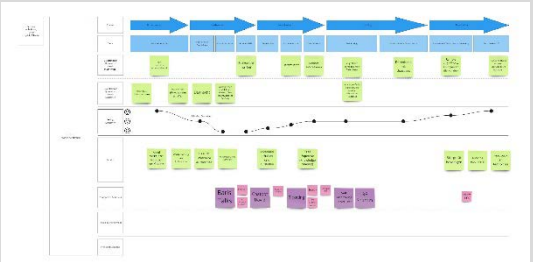
Personas

Die Bedürfnisse der Menschen zusammenfassen



Synthesis & Clustering

Erkenntnisse ordnen



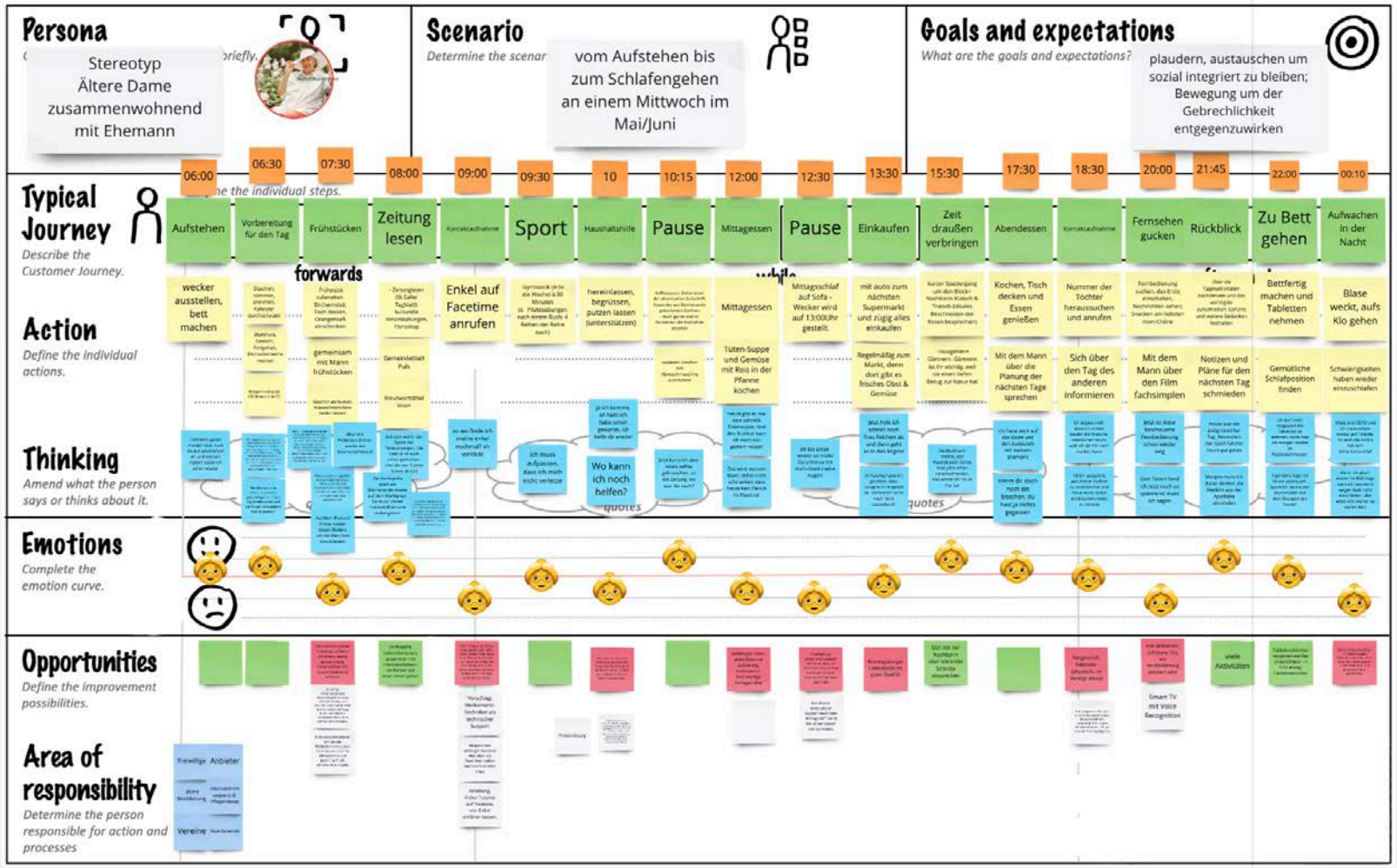
Customer Journey

Die Reise (bspw.) den Alltag von Menschen verstehen

Ideation

Gertrude Grat

Heidi Herdler



Ideation

Erkenntnis

Es bestehen **anbieterseitig Konflikte**, wie sich idealerweise um das Wohl des