

AUGUST 2011



## NØGLEN TIL PATIENTERNES HUS

- Et servicekoncept der styrker linket mellem patient og sundhedsvæsen.

Center for Sundhedsinnovation leder projektet Patienternes Hus, som skal forny patientservice, og måden den leveres på drevet af patienternes egne præmisser og behov. Det er et ønske, at patientens selvstændighed, ligeværdighed og indflydelse bliver fremmet, og at oplevelsen af hospitalisering reduceres. Den grundlæggende idé er funderet i tankegangen om patient empowerment med fokus på understøttelse af patienters og pårørendes egne ressourcer.

Den konkrete udfordring lyder: Udvikl et koncept til Patienternes Hus, som kan styrke kræftpatientens kompetencer i forhold til at håndtere og leve med deres sygdom, og som har en forbedret kvalitet for patienten og den pårørende, samtidig med at det er ressourcebesparende for sundhedsvæsenet.

## RESULTATET

De studerende skabte Nøglen – et servicekoncept, som styrker relationen og interaktionen mellem patient og sundhedsvæsen. Konceptets formål er at øge brugerinvolvering og undgå patientstigmatisering. Nøglens kerneidé er et site, som giver mulighed for at møde patientens behov forskellige steder i sygdomsforløbet. Sitet består bl.a. af patientens egen opdaterede journal online, som målretter informationen fra hospitalet til den enkelte patient. Patienterne har yderligere mulighed for at dele deres tanker og erfaringer med sygdomsforløbet med andre patienter. Løsningen strømliner kommunikationen mellem sygehusvæsen og patient. Den automatiserer mange af de administrative opgaver og flytter dem væk fra sundhedspersonalet.

### OM PROCESSEN

Problemstillingen blev behandlet på Sommerskolen 2011. Sommerskolens tema var SERVICE. De studerende blev guidet igennem et professionelt innovationsforløb, der byggede på metoder og tilgange til serviceinnovation og servicedesign. Sommerskolen var bygget op omkring en faglig og en praktisk del, og de studerende modtog undervisning inden for begge områder. De studerende arbejdede i tværfaglige grupper og blev igennem tre intensive uger guidet af lektorer og professorer med speciale inden for innovation, proces teori og kommunikation samt professionelle praktikere med erfaring inden for blandt andet ide- og konceptudvikling, iværksættelse, prototyping og brugeranalyser.

### FAKTA

Kursus: Sommerskolen 2011  
 Kursusansvarlig: TORS i samarbejde med Katalyst  
 Deltagere: Studerende fra KU, CBS og DTU  
 Varighed: 3 uger  
 Opdragsgiver: Center for Sundhedsinnovation  
 Facilitatorer: Marjanne Kurth, Katalyst; Jesper Lee Jyderup, Katalyst