

INIMESE TEEKOND TEENUSEL

Dementsusega inimese vaates

Jaga valitud teekond 8–10 etapiks. Esimene etapp on olukord, mis eelneb teenusele, tegevusele, protseduurile. Viimane etapp on olukord, mis järgneb teenusele, tegevusele, protseduurile.

KELLE VAATES? _____

TEEKOND / FOOKUS _____

	TEEKONNA ETAPP Teekonna etapp on ajaliselt tähenduslik osa teekonnast.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
OLUKORD / KONTEKST	OLUKORD / KONTEKST Olukord ehk kontekst - mis inimese ümber ja temaga sel hetkel toimub. Nt koht, ajaline kontekst, teised inimesed, taustal toimuv muu sündmus jmt.										
	PUUTEPUNKTID JA OSALEJAD Puutepunktid: konkreetne koht, objekt, kanal või suhtlushetk, mille kaudu inimene teenust kogeb. Osalejad: konkreetsed inimesed, kes selles olukorras teevad teenusega seotud toiminguid, kujundades inimese kogemust teenusest.										
KUIDAS INIMENE SEDA KOGEB? Vaadake iga etappi selle inimese silmade läbi, kelle kogemust kaardistate.	MIDA INIMENE TEEB JA KOGEB? Mida ta selles etapis teeb? Mida inimesega tehakse? Mida ta näeb, kuuleb või muul viisil kogeb?										
	MIS ON INIMESE JAKS SELLES ETAPIS OLULINE? Mida ta soovib? Mida ta vajab? Millest ta tahab hoiduda?										
	EMOTSIOONID Kuidas inimene end selles olukorras tunneb? (Reflekteerige: Mida me näeme väliste märkidena? Mida me arvame, et see võib tähendada?)										
	VALIK JA ISESEISVUS Mida inimene teeb ise? Mida ta saab ise valida või otsustada? Millist tuge ta saab, et ise teha, valida või otsustada?										
MIDA SEE MEILE TEENUSE KOHTA ÜTLEB?	MIS TOETAB? MIS TAKISTAB? Mis toetab või takistab head kogemust, autonoomiat, tähenduslikkust?										
	VÕIMALUSED TEENUST PAREMAKS TEHA Mida saaksime muuta, lihtsustada või teisiti teha? Mida võiksime väikese katsetusena proovida?										