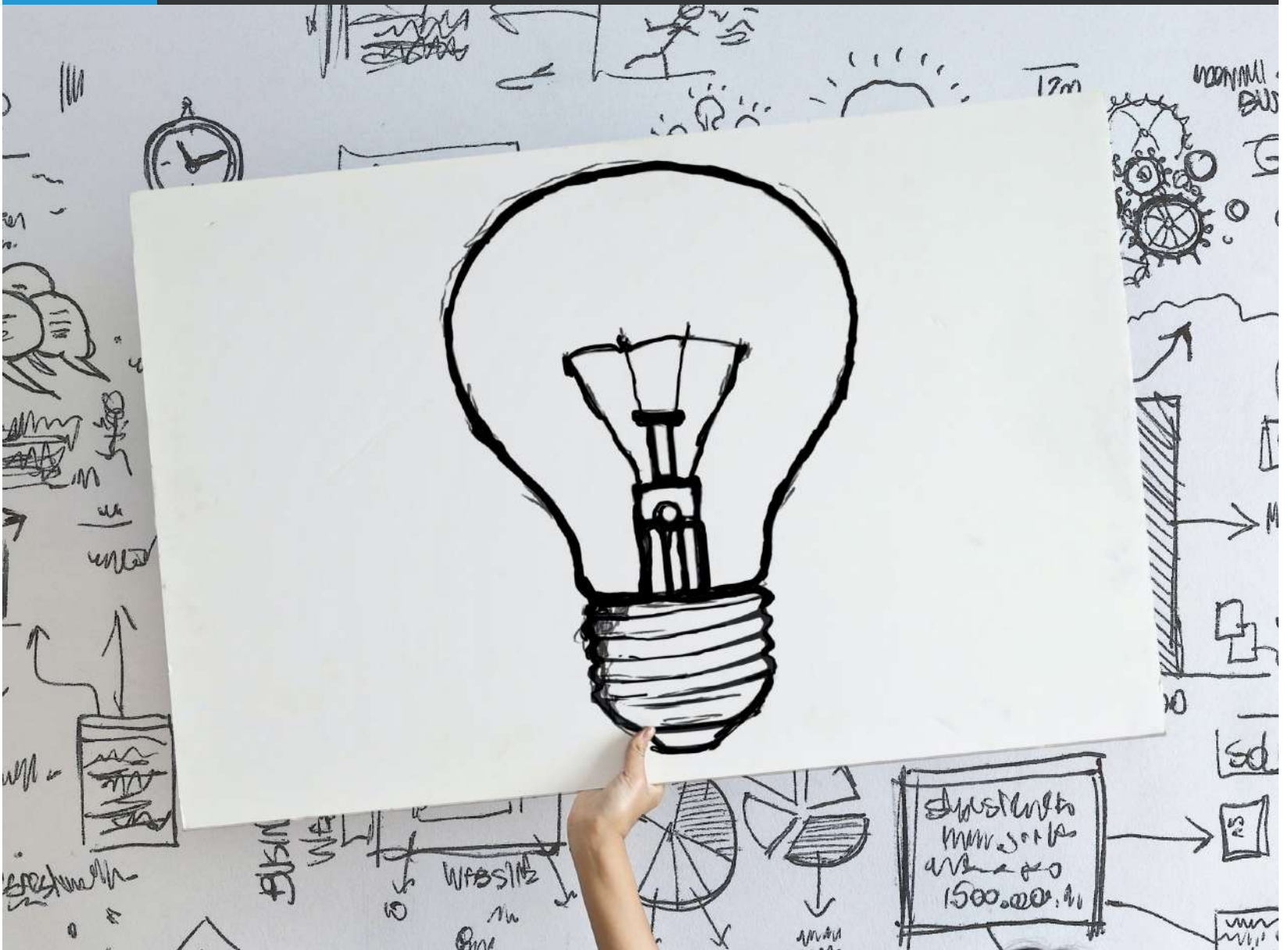


2022

# Design Thinking Theagenio



Hellenic Design Centre



## Ποιοι είμαστε ◀◀◀◀◀◀



Το Κέντρο Επιχειρηματικής & Πολιτιστικής Ανάπτυξης (ΚΕΠΑ) είναι αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία, Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου με έδρα τη Θέρμη Θεσσαλονίκης (Οικισμός Λήδα Μαρία, Κτήριο Ερμής εντός της Αλεξάνδρειας Ζώνης Καινοτομίας (AZK)).

