



BØRNERIGET

Brugeropplevelsen på verdens bedste
hospital for børn og familier

BørneRiget
Brugeroplevelsen på verdens bedste
hospital for børn og familier

November 2014

© Juliane Marie Centret & ReD Associates A/S

Særlig tak til brugere og personale fra
Juliane Marie Centret – uden deres bidrag
var denne bog ikke mulig.

Indhold

4	Introduktion
4	Om bogen
6	Om studiet bag bogen
8	To grundlæggende observationer
10	Vision
11	5 designprincipper
12	Indsigter og designprincipper
13	Integreret leg
29	Designet til hverdagen
45	Se mig, spørg mig, lad mig
59	Den gode rejse
73	Klare zoner
89	Appendiks

Om bogen

Bogen, du sidder med, tegner visionen og 5 bærende designprincipper for brugeroplevelsen for et nyt Juliane Marie Center. Visionen er blevet til i et samarbejde mellem Juliane Marie Centret, dets brugere og konsulentfirmaet ReD Associates. Arbejdet med brugeroplevelsen er en del af en større forundersøgelse, der i andre spor også afdækker sundhedsfaglige, personalemæssige og bygningsmæssige aspekter af et fremtidigt Juliane Marie Center.

Arbejdet med brugeroplevelsen på et nyt hospital er en naturlig forlængelse af Juliane Marie Centrets Strategi 2020: "Det er resultatet for patienten, der tæller." Udover fokus på høj faglig kvalitet i behandlingen og plejen understreger strategien vigtigheden af patientens og de pårørendes overordnede oplevelse.

Formålet med indsigterne og designprincipperne præsenteret i bogen er at inspirere og guide arkitekter, designere, personale og brugere, der i de kommende år skal arbejde med at skabe et nyt hospital i særklasse. I bogen er hvert af de 5 designprincipper bygget op omkring en indsigt og eksemplificeret gennem løsningsforslag. Indsigten bygger på data indsamlet blandt Juliane Marie Centrets brugere og personale. Indsigterne viser, hvorfor hvert af de 5 designprin-

cipper er vigtige og giver folk, der skal arbejde med designprincipperne, en dybere forståelse af de faktorer, der indvirker på brugeroplevelsen. Løsningseksemplerne er, hvad navnet antyder, eksempler på løsninger. De er ikke tænkt som endegyldige, men inkluderet for at bringe designprincipperne til live og vise, hvordan løsninger kunne se ud.

Opførelsen af et nyt hospital giver en unik mulighed for at skabe en markant bedre brugeroplevelse, end det er muligt indenfor Juliane Marie Centrets nuværende rammer. Vores ambition er at skabe verdens bedste hospital for behandling af børn og familier – intet mindre.

God fornøjelse!

Bent Ottesen

Projektdirektør, Fremtidens Juliane Marie Center

Mikkel B. Rasmussen

Partner, ReD Associates

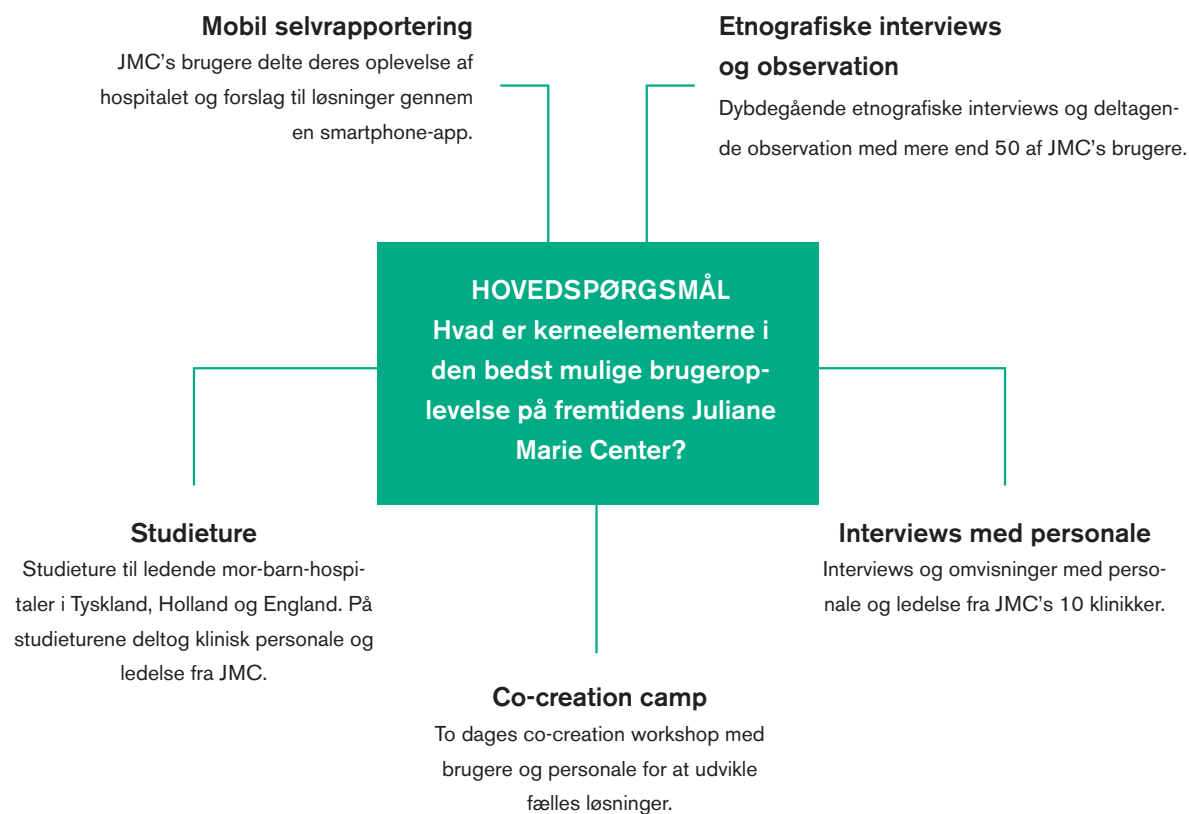
Om studiet bag bogen

Bogen er resultatet af et studie på 4 måneder, der løb fra august til november 2014. I studiet arbejdede et hold af antropologer og designere sammen med patienter, pårørende og personale fra Juliane Marie Centret. Processen bestod af et grundigt research- og analysearbejde efterfulgt af faser, hvor visionen, designprincipperne og løsningsforslag blev udviklet.

De 4 hovedfaser var:

1. Research
2. Analyse
3. Vision & designprincipper
4. Løsningseksempler

I studiet er hovedspørgsmålet tilgået gennem flere komplementære metoder





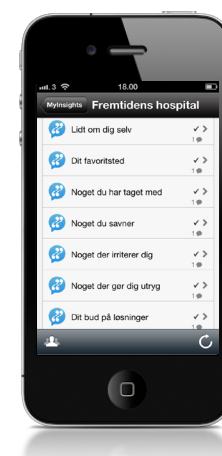
Studieture

På studieturene lærte vi af erfaringerne fra arkitekter, medicinsk personale og ledelse.



Interviews

Interviews i hjemmet skabte en fortrolig ramme og tillod researcherne at sammenligne håndteringen af sygdommen derhjemme med håndteringen på hospitalet.



"Desuden kunne det være rigtig godt, hvis I havde et cykellåne system..."

Mobilapp

Gennem appen kunne brugerne også bidrage med idéer til løsninger.



Co-creation camp

Ved at blande brugere og personale på campen opstod løsninger, der fungerer for begge grupper.



Deltagende observation

På hospitalet oplevede researcherne hospitalet gennem brugernes briller, for eksempel ved at lade børnene vise dem rundt.



Kropslig erfaring

Som led i researchen var holdet bag studiet også "indlagt" med overnatning på forskellige JMC-klinikker.

2 grundlæggende observationer

”Med tylskørt og sløjfer på operationslejet. Prinsessen af Riget.”

Billede og kommentar indsendt af mor til pige på Juliane Marie Centret

Børn er børn – også på hospitalet

Pigen på billedet har prinsessetylskørt og sløjfer på – sådan som alle 4 år gamle piger gerne vil have det. Også når de er indlagt og gennemgår svære operationer på et hospital. På tværs af al data i studiet var det et tydeligt mønster, at børn ikke holder op med at være børn, bare fordi de er syge og bliver indlagt. Sammen kæmper forældre og personale en kamp for at opretholde barnets oplevelse af at være barn. Eller for den sags skyld den unges oplevelse af at være ung. Brugeroplevelsen på verdens bedste hospital for børn og familier gør det nemt for børn at være børn og unge at være unge – hele vejen igennem deres forløb.

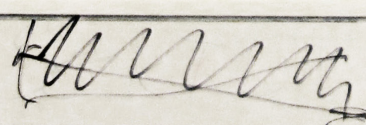


"Når man bliver flyttet fra én gang til en anden, er det som en rejse til et nyt land."

Citat fra interview med far til nyfødt på Juliane Marie Centret

Fra 10 kongeriger til ét rige

I citatet beskriver en far, at forskellen mellem 2 afdelinger på Juliane Marie Centret er som forskellen mellem 2 lande. En forskel, som han ikke påskønner i deres situation. På tværs af data i studiet var det et stærkt mønster, at brugerne i dag oplever Juliane Marie Centret som en samling af små, selvstændige kongeriger. Hvor en høj medicinskfaglig specialisering er hele forudsætningen for behandling i verdensklasse, er der et stort behov blandt brugerne for at blive mødt med ét sprog, ét sæt regler og én måde at gøre tingene på. På verdens bedste hospital for børn og familier er brugeroplevelsen ikke summen af 10 kongeriger, men oplevelsen af ét samlet rige.

Opgang 42			
Juliane Marie Centret Børnekirurgisk Ambulatorium 4271 Børne Ungeambulatoriet	7	Abdominalcentret Børnekirurgisk Afdeling Juliane Marie Centret Børne Ungeambulatoriet	427
Onkologisk Ambulatorium 4261 JBG	6	Onkologisk Ambulatorium 4261	426
Finsen Centret ONKOLOGISK KLINIK (TIDL. 5111) 4251 JBG YB	5	Finsen Centret ONKOLOGISK KLINIK (TIDL. 5111) 4251	425
Reumatologisk Klinik 4241	4	Reumatologisk Ambulatorium 4241	424
Anæstesi- og operationsklinik 4231 Hoved Orto Centret	3		
Juliane Marie Centret Gynækologisk Obstetrisk Klinik 42-2-1 Medicingiverenheden 42-2-1			
	1		
UDGANG	0	UDGANG	
Trykkammer 4092 ACAB	T	Teknikrum Smil HAD Lykke 4292	4292

Vision

“BørneRiget” er visionen for brugeroplevelsen på verdens bedste hospital for børn og familier. “Børne”, fordi det skal gennemsyre brugeroplevelsen, at børn er børn. Og mere generelt at brugerne, uanset alder, ikke ophører med at være, hvem de er, når de sætter deres fod på hospitalet. “Riget”, fordi det skal gennemsyre brugeroplevelsen, at der er tale om 1 sammenhængende rige – ikke en samling af forskellige kongeriger. Og fordi BørneRiget er en del af Rigshospitalet – i daglig tale Riget. I det følgende vil vi vise, hvordan BørneRiget kan komme til live ved hjælp af 5 designprincipper, der alle bygger på indsigter fra studiet.

