

Aleris Danske Privathospitaler

Aleris Danske Privathospitaler (herefter: "Aleris") er Danmarks eneste landsdækkende privathospital med hospitaler i Herning, Århus, Aalborg, Esbjerg, Odense og Hørsholm.

Aleris har, sammen med designvirksomheden Kontrapunkt og konsulentvirksomheden GEMBA Innovation, gennemført et brugerdreven innovationsprojekt som er resulteret i en anbefaling til et indholdskoncept for et subsite til Aleris' hjemmeside.

Subsitet henvender sig til det kosmetiske markedssegment hvor fortrinsvis kvinder, uden tilskud fra det offentlige, overvejer at få foretaget en operation.

Anbefalingen, der har baggrund i bruger-undersøgelser, lyder på at ændre subsitets kommunikationsvinkel fra at kommunikere som var der tale om et enkelt opfatteligt konsument produkt til at kommunikere et mere nuanceret service-produkt.

Konkret indeholder konceptet tre udviklings-elementer, der er innovative inden for denne branche, i den form og sammenhæng som de foreslås brugt:

- Case-baseret vidensformidling

Segmenterede personas-baserede case-historier om før, under og efter-situationer for patienter i målgruppen: Hver case udvider billedet af den rådgivning patienten modtager hvor personlige situationer, forventninger og resultater belyses i en 360° kommunikation.

- Patientens rejsejournal

Netbåret hjælp og vejledning før, under og efter patients behandling. De rette informationer på de rette tidspunkter. Forventnings-afstemning. FAQ for hele forløbet. En visualisering og kommunikation af hele patientrejsen helt fra den indledende informationssøgning-fase, over den tidligste beslutningsfase og videre til selve operationen samt den afsluttende efter-operations fase, der er forbundet med en kosmetisk operation. Det foreslås at den egentlige patientjournal med alle lægelige informationer også gøres tilgængelig både sprogligt og teknisk gennem en personificeret patientjournal.

- Ændring af hospitalets selvopfattelse

Hospitalet foreslås at ændre betragtningsvinkel fra at se selve hospitalets brand, de fysiske omgivelser samt al kommunikation med patienten fra en drifteffektiv vinkel til en servicepræget patientsynsvinkel.

Innovationsprojektet er gennemført vha. følgende aktiviteter og arbejdsdeling:

1. Opstartsmøde, v/Koordinator Anette Kold Møllergaard og IT-chef Jesper Pedersen, Aleris, kreativ direktør Kim Meyer Andersen, Kontrapunkt og partner Søren Kielgast, GEMBA Innovation.
2. Analyse af det danske marked, v/Koordinator Anette Kold Møllergaard og direktør Tina Schmidt Madsen, Aleris.
3. Gennemførelse af en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse af 100 tidligere patienter, v/Konsulent Anne-Marie C. Thoft og partner Søren Kielgast, GEMBA Innovation
4. International research, v/Senior konsulent Bob Jacobsson, GEMBA Innovation
5. Kick-off workshop, v/Direktør Tina Schmidt Madsen, cheflæge Ib Erik Jensen, sekretær med ansvar for plastikkirurgi Vibeke Skovgaard, speciallæge Nis Alstrup, speciallæge Jens Jørgen Elberg, speciallæge Bo Jønsson, koordinator Anette Kold Møllergaard, IT-chef Jesper Pedersen og sekretærer med daglig dialog med patienter, Aleris, kreativ direktør Kim Meyer Andersen og interaktionsdesigner Martina Gobec, Kontrapunkt, antropolog Louise Pape Thomsen og partner Søren Kielgast, GEMBA Innovation
6. Interview med bruger og speciallæger Jens Jørgen Elberg og Bo Jønsson, Aleris, v/Konsulent Anne-Marie C. Thoft, GEMBA Innovation, afsluttende med en researchrapport.
7. Overleveringsmøde, v/Konsulent Anne-Marie C. Thoft og partner Søren Kielgast, GEMBA Innovation til kreativ direktør Kim Meyer Andersen, interaktionsdesigner Martina Gobec, arkitekt Christina Dyrberg, og Digital Experience Manager Niels Clausen-Stuck, Kontrapunkt.
8. Innovativ konceptudvikling udført af Kontrapunkt på baggrund af indsigter fra Gemba Innovations researchrapport, v/Kreativ direktør Kim Meyer Andersen, projektleder Trine Nielson, interaktionsdesigner Martina Gobec, arkitekt Christina Dyrberg, og Digital Experience Manager Niels Clausen Stuck, Kontrapunkt.
9. Designdrevet interview med brugere for at opnå response på papir-prototyper af de foreslåede innovationstiltag, udviklet af Kontrapunkt, v/Digital Experience Manager Niels Clausen-Stuck, Kontrapunkt.
10. Statusmøde og strategiplanlægning med Powerpoint præsentation af henholdsvis Gemba Innovations brugerundersøgelse samt Kontrapunkts innovationsudvikling incl. brugerreaktioner, v/Direktør Tina Schmidt Madsen og cheflæge Ib Erik Jensen, Aleris, kreativ direktør Kim Meyer Andersen og Digital Experience Manager Niels Clausen Stuck, Kontrapunkt, samt konsulent Anne-Marie C. Thoft og partner Søren Kielgast, GEMBA Innovation.
11. Koncept- og idéudviklingsworkshop med erfarne lægefagligheder hvor Powerpoint præsentation af henholdsvis GEMBA Innovations