Ιδρύθηκε το 1991 από το Σύνδεσμο Βιομηχανιών Βορείου Ελλάδος (ΣΒΒΕ) και το Σύνδεσμο Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος (ΣΕΒΕ), με σκοπό την εφαρμογή και διαχείριση Ευρωπαϊκών και Εθνικών προγραμμάτων ή τμημάτων αυτών επ' ωφελεία της Ιδιωτικής πρωτοβουλίας.

Η δημιουργία του ΚΕΠΑ υπαγορεύτηκε, με τη στήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, από την ανάγκη ύπαρξης ενός αξιόπιστου περιφερειακού φορέα, ο οποίος με τη δραστηριότητά του θα βοηθούσε στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται κυρίως στον ευρύτερο χώρο της Βόρειας Ελλάδος, στηρίζοντας με αυτά αποτελέσματα την επιχειρηματικότητα και την περιφερειακή ανάπτυξη.

Από το 1993 το ΚΕΠΑ δραστηριοποιείται ως Ενδιάμεσος Φορέας Διαχείρισης (ΕΦΔ) Προγραμμάτων και Δράσεων πανελλαδικής και περιφερειακής εμβέλειας, τα οποία συγχρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Το 2011 το ΚΕΠΑ επέκτεινε την επιχειρησιακή του δράση στη διαχείριση και υλοποίηση προγραμμάτων που χρηματοδοτούνται απευθείας από την ΕΕ και πρόσφατα στην παροχή υπηρεσιών προς τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις στους τομείς της μικροχρηματοδότησης (microfinance), του σχεδιασμού (design), της κοινωνικής οικονομίας (social economy), της καινοτομίας (innovation) και της επιχειρηματικής ανάπτυξης (business growth) Πολύ Μικρών και Μικρών Επιχειρήσεων.

Στην κατεύθυνση αυτή έχει δημιουργήσει και λειτουργεί υπό την ευθύνη του το Κέντρο Υπηρεσιών Επιχειρηματικής Ανάπτυξης microSTARS και το Hellenic Design Centre (HDC).



# hdc

## Hellenic Design Centre

Το Hellenic Design Centre είναι μια πρωτοβουλία του Κέντρου Επιχειρηματικής και Πολιτιστικής Ανάπτυξης (ΚΕΠΑ) και η έδρα του βρίσκεται στη Θεσσαλονίκη.

Στο Hellenic Design Centre χρησιμοποιούμε το Design ως μεθοδολογία επίλυσης προβλημάτων με δημιουργικό τρόπο και τοποθετούμε τις ανάγκες του τελικού χρήστη στο επίκεντρο του σχεδιασμού μιας υπηρεσίας, ενός προϊόντος, μιας διαδικασίας.

Πιστεύουμε ότι τα πάντα μπορούν να σχεδιαστούν με πιο αποτελεσματική προσέγγιση με βάση το Design Thinking. Χρησιμοποιούμε την έννοια του σχεδιασμού ως μέσο καλύτερης οργάνωσης, όχι απλά της αισθητικής.

Απευθυνόμαστε σε οποιονδήποτε παράγει προϊόντα, προσφέρει υπηρεσίες ή δημιουργεί προγράμματα και θέλει να έχει απτά αποτελέσματα.

Σκοπός μας είναι να βοηθήσουμε στη μείωση του κόστους λειτουργίας και στην αύξηση αποδοτικότητας της επιχείρησης ή του φορέα που συνεργάζεται μαζί μας.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

