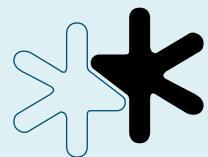


BØRNERIGET

Strategi for brugerinddragelse





Denne bog er udarbejdet af **BørneRiget**

Grafik: BørneRiget

Fotos: Rigshospitalet

Print: Vester Kopi

Udgivelse: Juni 2018

INDHOLD

4 BAGGRUND

FORORD

VISION FOR BØRNERIGET

BRUGERINDDRAGELSE

VORES BRUGERE

BYGGERIET

14 HVAD VI VIL

MÅLSÆTNING - MOD FREMTIDEN

EN INVESTERING I FREMTIDEN

STRATEGISK RAMME

18 FRA ORD TIL HANDLING

GENNEM ALT VI GØR, TAGER VI BRUGERNE MED

ARBEJDET MED BRUGERNE

FORELØBIGE ERFARINGER

NUTID OG FREMTID

26 KONTAKT OS



BAGGRUND

FORORD

Region Hovedstaden, Rigshospitalet og Ole Kirk's Fond er gået sammen om at bygge verdens bedste hospital for børn, unge, fødende og deres familier. Projektet har arbejdstitlen 'BørneRiget'. Vi vil bygge et hospital, der sætter nye standarder for behandling og for samspillet imellem arkitektur, teknologi, organisation og drift. Kun i et tæt samarbejde med brugerne: personale, patienter og pårørende kan dette blive til virkelighed.

Vi skal udvikle en bygning, der med udgangspunkt i personalets, patienternes og familiernes ønsker og behov både understøtter en god og attraktiv arbejdsplads, diagnostik og behandling af højeste kvalitet og danner en god ramme om den kortere eller længere rejse gennem hospitalet, som patienterne og familierne oplever.

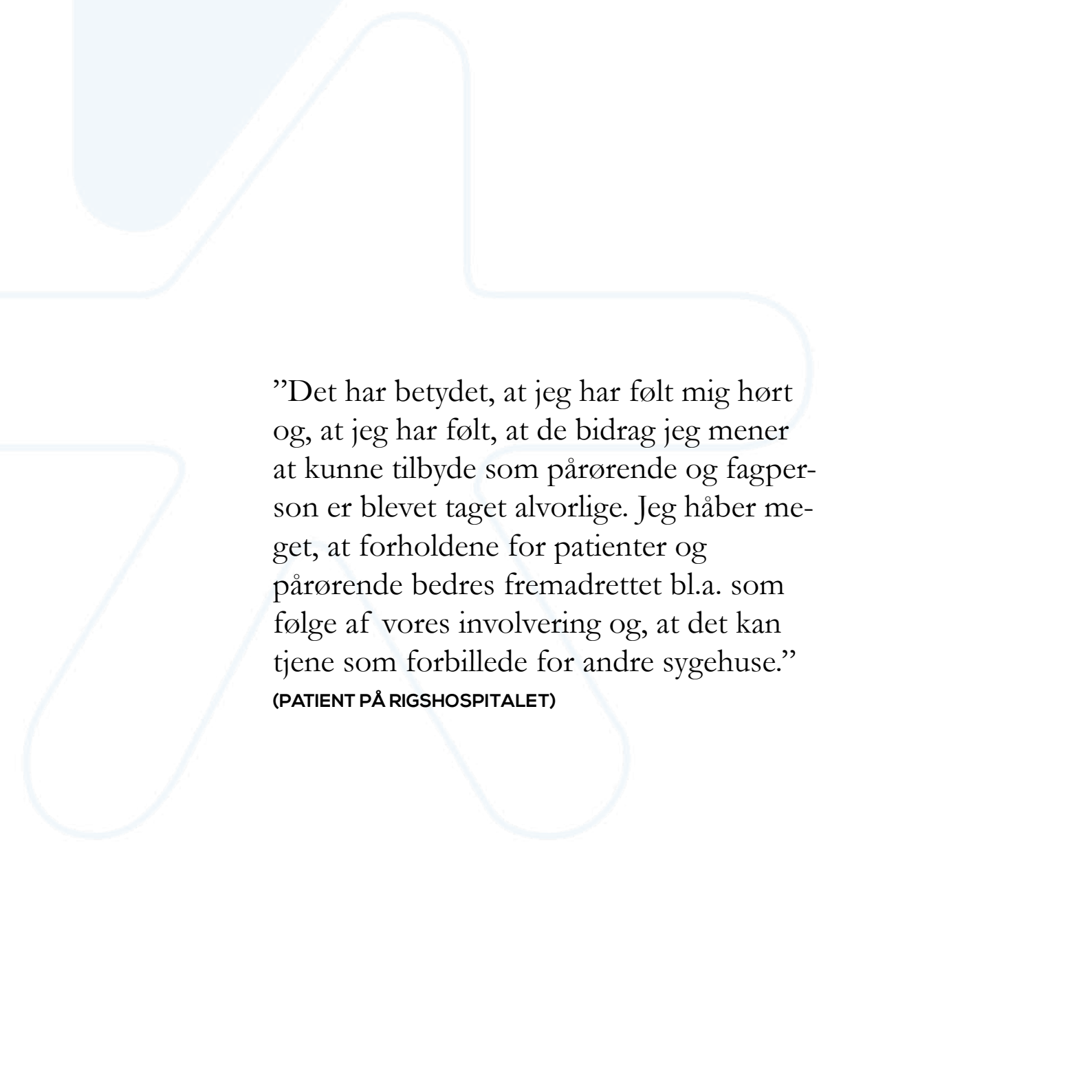
Det kan vi kun gøre ved at have brugerne af huset med i alt vi laver – lige fra arbejds møder, styregruppemøder til workshops og camps.