Patienten gekümmert werden kann. Vor allem funktioniert die Pflege des **physischen Wohls gut**, aufgrund fehlender Absprachen mit anderen Anbietern aber **nicht die um das psychische Wohl**.

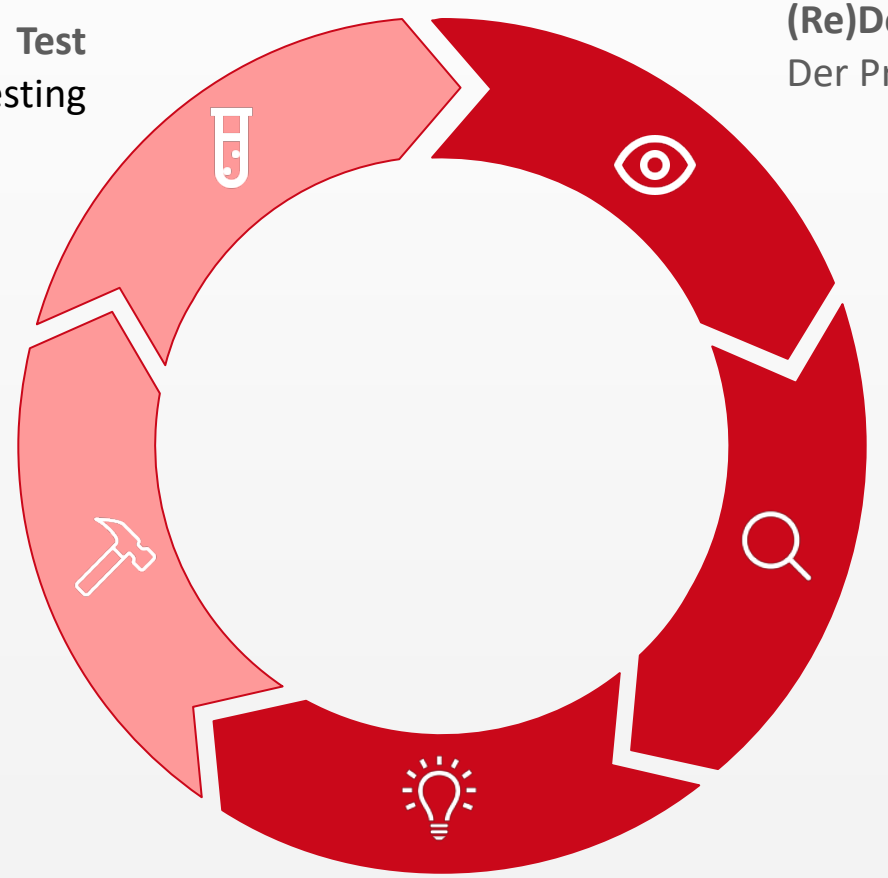
Frage

Wie könnten wir es Anbietern erleichtern ihre Dienste am Kunden besser **aufeinander abzustimmen** und dafür zu sorgen, dass eine **engere Verbindung** besteht?