Børn er børn –
også på hospitalet

↓

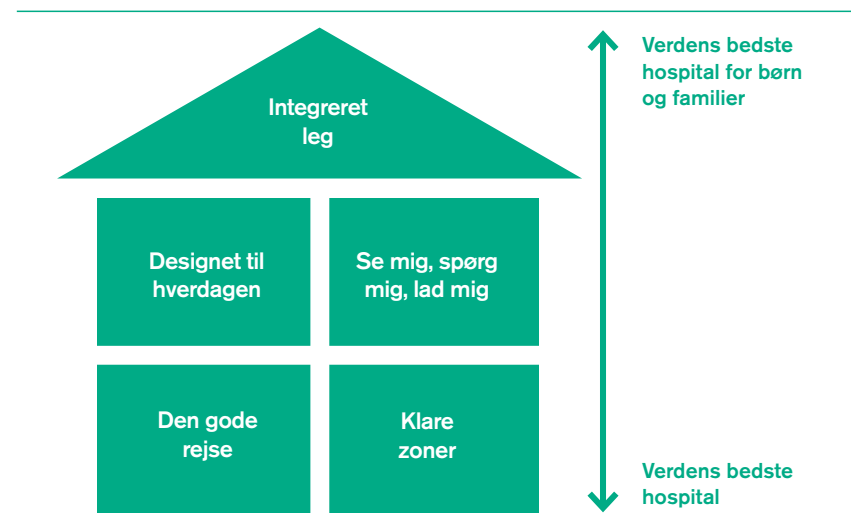
BØRNERIGET

↑

Fra 10 kongeriger
til ét rige



5 designprincipper



Designprincipperne dækker både elementer, der er specifikke for hospitaler for børn og familier, samt hospitaler med alle slags brugergrupper.

#1 Integreret leg

Gør legen til en integreret del af BørneRigets design, liv og forløb.

#2 Designet til hverdagen

Sæt verden indenfor og verden udenfor i takt – på BørneRiget går man ikke i stå.

#3 Se mig, spørg mig, lad mig

Giv følelsen af kontrol tilbage gennem de små ting.

#4 Den gode rejse

Skab en patientrejse, der starter godt, hænger sammen og fejrer fremskridt.

#5 Klare zoner

Skab en bygning, der er intuitiv at finde rundt i og fortæller dig, hvad du skal, må og kan.

Hver af de følgende 5 sektioner er opbygget af:

En indsigt

De 5 indsigter er et nedkog af det vigtigste, som projektet har lært om brugeroplevelsen på et hospital for børn og familier. De er skabt og formuleret på baggrund af en grundig dataindsamling og analyse over flere måneder.

Et designprincip

Hver indsigt er efterfølgende oversat til et designprincip. Designprincippet tager det vigtigste fra indsigten og gør det operationaliserbart. Designprincipperne er formuleret, så de kan inspirere og guide de mange forskellige faggrupper, der skal arbejde med hospitalets tilblivelse. Kollektivt kan de 5 designprincipper læses som et manifest, der viser, hvordan visionen om brugeroplevelsen på BørneRiget realiseres.

En række eksempler på løsninger

Hvert designprincip er illustreret med en række løsningseksempler. Løsningerne i bogen er ikke at betragte som endegyldige. De er inkluderet for at bringe designprincipperne til live og vise, hvad de konkrete løsninger kunne være.

Integreret leg

Indsigt

Designprincip

Eksempler på løsninger

Integreret leg

Indsigt: For de yngre børn er legen ikke begrænset til ventetid og legerummet – men noget, de gør i løbet af hele opholdet



Der er gode muligheder for leg i hospital-ets legerum og venteværelser.



Hospitalsklovnen får tankerne væk fra den blodprøvetagning, der skal ske om lidt.

Leg kan bruges til at slå kedelig ventetid ihjel og aflede børns opmærksomhed, så de bliver mindre bange og kede af det i ubehagelige situationer. Der er mange gode eksempler på denne anvendelse af leg i dag rundtomkring på JMC og resten af Riget.

Men for børn er legen ikke begrænset til bestemte tidspunkter og steder. Især de yngre børn (mellem 2 og 10 år) forsøger at lege hele vejen igennem deres besøg på hospitalet. Et eksempel er en 4-årig, som moren kalder "Prinsessen af Riget", fordi hun elsker at være på Riget og færdes så hjemmevant på stedet – hun er blevet opereret derinde 30 gange og har været indlagt i længere perioder.

Der løber en rød tråd af leg gennem pigens oplevelse af Riget: fra lobbyen til elevatoren til gangen til legerummet til konsultationsrummet osv. Legen opstår naturligt og afbrydes kun, hvis andre afbryder den.

For andre børn, som ikke er så hjemmevante som den 4-årige, afbrydes legen nemmere. Hvis man i hospitalsbyggeriet indtænker legen fra start til slut og hjælper børnene til at skabe et ubrudt flow af leg, kan man bedre udnytte legens mange gode egenskaber.



Besøget starter med leg i lobbyen, hvor et par bjørne bestiges og hoppes fra.



I venteværelset spiller pigen spil og finder en politibil, som hun bruger som ambulance.

Ambulancen køres direkte ind til lægen, hvor lægen spiller med på legen.



På gangen stopper pigen ved nogle musikinstrumenter, der hænger i hendes højde.



Legen fortsætter på et venteværelse, som pigen kender fra en tidligere indlæggelse.

Pigen besøger en ven på en stue med ribbe – hvilket udvikler sig til en klatreleg.



I elevatoren på vej hjem leger pigen videre og får lov at trykke på knappen.



Eksempel på legens rolle observeret under en 4-års besøg på Rigshospitalet.

Leg som redskab

Legen kan langt mere end at underholde og aflede. Der er yderligere 4 områder, hvor legen kan bruges som redskab i hospitalssammenhænge.

Mobilisering

Legen kan bruges til fysisk at mobilisere børnene, for eksempel ved spil, der betjenes med kroppen.



På The Royal London Hospital bruger de Kinect-kameraer i spil og leg for at få børnene til at bevæge sig.

Instruktion

Barnet lærer, hvordan det skal opføre sig under procedurer, så man for eksempel undgår bedøvelse.



På studieturen i Holland demonstrerede en producent af medicinsk udstyr sin "KittenScanner", der afmystificerer det at blive scannet ved at lade børn selv scanne legetøjsdyr.

Socialisering

Legen kan bruges til at etablere kontakt mellem børn, også hvis de er generte.



Far til kronisk sygt barn fortæller i appen, at hans barn gennem leg har fundet venner på hospitalet – her er sygdommen ikke i fokus.

Acceleration af coping og accept

Barnets accept af det at være syg og skulle behandles kan hjælpes på vej ved lege, hvor barnet skal behandle en anden, for eksempel et dyr.



Legeterapi er en anerkendt terapiform for børn. Den bruges i dag kun ad hoc på Riget.

Designprincip #1

Gør legen til en integreret del af BørneRigets design, liv og forløb.

Udfordringer relateret til princip

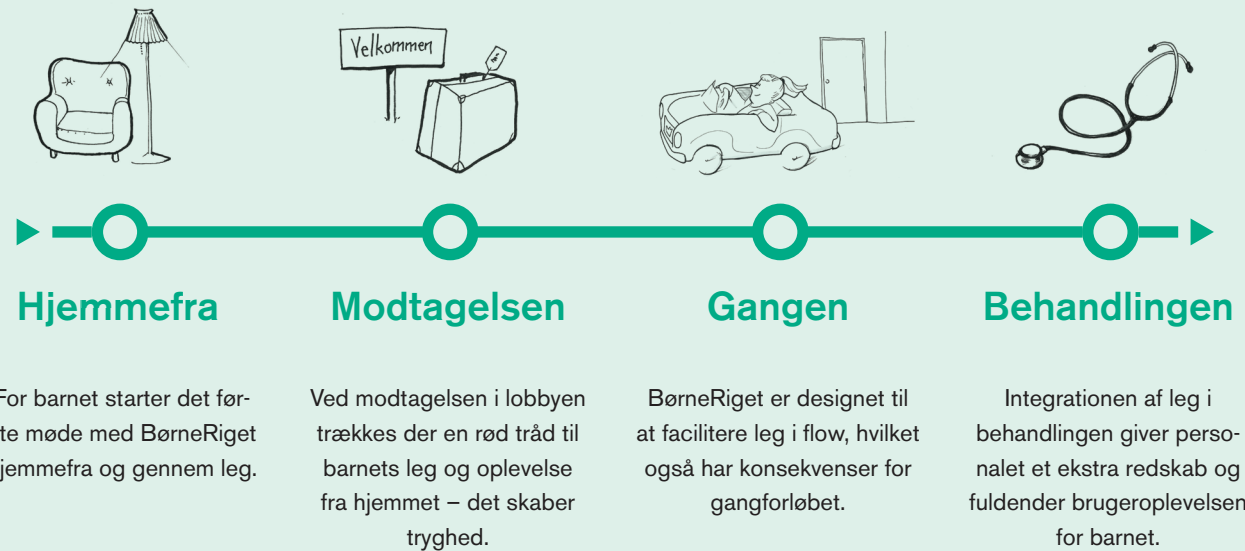
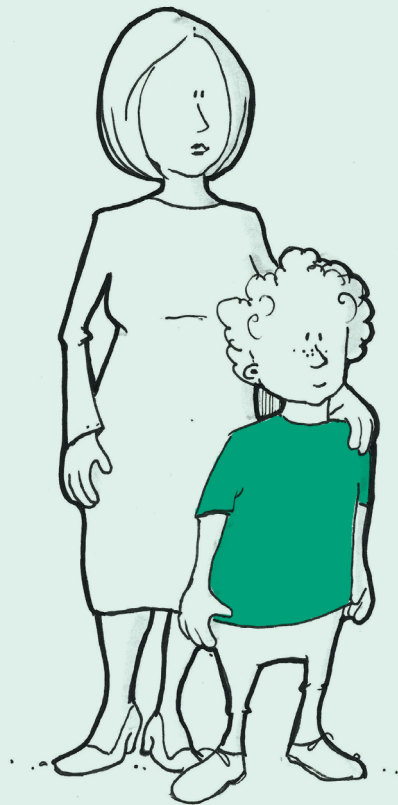
- Kan behandlingen på BørneRiget blive verdens mest børnevenlige ved at bruge leg til at forberede, instruere og gennemføre behandlingssituationerne?
- På hvilke måder kan leg integreres i brugeroplevelsen, så den accelererer venskabsdannelsen blandt børn og unge, der er tilknyttet BørneRiget?
- Hvordan sikrer BørneRigets design og arkitektur, at børn kan være i et ubrudt flow af leg?
- Hvilke tiltag og partnerskaber skal der til for at gøre BørneRiget til verdens førende center for legens rolle i behandlingen og plejen?

Integreret leg

Eksempler på løsninger

Mads

Mads er en dreng på 7 år. Han skal i gang med et uddannelsesforløb på BørneRiget og er blevet indkaldt til den første undersøgelse. På de næste 4 opslag zoomer vi ind 4 gange på Mads' besøg på BørneRiget.



Hjemmefra



For BørneRigets mindste brugere starter legen hjemmefra

Mads skal til sin første undersøgelse i morgen, og ham og hans mor forbereder sig gennem BørneRigets app. Hverken Mads eller hans mor har været på BørneRiget før, så de er spændte på, hvad der venter dem. Mads synes det er sjovt at lege i appen og glæder sig mere og mere til sit besøg. Mads' mor er lidt nervøs over hele situationen, men hun synes, det er rart at få styr på de basale ting hjemmefra: hvordan de kommer derhen, hvem de har aftaler med hvornår, information om Mads til lægen, hvor de kan spise frokost, og hvad de skal lave, hvis der bliver ventetid.

På BørneRiget forberedes de fleste besøg hjemmefra af brugerne selv – også når de er børn. Forberedelsen sparer personalet tid under konsultationerne, og det gør brugerne en smule tryggere, at de kan spille en rolle, og at hospitalet kender dem lidt på forhånd. BørneRiget gør sig umage for at inddrage børnene og bruger legen til at gøre det på deres præmisser. Ved at starte legen hjemmefra giver hospitalet også børnene mulighed for at skabe flow i legen, fra det øjeblik de sætter foden i bygningen.

