

<b>1. Titel på projektforslaget</b>	<b>Fra traditionel hospitalsdrift til patienthotelskoncept - udfordringer og muligheder</b>
<b>2. Projektansøger</b>	Odense Universitetshospital, Adm. Direktør Jens-Otto S. Jeppesen,
<b>3. Lokal projektansvarlig</b> (navn, adresse, stilling, tlf., mail)	
<b>4. Problemstilling</b> – hvilken problemstilling ønskes der designfaglig bistand til at løse.	<p>Odense Universitetshospital er interesseret i at få et designfagligt bud på, hvordan serviceydelser og fysiske servicefaciliteter, der med succes anvendes på patienthotellet, kan overføres og/eller videreudvikles til et sengeafsnit på det egentlige hospital.</p> <p>Patienthotel-konceptet rummer en række driftsmæssige og servicemæssige forbedringsmuligheder, som der er potentiale i at overføre og fremdyrke i de kliniske afdelinger. Men at overflytte konceptet er ikke helt ligetil; det fordrer både en konceptuel, en fysisk og en organisatorisk omstilling af patientforløbet. Og det fordrer løsninger på, hvordan nye serviceydelser samspiller med den eksisterende bygningsramme.</p>
<b>5. Baggrund for problemstilling</b> – beskriv kort hvorfor problemstillingen er relevant og evt. udfordringer	<p>På Odense Universitetshospital er der hos hospitals- og afdelingsledelse stor efterspørgsel på nye måder at designe patientfaciliteter og organisere arbejdsgange, der på den korte bane kan imødekomme kravene om driftseffektivitet og mere sammenhængende patientforløb. De planlagte nye hospitalsbyggerier vil i en opbygningsfase kunne tilbyde et højere serviceniveau end det nuværende hospital. Men da et nyt hospital først er en realitet om 10 år, er der et stort her-og-nu behov, grundet manglen på plejepersonale og højere forventninger fra brugerne/patienterne.</p> <p>Direktionen har derfor besluttet, at der i hospitalets højhus skal etableres et sengeafsnit, som skal drives ud fra koncepterne bag patienthotellet. Sengeafsnittet vil udgøre en etage i højhuset. Projektet vil med stor sandsynlighed opleve bevågenhed fra landets øvrige hospitaler, som står i samme problemstilling. Set i dette lys vil et succesfuldt servicedesign-projekt kunne danne skole for landets øvrige hospitaler, som også arbejder med at integrere patienthoteltænkningen i den traditionelle hospitalsdel.</p> <p>I de seneste 10 år har Odense Universitetshospital - med succes - drevet et patienthotel i et samarbejde med en privat partner. Ideen er, at Patienthotellet skal bidrage til et forbedret patientforløb og en forbedret økonomi i patientforløbene, ligesom det skal udgøre et forbillede for hospitalet, hvad angår kvalitet, service og driftseffektivitet. Udviklingsarbejdet har bl.a. resulteret i, at Patienthotellet i 2006 fik en andenplads i Innovation Cup i</p>

kategorien offentlig virksomhed.

Patienthotellet har en høj brugertilfredshed, hvilket dokumenteres løbende gennem tilfredshedsundersøgelse. Patienthotellet anerkendes særligt for at skabe rammer, hvor brugeren bevarer sin integritet: Brugeren bor i eget værelse med eget bad, toilet og mulighed for opredning til pårørende og kan trække sig tilbage til sit eget frirum. Miljøet er roligt og fokuserer på det sunde/raske. En grundlæggende faktor i forhold til at bevare brugerens integritet er, at patienthotellet betragter brugerne som gæster frem for patienter. Brugeren har flere personlige valgmuligheder. Brugeren vælger selv sit eget måltid i restaurantens buffet. Maden bliver dermed et aktivt tilvalg i stedet for et obligatorisk indslag. Et højt kommunikationsniveau gør, at brugeren får indsigt i sit patientforløb og mere aktivt kan indgå i arbejdsflowet på hotellet. De pårørende bydes velkommen på patienthotellet, og der kan hurtigt laves en opredning på værelset til den pårørende. For mere plejekrævende patienter kan dette aflaste personalet, idet den pårørende kan hjælpe med den personlige hygiejne og praktiske gøremål.

Det betyder, at personalet helt naturligt yder en række services, der kan sikre, at brugeren holder sin integritet og mobilitet intakt. Sideeffekten er, at plejepersonalet aflastes, og at brugeren ikke svækkes ved en pacificerende behandling.

Både på brugerniveau og organisationsniveau er der altså store potentialer ved at overføre servicekomponenter fra Patienthotellet til særligt de mobile og selvhjulpne patientgrupper på de kliniske afdelinger.

