

Projektevaluering Caretech Innovation

Projekt Personlig Interaktiv Hjemmeside (C-58)

Deltagere/partnere:

Capgemini

Ortopædkirurgisk Afdeling E

Caretech Innovation

Dato: 3. oktober 2012

Version: c-58 caretech projektevaluering v. 2012-10-03

Projektet var finansieret af Region Midtjylland og EU via Caretech Innovation.

Indholdsfortegnelse

1	EXECUTIVE SUMMARY	3
2	PROJEKT STATUS OG FREMTID.....	4
2.1	INVOLVEREDE VIRKSOMHED (CAPGEMINI).....	4
2.2	INVOLVEREDE PARTNERE (ORTOPÆDKIRURGISK AFDELING, ESA 2, AUH).....	4
2.3	CARETECH INNOVATION.....	4
3	PROJEKTET I FORHOLD TIL KRAVENE TIL PROJEKTER I CARETECH	5
4	UDBYTTE OG LÆRING FOR DELTAGERNE	5
4.1	VIRKSOMHED (CAPGEMINI).....	5
4.1.1	<i>Nye forretningsområder.....</i>	<i>5</i>
4.1.2	<i>Forretningsforståelse.....</i>	<i>5</i>
4.1.3	<i>Innovationsprocesser</i>	<i>5</i>
4.2	ANDRE EKSTERNE PARTNERE (ORTOPÆDKIRURGISK AFDELING, ESA 2, AUH).....	6
4.2.1	<i>Ny teknologi.....</i>	<i>6</i>
4.2.2	<i>Nye processer.....</i>	<i>6</i>
4.2.3	<i>Anden læring og udbytte</i>	<i>6</i>
4.3	CARETECH INNOVATION.....	7
4.3.1	<i>Synergier (In flow til og spill over fra projektet)</i>	<i>7</i>
4.3.2	<i>Projektets metoder og teknikker</i>	<i>7</i>
4.3.3	<i>Ressourcer og tilstedeværelse af kompetencer</i>	<i>7</i>
4.3.4	<i>Forbedret rådgivning mv.</i>	<i>7</i>

1 Executive Summary

Projektets primære mål har været:

- AT analysere og beskrive den nuværende situation for ”raske syge patienter” med udvalgte ortopædkirurgiske lidelser i planlagte forløb. På basis af dette udvikles en prototype af PIH til ”raske syge patienter” med udvalgte ortopædkirurgiske lidelser i planlagte forløb.
- Afprøvning af PIH i praksis.
- Rapport, der beskriver erfaringer med afprøvningen af PIH prototypen, samt status for prototypen ved projektets afslutning.
- Det tilstræbes, at PIH prototypen er kompatibel med relevante systemer som f.eks. EPJ, Omsorgsjournalen, Borger.dk og praktiserende læger (En integrationen med alle disse systemer forventes dog ikke opnået i prototypen).

Udbyttet for Capgemini:

- Afprøve om og hvordan webbooking platformen kan anvendes til direkte patient-rettet kommunikation.
- Projektet har allerede vakt berettiget opsigt hos eksisterende kunder, som kan se fordelene ved at få dele af PIH projektet koblet sammen med webbooking platformen.
- Capgemini har oplevet værdien af brugernes feedback, således at dette kan være med til at justere løsningen løbende, så løsningen i sidste ende rammer brugernes behov/ønsker.
- Erfaret værdien af prototypeudvikling og den arbejdsproces man anvender i Caretech. Værktøjerne muliggør en hurtig og effektiv afprøvning af ideer. Dette bidrager til at der opnås en forståelse for potentialet i løsningerne og eventuelle problemstillinger, inden løsningen udvikles færdig.

Udbyttet for Ortopædkirurgisk afdeling, ESA 2, AUH.:

- Ud fra de sociologiske og etnografiske feltstudier har vi fået stor viden om patientgruppen og deres oplevelser af patientforløbet.
- Den nye teknologi opfylder således nogle af de behov for kommunikation og information, som fremtidens patienter har.
- Projektet vil blive inddraget ved fremtidige effektiviseringer og ændringer af arbejdsgange
- Processen har synliggjort vigtigheden af tværfagligt samarbejde og givet et bredere syn på patienten og vist nye muligheder for IT-baseret information og kommunikation med patienten.

