

# Hvorfor bliver de ved med at ringe?

Sådan arbejder vi med sammenhængende service i Københavns Borgerservice

/ Søren Top-Nørgaard, digital forretningsudvikler og projektleder  
/ Sille Eschenburg, digital forretningsudvikler og servicedesigner



# Hvem er vi?



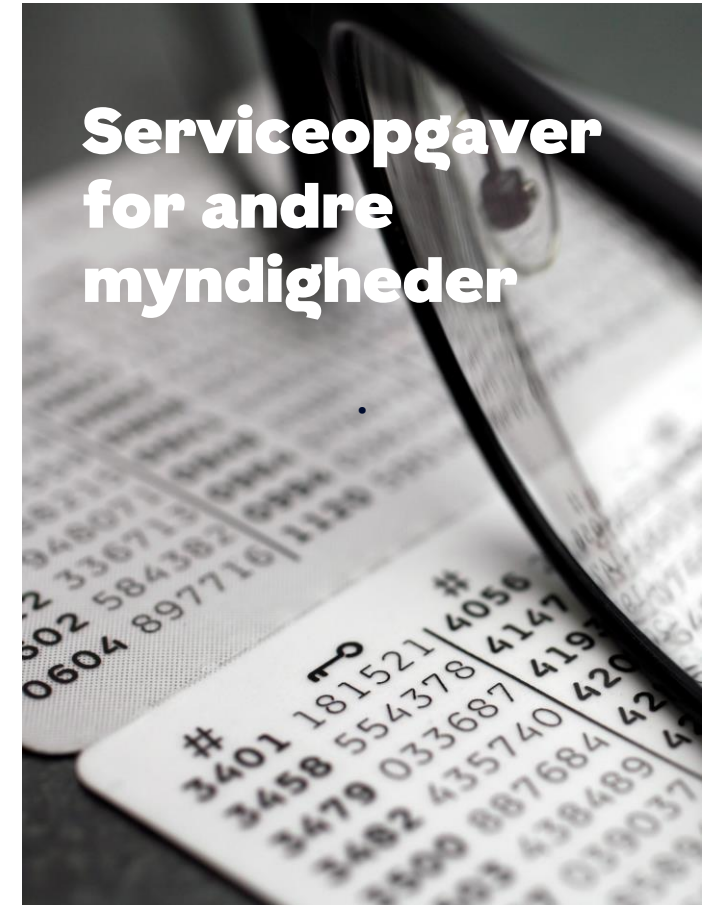
**Søren Top-Nørgaard**  
Digital forretningsudvikler  
og projektleder  
Cand.scient.soc

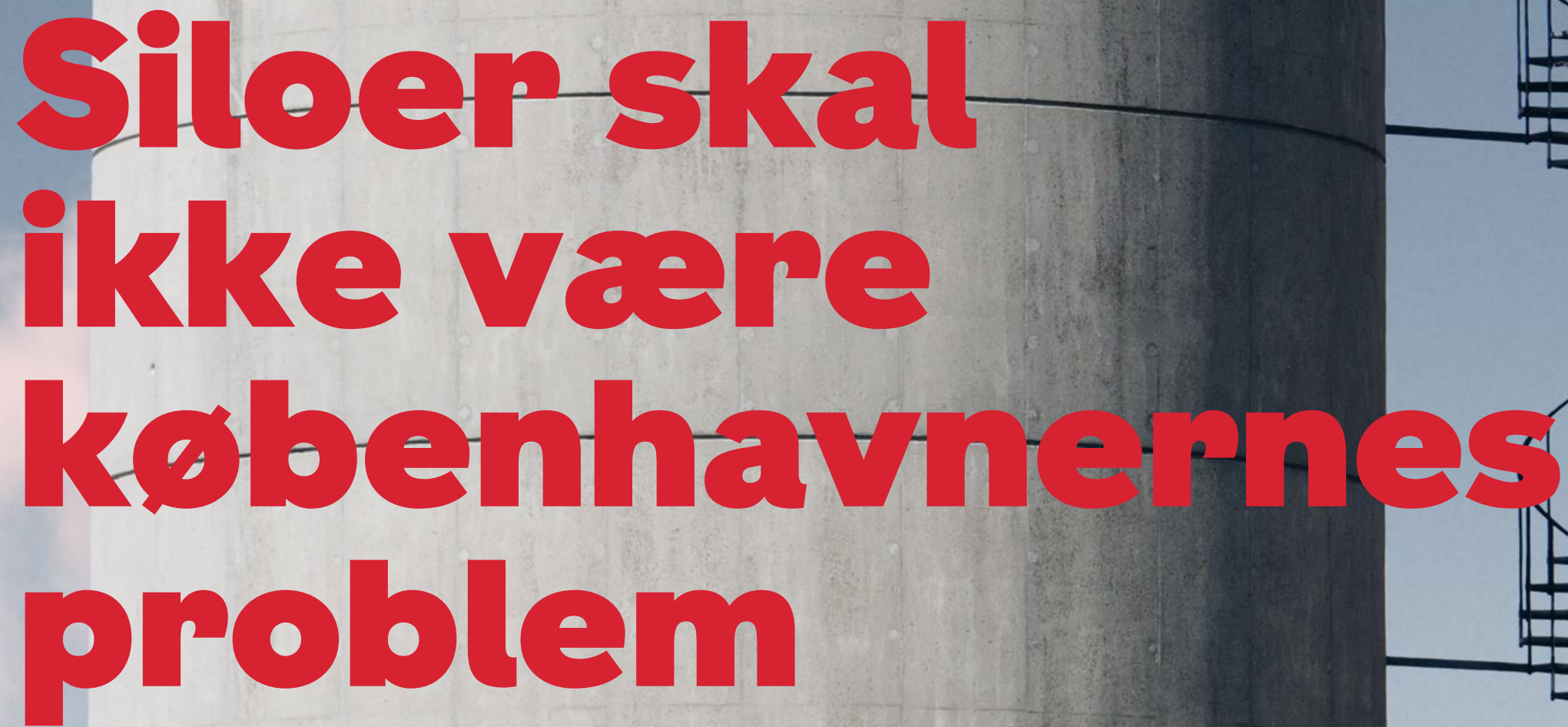


**Sille Eschenburg**  
Digital forretningsudvikler  
og servicedesigner  
Cand.it.

# Hvad laver vi i Københavns Borgerservice?

"Sammen gør vi det nemt at være københavnere - og giver overblik og svar!"