Der Mikrozyklus

Test
Intensives Kunden und Nutzer Testing

(Re)Definiere das Problem
Der Prozess hört nie auf



Needfinding & Synthese
Verstehe den Nutzer

Prototype
Baue Produkte und Dienstleistungen

Ideate
Brainstorm

Prototypen & Testing

30 Prototypen gebaut

Ausarbeitung

Zeit

Prototypen & Testing

Mitarbeitertausch 1.0

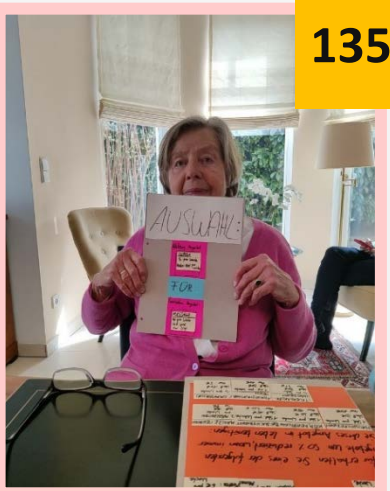
Prototypen & Testing

Prototypen & Testing

Mehr als **30 Prototypen** gebaut

36 Testing-Gesprächen mit Senioren, Angehörigen, Freiwilligen und Anbietern

135x getestet



Testing

“

Testing Zitate

„Durch Mitarbeiteraustausch können wir **herausfinden wie wir uns helfen können**.“ (Kleinerer Anbieter)

„Können wir uns auch **leisten**. Wenn wir gefragt werden das zu machen, dann würden wir das auch machen.“ (Kleinerer Anbieter)

„Wenn man schon an der Kapazitätsgrenze ist, fehlt die **Zeit**.“ (Physiotherapeutin)

„Ich werde darauf zugreifen, wenn die **Bücher leerer** sind.“ (Physiotherapeutin)

„Man muss die Herausforderungen **Schweigepflicht und Datenschutz** für die Lösung immer beachten!“ (Pflegeheim)

Needfinding & Synthese

Mitarbeitertausch 1.0

Prototyp - Mitarbeiteraustausch

Schritt 1:

Mitarbeiter Organisation 1 ⇄ Mitarbeiter Organisation 2

2 Tage Arbeitszeit bei anderer Organisation

1x im Jahr

1 Mitarbeiter pro Organisation
→ Wird zum „Experten“

Beruht auf Freiwilligkeit der Organisationen

Schritt 2:

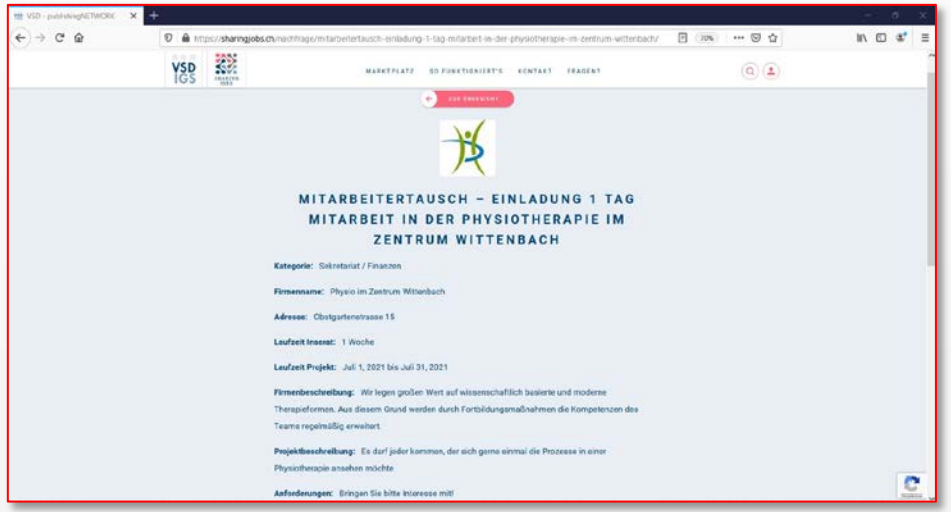
Im Anschluss an den Mitarbeiteraustausch werden Überschneidungen, unklare Fragen und Weiterverweisungen zwischen den Organisationen geklärt

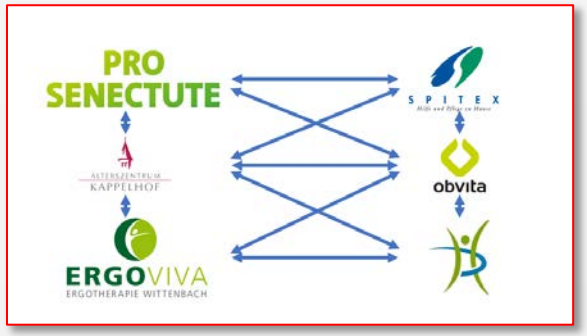
Alle 6 Monate gibt es eine Austauschrunde aller Experten, um über Schnittstellen und mögliche Synergien zu sprechen