Børnene har, som andre patienter, ikke selv valgt at skulle på hospitalet. På BørneRiget gives noget af kontrollen tilbage til brugerne ved at give dem valg fra starten af. Som princip sørger BørneRiget for, at det første, brugerne mødes med, aldrig er et krav eller en ordre, men et valg. I barnets tilfælde bruges legen til at gøre valget meningsfuldt og sjovt: piratskib eller racerbil?



1 BørneRiget giver valg

Som det første i appen bliver Mads bedt om at vælge, hvilken **BørneRiget Transporter** (køretøj) han vil have under besøget. Han vælger piratskibet.

2 Barnet spiller en aktiv rolle

Mads skal tage et billede af sig selv og skrive sit navn og alder. Han tilføjer en pirathat i appen.



3 BørneRiget kender dem lidt på forhånd

Mads' mor udfylder resten af deres oplysninger og checker ind hjemmefra. Hun har snakket med Mads om undersøgelsen og skriver en kort besked til lægen om, hvad der gør ham mest utryg.



Modtagelse



Legen bruges til at gøre de første 5 minutter til en sjov og tryk oplevelse for barnet

Mads og hans mor ankommer til BørneRiget. I lobbyen finder Mads sit piratskib, og en smilende medarbejder byder dem velkommen og hjælper dem med at checke ind. Efter at have fået udleveret sit pas og valgt sin BørneRiget Avatar, viser Mads sin mor vej til deres første aftale.

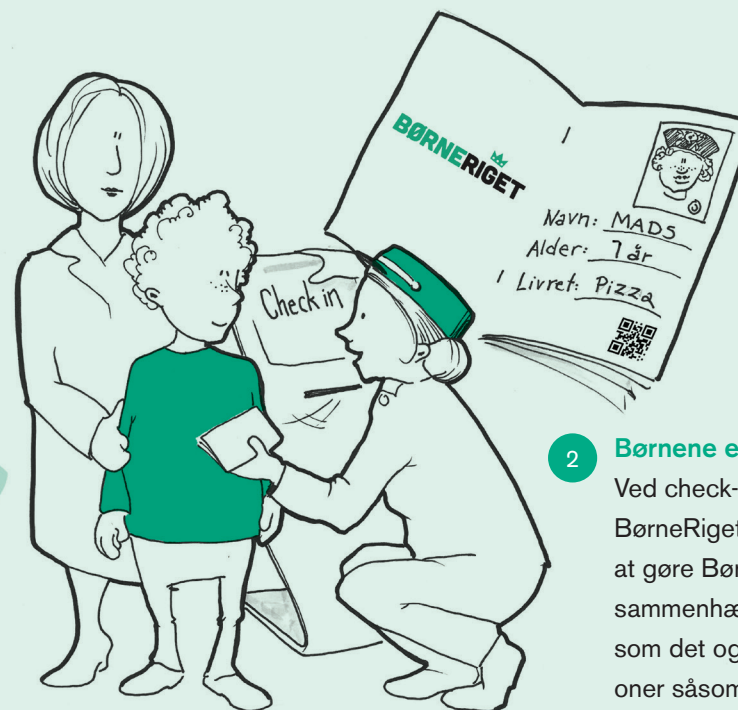
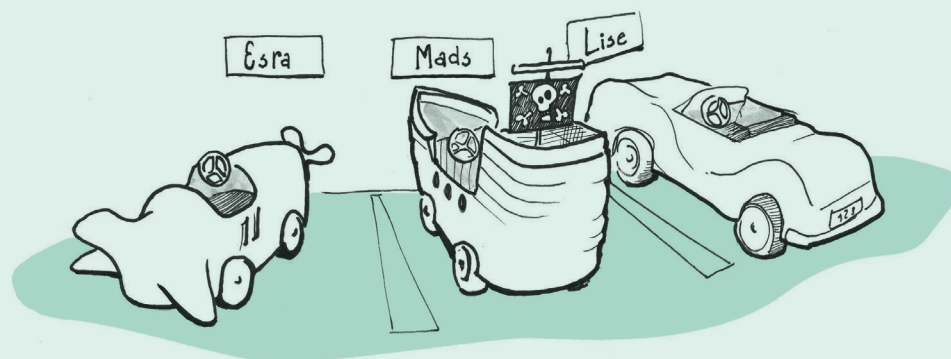
På BørneRiget modtages nye brugere som det første af en medarbejder af kød og blod. Medarbejderen står ikke bag en skranke, men bevæger sig frit i lobbyen. Selv om de fleste af brugerne er forholdsvis unge og hjemmевante i apps og smartphones, hjælper medarbejderen dem med at blive introduceret til BørneRigets teknologi og selvbetjeningssystem – ligesom man kender det fra lufthavnen.

For at mindske børnenes følelse af at være et fremmed sted er det første, de mødes med, noget, de har set før og valgt hjemmefra. Ved at give barnet et mobilt legeelement som BørneRiget Transporteren får barnet en tryk base, som han eller hun kan have med sig rundt. Gennem køretøjet og dets navigationssystem får barnet også muligheden for at vise de voksne vej og komme i førersædet – i bogstavelig forstand.

BørneRiget samarbejder med de bedste universiteter og virksomheder indenfor brugen af sensorer og robotteknologi i legetøj. Barnet skal gives muligheden for at tage ansvaret for en “medindlagt” avatar og bruge legen til at bearbejde og forberede sig på de mange indtryk. Ved at hjælpe andre lærer børnene at tage vare på sig selv.

1 Barnet møder noget genkendeligt

Piratskibet, som Mads har booket hjemmefra, står og venter på ham. Som alle børn får han en **BørneRiget Transporter**, et personligt transport-, navigations- og udforskningskøretøj.



2 Børnene er borgere i BørneRiget

Ved check-in får Mads udleveret sit BørneRiget Pas. Passet er med til at gøre BørneRiget til et levende, sammenhængende univers – ligesom det også har praktiske funktioner såsom adgangskort, overblik over aftaler osv.

3 BørneRiget Avatar

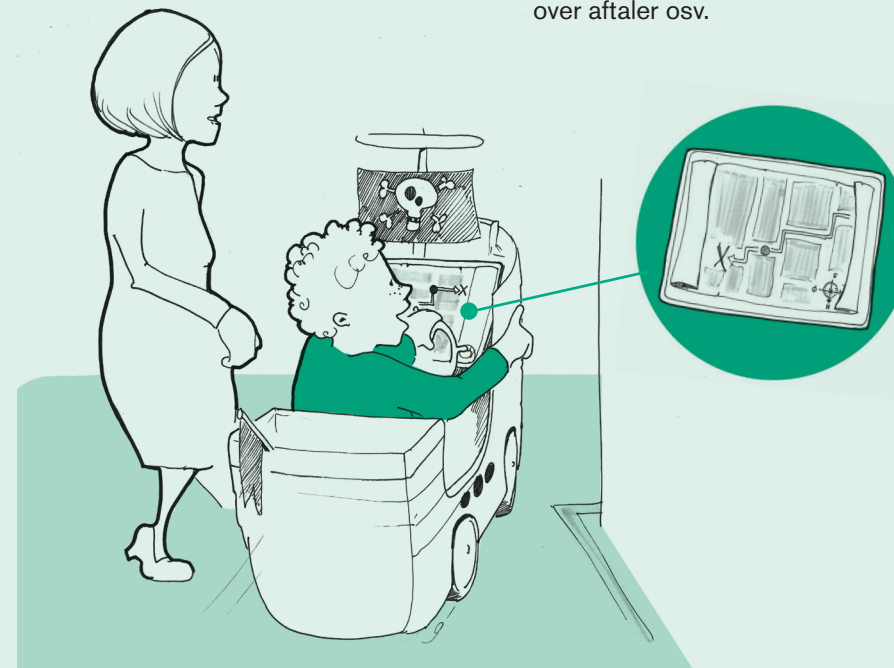
Alle børn på BørneRiget får ansvaret for en **Avatar**, som de kan bruge til at lege med og øve behandlingssituationer forskellige steder på BørneRiget.



Navigation i børnehøjde

Mads' piratskib ved på forhånd, hvor Mads' første aftale er, og bruger det indendørs navigationssystem til at beregne den nemmeste rute. Ruten vises som et skattekort på skærmen.

4



Gangen



På BørneRiget er legen ikke begrænset til venteværelset og legepladsen – men en rød tråd i oplevelsen og bygningen

Mads og hans mor er i god tid. Mads kan læse på sin skærm, at der er 30 minutter til hans første aftale, så på vej mod ambulatoriet udforsker de lidt af BørneRiget. Mads synes, det er sjovt at køre rundt på gangene, hvor hans leg, som startede i lobbyen, fortsætter. De andre børn, han ser, gør ham nysgerrig, men også lidt genert.

Det kan tage lang tid for børn at skabe relationer til andre børn, særligt når de er i uvante omgivelser som et hospital. På BørneRiget bygges mødet med andre børn ind i brugeroplevelsen, blandt andet i form af såkaldte "legestartere". En legestarter bruger legen som et udgangspunkt og "påskud" for at skabe kontakt mellem 2 eller flere børn. Den sænker barrieren for at tage det første skridt og giver en konkret aktivitet at være fælles omkring.

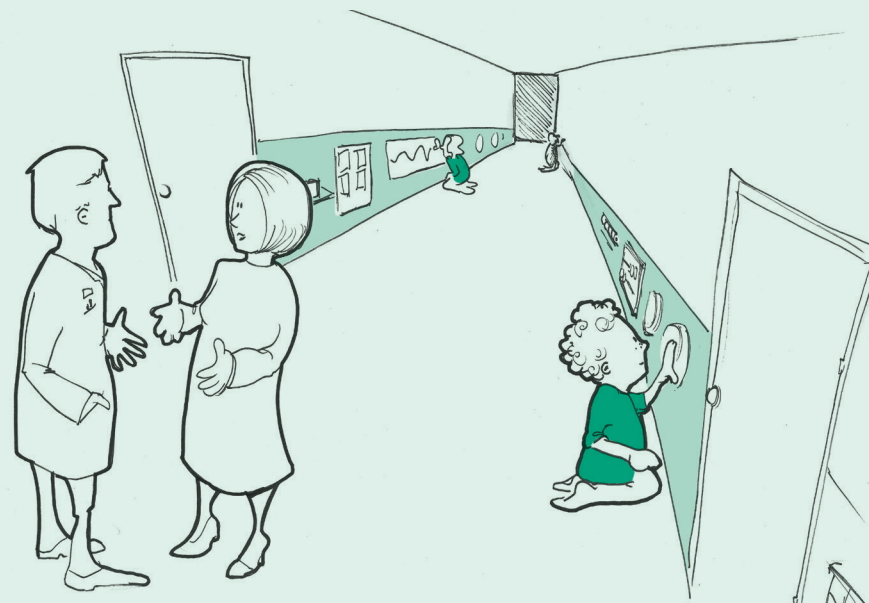
"Legestartere" kan skabes af personale, bygges ind i rummenes udformning eller som i eksemplet med avataren skabes gennem teknologiske løsninger. Efter som BørneRiget kender sine brugere, vil det over tid også kunne matche barnet med børn, der er ligesindede, så børn, der for eksempel er synligt syge, kan møde andre, der er i en lignende situation.

I stedet for at begrænse legen til bestemte rum og situationer vil BørneRigets arkitektur og design lægge den ind som et gennemgående lag, der spreder sig over gangarealer, elevatorer osv. Dette lag kan, i overført og bogstavelig betydning, lægges ind i børnehøjde. Det gør det nemt tilgængeligt for børnene og holder det i periferien af de voksnes synsfelt. BørneRiget bliver på den måde børnevenligt, uden at de andre brugere føler, de er i Disneyland.