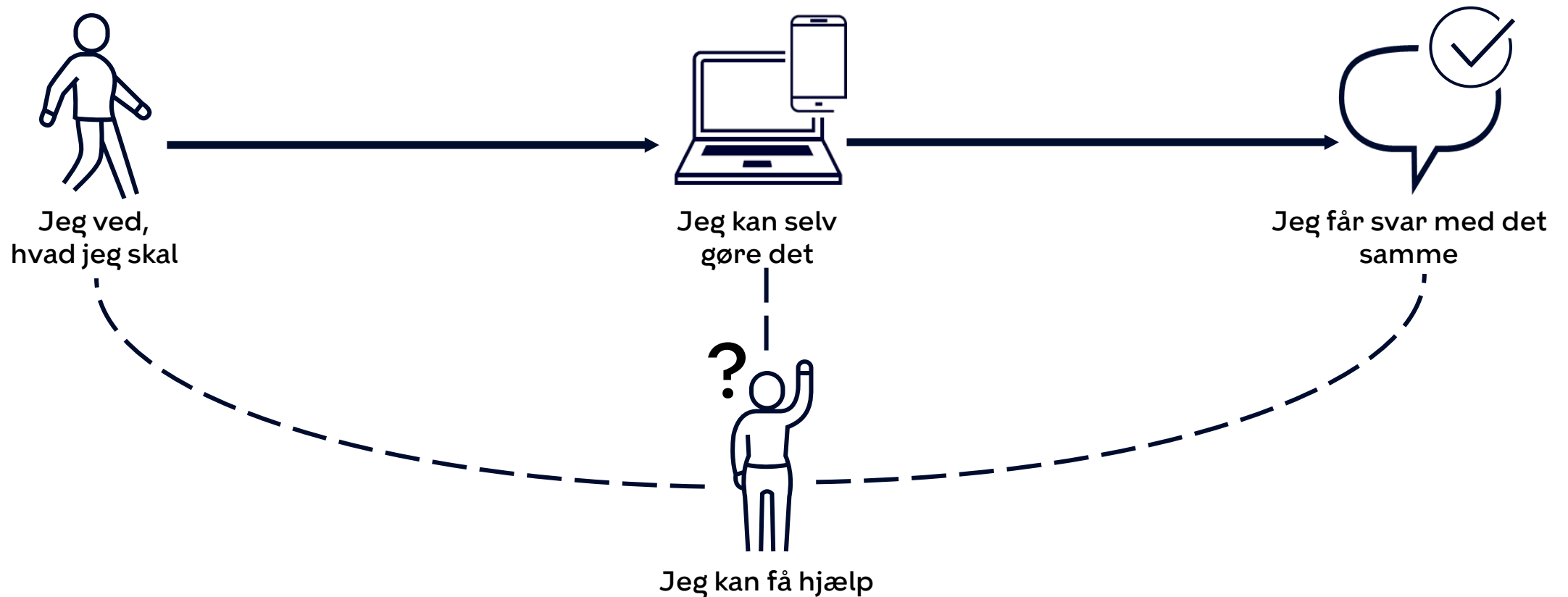




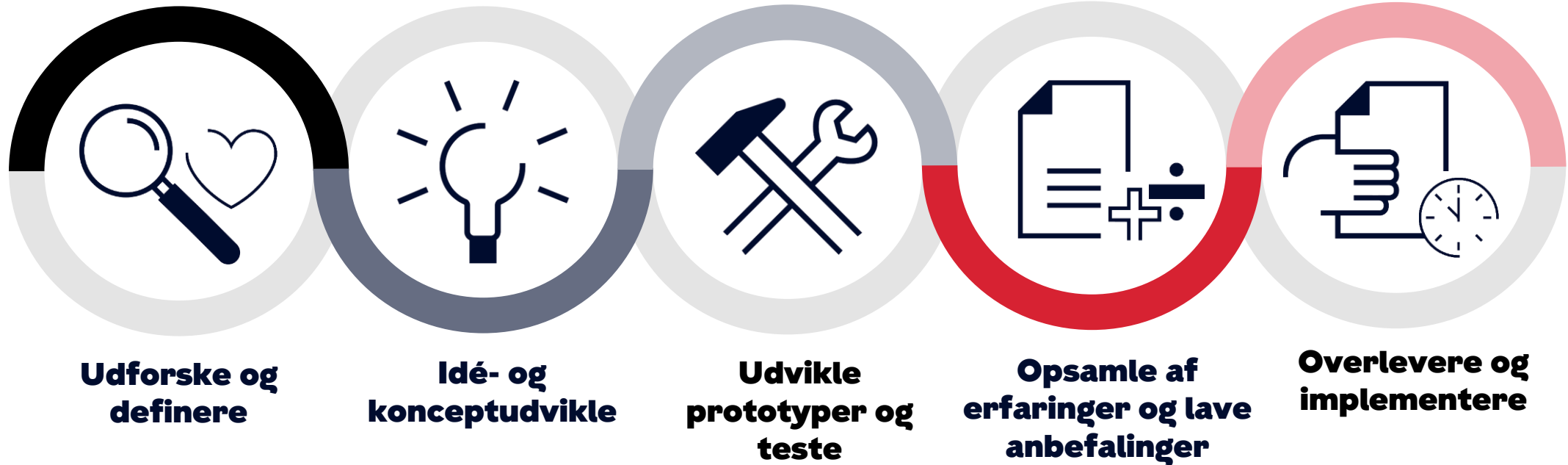
**Siloer skal  
ikke være  
københavnernes  
problem**