Experten sind verantwortlich für Kommunikation mit anderen Organisationen bezüglich Abstimmungen, Konflikte, Austausch von Informationen

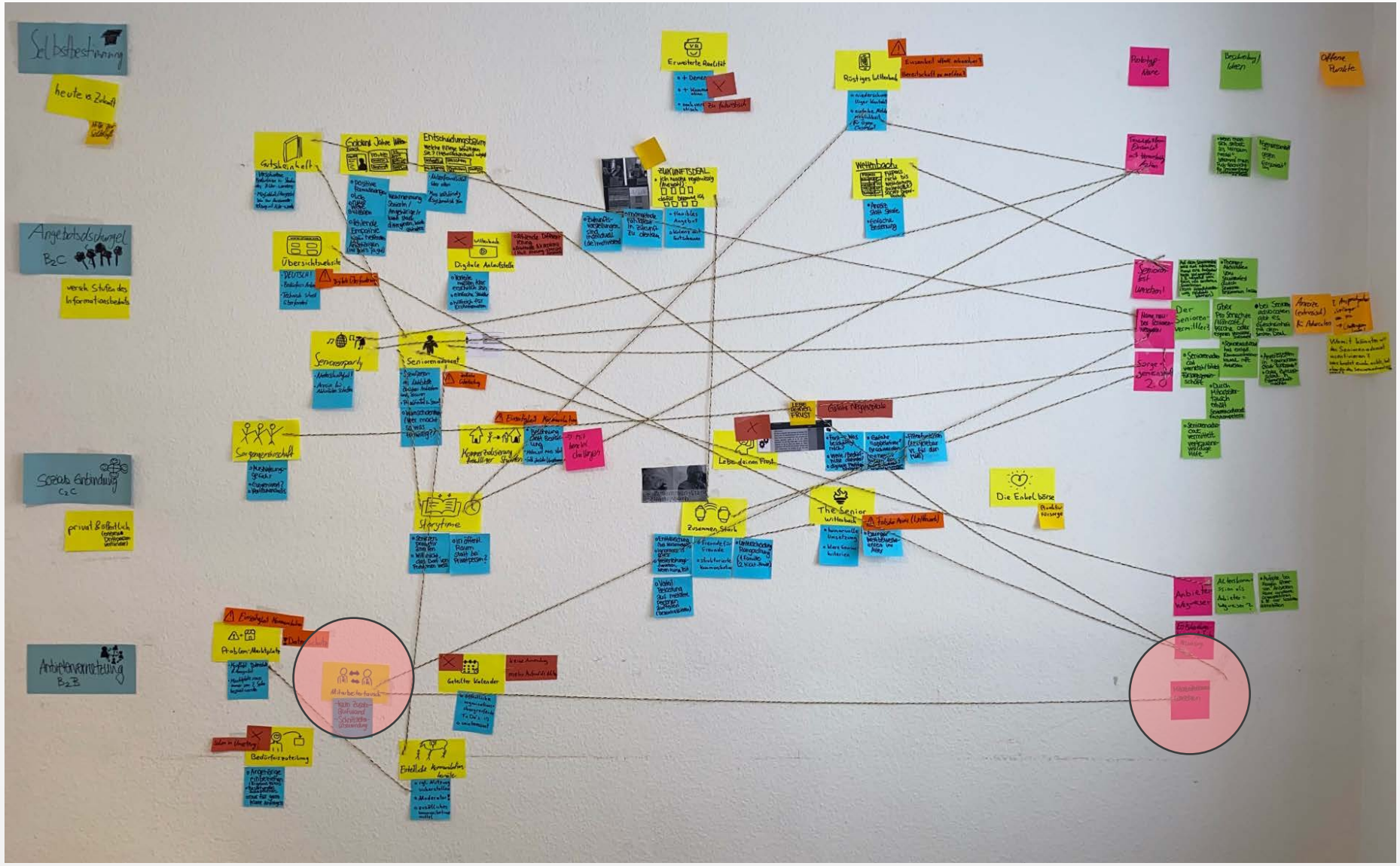
„Nicht meine Verantwortung" wird zu „Ich kann das gerne organisieren" (bspw. eine weitergeleitete Kundenanfrage)