Den grundlæggende tanke i denne strategi for brugerinddragelse er, at både medarbejdernes faglige ekspertise og brugerens ekspertise i eget liv er afgørende for, at udvikle BørneRiget, så det bliver verdens bedste hospital.



MERETE LANGE

Projektdirektør



”Det har betydet, at jeg har følt mig hørt og, at jeg har følt, at de bidrag jeg mener at kunne tilbyde som pårørende og fagperson er blevet taget alvorlige. Jeg håber meget, at forholdene for patienter og pårørende bedres fremadrettet bl.a. som følge af vores involvering og, at det kan tjene som forbillede for andre sygehuse.”

(PATIENT PÅ RIGSHOSPITALET)

VISIONEN FOR BØRNERIGET

BørneRigets vision er udarbejdet ved hjælp af observationer, studiebesøg, kontekstuelle interviews, kortlægningsøvelser, workshops, camps og meget mere, i et omfattende og tæt samarbejde med medarbejdere, patienter og deres familier. Visionen er en udfoldelse og konkretisering af de politiske målsætninger i Region Hovedstaden:

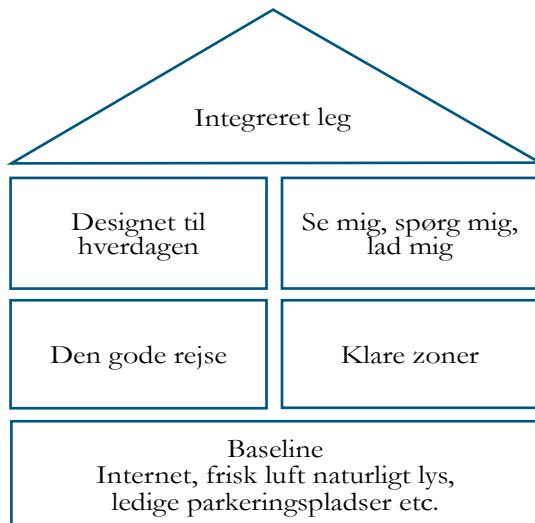
Patientens situation styrer forløbet, høj faglig kvalitet og ekspansive vidensmiljøer. Med BørneRiget skabes der både nye fysiske rammer, som organisationsudvikling og en fælles kultur.

På baggrund af den overordnede vision er defineret et paradigme for fremtidens brugeroplevelse og et fagligt paradigmeskifte.