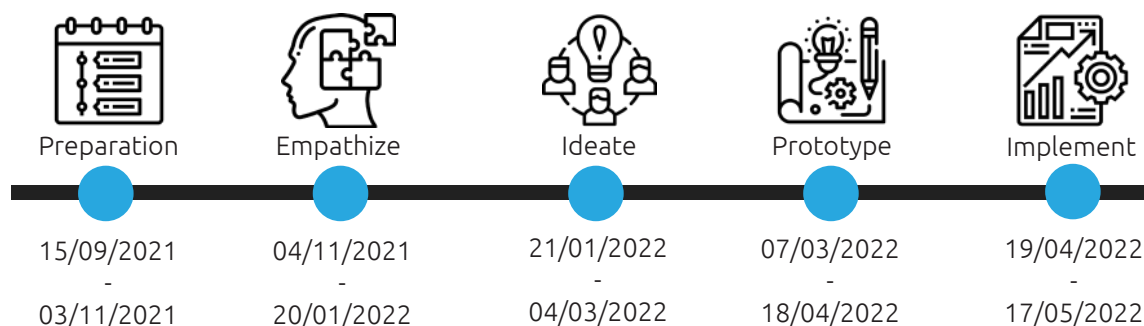
Η φαρμακευτική εταιρεία Roche, στο πλαίσιο των ενεργειών της Εταιρικής Κοινωνικής ευθύνης της επιχείρησης, επικοινωνήσε με το Hellenic Design Centre με σκοπό τη συνεργασία και την επίλυση προκλήσεων που αντιμετωπίζει το Θεαγένειο Αντικαρκινικό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης. Η ομάδα του HDC, αποδέχτηκε με χαρά την πρόταση, νιώθοντας ιδιαίτερη τιμή για την επιλογή της. Μετά τη σύναψη επίσημης συνεργασίας, οι δύο πλευρές ξεκίνησαν τις απαραίτητες δράσεις οι οποίες καταγράφονται αναλυτικά στο παρόν τεύχος.

## ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΕΚΘΕΣΗ

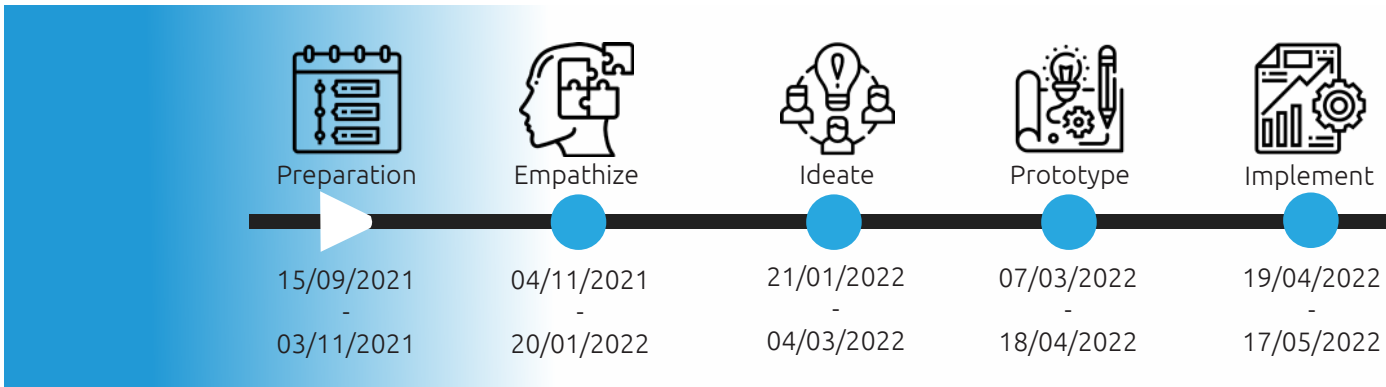
Το παρόν τεύχος, αποτελεί το τελικό παραδοτέο του από 08/09/2021 Ιδιωτικού Συμφωνητικού Σύμβασης Έργου, με στόχο τη συν-δημιουργία λύσεων για την άρση των εμποδίων που ο ογκολογικός ασθενής αντιμετωπίζει (από τη διάγνωση έως τη θεραπεία κλπ.) και τη συν-δημιουργία λύσεων αξίας για τον ογκολογικό ασθενή πρωτίστως, αλλά και για όλους τους εμπλεκόμενους στο ταξίδι του ασθενούς (ιατρούς, νοσηλευτές, συνοδούς ασθενών κα) στο Θεαγένειο Αντικαρκινικό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης.