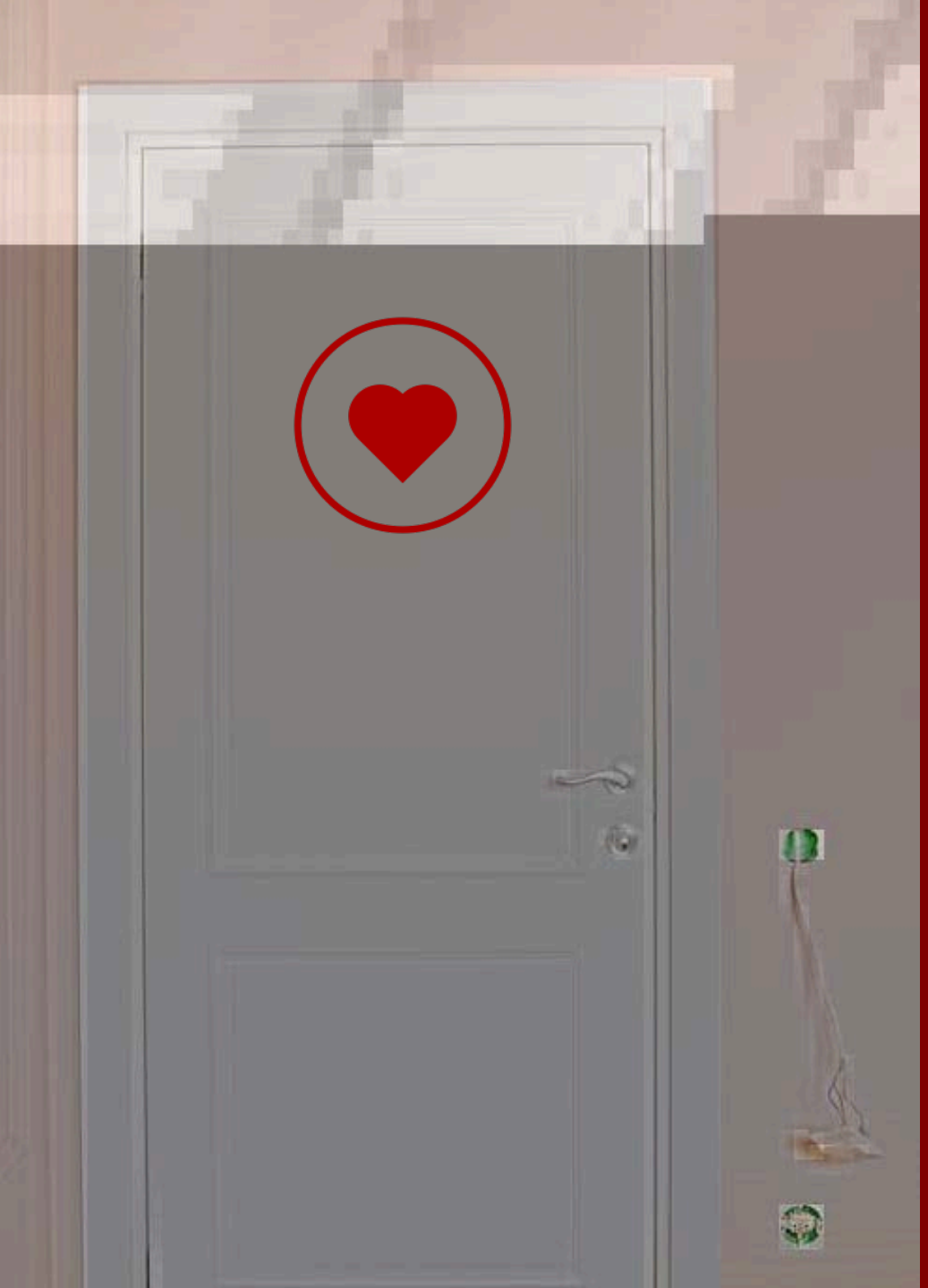
Mitarbeitertausch 2.0





Prototypen & Testing





Dankeschön ☺

Fragen/ Feedback?

Quellen

Uebernickel, F., Brenner, W., Pukall, B., Naef, T. & Schindlholzer, B. (2015). Design Thinking: Das Handbuch. Frankfurter Allgemeine Buch.

https://www.youtube.com/watch?v=dgmFLwrSdko