VISIONEN ER AT SKABE VERDENS BEDSTE HOSPITAL FOR BØRN, UNGE OG FØDENDE VED AT:

- give patienterne verdens bedste behandling
- bidrage til at skabe flere videnskabelige gennembrud
- bidrage til at forny og udvikle hele det danske sundhedsvæsen

FREMTIDENS BRUGEROPLEVELSE



FREMTIDENS FAGLIGE PARADIGME

- Specialisterne kommer til patienten - ikke omvendt
- Alle børn og unge samles i en ny fløj
- Èt operationsafsnit samler børn og unge
- Èn børnediagnostisk enhed
- Èn børneintensiv enhed til børn og unge
- Alle aktiviteter vedr. graviditet og fødsel samles
- Behandling, forskning og uddannelse integreres



LONDON STATION
WORKING PLAN
DATE: 10.11.11
ITERATION: 1.0.1

BRUGERINDDRAGELSE

Involvering af brugere er et centralt element i mange forskellige forskningsområder. Inden for den kreative verden såsom arkitektur og design, ofte betegnet som design thinking, i samfundsvidenskaben enten beskrevet ud fra ord som co-production, co-creation eller på dansk samskabelse.

Fælles for begreberne er, at de dækker over en proces, der i større eller mindre grad centrerer omkring brugere. Den grundlæggende tanke er, at brugerne er eksperter i deres egne behov og ønsker, og at de igennem forskellige typer viden og erfaring besidder en uvurderlig indsigt. Den indsigt vurderer vi, er afgørende for, at vi kan skabe verdens bedste hospital, BørneRiget. Derfor arbejder vi med afsæt i et teoretisk fundament med et højt niveau af brugerinddragelse. Dette gør vi ved at definere problemer, behov, ønsker og løsninger i et samspil mellem en lang række brugere og andre interessenter. Med det formål at skabe en platform, hvor der kontinuerligt arbejdes med en balanceret tilgang til projektet med fokus på de manges interesser frem for særinteresser.

Strategien for brugerinddragelse ligger i forlængelse af Region Hovedstadens innovationspolitik 2020. Den understreger netop, at innovation opstår i samspillet mellem medarbejdere, patienter og pårørende.

Brugerinddragelse foretages på forskellige niveauer. På et individuelt niveau tæt på daglig praksis, hvor patienter, pårørende og medarbejdere sammen planlægger og udfører en given behandling for patienten. På et organisatorisk niveau, hvor patienter, pårørende og personale inddrages i skabelse og udvikling af sundhedssektorens rammer. I BørneRiget stræber vi mod at understøtte arbejdsgange, organisering og styrke en kultur, der fremmer den individuelle og praksisrettede brugerinddragelse.



VORES BRUGERE

I BørneRiget betragter vi alle, der har deres gang på hospitalet, som brugere. Det kan være både patienter, i form af børn, unge og fødende og deres familier, samt klinisk personale eller personale der sørger for, at hygiejnen, logistikken eller rengøringen på hospitalet er i top. Vi stræber mod, at få alle relevante aspekter inddraget og har indtil videre haft ikke mindre end 700 brugere aktivt involveret i projektet. For at fastholde den brede repræsentation af interesser, og samtidig gøre det målrettet og fokuseret, har vi i fællesskab

med styregruppen nedsat en række arbejdsgrupper blandt medarbejderne, som rummer ambassadører eller repræsentanter fra en lang række specialiserede funktioner og fagområder. Patienter og pårørende inviteres til at deltage i diverse arrangementer. Særligt medlemmer af vores brugerpanel - frivillige patienter og pårørende i alle aldersgrupper, samt ungepanelet - unge patienter på op til 24 år, bidrager når der er brug for patienternes ekspertviden undervejs i projektet.

”Det har været helt unikt at få indsigt i så mange forskellige aspekter af et byggeri og det har helt klart øget min forståelse af de beslutninger, der er taget samt øget vores samarbejde på tværs af klinikkerne og faggrupper”

(MEDARBEJDER, RIGSHOSPITALET)

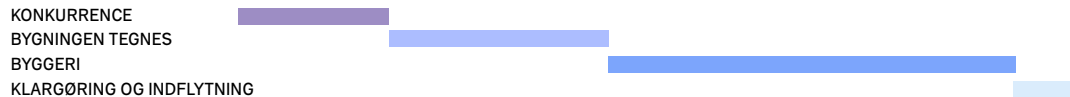


BYGGERIET

En stor del af projekt BørneRiget består i opførelsen af en ny bygning, og byggeforløbet er opdelt i en række bestemte faser. Her er det afgørende og styrende for brugerinddragelsen i BørneRiget at have fokus på, hvilke beslutninger der træffes i de enkelte faser, og hvornår det ikke er muligt at træffe nye beslutninger. Der arbejdes ud fra en erkendelse af, at ændringer af elementer, der er etableret i tidligere faser af projektet, dels er forbundet med markante omkostninger, og dels kan være svære at lykkes med.