1 BørneRiget giver børn en hjælpende hånd med at møde andre børn

På gangen kører Mads forbi et andet barn, Esra. De stopper og lader deres avatarer interagere trådløst med hinanden. Med et simultant tryk på en knap på avataren tilføjer de hinanden som venner, så de kan finde hinanden senere.



2 Børnene ejer alt mellem 40 og 80 cm's højde

Gangene på BørneRiget indbyder børnene til leg ved at reservere alt mellem 40 og 80 cm til dem. Dette **Legebånd** gør rejsen rundt på hospitalet til en leg og placerer muligheden i børnehøjde – i bogstaveligste forstand.

3 Legen bruges rundtomkring på BørneRiget til at afmystificere

På vej mod ambulatoriet kommer Mads forbi radiologisk afdeling, hvor han stopper op og scanner sin avatar. På scanningsbilledet kan han zoome ind for at se, hvordan avataren ser ud inde og lære mere om, hvordan man bliver scannet.

3



Behandlingen



BørneRiget har verdens mest børnevenlige behandling, hvor legen bruges til at forberede, gennemføre og instruere i behandlingssituationerne

Mads fortsætter i piratskibet fra gangen og direkte ind til lægen. "Ohøj!" siger hun som det første, og under konsultationen fortsætter legen og flettes sammen med behandlingen. Mads synes, det er sjovt, og er ikke længere bange for, hvad der skal ske inde hos lægen. Når Mads skal gøre noget, viser lægen det først på robotten, så Mads forstår og er forberedt på, hvad der skal ske.

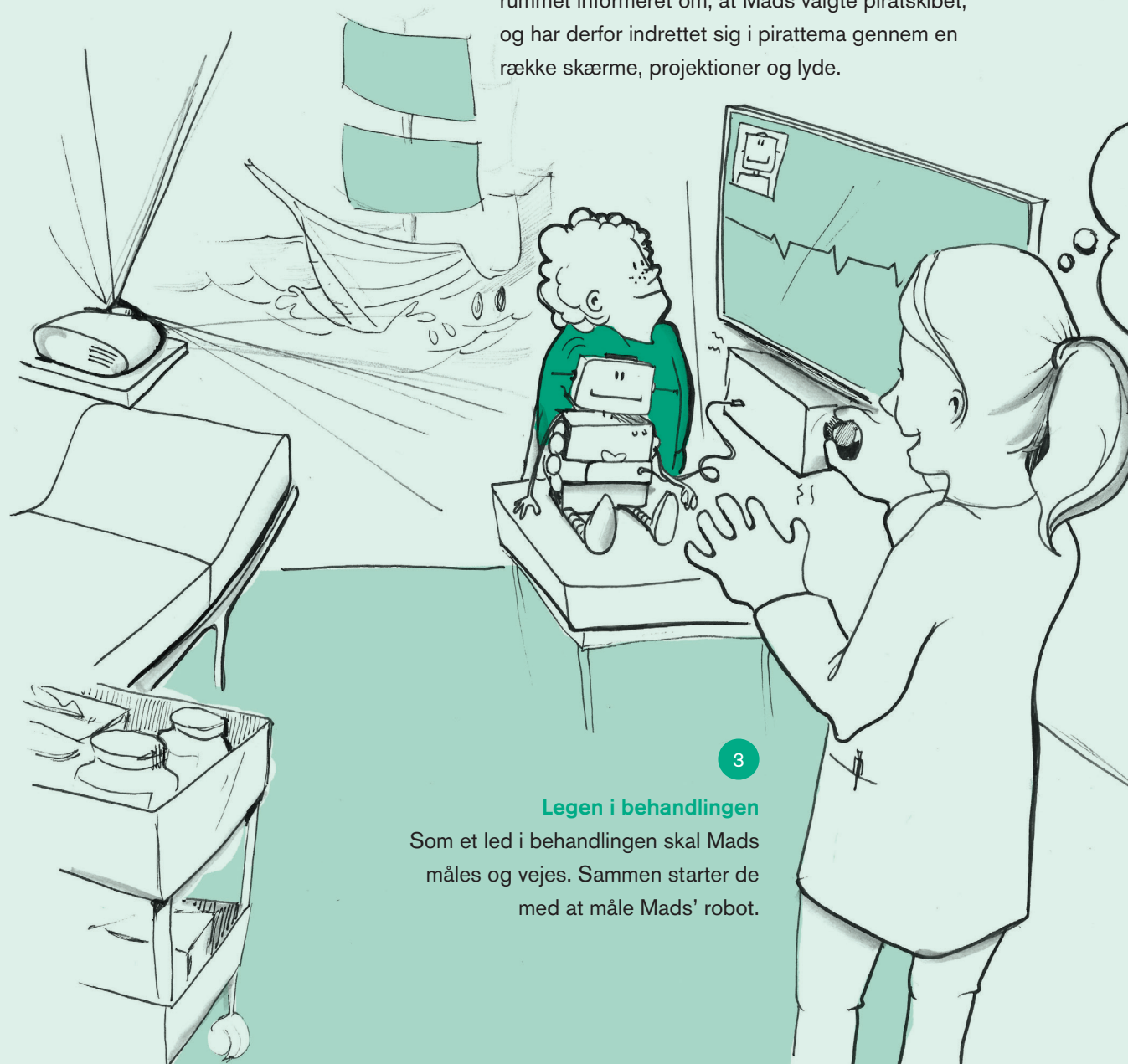
Muligheden for brug af leg i behandlingen faciliteres gennem designet og arkitekturen, for eksempel gennem interaktion mellem avataren og medicinsk udstyr, samt ved at udvalgte behandlingsrum kan afspejle barnets leg gennem lyd og billeder.

Leg på hospitaler er ikke et ukendt fænomen, men på BørneRiget løftes brugen af leg i pleje og behandling til et nyt niveau. Internt deler personalet systematisk deres erfaring med hinanden gennem BørneRiget Akademiet. Gennem akademiet koordineres også forskning i legens rolle på hospitalet. Forskningen er tværfaglig og kombinerer medicinsk uddannede forskere med aktører fra for eksempel DPU og MIT og legeforskere fra LEGO. Forskningen er en videreførsel af en dansk og skandinavisk tradition for at forstå og udbrede legens rolle.

3 år efter åbningen er BørneRiget blevet verdens førende center i brugen af leg i terapeutisk øjemed, og de forskellige afdelinger tiltrækker personale og forskere fra hele verden.

1 Temaet går igen

Gennem BørneRigets system er konsultationsrummet informeret om, at Mads valgte piratskibet, og har derfor indrettet sig i pirattema gennem en række skærme, projektioner og lyde.



3

Legen i behandlingen

Som et led i behandlingen skal Mads måles og vejes. Sammen starter de med at måle Mads' robot.

2

BørneRiget forsker og underviser i leg

BørneRiget er verdens førende center i brugen af leg i pleje og behandling på hospitaler. Mads' læge er blevet certificeret i leg på **BørneRiget Akademiet** .



Designet til hverdagen

Indsigt

Designprincip

Eksempler på løsninger

Designet til hverdagen

“Man bliver inaktiv af at være her; man går ind i sig selv. Hvis man er vant til at være fysisk aktiv, er det en ekstrem belastning for kroppen – kombineret med dårlig kost og dårlig søvn. Jeg bliver rastløs og irriteret ... Man bliver til en grøntsag.” Mor til kronikerbarn

Indsigt: Patienter og pårørende oplever, at deres liv går i stå og forbindelsen til deres almindelige liv kappes, når de er indlagt gennem længere perioder

En 12-årig drengs mor fortæller, at drengen er vant til at være i gang, løbe rundt, være udenfor hele tiden, og at han er trist over at være lukket inde på stuen. Han nævner selv som det første, at han synes, at man i det mindste skulle kunne åbne vinduet. Børnene oplever stilstanden som en fiksering, og forældrene er bange for, at de kommer bagud motorisk. Også forældrene føler, at de degenererer, og at det er, som om de er i fængsel – især hvis de er i isolation.

Stilstanden og fornemmelsen af at være koblet af er særlig kritisk for børn og unge, da de er i en accelereret udviklingsproces. Afkoblingen fra verden udenfor sker på flere niveauer: Børn og unge mister kontakt med venner, skoleklasse og fritidsaktiviteter, de er kede af at gå glip af studieture og events, og de mister fornemmelsen af samfundets gang, for eksempel omkring højtider eller fodboldlandskampe.

Som konsekvens heraf udvikler børnene og de unge sig ikke i takt med deres jævnaldrende. Oftest sakker de bagud i deres udvikling, men de kan også blive for tidligt voksne: Under et interview komplementerede en researcher moren til en 12-årig dreng for hans avancerede sprog. Moren svarede til complimenten, at drengen har været så meget sammen med voksne og til tider afskåret fra børn, at det blandt andet påvirker hans sprog.



“Man er som både højisolaret og isoleret på afdeling meget socialt amputeret som patient og pårørende [...]. En isolationscelle svarende til Vestre Fængsel.” Forældre gennem mobilapp



”Eftermiddagstimerne er kedelige. De fleste af aktiviteterne er lukkede: klovnene, pædagogerne, biblioteket ... Den dér 9-16-logik dominerer det hele. Men det er jo om eftermiddagen og aftenen, at man har brug for underholdning. Formiddagstimerne går med stuegang og alt det praktiske.”
Mor til 7-årig

“Hvis der var én ting, jeg kunne lave om på ved Riget ... hmm ... mere kvalitetstid med familien.”
18-årig dreng/ung mand

“Nogle gange, når Victoria begynder at skabe sig og kræve min opmærksomhed, så ruller storesøster sig i fosterstilling på gulvet.”
Mor til kroniker med 2 søskende

Nedbruddet af familiens liv og udvikling er et af de områder, der har de største konsekvenser for de indlagte børn, unge og deres pårørende. Familien skabes og reproduceres gennem ritualer og rytmer som for eksempel aftensmåltidet. Familiens basale rytmer og ritualer sættes ud af spil på hospitalet, når man ikke kan spise sammen, som man plejer, eller være alene som familie.

Fædre køres ud på et sidespor, da de oftest hverken kan sove eller spise med på hospitalet. Ofte sker der en arbejdsdeling, hvor faren tager sig af søskende og passer sit arbejde, mens moren dedikerer sig til den syge. Mange familier oplever, at der opstår problemer i forhold til søskende, hvis behov træder i baggrunden. I de bedste tilfælde er hospitalet kedeligt for søskende, i de værste er det angstprovokerende.



“Der er ikke plads til at slå ud med armene og være barn på afdelingen. Det var stresset for mig, når drengene skulle på besøg, svært at få dem til at føle sig som storebrødre ... Så vi plejede hurtigt at gå ned i Fælledparken. Men så efterlod vi jo William ...” Mor til nyfødt med komplikationer



Designprincip #2

Sæt verden indenfor og verden udenfor i takt – på BørneRiget går man ikke i stå.