# Fire servicepejlemærker

## for sammenhængende service



# Design thinking som metode



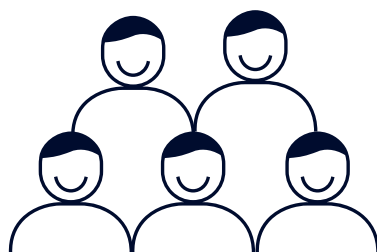
# Design-sprint

4 uger



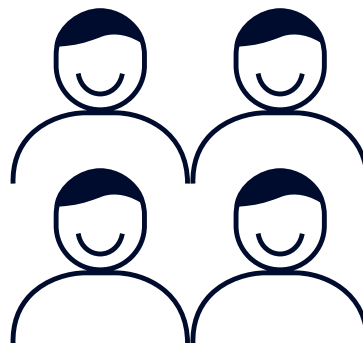
## Borgerne

Inddrages efter behov,  
men som minimum i  
udforsknings-fasen og  
testfasen



## Eksterne aktører/interessenter

Inddrages efter behov



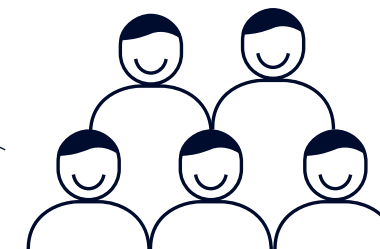
## Sprint-team

3-4 faste deltagere -  
3 hele dage om ugen



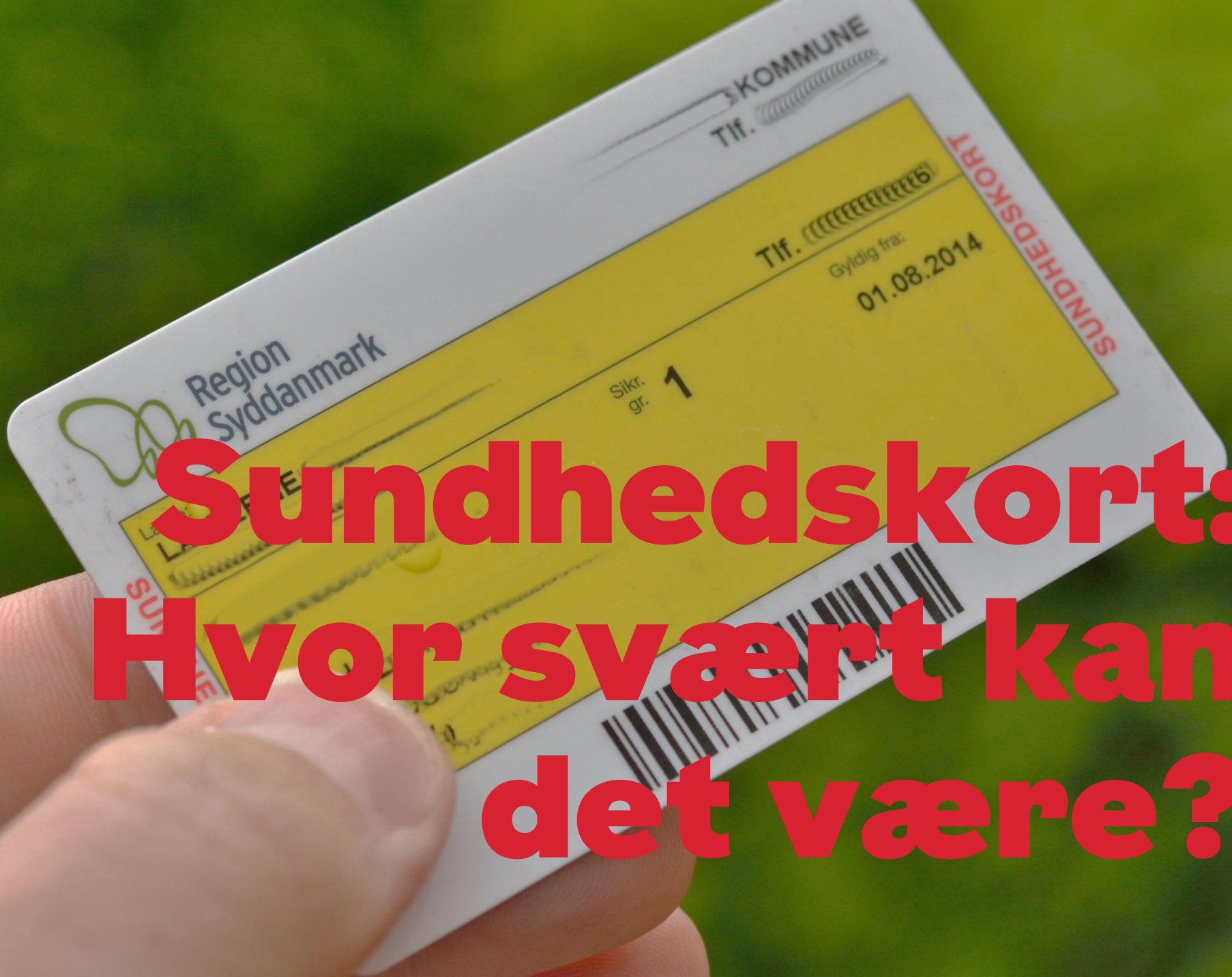
## Sprint-ejer

Deltager i ugentligt sprint  
check-in og hjælper med  
løbende afklaring opadtil



## Medarbejdere og ledere

Inddrages efter behov



**Sundhedskort:  
Hvor svært kan  
det være?**

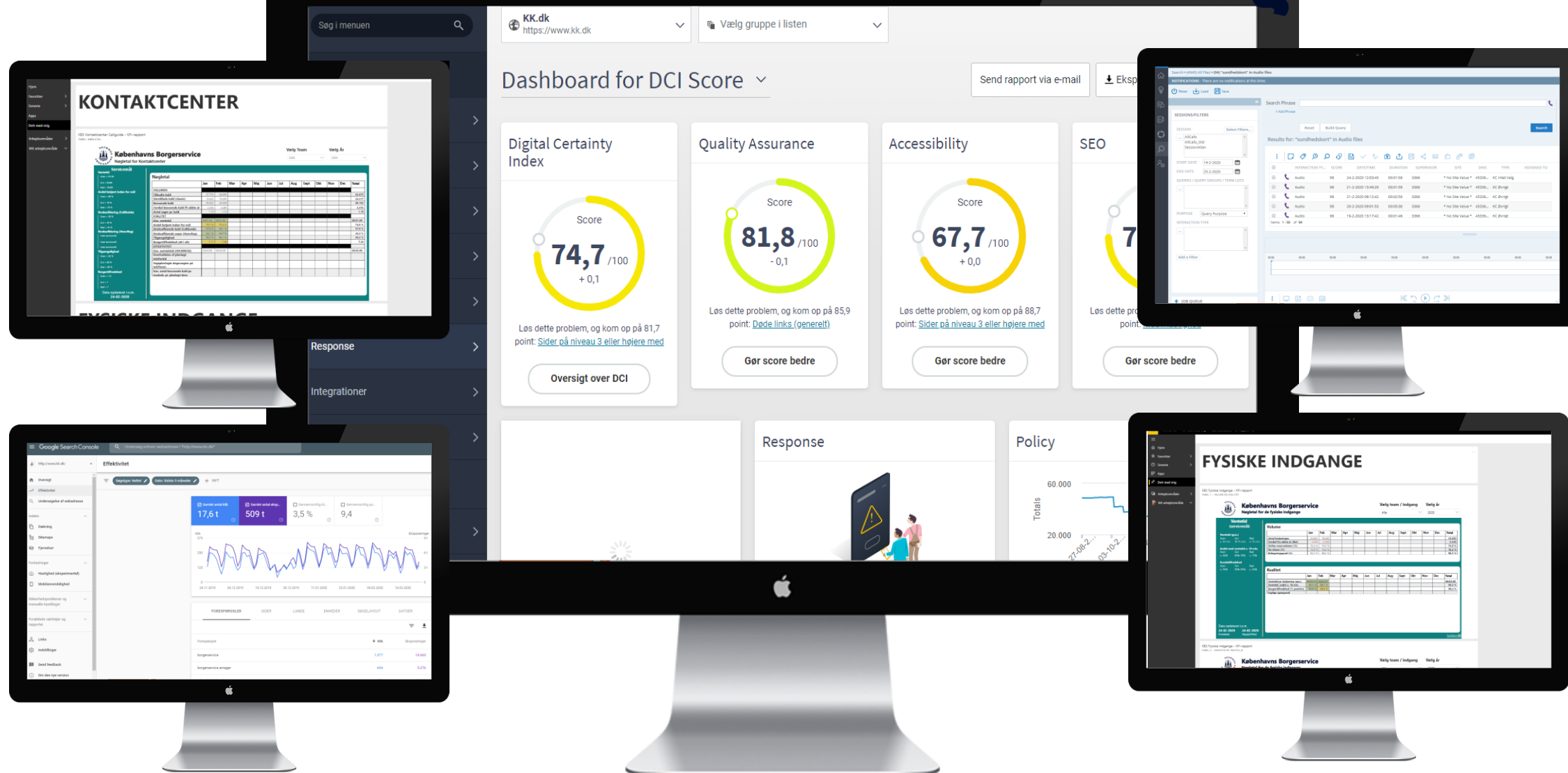


# Uge 1

**Udforske og definere**

# Siteimprove ...

## ... er bare én datakilde ud af mange



# Baseline (per måned)



**454**

Fysiske henvendelser



**2.370**

Besøg på sundhedskort-side på kk.dk



**1.206**

Besøg på sundhedskort-side på international.kk.dk



**1.016**

Gennemfører selvbetjenings-løsningen i alt



**1.467**

Kald



**2.185**

Besøg på sundhedskort-side på borger.dk



**2.202**

Påbegynder selvbetjeningsløsningen



**12.700**

Antal udstedte sundhedskort i alt

Mange andre løsninger genererer et sundhedskort - fx flytning, lægeskift m.fl.