Denne præmis er gennemgående i alle byggerier, og jo længere vi kommer i processen, desto mere er vi bundet af beslutningerne truffet i de tidligere faser. Derfor spiller faserne og mulighederne i byggeriet en betydelig rolle for, hvordan vi organiserer og planlægger brugerinddragelsen i projektet. Som en del af brugerinddragelsen i relation til udviklingen af de nye fysiske rammer, har vi afholdt mock-ups, camps, granskningsmøder, åbne møder, brugermøder m.m.

BYGGERELATEREDE FASER I BØRNERIGET





”Meget motiverende og spændende at være en del af. Det betyder virkelig meget for, at vi kan tænke i retning af BørneRigets visioner allerede nu, hvilket er nødvendigt for, at vi kan være ”klar” til BørneRiget står der.”

(MEDARBEJDER, RIGSHOSPITALET)

HVAD VI VIL

MÅLSÆTNING - MOD FREMTIDEN

Et stort byggeprojekt som BørneRiget kan fungere som en katalysator for forandring. Men forandring sker kun, hvis vi er i stand til at identificere, hvor udviklingspotentialer er, og dermed hvor behovet for forandring er.

I BørneRiget har både patienter, familier og medarbejdere vist et stort engagement i at beskrive nutidens problemer, fremtidens behov og muligheder, samt at skabe innovative løsninger. Samspeilet mellem de mange brugeres forskelligrettede behov og ønsker skal hele tiden balanceres, så der skabes synergi. Hospitalet er en arbejdsplads, behandlingen skal gives sikkert og med høj kvalitet og hospitalet skal samtidig være et hjem for patienten og familien i kortere eller længere perioder.

Tidsplanen styrer projektet frem mod en dato for, hvornår vi kan flytte ind, og der gives ikke plads til mange tilbageløb. Samtidig lever vi i en verden, som hele tiden udvikler sig og gør os klogere hen ad vejen. Derfor har vi brug for at kunne træffe nye og endnu mere vidende beslutninger undervejs. I BørneRiget har vi valgt, at brugerne skal være med på denne rejse, de skal ikke kun være med til at definere nutiden og ønskerne for fremtiden. De skal være med til at redefinere og udvikle hospitalet, så projektet løbende udvikler sig.

Vi forbereder os på fremtiden sammen med brugerne ved at forsøge os med nye organiseringsformer og arbejdsgange, som afprøves og implementeres undervejs i projektet.

Vores håb er, at både ansatte og patienter oplever, at det er deres hus, den dag vi flytter ind. Brugerinddragelsen i projektet skal være med til at styrke vores målsætninger om:

- At sikre systematisk arbejde med innovation og identifikation af udviklings- og forandrings potentialer.
- Sikre input til løsninger af høj kvalitet for både medarbejdere, patienter og deres familier.
- Forankre brugerinddragelse som en del af BørneRigets DNA.
- Styrke tværfaglighed, videndeling og læring på tværs af funktioner og specialer.

EN INVESTERING I FREMTIDEN

Brugerinddragelse er ressourcekrævende og kræver både tid og omhyggelig planlægning for at give konkrete resultater. Brugernes ejerskab til projektet er afgørende for, at der skabes opbakning til projektet såvel undervejs som når afprøvning- og indflytning i byggeriet finder sted.

Vi er af den overbevisning, at vores store investering i brugerinddragelse vil komme til at have afgørende betydning for projektets kvalitet, og at den vil sikre en solid realisering af visionen.

Brugerinddragelsen er et kontinuum og skal fortsætte med uformindsket styrke når hospitalet er i funktion.



STRATEGISK RAMME

Vores tilgang til brugerinddragelsen er dynamisk og levende og stiller krav til os om at holde fokus på vision og resultater mens vi balancerer mellem nedenstående nøje udvalgte parametre.

Vi ønsker, at vores strategi skal være både ambitiøs og pragmatisk, inkluderende og repræsentativ, åben og målrettet.

