



ШАГИ		ДО <i>Замечайте, поймите, сбрасывайте.</i>	ВО ВРЕМЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСА <i>Решение использовать, первое использование, последующее использование, помогать с проблемами.</i>		ПОСЛЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ <i>Построение отношений, стимулирование повторного использования, окончание использования.</i>	
ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ	НУЖДЫ <i>Чего хочет пользователь?</i>	Быстрое обследование и прием у врача	Быстрее госпитализируйтесь и начните лечение	Вежливое отношение медперсонала, быстрое обследование	Достаточная порция вкусной и разнообразной еды, время для встречи с посетителями и курения	Дальнейших рекомендации по лечению или реабилитации
	ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ <i>Что делает пользователь?</i>	Пациент записывается на прием к врачу.	Прибытие в приемное отделение поликлиники, проверка пакета документов для госпитализации	Выполняет все рекомендации медперсонала	Свободное от процедур и лечения время проводит, не нарушая правил отделения	Идет к участковому врачу
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ	ТОЧКА КАСАНИЯ <i>Как пользователь вступает в контакт с услугой?</i>	Получает направление от врача на обследование	Медсестра принимает документы, знакомит с правилами поликлиники и отправляет в отделение в некоторых случаях может быть не полный	Непосредственно получает лечение и уход	Взаимодействие с работниками столовой, охраной, другими пациентами и посетителями	Отвечают на вопросы пациента, по необходимости обучают пациента
	ОТВЕТЫ <i>Как отвечают на требования пользователя? (Что делает сотрудник? и т.д.)</i>	Медсестра объясняет маршрут прохождения обследования пациенту	Если пакет документов неполный, пациенты не могут быть госпитализированы, но это редкая ситуация.  Медсестра выполняет свои функциональные обязанности профессионально	Перед консультациями специалистов выстраиваются длинные очереди. Зато процедуры вовремя и без очередей	Неудовлетворенность режимом и кормлением	Медсестра объясняет больному решение комиссии и что больному нужно делать дальше



*Описывать потребности и действия пользователей и поставщиков услуг и их контактных лиц до, во время и после получения услуг.*

Консультация участкового врача и обследование для госпитализации	Прием документов на госпитализацию	Консультация специалистов и получение лечения и ухода	Проведение свободного времени по режиму во избежание конфликтов с персоналом	Встречи с участковым врачом после выписки для дальнейшего планирования курса лечения
--	------------------------------------	---	--	--

Adapted from Service Design Toolkit 2019 <https://www.servicedesigntoolkit.org/downloads.html>