Udbyttet for Caretech Innovation:

- Caretech har øget sin viden om hospitaler og de arbejdsprocesser og forandringsprocesser der foregår på et hospital - specielt i forbindelse med brugen af IT systemer til patient information
- Projektet har bidraget til Caretechs forståelse af kliniske arbejdsgange, herunder samarbejdet mellem sundhedsprofessionelle og de arbejdsprocesser der er omkring patienter.
- Opnået viden om, hvordan man udvikler IT løsninger, der skal anvendes på hospitalet og i patienternes hjem.
- Øget viden om patienters oplevelse af patientforløb, info og kommunikation med sundhedsvæsenet



Der er i forhold til projektbeskrivelsen, der er godkendt af Caretechs bestyrelse, ikke nævneværdige afvigelser. Der er opnået en delvis integration med EPJ i forhold til patientudfyldte spørgeskemaer.

2 Projekt status og fremtid

2.1 Involverede virksomhed (Capgemini)

For Capgemini var projektet en mulighed for at afprøve, om webbooking platformen kan anvendes til direkte patient-rettet kommunikation. Hospitaler gør i disse år mange tiltag for at forbedre kommunikationen med patienterne for på den måde at få dem til at tage vare på eget helbred (patient empowerment). Tiltagene hæver helt sikkert informationsniveauet, men der er risiko for, at patienterne drukner i information. Personlige Interaktiv Hjemmeside projektet havde som formål at prøve at målrette informationen til den enkelte patient.

Capgemini har afsluttet deres andel af projektet og præsenteret løsningen, i form af prototyperne, for udvalgte kunder med henblik på at få kundernes syn på potentialet. Projektet har vakt berettiget opsigt. Indtil videre har kunderne givet en meget positiv feedback og virker interesserede, men der er endnu ikke kommet konkrete aftaler på plads. Der arbejdes pt. koncentreret med en potentiel kunde om at etablere et projekt, der kan bringe resultaterne fra PIH ind i Bookplan produktudviklingen.

2.2 Involverede partnere (Ortopædkirurgisk afdeling, ESA 2, AUH)

Den involverede afdeling har været Ortopædkirurgisk afdeling, ESA 2, Hoftesektoren, Fysio- og Ergoterapien, Tage-Hansens Gade, AUH.

På Ortopædkirurgisk Afdeling, Hoftesektoren, Aarhus Universitetshospital er der et velbeskrevet patientforløb. Et indsatsområde har været patientinvolvering fra første kontakt med afdelingen, så patienten på baggrund af information og vejledning er aktiv medspiller både før, under og efter operation. Praksis har hidtil været mundtlig, skriftlig og i nogen grad PC baseret information.

Ønsket har været videreudvikling af et mere målrettet, personligt informations- og vejledningskoncept til patienten. Information baseret på IT-løsninger, som en integreret del af EPJ, vil skabe mulighed for en enstrengt, målrettet og individuel kommunikation til patienten. Det vil i højere grad inddrage patienten i eget patientforløb og lette arbejdsgange for det involverede personale.

2.3 Caretech Innovation

Projektet er afsluttet i Caretech regi. Projektet har bidraget til at opkvalificere den viden vi, i Caretech, besidder omkring processer og arbejdsgange på hospitalerne.

Projektet viser, at der er et stort behov for innovation indenfor IT-løsninger målrettet patient information. Disse IT løsninger kan indeholde elementer som den standardiserede individuelle indlæggelse, visualisering af patientforløb, genoptræning, mindske dobbeltdokumentation etc.

Derudover har Caretech fungeret som matchmaker mellem Capgemini og Visikon, som arbejder med målrettet patient information gennem animationsfilm. Der ser ud til at kunne være gode synergier mellem de to firmaer og potentiel mulighed for at supplere løsningerne med hinanden. Ellers forventer vi, at Capgemini selv anvender den opnåede viden i forhold til deres produkt Bookplan.