AMBITIØS	&	PRAGMATISK
Forankret i et teoretisk grundlag planlægges, udføres og evalueres brugerinddragelsen hver gang en ny aktivitet skal udføres eller igangsættes. Brugerne anerkendes som fundamentale for projektets tilbliven og der stræbes efter, at projektet i hele processen baseres på samskabelse med brugergrupperne.		For at sikre, at brugerinddragelsen er realiserbar tilpasses aktiviteterne de ressourcemæssige rammer projektet er underlagt ud fra en betragtning om maksimal værdiskabelse. Der arbejdes løsningsorienteret og fokuseret med plads til tilpasning, afveksling og udvikling.
INKLUDERENDE	&	REPRÆSENTATIV
Brugernes input vægtes højt og der gives plads til, at individuelle behov og ønsker høres undervejs i processen, dog ud fra erkendelse af, at projektet konsekvent er kompromissøgende mod de manges interesser frem for særinteresser. Der fokuseres på altid at skabe et trygt og tillidsfuldt miljø for brugerne, hvor der er plads til alle og hvor der udvises gensidig respekt.		I accepten af, at det ikke i realiteten er muligt, at inddrage alle brugere i hver og én projektaktivitet, arbejdes der ud fra et ambassadørprincip, hvor udvalgte brugere fungerer som ambassadører og repræsenterer en lang række interessenters behov og ønsker, såvel på tværs af faggrupper som specialer og patientgrupper.
ÅBEN	&	MÅLRETTET
Der arbejdes eksperimenterende og afsøgende, og det afvejes kontinuerligt, hvilke behov, der er for sammensætning af brugere og metoder i forhold til hver enkelt brugerinddragende aktivitet. Der fokuseres på at bevare en åbenhed for nye tilgange og processer undervejs.		For at understøtte, at brugerinddragelsen er et værdiskabende element arbejdes der med en fokuseret planlægning og styring af processen. Der arbejdes løsningsorienteret, forbedringsorienteret og procesorienteret indenfor den økonomiske og politisk fastsatte ramme for BørneRiget.

”Man får en stærk fornemmelse af, at projektgruppe og JMC og Rigets ledelse er meget troværdige og ordentlige - oprigtige. At man trækker på samme hammel med brugerne. Det er tillidsvækkende og motiverende.”

(PÅRØRENDE PÅ RIGSHOSPITALET)

”Det har været meget spændende at deltage i to camps. Jeg har oplevet dem som særdeles velforberedte. Jeg oplever generelt, at måden projektarbejdet håndteres på giver et meget professionelt indtryk.”

(MEDARBEJDER, RIGSHOSPITALET)

FRA ORD TIL HANDLING

GENNEM ALT VI GØR, TAGER VI BRUGERNE MED

Vores ambitionsniveau er højt.

Vi vil være med til at definere best- og next-practise og for at sikre et højt vidensniveau gennem hele projektet, tager vi udgangspunkt i nyeste forskning og inddrager en lang række relevante eksperter. De kan understøtte det høje vidensniveau ved at tilføre forskelligrettet ekspertise, som vi har behov for i projektet og ikke mindst i samarbejdet med brugere.

Vi afsøger et stort metodisk landskab for at sikre os, at vi ikke overser relevante tilgange og perspektiver på brugerinddragelse.