Udfordringer relateret til princip

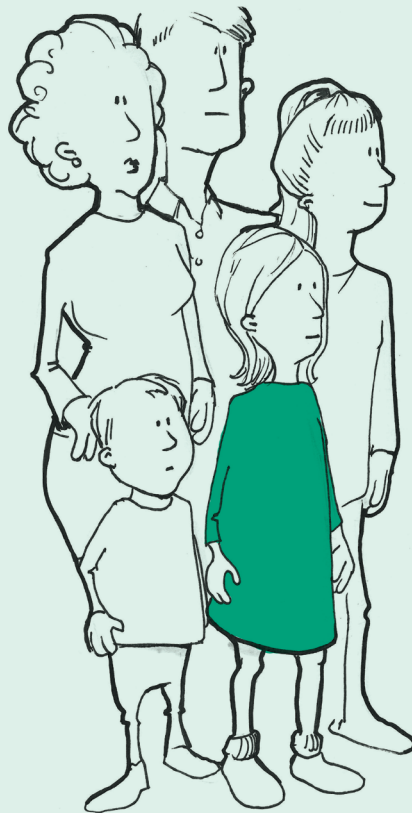
- Kan vi skabe et miljø på BørneRiget, hvor familier kan fortsætte deres liv udefra indenfor?
- På hvilke måder kan BørneRiget hjælpe brugerne til at bevare forbindelsen til folk udenfor og mærke verdens gang inde på BørneRiget?
- Hvordan sikrer vi, at brugere i isolation får mulighed for de små mentale afbræk, der giver dem en følelse af at være langt væk fra stuen?
- Hvad skal der til for at gøre et besøg på BørneRiget til en oplevelse, som giver søskende, venner og udvidet familie lyst til at komme igen ofte?

Designet til hverdagen

Eksempler på løsninger

Mia og hendes familie

Mia er en pige på 9 år, som er i gang med et langt behandlingsforløb. Hun har sine forældre og 2 søskende medindlagt på hospitalet: storesøster Julie på 11 år og lillebror Tim på 5 år. På de næste 4 opslag zoomer vi ind 4 gange på Mias ophold på BørneRiget.



På stuen



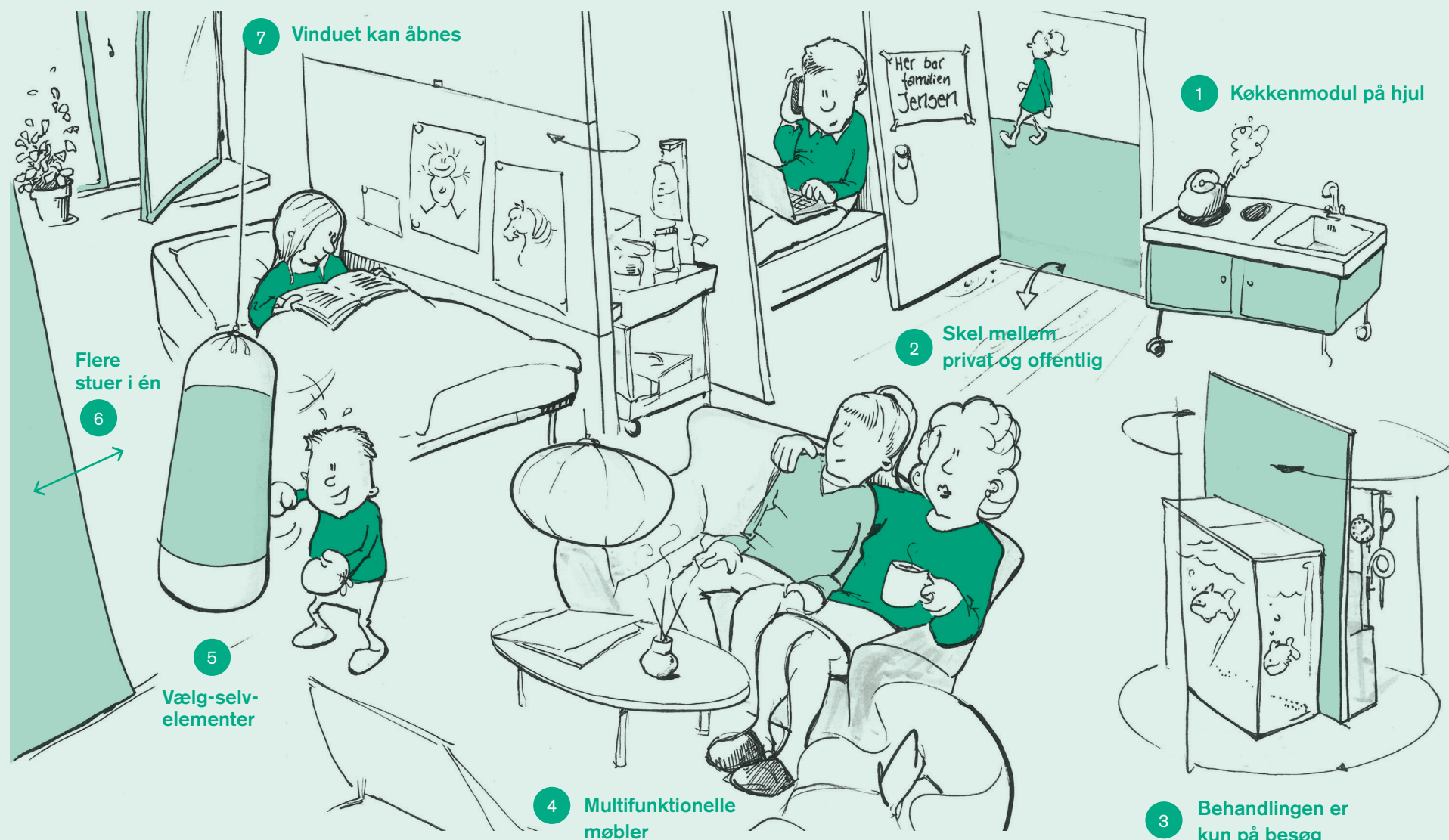
BørneRigets fleksible stuer gør det nemt for forskellige familietyper at fortsætte deres daglige liv, rutiner og aktiviteter

Familien har fået den stue, hvor de skal bo de næste mange uger. Hjemmefra valgte Mias forældre, hvilken slags stue de gerne ville have via BørneRigets hjemmeside. De valgte en stue, hvor der også var plads til, at Mias søskende kunne blive medindlagt i hele perioden. Mens Mias far har pakket ud, har resten af familien været i BørneRigets "Bytterum" for at vælge udstyr til stuen.

Familiestuerne på BørneRiget føles som et hjem, idet stuen kan rumme alle de funktioner, man forbinder med et hjem: dagligstue, soveværelser, arbejdsområde, køkken osv. Efter samme princip som campingvogne og kolonihavehuse er indretningen af stuen komprimeret og multifunktionel: Om dagen er midten af rummet en dagligstue, om natten skydes skillevægge for, og "dagligstuen" bliver til forældresoveværelse.

Når man træder ind på stuen, føles det, som om man kommer ind i et hjem – ikke et behandlingsrum. Behandlingsudstyr er gemt væk, når det ikke bruges, vha. skuffer, skabe og vægstykker, der kan vendes rundt. Der er hyggelig belysning i rummet (ikke lysstofrør) og en gulvbelægning, der ligner træ. I Bytterummet kan man vælge planter og duftpinde, så stuen ikke lugter "af hospital".

Stuens beboere kan selv sætte sit præg på stuen ved at vælge add-on-moduler, for eksempel et tekøkken, der kan rulles ind og ud. Der er også en indbygget magnet-/tegnetafle på den ene væg, som familien kan dekorere, som de har lyst. Når familien flytter ind, får de et blankt navneskilt, som de selv udfylder med navn, tegninger og billeder og hænger på døren ud til gangen.



1. Familien har valgt et lille køkkenmodul, så de kan varme mad og lave kaffe/te på stuen.

2. Mens der på gangen er en neutral gulvbelægning, ligner gulvet på stuen træ.

3. Flere steder kan vægstykker vendes rundt, så hospitalsudstyr gemmes væk, når det ikke skal bruges.

4. Sofaen er en sovesofa, og lænestolen kan slås ud til en ekstra seng.

5. På stuen er der en krog i loftet, som man selv kan vælge, hvordan man vil bruge. Mia og Julie har været nede i Bytterummet og har valgt en boksepude.

6. Der er mulighed for at ændre på stuens indretning vha. af skydevægge, for eksempel hvis Mia skal sove om dagen.

7. Vinduet kan åbnes for frisk luft, der kommer dagslys ind på stuen, og væggene til gangen og naboværelset er komplet lydisolerede.

På Torvet



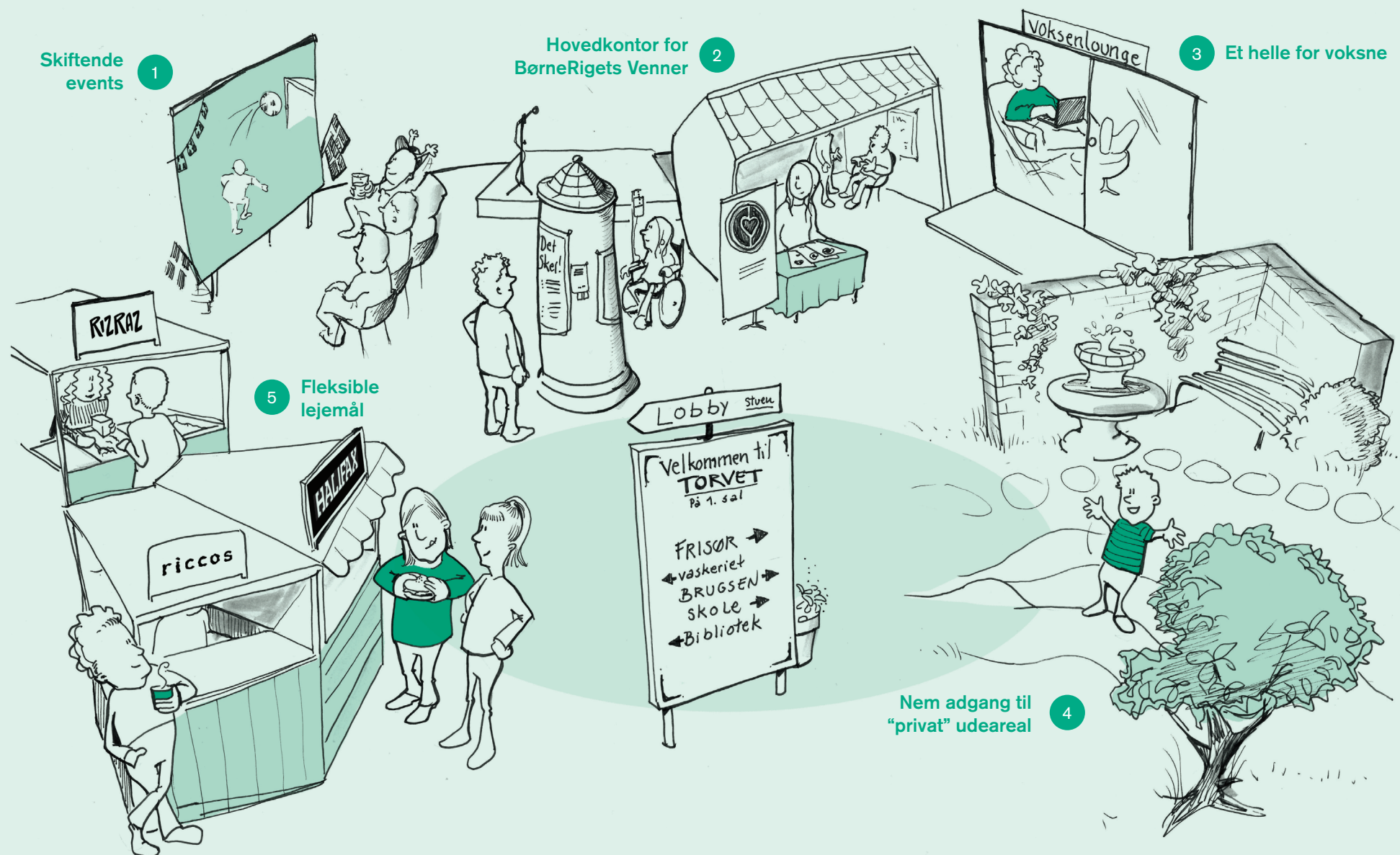
Torvet er BørneRigets samlingspunkt forbeholdt de indlagte. Det indeholder de fleste funktioner, der skal til for at opretholde en almindelig hverdag, og afspejler livet i verden udenfor.