brugerundersøgelse samt Kontrapunkts innovationsudvikling incl. brugerkommentarer var til forelæggelse og diskussion, v/ Speciallæge Jens Jørgen Elberg, speciallæge Bo Jønsson, Aleris, kreativ direktør Kim Meyer Andersen og Digital Experience Manager Niels Clausen Stuck, Kontrapunkt, samt konsulent Anne-Marie C. Thoft og partner Søren Kielgast, GEMBA Innovation.

12. Afrapporteringsworkshop hvor Kontrapunkts Powerpointrapport incl. bruger og lægefaglige kommentarer blev endeligt afleveret og kommunikeret til alle stakeholders i hospitalet, v/Direktør Tina Schmidt Madsen, cheflæge Ib Erik Jensen, sekretær med ansvar for plastikkirurgi Vibeke Skovgaard, speciallæge Nis Alstrup, speciallæge Jens Jørgen Elberg, speciallæge Bo Jønsson, koordinator Anette Kold Møllergaard, IT-chef Jesper Pedersen, marketingschef Morten Andreasen og sekretærer med daglig dialog med patienter, Aleris, kreativ direktør Kim Meyer Andersen og Digital Experience Manager Niels Clausen-Stuck, Kontrapunkt, konsulent Anne-Marie C. Thoft og partner Søren Kielgast, GEMBA Innovation.

Seminaret havde til formål dels at inddrage alle interessenter hos Aleris i resultaterne men herefter også at diskutere i hvilket omfang og på hvilken måde dette resultat kunne bæres over i et egentligt webudviklingsprojekt for Aleris.

Designvirksomheden Kontrapunkts rolle i projektet har været at forstå og bearbejde de indsigter som brugerundersøgelsen ved konsulentvirksomheden GEMBA Innovation producerede. På baggrund heraf har Kontrapunkt forestået en designdreven innovationsproces med opbygning af papirprototyper mhp. at få response fra brugere (patienter) samt fra erfarne læger. Kontrapunkt har på den baggrund tilrettet prototyperne, så de opfyldte kriterier om ønskværdighed, realistisk mulighed for implementering og brugbarhed i forhold til egnethed af prototyperne som indholdsdele på et website for hospitalet.

Af særlige brugerdrevne innovationsværktøjer er anvendt co-creation workshops med formålet at teste og udvikle på konceptet samt designerdrevne innovation opbygninger af papirprototyper mhp. at opnå response fra alle stakeholders.

For yderligere informationer kontakt: Direktør Tina Schmidt Madsen, Aleris, Danske Privathospitaler (tlf. 3637 2600/e-mail: tina@Aleris.dk), kreativ direktør Kim Meyer Andersen, Kontrapunkt (tlf. 2888 2111/e-mail: kma@kontrapunkt.com) og partner Søren Kielgast, GEMBA Innovation (tlf. 4036 5501/e-mail: sk@gemba.dk).