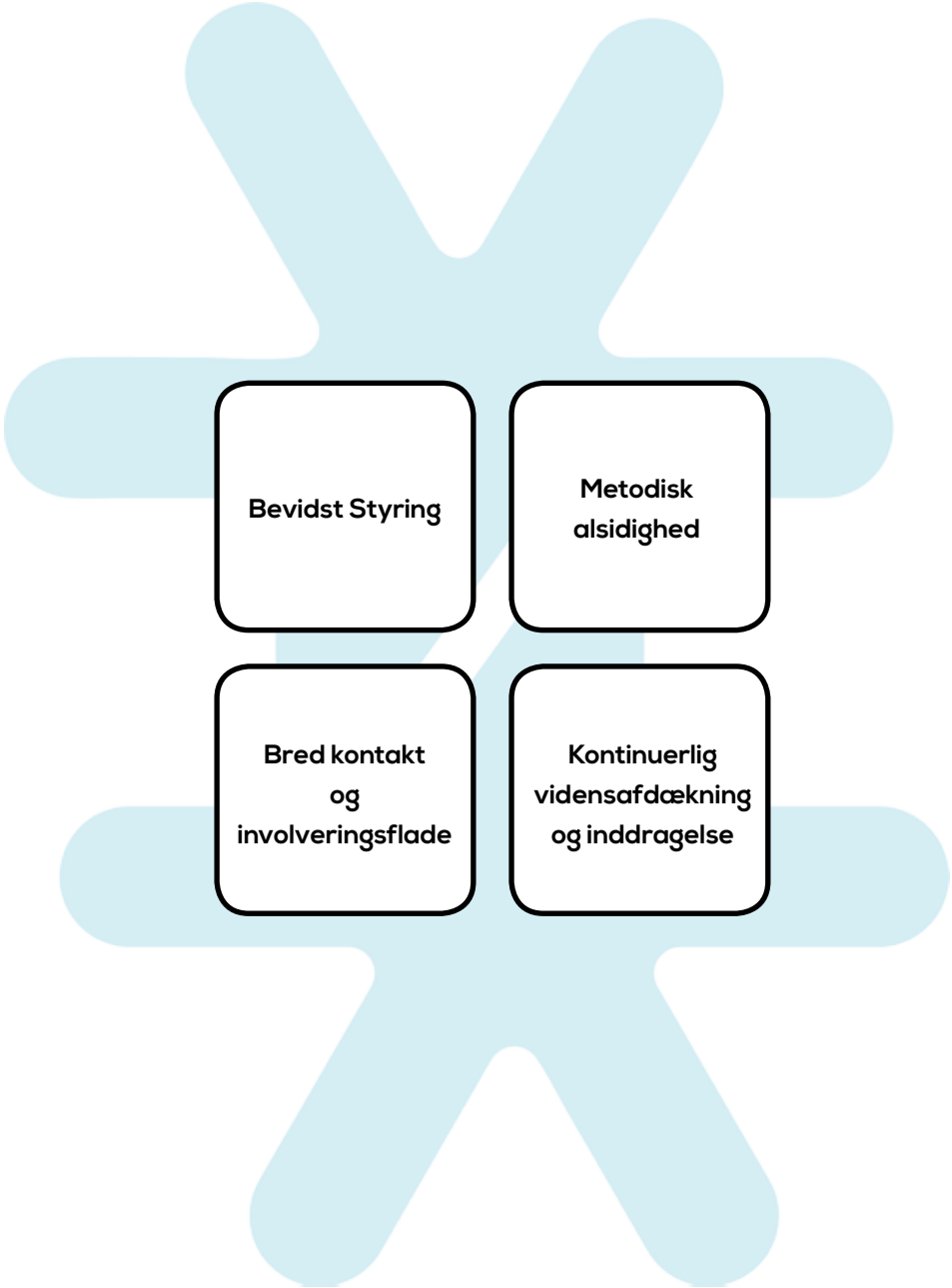
Vi lægger tid og kræfter i at forberede, gennemtænke og facilitere hver enkelt brugerinddragende aktivitet for at sikre, at vi udnytter brugernes viden så godt og effektivt som muligt samt, at vi sikrer,

at vi har de rette brugere involveret hver gang. Vi fastholder fokus og retning, så brugernes input er indenfor målet, er realistisk i forhold til vores ramme og økonomi og for at få input, der bidrager til realiserbarhed og værdiskabelse.

Vi låner andre projekters idéer og ser på deres successer og udfordringer for at bruge dem som viden, som kan trækkes ind som inspiration til udviklingen i vores kontekst.

Vi sætter brugerne sammen på tværs af erfaringer og professioner for at skabe dynamik og læring på tværs.

Gennem alt vi gør, tager vi brugerne med.



Bevidst Styring

**Metodisk
alsidighed**

**Bred kontakt
og
involveringsflade**

**Kontinuerlig
vidensafdækning
og inddragelse**

ARBEJDET MED BRUGERNE

Vi arbejder ud fra en strategisk ramme, som i praksis foldes ud ved hjælp af fire elementer. Til sammen skal strategien og disse elementer sikre, at vi gennem brugerinddragelsen opnår de bedst mulige resultater, som sikrer opbakning til og understøtter vores vision, projektgrundlag og skaber værdi for brugerne undervejs.