Familien kommer på Torvet hver dag. I aften har de aftalt, at de skal have burgere fra Halifax, inden de skal se fodbold på storskærmen sammen med de andre familier. Mia kan se ned på Torvet fra afdelingens køkken, der har en balkon, der vender ind mod Torvet. I løbet af dagen holder hun øje med, hvordan der bliver pyntet op til kampen.

Torvet har en beskyttet atmosfære, idet det ligger tilbage trukket og adskilt fra hovedindgangen og lobbyen. Det betyder, at der ikke er et evigt rend af nye mennesker, men derimod folk, man kan genkende – oftest beboere eller stamgæster på BørneRiget. Torvet har en beskyttet atmosfære ligesom en lille landsby, hvor en mor godt tør sende sit barn alene til købmanden.

Torvet har 2 primære formål: Det ene formål er at give brugerne små momenter af normalitet, der giver et afbræk fra sygdommen og behandlingen, for eksempel ved at man kan få vasket tøj, blive klippet og få lavet lidt arbejde. Det andet formål med Torvet er at trække verdens gang ind på BørneRiget. Det gøres ved, at livet på Torvet afspejler livet udenfor: Når resten af Danmark

ser landskamp eller melodigrandprix, er der storskærm på Torvet; når der er folketingsvalg, er der paneldebat på scenen osv. Den digitale plakatsøjle midt på Torvet streamer danske og internationale nyheder og annoncer om ugens BørneRiget-events.



1. Der sker noget på Torvet næsten hver aften. Nogle gange er der gjort meget ud af en event, for eksempel en koncert, andre gange handler det bare om at se en ny tv-serie på storskærm.

2. BørneRiget har mange frivillige, der hjælper og laver aktiviteter for beboerne. Alt relateret til frivillige koordineres af foreningen **BørneRigets Venner** , som har kontor på Torvet.

3. Lounge for voksne, hvor man kan arbejde eller bare slappe af – fri fra larm og hurlumhej.

4. Fra Torvet kan man gå direkte ud i en aflukket have.

5. Torvet indeholder 5 lejemål, som optages af skiftende restauratører.

Gæster på besøg



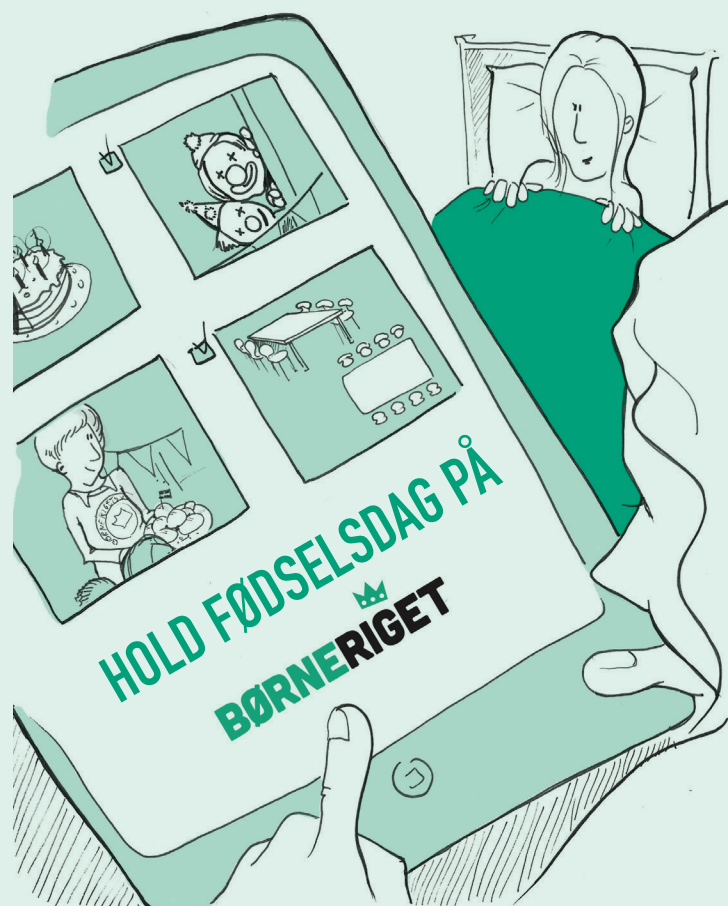
Det er nemt at have gæster og være en god vært på BørneRiget. BørneRiget Eksperimentarium er en særlig attraktion, som de indlagte kan dele med deres besøgende.

Mia har fødselsdag og skal have 6 venner fra klassen på besøg. Mias mor vil bruge fødselsdagen som en lejlighed til at vise Mias venner, hvor det er, at Mia bruger al sin tid for at bygge bro mellem de 2 verdener. Derfor inviterer de også Mias nye, gode veninde fra BørneRiget med. Hun er sengeliggende, men kan sagtens være med alligevel. Mias mor booker en lånestue til fødselsdagsfesten gennem BørneRiget-appen. Bagefter skal de allesammen på BørneRiget Eksperimentarium. Mia glæder sig til at vise sine venner rundt og forklare om alt det, hun har lært.

Lånestuerne på BørneRiget muliggør, at familier kan invitere til arrangementer, som de ville gøre det, hvis de var hjemme. Lånestuerne er hyggelige og diskret handikapvenlige: De er designet til, at man kan manøvrere en seng og standardudstyr rundt uden besvær, så patienter, der ikke er mobile, kan være med på lige fod med andre.

Det er nemt at være en god vært på BørneRiget, fordi man kan få hjælp fra BørneRigets Venner til at forberede og gennemføre arrangementer. For eksempel kan man i forbindelse med en fødselsdag få hjælp til at lave varm kakao, boller og lagkage og til at pynte op på lånestuen.

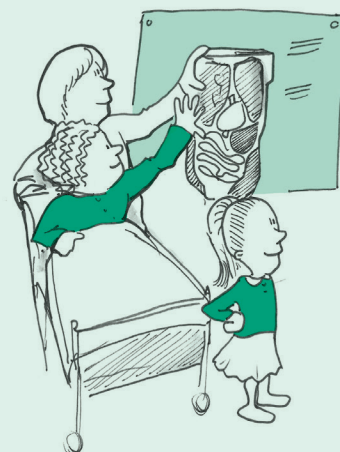
Eksperimentariet giver noget ekstra til besøget på BørneRiget. Her bliver lægevidenskab forklaret gennem leg og interaktive installationer. Der er også events og demonstrationer, for eksempel ultralydsscanning af kroppen eller bakteriedyrkning i petriskål. Ligesom på Sundhedsdagene i Øksnehallen kan man få lov at prøve udstyr og maskiner – men på BørneRiget er det Sundhedsdag hver dag!



1 Valg fra katalog over lånestuer og add-ons

1. I appen vælger Mias mor, hvilken slags rum hun vil have, hvor mange borde og stole der skal være, hvordan det skal pyntes op, og hvad der skal serveres. Hun vælger også, at klovnene Ludo og Smile skal komme forbi.

2 Udstyr og maskiner, som man kan prøve



2. Mia viser sine venner, hvordan man skal ligge i scanneren. Hun forklarer dem, at det er meget vigtigt at ligge helt stille. De andre vil også gerne prøve at se, om de kan ligge stille nok. Scanneren bipper, hvis man bevæger sig for meget.



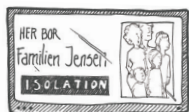
3 Ture rundtomkring på hele Riget



3. **BørneRiget Eksperimentarium** arrangerer ture og events uden for Eksperimentariet, for eksempel besøg til helikopterpladsen, ambulancerne i kælderen eller trykkammeret.



På isolationsstuen



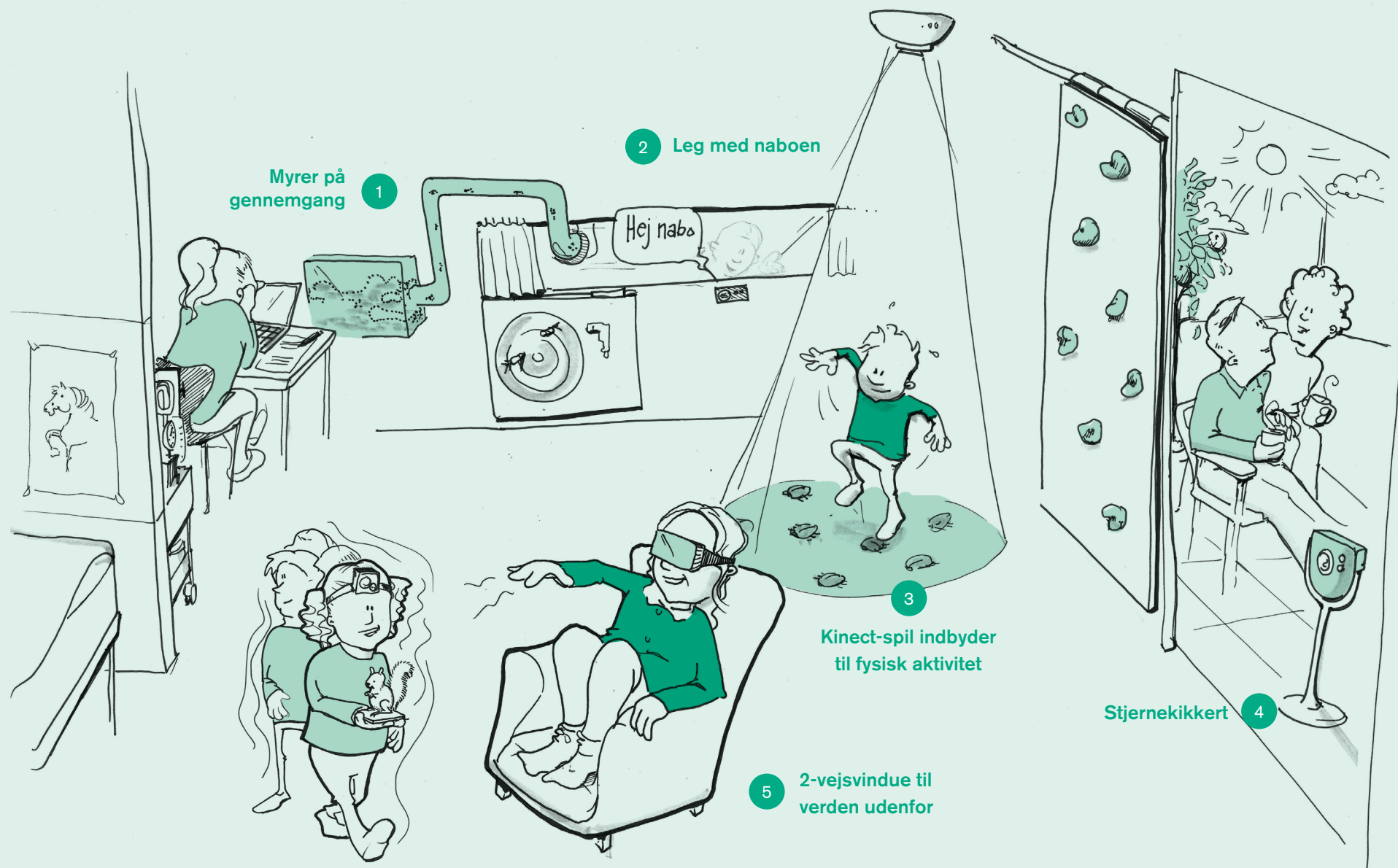
Der er rig mulighed for underholdning og fysisk aktivitet på isolationsstuerne. I tillæg til alle bekvemmelighederne fra de almindelige familiestuer har hver isolationsstue sit eget udeareal.