3 Projektet i forhold til kravene til projekter i Caretech

Det vurderes, at projektet lever op til Resultatkrav 1.4 i resultatkontrakten for Caretech.

Projektet har belyst at:

- Der er et stort behov for IT-baserede løsninger, der giver målrettet patient information.
- Capgemini har allerede kunder, der efterspørger dele af PIH prototyperne
- Mulighed for samarbejde mellem Visikon og Capgemini

Det giver mening, at Capgemini arbejder videre med at kommercialisere prototyperne og gøre disse salgbare til nuværende og kommende kunder

4 Udbytte og læring for deltagerne

4.1 Virksomhed (Capgemini)

4.1.1 Nye forretningsområder

Projektet er baseret på komponenter fra Capgeminis Webbooking løsning. Denne løsning har primært fokuseret på håndtering af aftaler på sygehuset.

Gennem projektet har Capgemini erfaret, at der findes et forretningsområde, som ligger sig tæt op af selve aftalehåndteringen på sygehuset. Håndtering af information til patienten og patientens mulighed for selv at give input til behandlingen er et forretningsområde med et spændende potentiale. Hertil kommer hele tankegangen med at sætte patienten i centrum og give patienten mulighed for at designe sin egen genoptræningsplan.

Alt i alt har det åbnet øjnene op for flere forretningsområder, som Capgemini arbejder videre med og diskuterer med potentielle kunder.

4.1.2 Forretningsforståelse

Capgemini har gennem sit arbejde med Bookplan og booking på sygehusene fået et dybt kendskab til forretningsgangen omkring booking af aftaler og arbejdsgangene omkring dette.

Gennem dette projekt har vi fået et dybere kendskab til den informationsstrøm, som bevæger sig mellem patient og sygehus i forbindelse med en aftale med sygehuset. Det drejer sig både om information, som skal tilfalde patienten i forbindelse med indgrebet, men også den information som sygehuset har brug for i forbindelse med udførelsen af indgrebet.

Her ud over har vi fået et indblik i, hvad patienterne lægger vægt på i et behandlingsforløb, og at patienterne har meget forskellige behov. En forskellighed, der stiller store krav til den fleksibilitet, der kræves af det IT-system, der skal understøtte denne arbejdsgang.

4.1.3 Innovationsprocesser

Capgemini har gennem en årrække arbejdet med iterativ systemudvikling og brugerinddragelse. Feedback til løsningerne er dog altid kommet fra workshops afholdt med de kommende brugere, inden systemet er kommet i anvendelse i den konkrete arbejdsituation.

I projektet har vi lavet løbende releases, som brugerne har taget i brug i dagligdagen og afholdt workshops med udgangspunkt i denne afprøvning. Herudover har Caretech afholdt interviews med patienterne/brugerne af systemet, hvilket har givet et godt og detaljeret indblik i løsningens styrker og svagheder. Med udgangspunkt i dette feedback, har løsningen udviklet sig i nye retninger, som vi ikke havde forudset fra starten, dog uden at miste fokus på projekts mål.

Capgemini har gennem projektet oplevet værdien af brugernes løbende feedback baseret på deres anvendelse af systemet i dagligdagen, og hvordan det kan være med til at justere løsningen, således at løsningen i sidste ende rammer brugernes behov.

Gennem projektet har Capgemini også erfaret værdien af prototypeudvikling. Herigennem er det muligt hurtigt og effektivt at få afprøvet nogle ideer under nogle givne rammer og forudsætninger. Derved kan løsningskonceptet afklares hurtigt og billigt. Et vigtigt biprodukt af denne metode er, at man opnår en forståelse for potentialet i en eventuelt fuldt driftsklar løsning og eventuelle problemstillinger i forbindelse med denne, inden den udvikles.

Som sådan er innovations- og udviklingsprocesser i Capgemini blevet udfordret af de nye metoder. Det vurderes pt. i hvilket omfang de nye processer kan integreres i de metoder, Capgemini anvender til udvikling og videreudvikling af sine produkter på sundhedsområdet.