BEVIDST STYRING AF INDDRAGELSE

Vi arbejder ud fra en overbevisning om, at styringen af de brugerinddragende aktiviteter har stor betydning for, at vi får den ønskede positive effekt af aktiviteterne hver gang, og at udfaldet både er værdiskabende i forhold til visionen og projektets realiserbarhed.

Vi arbejder ud fra et styringsmæssigt dogme, der ser således ud:

- Vi styrer efter vores fælles vision og mål
- Gennem styring fastholder vi fokus på eksisterende ressourcer og muligheder
- Vi vurderer hele tiden, hvilke opgaver der er centrale, og hvordan de bedst løses, herunder indpasning i byggeriets faser.
- Vi holder fokus på at sikre, at vores aktiviteter er værdiskabende i forhold til såvel vores vision, som vores resultater.



Granskningsmøder

Feltstudier

Mock-ups

Simulation

Fokusgruppe
interview

Åbne møder

Camps

Kontekstuelle
interview

Ekspertinterview

Observation

Dybdegående
interviews

Spørgeskemaun-
dersøgelser

Workshops

Mobil
selvrapportering

Crowd sourcing

FORELØBIGE ERFARINGER

Projekt BørneRiget har allerede i de første faser opnået rigtig gode erfaringer med brugerinddragelse. Med en lang række forskellige metoder har vi sikret et godt grundlag for det videre arbejde. Eksempelvis kan nævnes:

KONTEKSTUELLE INTERVIEWS

Vi har interviewet patienter og deres familier på deres hjemmebane, både i deres hjem og når de er på hospitalet. Her har vi erfaret, at familierne i høj grad forsøger at fastholde deres familierutiner på hospitalet. Vi har lært at forstå, hvordan familierne ofte planlægger og forbereder deres hospitalsophold, lang tid før de når hospitalets fysiske rammer, altså er hospitalsoplevelsen en rejse, der starter i hjemmet.

CAMPS

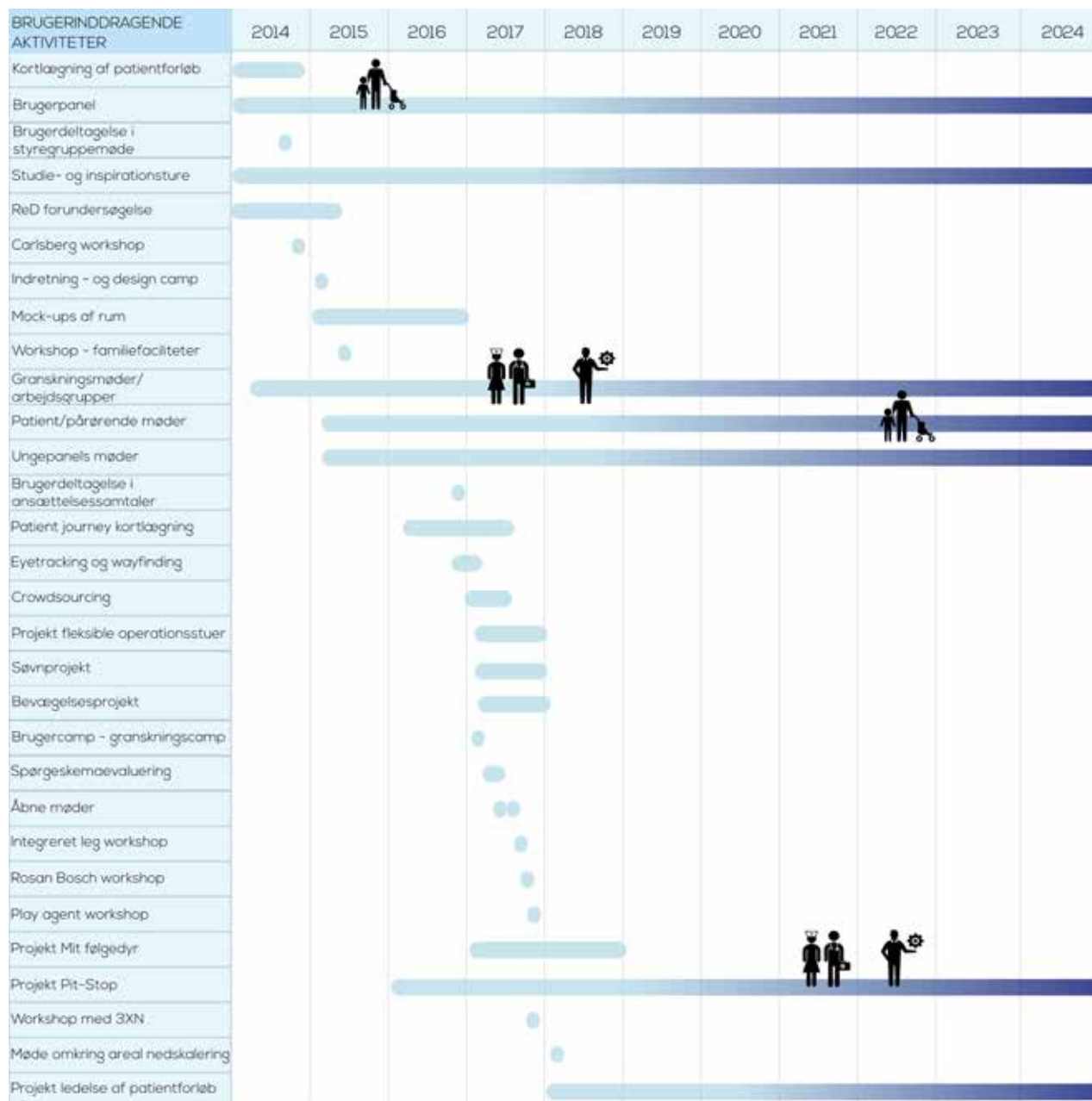
Vi har afholdt en række brugercamps med forskellige fokusområder, hvor patienter, deres familier, eksperter og medarbejdere sammen har arbejdet på at definere ønsker og behov i det nye hospital.