**Selv ud at  
skaffe data**

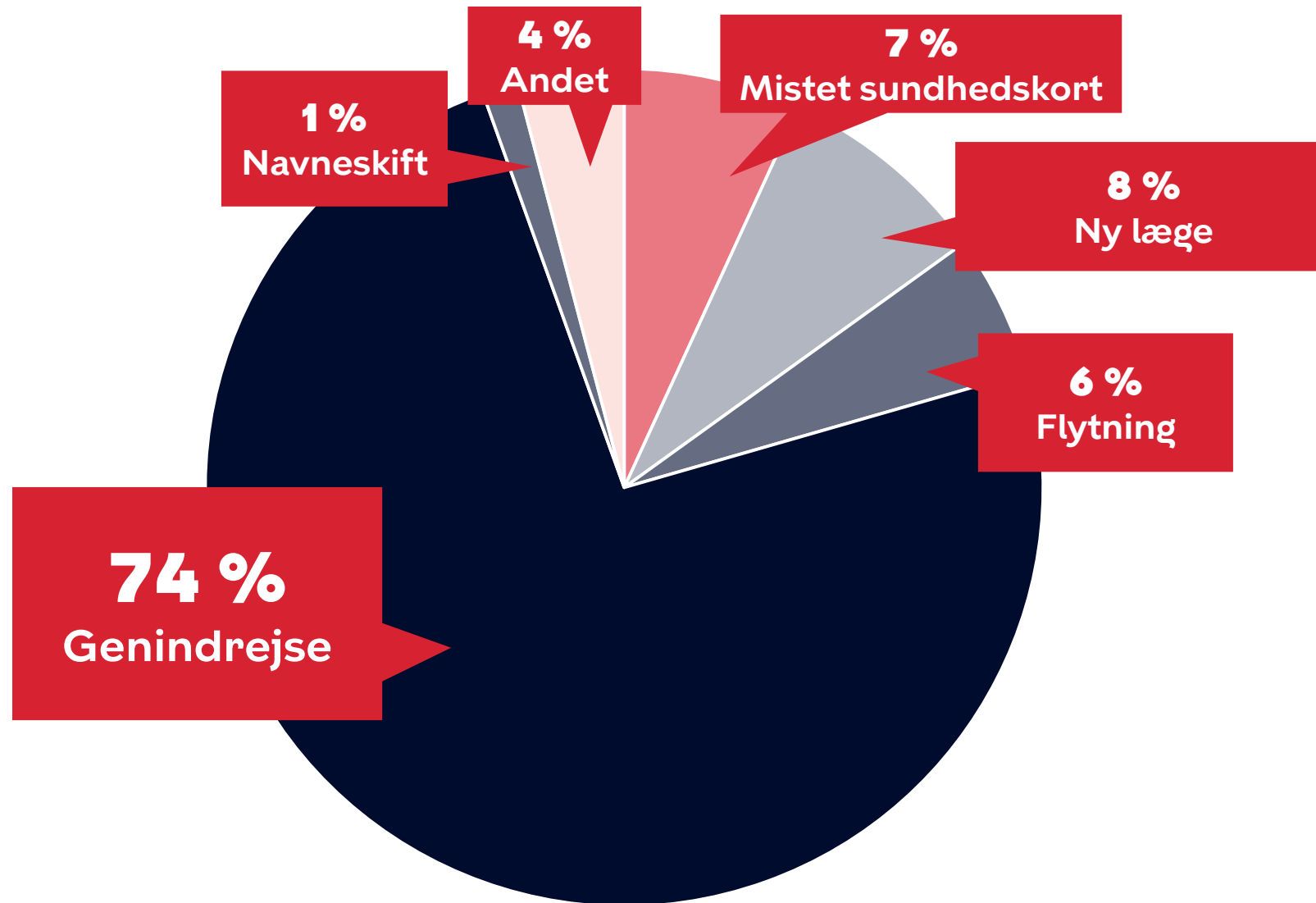




# Hvorfor møder de op?

Manuel optælling

# Hvorfor møder de op om sundhedskort?



# Genindrejse

KØBENHAVNS KOMMUNE

BORGER ERHVERV BRUG BYEN POLITIK OM KOMMUNEN

BORGER | BORGERSERVICE | FLYTNING OG ADRESSE

## Flytte til Danmark – Indrejse

Flytter du tilbage til Danmark fra udlandet skal du booke en tid og møde op i Borgerservice Nyropsgade.

Hvis du som dansk statsborger flytter tilbage til Danmark fra udlandet, skal du give din nye kommune besked. I Københavns Kommune gør du det ved at booke en tid og møde op i Borgerservice Nyropsgade.

Hvis I er flere fra samme familie, der flytter til Danmark samtidig, skal I booke en tid sammen.

[Book en tid i Borgerservice Nyropsgade](#)

### Hvis du er dansk statsborger og flytter tilbage til Danmark

Når du flytter til Danmark fra udlandet, er der nogle krav, du skal være opmærksom på:

- Dit ophold i Danmark skal vare i mere end tre måneder
- Du skal have fast opholdssted eller adresse (du skal vise lejekontrakt, andelsbevis, skøde eller bekræftelse fra logiværten (logiværtserklæring) - læs mere på denne side).

### Det skal du tage med som dansk statsborger

Har du et cpr-nummer, kan du på forhånd [udfylde en blanket om at flytte til Danmark](#). Har du ikke et cpr-nummer, kan du få blanketten, når du møder op. Du kan også tage dit kørekort med som id.

FLYTNING OG ADRESSE

- Meld at du flytter
- Flytte til Danmark – Indrejse
- Få hemmelig adresse
- Tilmeld dig robinsonlisten
- Adresseoplysning
- Bestil bopælsattest og civilstandsattest
- Få oplyst hvem der har adresse i i din bolig – Husejerattest
- Flytte barn eller børn ved skilsmisse
- Flytte fra Danmark til udlandet – Udrejse
- Afmeld person fra din adresse

borger.dk

Digital Post Min Side Log på Søg

Forside / Bolig og flytning / Flytning / Flytning til Danmark

## Flytning til Danmark

- Flytteguide
- Flytning i Danmark
- Adressebeskyttelse
- Hvor skal barnet bo?
- **Flytning til Danmark**
- Udlandsdanskere, der flytter hjem
- Flytning til udlandet
- > Beskyttelse mod reklamer
- > Boligstøtte
- > Ejerbolig
- > Lejebolig
- Andelsbolig
- Ejendomsdata
- Post til døren ved handicap

**Når du flytter til Danmark, skal du møde personligt hos kommunen og anmelde din indrejse**

### Kommunevælger

Vælg din kommune for at se selvbetjeningsløsninger og information, der gælder dig.

Fredensborg

- + Hvis jeg flytter til Danmark
- + Hvis jeg flytter til Danmark fra et EU-land
- + Hvis jeg flytter fra ét nordisk land til et andet
- + Hvis jeg flytter til Danmark fra et land, der ligger uden for Norden, EU eller EØS
- + Notification of change of address to the national registration office

Oplysninger om herboende person **Start** →

Ansøg om optagelse på folketingsvalglisten af personer, der opholder sig i udlandet **Start** →