Με βάση την παραπάνω Σύμβαση, το «Κέντρο Επιχειρηματικής και Πολιτιστικής Ανάπτυξης (ΚΕΠΑ)» ως εξειδικευμένος συνεργάτης έχει την υποχρέωση να παρέχει την εκπόνηση μελέτης με τίτλο “Design Thinking Theagenio” με χρήση της μεθοδολογίας του DESIGN THINKING, που αποτελεί την πιο σύγχρονη επιστημονική προσέγγιση μελέτης προβλημάτων και αναζήτησης λύσεων με επίκεντρο τον πελάτη –χρήστη.

Η υπηρεσία “Design Thinking Theagenio”, αποτελείται από 5 στάδια τα οποία αναφέρονται επιγραμματικά στο παρακάτω γράφημα, με χρονολογική σειρά ολοκλήρωσης.



## Preparation Phase ◀◀◀◀◀◀



### Η πρώτη φάση της υπηρεσίας Design Thinking Theageneio περιλάμβανε:

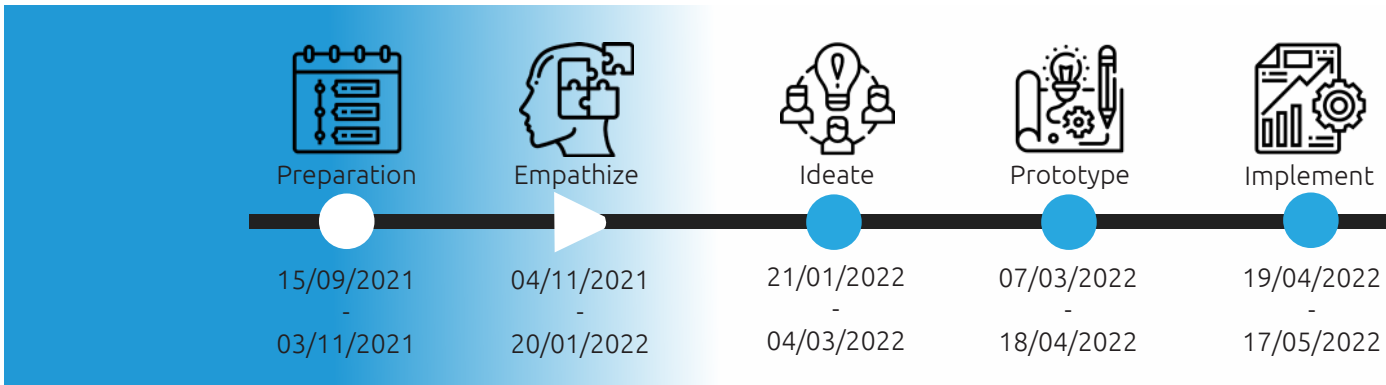
- Τη νομική και θεσμική κάλυψη της συνεργασίας μας
- Τη γνωριμία της ομάδας εργασίας του Hellenic Design Centre, με την ομάδα εργασίας του Θεαγενείου Αντικαρκινικού Νοσοκομείου Θεσσαλονίκης
- Την παρουσίαση της υπηρεσίας προς την ομάδα εργασίας του Θεαγενείου.
- Την πραγματοποίηση κατ' ιδίαν ή online συνεντεύξεων με την ομάδα εργασίας, ύστερα από συνεννόηση και έγκριση της Διοίκησης του του Θεαγενείου. Σκοπός των συνεντεύξεων θα είναι ο εμπλουτισμός της έρευνας μας, αλλά και η αναγνώριση των προκλήσεων που αντιμετωπίζει το Νοσοκομείο.
- Την επιλογή της συγκεκριμένης πρόκλησης που θα μελετηθεί από πλευράς HDC.
- Τη συγκέντρωση του απαραίτητου υλικού από το Θεαγένειο (καταστατικό, έρευνες, αριθμοί επισκεπτών κλπ.)