4.2 Andre eksterne partnere (Ortopædkirurgisk afdeling, ESA 2, AUH)

4.2.1 Ny teknologi

Hos den patientgruppe, som kan benytte sig af tablets og smart phones, er det relevant, at information og kommunikation er internetbaseret. Personalet oplever i større grad, at patienterne er informeret via internettet og stiller spørgsmål herud fra. Den nye teknologi opfylder således nogle af de behov for kommunikation og information, som fremtidens patienter har.

Patient og personale vil få større udbytte af PIH, såfremt det integreres i EPJ, dette har dog ikke været målet i forbindelse med prototyperne.

4.2.2 Nye processer

Projektet har på nuværende tidspunkt ikke givet anledning til ændrede arbejdsgange, men erfaringer fra projektet vil blive inddraget ved fremtidige effektiviseringer og ændringer af arbejdsgange.

4.2.3 Anden læring og udbytte

Ud fra de sociologiske og etnografiske feltstudier har man fået stor viden om patientgruppen og deres oplevelser af patientforløbet, eksempelvis måden hvorpå informationsmaterialet er opbygget på. Det har givet anledning til, at der er blevet ændret i det skriftlige informationsmateriale og der er overvejelser omkring brugen af anden form for internetbaseret vejledning og kommunikation, herunder videoklip og brug af e-mail.

Processen har synliggjort vigtigheden af samarbejde mellem faggrupper i- og udenfor sundhedsvæsenet. Det har givet et bredere syn på patienten og for nye muligheder for IT-baseret information og kommunikation med patienten.

4.3 Caretech Innovation

4.3.1 Synergier (In flow til og spill over fra projektet)

Projektet bygger ovenpå den viden, der er indsamlet i et andet Caretech projekt C-01 RRS, som arbejdede, med hvordan man kunne uddanne patienter og derigennem mindske deres angst i forbindelse med et elektivt hofteindgreb.

Nærværende projekt har bidraget til at skaffe en dybere viden om patienters oplevelse af hele patientforløbet. Vi har haft fokus på, hvordan IT skal støtte patienten både før, under og efter indlæggelse og hvilke muligheder man kan opnå derigennem. Den største udfordring for de fleste patienter er at skaffe et overblik over deres forløb. Det kan være emner, som hvornår skal jeg stoppe med medicin, hvornår ophæves bevægelsesrestriktioner etc. Igennem projektet har vi udviklet en tidslinje, som skal være med til at skabe et visuelt overblik over forløbet.

4.3.2 Projektets metoder og teknikker

Caretech Innovation har i projektet primært bidraget med etnografiske ressourcer og projektledelses kompetencer.

Etnograferne har arbejdet med at opnå kendskab til den information, patienten modtager i forbindelse med udskiftning af et hofte led, gennem observationer, interviews og workshops. Derigennem har vi fået identificeret, i hvilke sammenhænge PIH kan understøtte patienten i dennes forløb. Projektet har båret præg af en stor vekselvirkning mellem feltstudier, videndeling og diskussion med patienter, sundhedspersonale og udviklerne.

4.3.3 Ressourcer og tilstedeværelse af kompetencer

Det vurderes, at der i forbindelse med projektet har været de rette kompetencer til rådighed for at vi på tilfredsstillende vis har kunnet opfylde de opstillede mål i projektet.

4.3.4 Forbedret rådgivning mv.

Projektet har anskueliggjort at det er nødvendigt og vigtigt at gennemføre projekter af tværfaglig karakter, hvor både etnografer, it-folk og sundhedspersonale sammen skaber projekter på tværs af deres faggrænser. Dette er en enestående mulighed for at udnytte de synergier, der opstår, når forskellige fagligheder arbejder på kryds og tværs i et projekt som dette.

Vi er overbeviste om, at projektets resultater vil kunne finde anvendelse, når man i sundhedssektoren begynder at arbejde mere intensivt med det sammenhængende patientforløb.