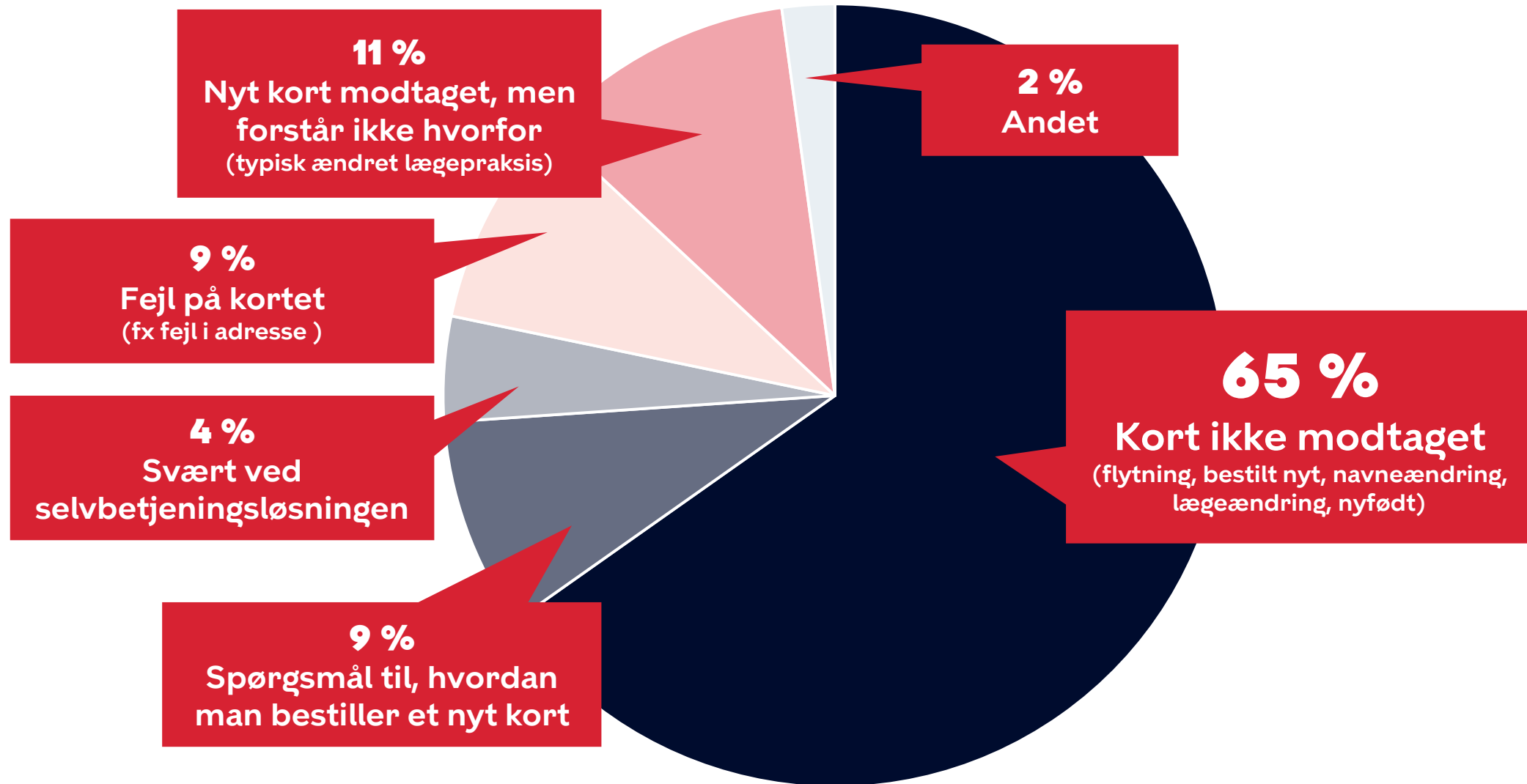
+ Oplys om sygesikringsland **Start** →

# Hvorfor ringer de?

Interaction Analytics



# Hvorfor ringer de om sundhedskort?



# Kaos-uge



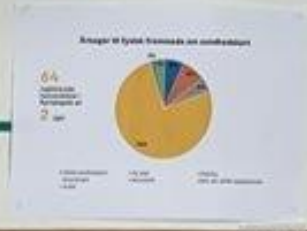
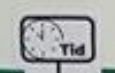
# Uge 2

**Idé- og konceptudvikle**

# Hvorfor ringer de og hvorfor møder de op?

FYSISK

**JANSEN**  
MØDE NR. 01  
HUS



DIGITALT

**KARSEN**  
MØDE NR. 02  
GOOGLE

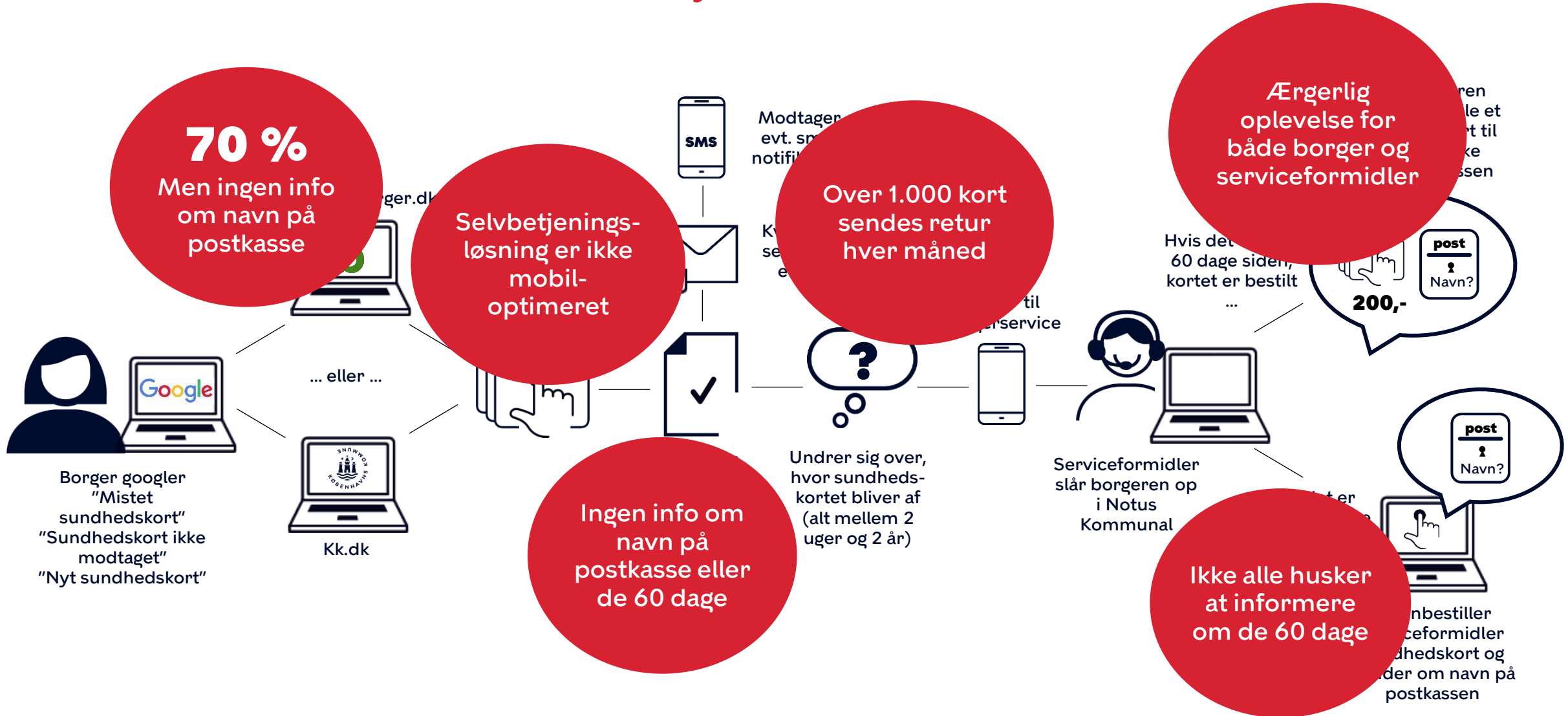
TELEFON

**KIRSTEN**  
MØDE NR. 03  
TELEFON



# AS IS brugerrejse

## Bestil nyt sundhedskort





**Der findes  
en mand ...**

# AS IS sider på kk.dk og borger.dk

BORGER | SUNDHED OG SYGDOM | SYGESIKRING OG LÆGE

## Bestil sundhedskort (gult sygesikringsbevis)

2.370 besøg/md

Hvis du eller dit barn har mistet eller fået stjålet sundhedskortet (gule sygesikringsbevis), kan du bestille et nyt på denne side.

**BESTIL SUNDHEDSKORT (GULT SYGESIKRINGSBEVIS)**  
Log på med NemID

22 %

Du skal logge på med NemID, når du bestiller nyt sundhedskort (gule sygesikringsbevis). Du kan betale for sundhedskortet i den digitale bestilling.

**Det koster 200 kroner (2019) at få et nyt sundhedskort (gult sygesikringsbevis), hvis:**

- Sundhedskortet er blevet væk
- Sundhedskortet er under fire år gammelt og odelagt
- Du ønsker at skifte læge eller sygesikringsgruppe
- Du ændrer navn.

**Det er gratis at få et nyt sundhedskort (gult sygesikringsbevis), hvis:**

- Sundhedskortet er odelagt og mere end fire år gammelt
- Du skal have nyt sundhedskort, fordi du flytter
- Din læge stopper
- Du skifter navn, fordi du er blevet gift (inden for de første tre måneder efter vielsen).

Det er også gratis at få nyt sundhedskort (gult sygesikringsbevis), hvis det kun er magnetstriben, der ikke virker. Det kræver dog, at du [møder op i Borgerservice](#) kortet.

0,38 %

**Så hurtigt får du dit nyt sundhedskort (gule sygesikringsbevis)**

Du får dit nye sundhedskort (gule sygesikringsbevis) med posten cirka 2-3 uger efter din flyttedato/Kommunen har modtaget din betaling.

Modtager du ikke dit sundhedskort, skal du kontakte Københavns Kommune, inden 60 dage fra betalingsdato/flyttedato, ellers skal du betale for et nyt kort.