## 1. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ύστερα από 6 προκαταρκτικές συναντήσεις μεταξύ των εκπροσώπων της εταιρίας Roche, των Διοικητικών υπεύθυνων του Θεαγενείου Αντικαρκινικού Νοσοκομείου Θεσσαλονίκης και των στελεχών του ΚΕΠΑ, ολοκληρώθηκε η νομική και θεσμική κάλυψη της συνεργασίας, καθώς και η δημιουργία ομάδας εργασίας από την πλευρά του νοσοκομείου. Την ομάδα εργασίας στελεχώνουν οι κος. Ιωάννης Φρύδας, Διευθυντής Οικονομικής & Διοικητικής Υπηρεσίας, κος. Βασίλης Μπλίκης, Τμηματάρχης Γραμματείας Εξωτερικών Ιατρείων, κα. Θάλεια Λάλα, Παθολόγος, Επιμελήτρια, Α΄ Ογκολογική - Χημειοθεραπευτική Κλινική, κος. Αναστάσιος Μπούτης, Παθολόγος - Ογκολόγος, Γ΄ Ογκολογική - Χημειοθεραπευτική Κλινική, κος. Γιώργιος Ρέκατας, Δρ. Φαρμακευτικής ΑΠΘ, Νοσοκομειακός Φαρμακοποιός ΕΣΥ και η κα. Ζαχαρένια Πετράκη, Τομεάρχης Παθολογικού Τομέα. Η ομάδα εργασίας θα συνεργάζεται στενά με τα μέλη του ΚΕΠΑ σε όλα τα στάδια υλοποίησης της υπηρεσίας "Design Thinking Theageneio". Η συμμετοχή τους θα συμβάλει στη σωστή κατανόηση των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι ασθενείς και το προσωπικό του νοσοκομείου, στην επιλογή της επικρατέστερης πρόκλησης, καθώς επίσης θα αποτελέσουν τον πυρήνα ανάπτυξης όλων των προτεινόμενων λύσεων.



## Empathize Phase ◀◀◀◀◀◀



### Η δεύτερη φάση της υπηρεσίας Design Thinking Theageneio περιλάμβανε:

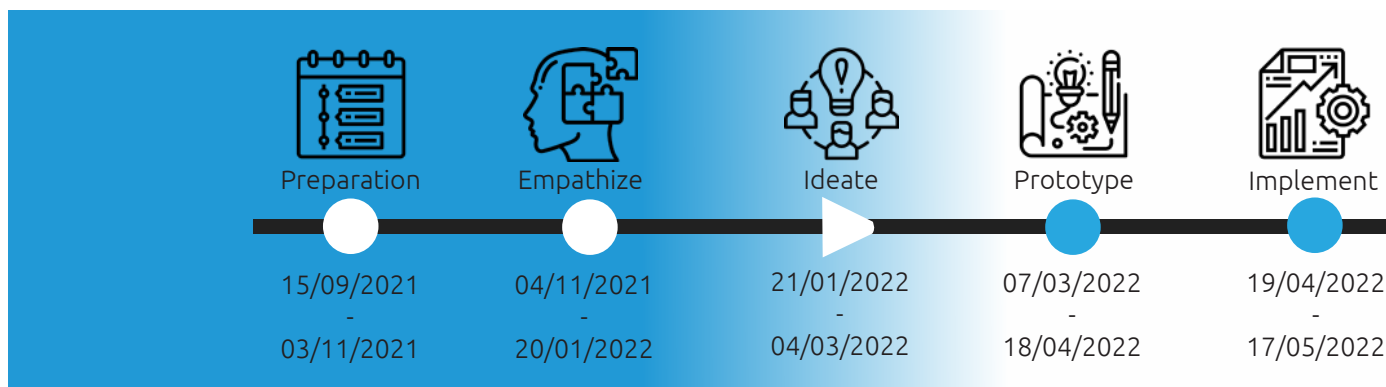
- Τη σύνθεση του εργαλείου STEEP trend Analysis, το οποίο προσέφερε πληροφορίες για τις επιπτώσεις, το περιβάλλον και το περιεχόμενο της πρόκλησης.
- Την εξέταση & διερεύνηση της πρόκλησης από διάφορες πλευρές.
- Τη χαρτογράφηση του οικοσυστήματος του Νοσοκομείου για τη μόχλευση νέων ιδεών.
- Την καταγραφή των κυριότερων εμπλεκόμενων μερών, έτσι ώστε να φανερωθούν τα πρόσωπα κλειδιά που καθορίζουν την επιτυχία του έργου.
- Τη μετατροπή της πρόκλησης που αναδείχθηκε στην πρώτη φάση, αυτή του Preparation, σε ευκαιρία.
- Τον σχεδιασμό του πλάνου εργασιών του Design Project.
- Τη συγκέντρωση πληροφοριών για τους επισκέπτες/χρήστες όσον αφορά στη ζωή τους, στις ανάγκες τους, στις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν, καθώς και σε αυτά που τους ενδιαφέρουν.
- Την κατανόηση των συναισθημάτων & των συμπεριφορών τους.
- Την παρατήρηση του κόσμου μέσα από τα μάτια των επισκεπτών/χρηστών και την κατανόηση του τρόπου που αντιλαμβάνονται τις υπηρεσίες, καθώς και τι νιώθουν σε κάθε στάδιο επαφής με το Νοσοκομείο.
- Την έμπνευση από τους επισκέπτες/χρήστες και την εύρεση νέων λύσεων που να καλύπτουν τις κρυφές ανάγκες και προσδοκίες τους.