Mias immunforsvar er meget svækket, og familien er derfor rykket over på en isolationsstue, hvor de skal være den næste uge. Isolationsstuerne på BørneRiget tilbyder alt det, de almindelige familiestuer tilbyder, men de er større og har 3 fordele i forhold til den stue, familien kommer fra:

Stuen har eget udeareal i form af en stor glaskar- nap med skydedøre, der sikrer adgang til lys og frisk luft året rundt. Om sommeren kan karnappen således omformes til en altan. Der kommer rigeligt med dagslys ind på stuen, men justerbare skodder sørger for, at man kan graduere lyset.

Stuen tager højde for, at patienten har behov for at kunne blive stimuleret fysisk indenfor stuens 4 vægge. Der er i loftet indbygget Kinect-kamera, så en del af gulvet kan forvandles til et legeareal. Kinect-spil betjenes med kroppen, for eksempel fødderne, som skal røre bestemte steder på jorden, så spillet kræver, at spilleren bevæger sig. Også klatrevæggen, der hænger på en skinne på den ene væg, indbyder til fysisk aktivitet. Klatrevæggen er én blandt mange moduler, som familien kan vælge imellem i BørneRigets Bytterum.

Vinduer ud til resten af BørneRiget trækker liv ind på stuen. Der er et stort vindue ud til gangen, som kan justeres i størrelse og helt blændes, alt afhængigt af hvor privat familien ønsker det. Der er også et vinduesbånd i børnehøjde ind til nabostuen, som selvfølgelig kan skærmes, men som giver børn i isolation mulighed for at interagere med hinanden.



1. Gennem dele af BørneRiget løber **Myre-tuen** : et lukket system af glastrør, som fungerer som en myretue. Der kommer hele tiden myrer forbi, som man kan kigge på.
2. Vinduesbånd i børnehøjde ind til nabo-isolationsstuen. Børnene kan kigge ind til nabo-isen og kommunikere via samtaleanlægget. Elementer fra legebåndet på gangen går igen under vinduesbåndet.
3. Tim hopper rundt for at trampe på de ulækre biller, som bliver projiceret ned på gulvet – han får point, hver gang han får kvast en bille!
4. I uderummet står en stjerneikkert. Man kan se op i himlen, men også ned i Fælledparken og rundt i København.
5. Mias bedste veninde har lånt et par Google Glass af BørneRiget, som hun har på i skolen. Lige nu er klassen på besøg på Nationalmuseet.

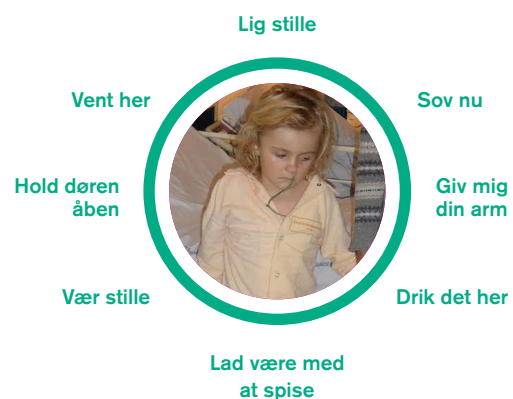


**Se mig, spørg
mig, lad mig**

**Indsigt
Designprincip
Eksempler på løsninger**

Se mig, spørg mig, lad mig

"Hun har været så traumatiseret, at hun er nødt til at få lattergas, bare hun skal have en fingertest ..." Forælder til pige på 7 år



De mange instrukser og formaninger virker overvældende på børn.

Indsigt: Små valg i behandlingen og dagligdagen kompenserer for dele af kontroltabet forbundet med sygdom og behandling

For børn og unge er det at blive syg, behandlet og indlagt på hospitalet en voldsom oplevelse forbundet med afmagt og store tab af kontrol. I behandlingsforløbene betyder det meget for børn og unge at blive hørt, taget med på råd og i nogle tilfælde føre an – også selv om det kun er i det små.

Der er naturlige begrænsninger for medbestemmelse i behandlingen, men afmagtsfølelsen kan mindskes ved at øge brugernes kontrol i det daglige. Som en ung patient formulerede det: "Når man ikke kontrollerer noget som helst selv og ikke kan styre sin krop, så gør det en kæmpe forskel, at man kan gå ud i køkkenet og vælge mellem juice og milkshake."

Hvor det altid er værdsat at blive set og lyttet til, varierer behovet for valgmuligheder og handlerum afhængigt af brugernes situation – ofte fra dag til dag. Der er mange muligheder for design, der indbyder til brugernes medbestemmelse uden at gøre det til noget, man behøver at forholde sig til, hvis overskuddet ikke er til det.

Stigende grad af agens skaber tryghed, accept og ejerskab.

At blive lyttet til og husket

“Jeg prøver altid også at skrive personlige ting i journalen. For eksempel hvis en patient skal til at have tysk i skolen, så kan jeg spørge, om vi skal tage konsultationen “auf Deutsch”. Det er vigtigt, at de hurtigt føler sig trygge, så man kan komme lige i gang.”

Overlæge, Juliane Marie Centret

At samtykke og vælge selv

“Hvis jeg skal igennem en operation eller noget, der gør mig bange, så skal jeg tale med dem, der skal gøre det. Så vil jeg vide, hvad der skal ske, hvor jeg falder i søvn, og hvordan der ser ud dér, hvor jeg vågner op.” 12-årig dreng

At handle og tage initiativ



16-årig kroniker viser, hvor han selv har lagt drop. Han er stolt af selv at kunne finde ud af det, selv om han stadig ikke har ramt rigtigt i første hug.

At hjælpe andre



En mor syede en række forskellige pudebetræk til neonatal, fordi det betød meget for hende selv, da hun var indlagt, at hun selv kunne vælge farven på betrækket.

Design, der indbyder til medbestemmelse

På mor-barn-hospitalet 'Wilhelmina' i Utrecht, Holland, så vi mange gode eksempler på design, der giver børn og unge bedre mulighed for medbestemmelse.



Informationsskranke, der giver mulighed for interaktion i børnehøjde.



Den nye kræftafdeling på Wilhelmina har indrettet et rum, hvor unge skal sidde i forløb over flere timer og modtage medicin i drop. Rummet udmærker sig ved, at det tilbyder mange forskellige måder at opholde sig på – både ergonomisk og socialt. For det første behøver man ikke at ligge ned. For det andet kan man selv bestemme, om man vil sidde tæt på andre og dermed have større sandsynlighed for at snakke med dem. Man kan vælge en lænestol i et hjørne, hvis man vil være mere for sig selv.

Designprincip #3

Giv følelsen af kontrol tilbage gennem de små ting.

Udfordringer relateret til princip

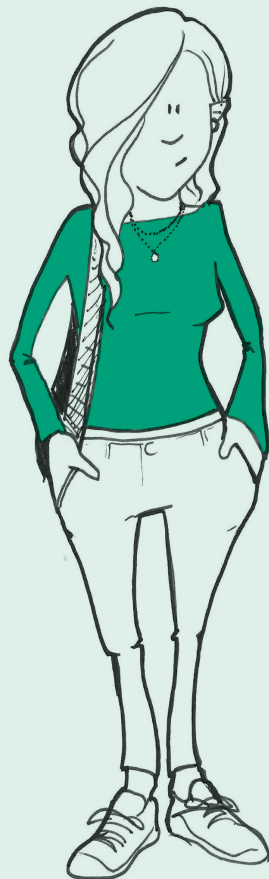
- Hvordan skaber vi systemer og løsninger, der fungerer som en kollektiv hukommelse, som gør det let for BørneRiget og dets personale at huske brugernes situation og præferencer?
- Kan BørneRiget skabe verdens bedste behandlingsforløb for unge ved at give dem flere valg, øget indflydelse og inddrage dem mere?
- Kan BørneRiget blive det hospital i verden, hvor det er lettest for brugere på tværs af klinikker at dele deres erfaringer og hjælpe hinanden?
- Hvilke områder af dagligdagen kan BørneRiget give brugerne øget mulighed for at styre og sætte deres præg på?

**Se mig, spørg
mig, lad mig**

**Eksempler på
løsninger**

Laura

Laura er 17 år gammel og kroniker. Hun er sjældent indlagt, men kender BørneRiget godt, da hun gennem mange år er kommet til undersøgelser og for at få medicin gennem drop. Laura er for nylig begyndt at komme på BørneRiget uden sine forældre. Det krævede lidt tilvænning, men hun synes, det er fedt at klare den almindelige og planlagte behandling på egen hånd.



Hjemmevant og genkendt

På BørneRiget oplever brugerne, at de bliver set og hørt, både når de ankommer til hospitalet og i deres interaktion med personalet, som husker detaljer, der er vigtige for dem.

Skræddersyet behandling

Behandlingssituationerne på BørneRiget giver brugerne valg over alle de små ting, som samlet giver en oplevelse af kontrol tilbage.

Vejen til selvstændighed

BørneRigets brugeroplevelse er designet, så brugerne, særligt de unge, gradvist bliver hjulpet til større indflydelse og ansvar.

Hjemmevant og genkendt



BørneRiget genkender og anerkender sine brugere – særligt stamgæsterne, der kommer der tit

Laura skal til en rutinemæssig undersøgelse og have medicin gennem drop. Da hun har været der mange gange før, tager hun den hurtigste vej gennem lobbyen og bruger sit Ungekort til at få adgang til en smutvej.

På BørneRiget kommer der brugere med meget forskellige forudsætninger. Nogle besøger stedet for første gang og skal tages i hånden. Andre, som Laura, er stamgæster på stedet og har andre behov. Stamgæsterne har behov for at kunne komme hurtigt og effektivt frem samt for manges vedkommende behov for at føle sig hjemme og have en smule ejerskab over stedet.

BørneRiget genkender sine stamgæster og behandler dem derefter ved at lade dem bruge nogle af faciliteterne udenfor den officielle åbningstid og bruge smutveje, der ville være forvirrende for nye brugere.

En anden måde, BørneRiget anerkender sine brugere på, er at tage hensyn til deres alder. På BørneRiget er unge unge og ikke store børn eller små voksne. Det betyder, at de markeres som en selvstændig gruppe på flere punkter i designet af brugeroplevelsen, blandt andet ved et Ungekort, der giver unge adgang til særlige områder mod at stille visse krav til dem – for eksempel at de rydder op efter sig selv. Ungekortet er med til at gøre

overgangen fra barn til ung synlig, både overfor brugeren og personalet.

Som et sidste led i at få brugerne til at føle sig anerkendt og genkendt opererer BørneRiget med en "kollektiv hukommelse". Hukommelsen er et simpelt system, der hjælper nye behandlere med at forstå enkle, men vigtige præferencer, som brugerne måtte have. Det kan være præferencer omkring stuen og plejen, men også, som i Lauras tilfælde, "blødere" præferencer omkring behandlingssituationen, som ikke dækkes i en journal. Brugere har adgang til en begrænset del af systemet, hvor de kan skrive korte, men vigtige beskeder, som alle behandlere læser på forsiden i systemet.

1

Fast track til stamgæster og personale

BørneRiget er designet, så brugere med fast tilknytning ikke bliver behandlet som nybegyndere – for eksempel gennem et fast track-spor i lobbyen.



2

Stamgæster har øget frihed under ansvar

Laura er stadig borger i BørneRiget, men da hun fyldte 12, blev hendes pas udskiftet med et **Ungekort**. Kortet giver adgang til events og områder, der er forbeholdt unge. Kortet giver også stamgæster som Laura, der ved, hvordan man gebærder sig på hospitalet, frihed til at låse sig ind og færdes udvalgte steder på BørneRiget, hvor nybegyndere ikke kommer. Hun bruger kortet til at tage en smutvej hen til sin behandling.