**Så længe er dit sundhedskort gyldigt**

Dit sundhedskort gælder, så længe du har folkeregister-adresse i Danmark, og oplysningerne på kortet ikke ændrer sig (fx navn, læge eller adresse).

VIDEOGUIDE TIL NYT SUNDHEDSKORT

🔗 [Se videoguide](#) (bedst på tablet eller computer)

0,58 %

borger.dk

Digital Post

Min Side

Log på

Søg

Forside / [Sundhed og sygdom](#) / Sygesikring og lægevalg / Nyt sundhedskort

2.185 besøg/md

- > Sygesikring og lægevalg
  - Det blå EU-sygesikringskort
  - Frit og udvidet frit valg af sygehus
- **Nyt sundhedskort**
  - Pensionist i udlandet og sygesikring
  - Social sikring i udlandet
  - Sygesikring for udlændinge i Danmark
  - Sygesikring og sikringsgrupper
  - Særligt sundhedskort
  - Tandlæger
  - Valg af læge
- > Alarm 112, lægevagt og skadestuer
- > Bliv donor
- > Børns sundhed
- > Dødsfald og begravelse
- > Graviditet og fødsel
- > Hjemmehjælp og ældrepleje
- > Medicin
- > Patientrettigheder
- > Psykiske problemer
- > Sundhedsfremme
- > Vaccination
- > Arbejdsskader
- > Erstatning og godtgørelse
- > Klage over sundhedsvæsenet

## Nyt sundhedskort

Sundhedskortet giver dig ret til sundhedsydelser i Danmark



+ Hvad er et sundhedskort?	
+ Hvem får et sundhedskort?	
+ Bestil nyt sundhedskort (sygesikringsbevis)	Start ➔
+ Hvad koster et nyt sundhedskort?	
+ Midlertidigt sundhedskort	
+ Få overblik over dine konsultationer	
+ Tilmeld dig NemSMS	Start ➔
+ Vis mine sygesikringsoplysninger	Start ➔
+ Min sundhedsjournal	Start ➔
+ Hvis du vil klage	Start ➔
+ Lovgivning	
+ Læs også	

Skrevet af redaktionen på sundhed.dk

# AS IS kvittering + digital post

[Om E-Syggeskring](#) | [Hjælp](#)

## Bestil sundhedskort

Din bestilling 12-4-2013 af nyt sundhedskort for: Anders Andersen

Navn	Gyldig fra	Pris
Anders Andersen	12-4-2013	kr. 200,00

... er gennemført:

Gebytet på kr. 200,00 vil blive trukket på din konto. Kontrolnummer 742461921

Du vil herefter modtage dit nye sundhedskort inden for 14 dage

1

2

[PDF kvittering](#)

[Hjem](#)



# Sammenhængende servicerejser kræver sammenhængende kanaler

Google

borger.dk



DXC.technology



postnord

CARDCOIN

# Uge 3

**Udvikle prototyper  
og teste**

# PROTOTYPE 1: Ændringer på kk.dk



# PROTOTYPE 1: Ændringer i kvittering

[Om E-Sygesikring](#) | [Hjælp](#)

## Bestil sundhedskort

✓ Du har nu bestilt et nyt sundhedskort til Anders Andersen

Navn	Gyldig fra	Pris
Anders Andersen	12-4-2013	kr. 200,00

### Hvornår modtager du dit sundhedskort?

- Din navn skal stå på postkassen - ellers kan Post Nord ikke levere sundhedskortet.
- Du kan forvente at modtage dit sundhedskort inden for tre uger.
- Modtager du ikke kortet inden for tre uger, skal du ringe til os på 33663366.
- Hvis der går mere end 60 dage fra du har bestilt kortet, til du kontakter os, skal du bestille et nyt kort til 200 kr.

1

2

[PDF kvittering](#)

[Hjem](#)

# PROTOTYPE 1: Sms

To uger efter, kortet  
er bestilt

Kære Peter

Har du modtaget dit nye  
sundhedskort?

Hvis du har, behøver du  
ikke at gøre mere.

Har du endnu ikke  
modtaget kortet, skal du  
ringe til os i  
Borgerservice på  
33663366 inden for to  
uger, så undgår du at  
skulle betale for et nyt  
kort.

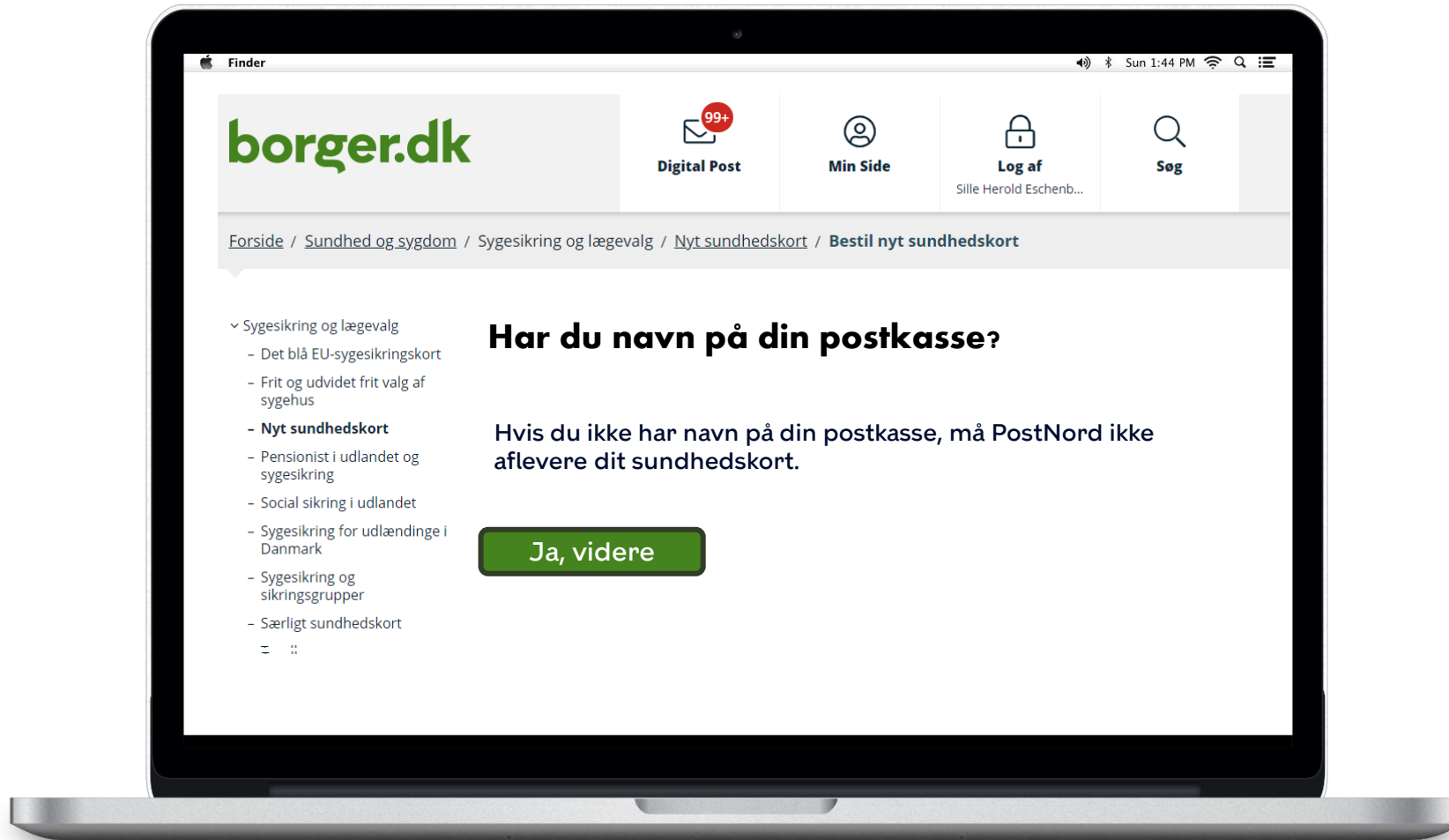
Med venlig hilsen  
Københavns  
Borgerservice



# PROTOTYPE 2: Ændringer på kk.dk



# PROTOTYPE 2: Ændring på borger.dk





# PROTOTYPE 2: Ændring i kvittering

Om E-Sygning | [Hjælp](#)

## Bestil sundhedskort

Din bestilling 12-4-2013 af nyt sundhedskort for: Anders Andersen

Navn	Gyldig fra	Pris
Anders Andersen	12-4-2013	kr. 200,00

**HUSK NAVN PÅ DIN POSTKASSE**  
PostNord må kun aflevere dit sundhedskort, hvis du har navn på din postkasse.

**DU MODTAGER DIT SUNDHEDSKORT INDEN FOR TRE UGER**

1 2

[PDF kvittering](#) [Hjem](#)

# PROTOTYPE 2: Kvittering i flytteløsning

+ Navneændring

+ Lægeskift

+ Skift af sygesikringsgrp.