### Οι μέθοδοι και τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν:

- STEEP Analysis
- Activity System
- Stakeholders Map
- Observation
- User Interviews
- Personas

Επισημαίνεται ότι η καθυστέρηση που προέκυψε σε σχέση με το αρχικό πλάνο, οφείλεται σε τεχνικά ζητήματα του νοσοκομείου, όπως οι απαραίτητες άδειες εισόδου λόγω COVID19 και GDPR.

## Ideation Phase



#### Η τρίτη φάση της υπηρεσίας Design Thinking Theageineio περιλάμβανε:

- Την ανακάλυψη ιδεών και λύσεων που ταιριάζουν απόλυτα στο προφίλ των επισκεπτών/χρηστών του νοσοκομείου
- Την ανακάλυψη δημιουργικών τρόπων επίλυσης των προκλήσεων του νοσοκομείου

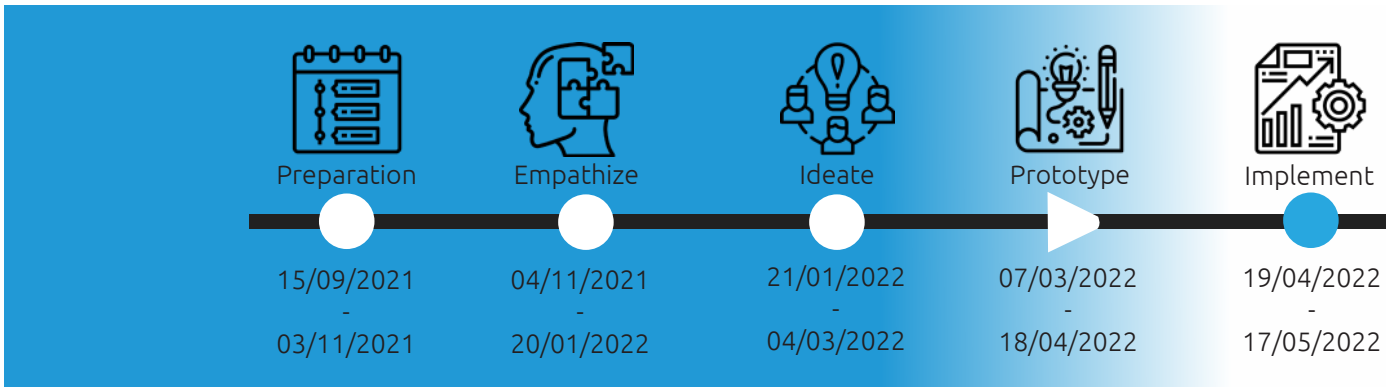
#### Οι μέθοδοι και τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν:

- User Journey Map
- Inspiration
- Classic Brainstorming
- Clustering Ideas
- Voting Ideas

Επισημαίνεται ότι η καθυστέρηση που προέκυψε σε σχέση με το αρχικό πλάνο, οφείλεται σε τεχνικά ζητήματα του νοσοκομείου, όπως οι απαραίτητες άδειες εισόδου λόγω COVID19 και GDPR.