Vi har erfaret, at sammensætning af såvel patienter og pårørende som medarbejderne med forskellig ekspertise og faglighed har åbnet op for læring og indsigt på tværs og skabt en dynamisk proces, hvor brugerne på engageret vis har knoklet for at skabe synergi om et fælles fodslag og har opbygget et stærkt ejerskab til projektet.

CROWD SOURCING

Vi har kastet os ud i at bruge crowd sourcing som en metode til at brede vores brugerinddragelse ud til hele verden. Ved at lave en kampagne med en konkret opgave til brugerne, oplevede vi at få præsenteret løsningsforslag fra brugere i 27 forskellige lande. Metoden fungerer særdeles godt til at nå ud til innovative tænkere i hele verden.

Løsningsforslagene vidnede om, at behov og ønsker i forbindelse med børn og sygdom havde tydelige paralleller på tværs af kulturer og landegrænser.



NUTID OG FREMTID

Foreløbigt har brugerinddragelsen været en integreret del af alle faser i projektet og har repræsenteret en metodisk alsidighed, der har medført en lang række nyttige erfaringer, gode input og et synligt ejerskab til projektet blandt brugerne. Vi har arbejdet intensivt på at nå vores ambition om at samskabe BørneRiget med brugerne.

Vi aspirerer mod, at der dannes et fundament for, at det tætte samarbejde med brugerne fortsætter både frem til indvielsen af den nye bygning, i det daglige arbejde herefter og mange år ud i fremtiden, som en integreret del af BørneRigets DNA.



KONTAKT OS

KONTAKT OS

I BørneRiget ønsker vi fortsat at høre fra dig, der gerne vil deltage på brugerniveau i projektet, dig der har en god idé, der passer ind under projektets vision, eller dig, der gerne vil høre mere om vores erfaringer i forbindelse med brugerinddragelse.

I det nye hospitalsbyggeri ønsker vi at samarbejde med mange forskellige interessenter såvel private, som offentlige, derfor inviterer vi alle mulige samarbejdspartnere til at kontakte os.

Se mere på vores hjemmeside:

www.rigshospitalet.dk/boerneriget

Er du patient, pårørende eller personale på Rigshospitalet og ønsker du at tage del i BørneRiget, kontakt:

Projektsekretær

Mads Lund Vestergaard

mads.lund.vestergaard@regionh.dk