# PROTOTYPE 2: Sms-notifikationer

Når kortet er bestilt

Kære Peter

Tak for din bestilling af nyt sundhedskort.

HUSK NAVN PÅ DIN POSTKASSE, ellers kan PostNord ikke levere kortet til dig.

Du kan forvente at modtage det d. 28. maj 2019.

Venlig hilsen  
Københavns  
Borgerservice

Kære Peter

PostNord har uden held forsøgt at aflevere dit sundhedskort til dig. Ring til Københavns Borgerservice på telefon 33663366, så de kan hjælpe dig med at bestille et nyt. Så undgår du et ekstra gebyr på 200 kr.

Venlig hilsen  
Københavns  
Borgerservice

Når kortet ikke er blevet leveret

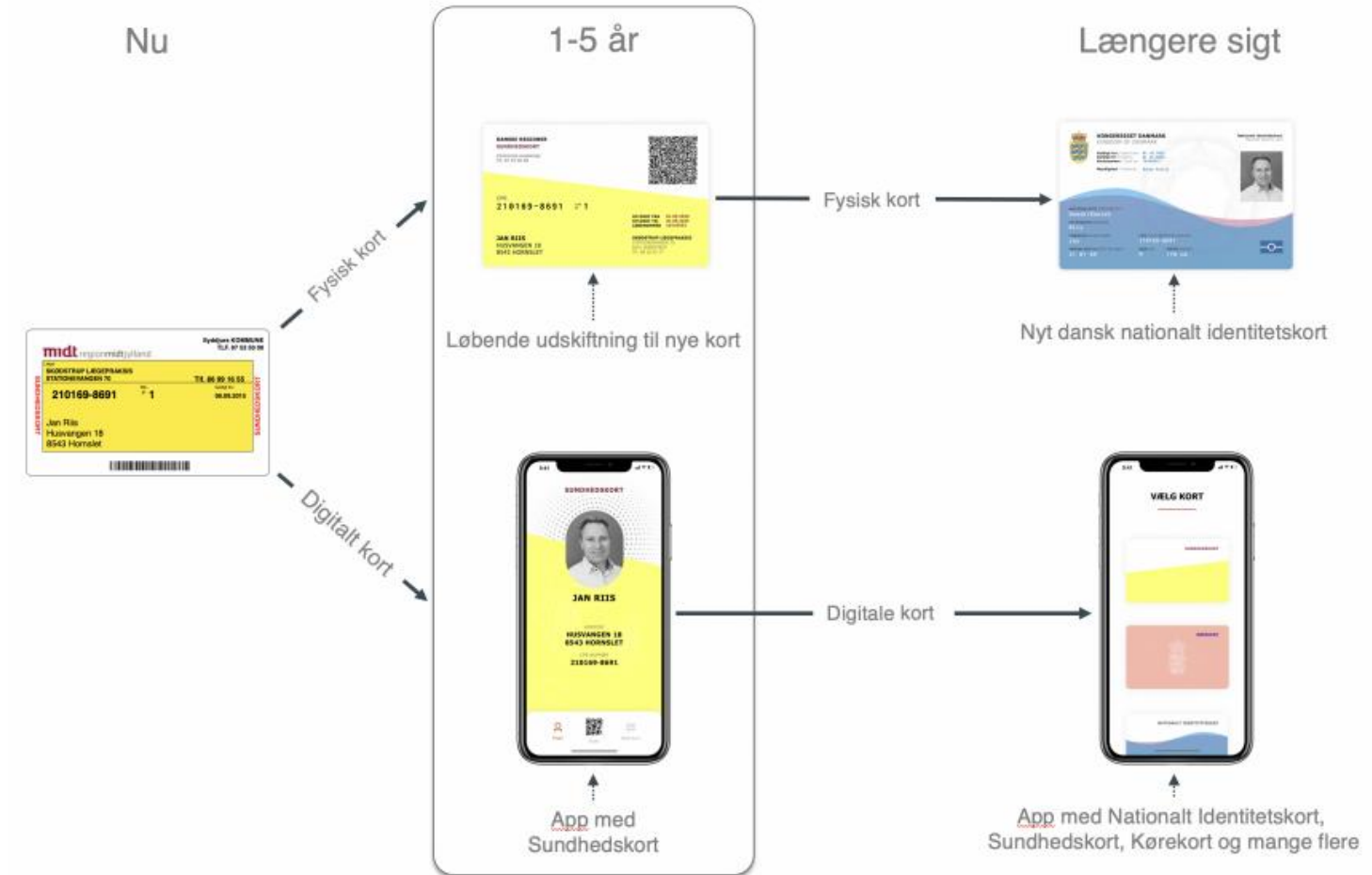