Men der er også væsentlige udfordringer forbundet hermed. Det er:

- mentale barrierer hos det sundhedsfaglige personale, som måske vægrer sig ved at skulle betragte patienterne som brugere, man kan stille krav til og som modtager services frem for omsorg
- mentale barrierer hos de patienter, der er indstillet på et traditionelt indlæggelsesforløb,
- en utilstrækkelig viden om, hvilke serviceydelser de kliniske patienter efterspørger (måske har de ikke de samme behov som patienthotellets brugere),
- organisatoriske udfordringer ved at skulle omlægge arbejdsgange og -processer,
- fysiske begrænsninger, idet etagen ikke har samme moderne standard som patienthotellet.

Det er næppe muligt umiddelbart og fuldt ud at overføre et eksisterende patienthotelkoncept. Men der er behov for et gennemtænkt design, der tager højde for udfordringerne og peger på hvilke af patienthotellets design- og servicekomponenter, der kan

	overføres og eventuelt hvilke nye servicetilbud, der kan iværksættes, således at patienten bevarer sin integritet og mobilitet.
<b>6. Målgruppe</b> - hvem er målgruppen for projektet. Præciser gerne hvis der er flere målgrupper	Den primære målgruppe er en mobil/ selvhjulpne patientgruppe på Odense Universitetshospital. Med mobil patientgruppe menes en patientgruppe, der har potentialet til i højere grad at blive mere selvhjulpne. De sekundære målgrupper er: 1) Personalet – både på det nuværende patienthotel og personalet, der arbejder med patientgruppen på de kliniske afdelinger. 2) De pårørende, som dels er co-brugere, idet de ligesom patienterne er aftagere af hospitalets serviceydelser, og dels er co-personale, idet de kan påtage sig omsorgsopgaver, der i dag ligger hos personalet.
<b>7. Formål</b> - hvilken forandring skal projektet medføre på lang sigt?	Formålet med projektet er: 1. At skabe en ny hospitalsstandard, der kan imødekomme patienternes stigende forventninger til både service og sundhedsmæssig faglighed på den mest driftseffektive måde gennem en integration af design- og servicekomponenter fra patienthotel-konceptet. 2. At stimulere en ny <i>empowered</i> patientgruppe, der aktivt har indflydelse på patientforløbet og som dermed aflaster plejepersonalet.
<b>8. Succeskriterier</b> - hvad skal gerne opnås med projektet på kort sigt for på lang sigt at kunne opnå det overordnede formål.	Ønsket er, at samarbejdet med en servicedesignvirksomhed kan føre til udvikling af et servicekoncept, tilpasset en etage i Højhuset på Odense Universitetshospital. Konceptet skal bygge på Patienthotellets gode erfaringer med såvel produkt- og serviceinnovation, og samtidig give bud på nødvendige tilpasninger og videreudvikling i forhold til det eksisterende patienthotel-koncept. Konceptet skal ligeledes give bud på, hvilke services der kan understøtte og stimulere de mobile patienter til at være mere selvhjulpne.
<b>9. Interessenter i projektet</b> - institutioner/kommunal ledelse, medarbejdere, borgere etc.	Patienter, brugere, medarbejdere og ledere på Odense Universitetshospital. Landets øvrige hospitaler og regioner, Odense Kommune og Region Syddanmark.
<b>10. Implementering</b> – hvilke overvejelser gøres der for at kunne implementere projektets løsningsforslag.	Etableringen af dette sengeafsnit forventes påbegyndt i marts 2009, og resultaterne fra et service-designprojekt vil derfor kunne implementeres umiddelbart efter projektafslutningen.  Projektet vil i en større sammenhæng have stor bevågenhed, idet gode både metoder og resultater kan anvendes i langt større omfang i det ny OUH og landets øvrige resultater.

<p><b>11. Opbakning til at få løst problemstillingen ved brug af servicedesign</b> – beskriv fx overvejelser, tilkendegivelser herom. (institutionens ledelse, politikere etc)</p>	<p>Ønsket om at overføre, tilpasse og evt. videreudvikle patienthotelkonceptet til kliniske afdelinger er drøftet på såvel ledelses- som medarbejderniveau. Der er stor interesse for at tænke kreativt og gå nye veje og udvikle kvaliteten ved hjælp af metoder til servicedesign.</p>
<p><b>12. Hvilke og hvor vige ressourcer (timer/penge) afsættes til deltagelse i projektet.</b></p>	<p>Odense Universitetshospital vil afsætte de nødvendige ressourcer til projektet jvf. ansøgningsmaterialets beskrivelse af de enkelte faser i et sådant forløb.</p>