## Prototype Phase ◀◀◀◀◀◀



### Η τέταρτη φάση της υπηρεσίας Design Thinking Theageneio περιλάμβανε:

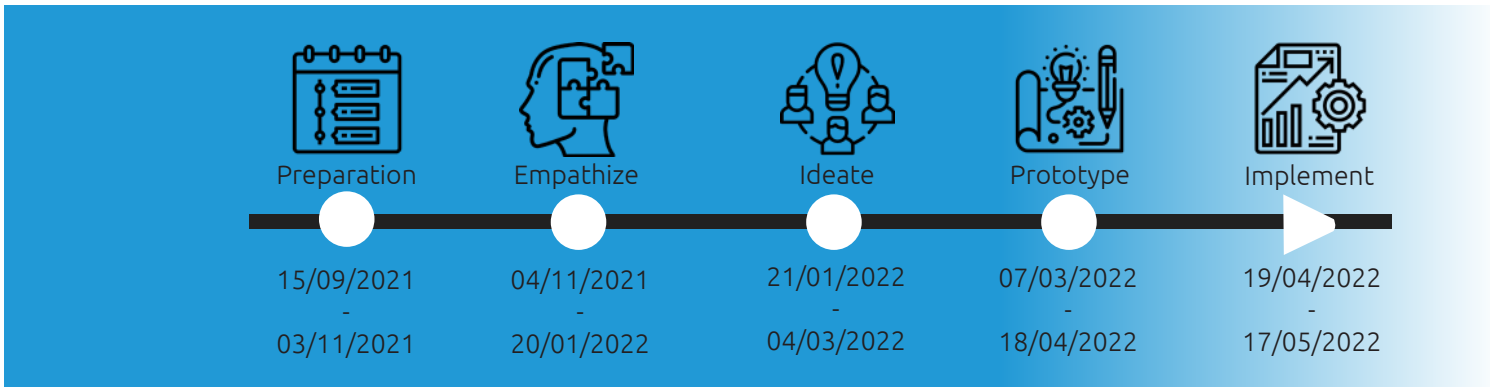
- Την οπτικοποίηση των πιο υποσχόμενων λύσεων μέσω της δημιουργίας πρωτοτύπων
- Τη διασφάλιση ότι τα πρωτότυπα των λύσεων που έχουν δημιουργηθεί, ευθυγραμμίζονται με τις ανάγκες των επισκεπτών/ χρηστών του νοσοκομείου
- Την ανάδειξη καινοτόμων λύσεων που δεν προέκυψαν από προηγούμενο στάδιο

### Οι μέθοδοι και τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν:

- Prototype
- Prototype Test

Επισημαίνεται ότι η καθυστέρηση που προέκυψε σε σχέση με το αρχικό πλάνο, οφείλεται σε τεχνικά ζητήματα του νοσοκομείου, όπως οι απαραίτητες άδειες εισόδου λόγω COVID19 και GDPR.

## Implementation Phase ◀◀◀◀◀◀



Η 5η και τελευταία φάση περιλάμβανε την ανάπτυξη της στρατηγικής και του πλάνου υλοποίησης των ιδανικών λύσεων που προέκυψαν από τις προηγούμενες φάσεις. Σε αυτό το σημείο, το HDC απέστειλε το concept των νέων λύσεων και τις πληροφορίες που συλλέχθηκαν καθ' όλη τη διαδικασία υλοποίησης του Design Challenge.