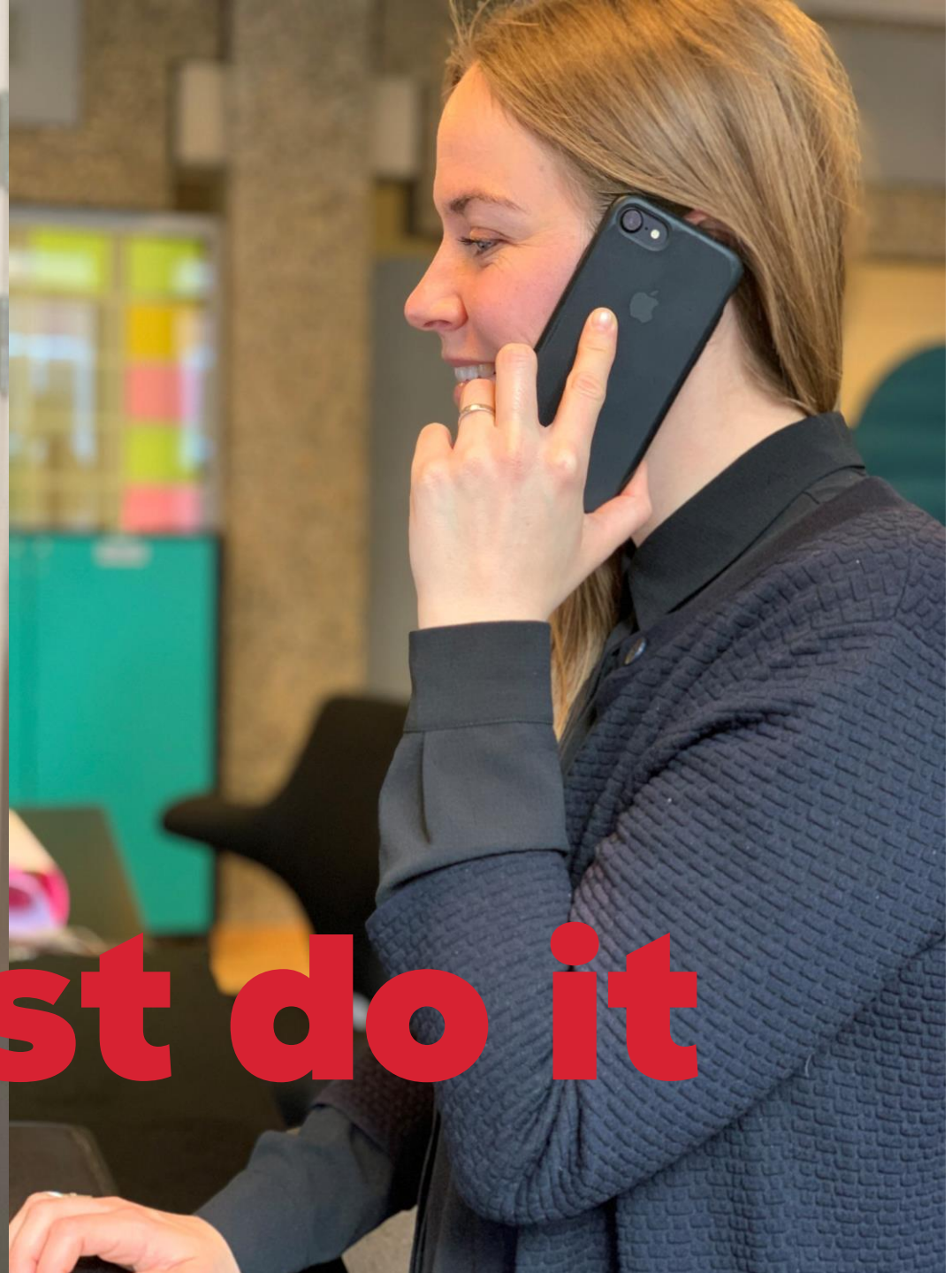
# Uge 4

**Opsamle, overlevere  
og implementere**

# TO BE løsning - engang i fremtiden

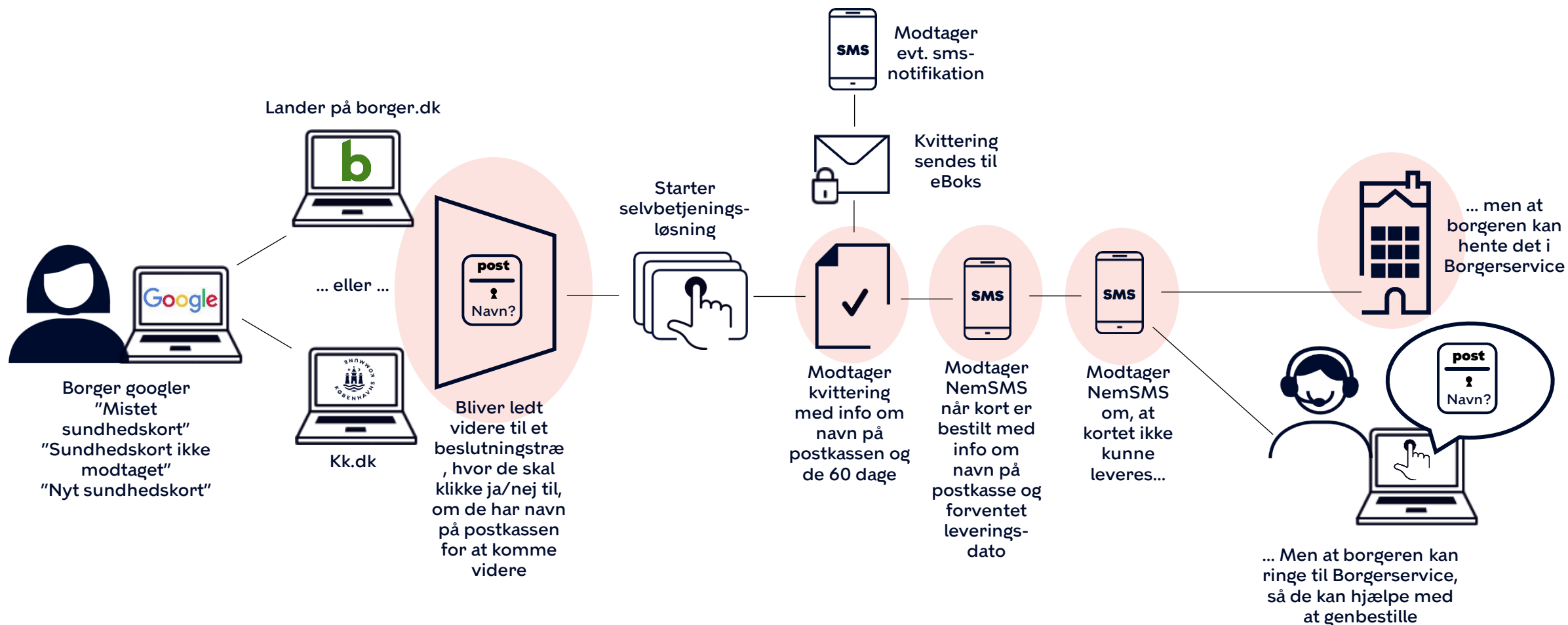
## Et mere sikkert sundhedskort





**Just do it**

# TO BE brugerrejse - et realistisk bud



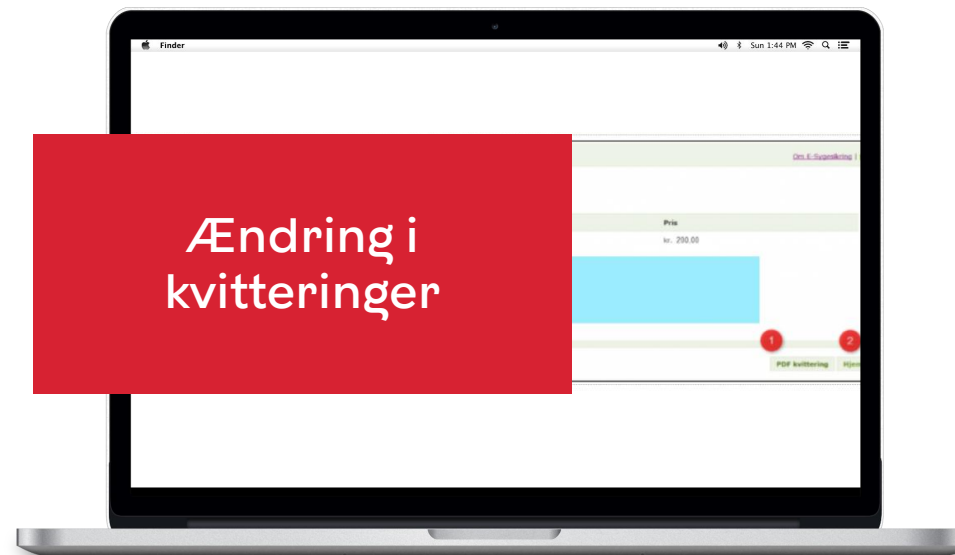


# Konkrete indsatser

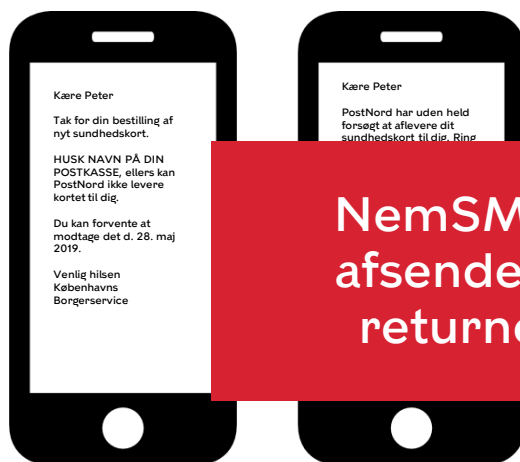
Beslutningstræ på  
kk.dk og borger.dk



Ændring i  
kvitteringer



NemSMS ved  
afsendelse og  
returnering



Afhentnings-  
muligheder i  
Borgerservice



**Nu**

**9 måneder efter**

# Implementering

Vi går heldigvis en mere agil fremtid i møde