### Επιγραμματικά η πέμπτη φάση της υπηρεσίας Design Thinking Theageneio περιλάμβανε:

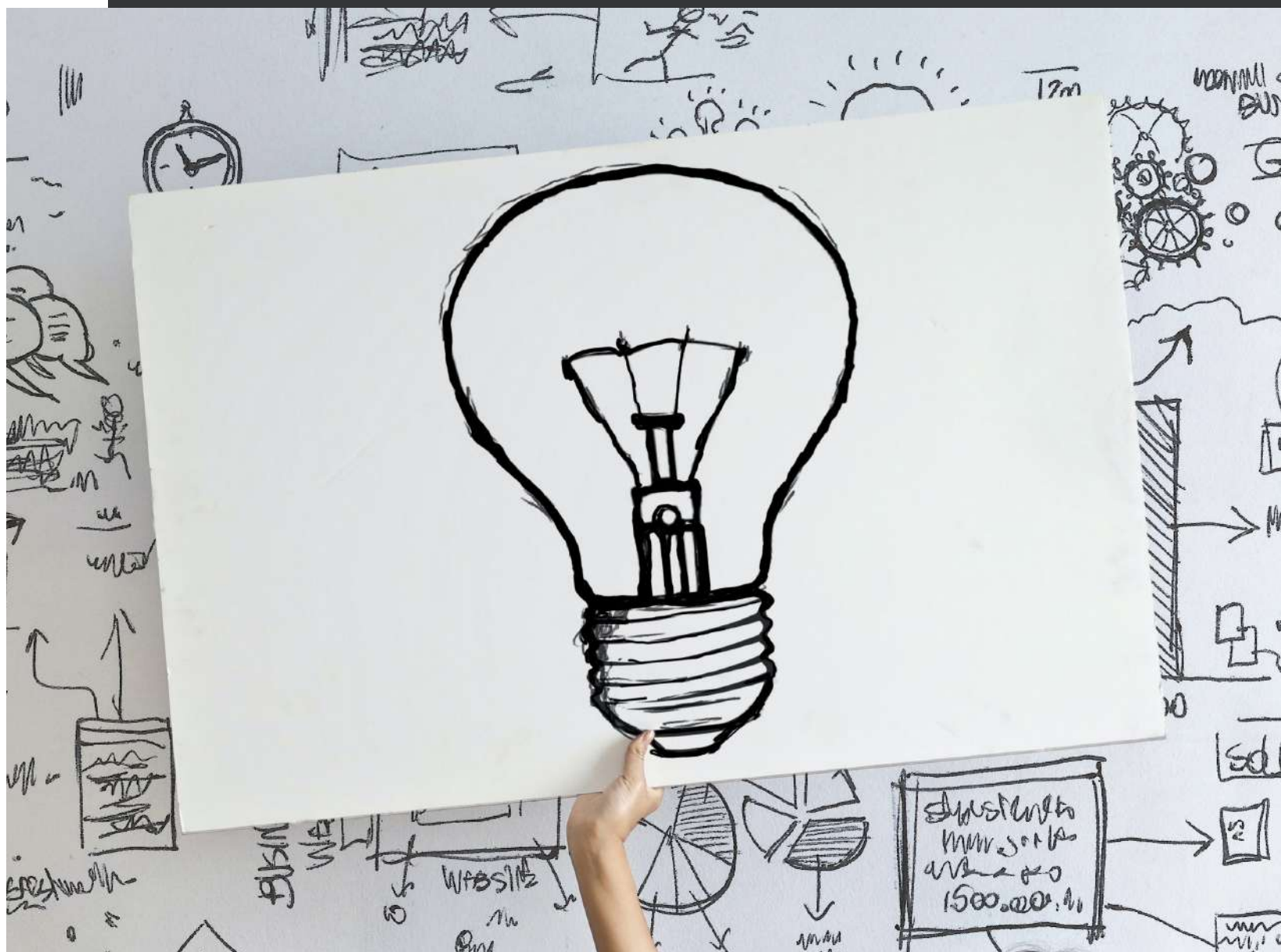
- Τον καθορισμό του κόστους και το χρονοδιάγραμμα μέρους ή του συνόλου υλοποίησης των λύσεων
- Δημιουργία πλάνου εργασιών

### Οι μέθοδοι και τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν:

- Plan the Service
- Launch the Service

Μετά και την παρουσίαση των τελικών πρωτοτύπων προς τη διοίκηση του Θεαγενείου, η ομάδα του Hellenic Design Centre προέβη στην εκτύπωση του φυλλαδίου «Οδηγός επίσκεψης στο Θεαγένειο», τα αντίτυπα του οποίου παραδόθηκαν στη διοίκηση του νοσοκομείου, με στόχο να διανεμηθούν σε δομές υγείας της Βόρειας Ελλάδας.

Η ομάδα του HDC θα παραμείνει στη διάθεση του Θεαγενείου για οποιαδήποτε υποστήριξη χρειαστεί σε σχέση με τα τελικά παραδοτέα.



**hdc**

Hellenic Design Centre

powered by  **KEPA**  
BUSINESS & CULTURAL  
DEVELOPMENT CENTRE

  
info@hellenicdesigncentre.gr

  
+30 2310 413285

  
www.hellenicdesigncentre.gr

  
Χαλκιδικής 63, 54248, Θεσσαλονίκη