3

En kollektiv hukommelse hjælper brugerne med at blive set og husket

Lauras sædvanlige behandler er syg, men det går glat hos den nye læge, som hun føler sig tryk ved. Han har hurtigt læst op på Laura i den **kollektive hukommelse** og kan se, at hun har skrevet, at hun foretrækker at få drop siddende. På BørneRiget hjælper den kollektive hukommelse behandlerne med at dele små, men vigtige detaljer om brugerne, som ikke er dækket i journalen. Brugere føler sig hørt og set, da de selv kan skrive i den.



Skræddersyet behandling



Brugerne involveres i behandlingssituationen og er med til at tilpasse den

Efter konsultationen med den nye læge skal Laura sidde i et par timer og få medicin gennem drop. Det foregår i et rum, der er specifikt designet til unge, der skal modtage behandling. Som hun ofte gør det, vælger Laura at modtage medicinen siddende, mens hun ser en film på sin iPad. Laura har fået penge med til frokost af sine forældre, og efter en times tid åbner hun BørneRigets app og bestiller en lille sushimenu, som bringes op fra Torvet med det interne bud.

På BørneRiget tilstræber man at give brugerne så stor som muligt indflydelse over behandlingssituationerne. Ingen af de unge har selv valgt deres sygdom eller behandlingsform, men i behandlingsrummet får de kontrol over en masse små valg. Vil man ligge ned eller sidde op? Føler man sig social på dagen og vil tale med andre unge, eller vil man sidde for sig selv? Har man lyst til at spise noget tungt eller let?

Kontrollen gives til brugerne af personalet, men det er også noget, der er indarbejdet i BørneRigets DNA gennem arkitekturen og designet. I stedet for at skabe et rum, hvor alle valgene er truffet på forhånd for brugerne, træder Laura ind i et rum, der indbyder til, at hun

tilpasser det sine behov og situation. Valgene er altid valgfrie, dvs. hvis en bruger ikke har lyst eller overskud til at træffe valg, så er der altid en standard, man kan følge som udgangspunkt.

Alkover, hvor trætte brugere kan trække sig tilbage

2

Møbler, som brugerne selv kan indstille

1

Båse skaber mulighed for det sociale som tilvalg

3

Udvidet kontrol over mad gennem fleksible løsninger

4

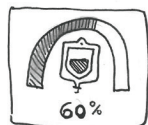
1. På BørneRiget kan alle møbler indstilles af brugerne. Det giver dem optimal komfort og er med til at give dem en del af kontrollen tilbage – gennem de små ting.

2. Behandlingsrummet er ikke designet som en one-size-fits-all-løsning. Som en god café, tilbyder behandlingsrummet forskellige måder at opholde sig på. Føler en bruger sig træt eller indadvendt, giver alkover mulighed for at trække sig tilbage.

3. Båse i behandlingsrummet skaber en intim og tryk ramme at være social i. Møder brugere nogle de kender, har de mulighed for at snakke og udveksle erfaringer.

4. BørneRiget giver brugerne mulighed for at bestille forskellig slags mad fra Torvet gennem **Torvets bude**™. Den er helt frisk, da den kommer fra samme bygning. Budene fungerer som pizzabudene, der kommer ude fra Rigshospitalet i dag, men de kender bygningen og reglerne.

Vejen til selvstændighed



BørneRiget hjælper unge brugere med at hjælpe sig selv – og hinanden

Da behandlingen er afsluttet, opdaterer Lauras læge hendes profil. Laura er ved at blive uddannet til at lægge drop på sig selv, og som et led i certificeringen skal hun træne proceduren sammen med en sygeplejerske 10 gange.

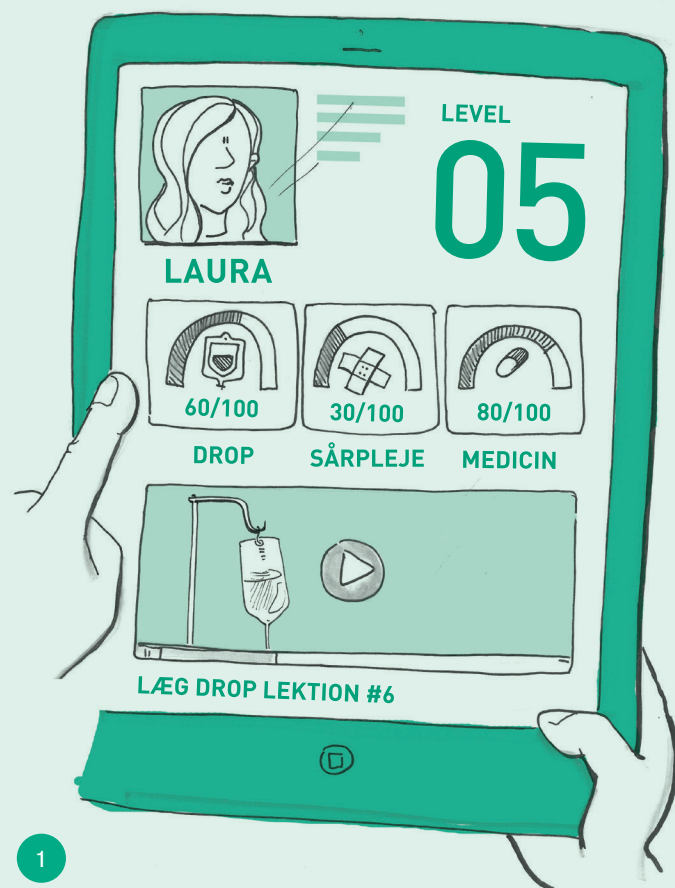
Efter behandlingen stopper Laura ved BørneRiget Akademiet, hvor hun deler sine erfaringer med at være ung kroniker med et hold af nye BørneRiget-medarbejdere på et uformelt gå-hjem-møde.

På vej hjem stopper Laura ved Torvet. Her mødes hun med en 14-årig kroniker, som hun gennem BørneRigets mentorprogram er blevet mentor for. De drikker en juice og taler om, hvordan det er at gå i gymnasiet som kroniker.

På BørneRiget er brugernes forløb, særligt de unges, designet, så de langsomt og sikkert styrer mod større indflydelse og selvstændighed. Involveringen af de unge brugere understøtter den generelle selvstændighedsproces, de er i gang med. Det letter overgangen til voksendelen af sundhedsvæsenet.

Til de brugere, der har overskud og lyst, giver BørneRiget mulighed for, at de kan få indflydelse og give tilbage til andre brugere, personalet og hospitalet. Viljen og lysten til at give tilbage er allerede til stede blandt mange af JMC's brugere i dag. Ved at sætte det

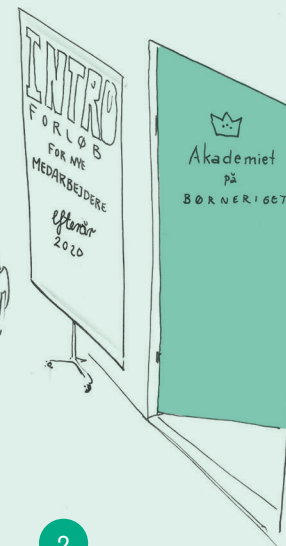
i system og gøre det nemmere at bidrage bliver BørneRigets brugere en essentiel del af hospitalets liv og udvikling. Det kan for eksempel være gennem mentorprogrammer blandt brugerne eller ved at have unge til at undervise og dele deres erfaringer med personalet gennem Akademiet. På BørneRiget kan de unge også undervise de voksne, og brugerne undervise personalet.



1

Selvstændighedsfremmende certificeringsprogram

Et certificeringsprogram, der hjælper unge brugere med at tage vare på udvalgte dele af deres behandling. Programmet motiverer gennem "gamification"-mekanismer og bruger blandt andet video tutorials til at lade brugerne lære på egen hånd og sikre konsistens i procedurerne. Laura har bestået 6 ud af 10 lektioner i at lægge drop.



2

Introforløb med unge for nye medarbejdere

Som et af verdens førende hospitaler indenfor behandling af børn, unge og familier underviser BørneRiget nye medarbejdere i behandlingen af disse grupper. Undervisningen gøres praktisk ved at trække på brugerne og erfarent personale.



3

Bruger-til-bruger-mentorprogram

Et **mentorprogram**, hvor ældre og mere erfarne unge parres med yngre og mere uerfarne brugere. BørneRigets personale og Hr. Berg sørger for at skabe gode match og giver mentorerne tips til et godt forløb.



Den gode rejse

Indsigt

Designprincip

Eksempler på løsninger

Den gode rejse

"Olga mindede om indgangen til en badeanstalt eller offentlig institution, men Wilhelmina gav et varmt, imødekommende og spændende indtryk. Begge indtryk bar man med sig under stort set hele besøget. På Olga forsvandt det først ved kontakten med den varme og humoristiske obstetrikker." Noter fra personalets studietur til europæiske mor-barn-hospitaler

"Når man bliver flyttet fra én gang til en anden, er det som en rejse til et nyt land." Mor til 6-årig patient, som har været indlagt på flere afdelinger

Indsigt: Brugerne oplever deres forløb som præget af manglende overblik, stilstand og spildtid

Starten på hospitalsforløbet farver hele oplevelsen – det er her, størstedelen af tilliden vindes og tabes. I dag er et godt førstehåndsbillede af Riget i høj grad afhængig af det personale, som tager imod. En kliniker fra obstetrisk afdeling formulerer det således: "Vi er ikke så gode til det i dag, men hvis vi møder brugerne godt i det første møde, så kan der ske meget i det videre forløb, før de bliver negative." Omvendt tager et dårligt førstehåndsbillede lang tid at slette, for eksempel hvis lobbyen og modtagelsen virker kold og rodet.

Forskelle mellem afdelinger er uundgåelige, men det giver stor utryghed hos brugerne, når overgangene bliver for abrupte. Et citat fra JMC's undersøgelse af Patientoplevelsen i Ambulatorierne (2013) udtrykker stor ængstelighed og frustration ved et tilsyneladende usammenhængende forløb: "Da vi røg fra neonatal-afdelingen til hjerteafdelingen, blev alt fjernet fra min søns seng, som skulle måle hjerte osv. Vi havde fået at vide, at det var livsnødvendigt, at han havde de ting, så jeg var meget forvirret og blev rigtig gal."

Under forløbet oplever brugerne ofte en fornemmelse af stilstand, som kan underminere troen på, at behandlingen går fremad. Alt, der signalerer positiv udvikling, er derfor vitalt: For en langtidsindlagt far er det at blive rykket til nabostuen – som er længere væk fra lægernes kommandobro – et vigtigt tegn på bedring, og at det går i den rigtige retning.

Endelig oplever brugerne ventetiden som en stor irritationsfaktor. Der er udbredt forståelse for, at ventetid ikke kan undgås, men brugerne oplever det, som om at hospitalet og personalet ikke har respekt for deres tid og dermed ikke prioriterer at finde løsninger, der kan nedbringe ventetiden eller gøre den mere udholdelig.



"Prøv at beskrive en almindelig hverdag. Hvad laver du?"

"Kigger ind i en hvid væg. Kigger på mit barn. Malker ud." Mor til nyfødt med komplikationer



"Det var fantastisk, at sygeplejerskerne lavede de fine tegninger til Viola. Det var stort. Det var guld værd, og det er dejligt for os at have tegningerne nu." Mor til for tidligt født barn

“Vi venter næsten altid. Den anden dag måtte vi sidde 6,5 time i et venteværelse. Vi må ikke engang gå 20 meter ned ad gangen til ungerummet. Lægen kom aldrig, og vi gik hjem uden at få at vide hvorfor eller nogen undskyldning.”

Mor til 18-årig kroniker

4 ventetidsfaktorer

Der er 4 faktorer, som gør ventetid til spildtid – alle faktorer, som det nye design af BørneRiget kan adressere.

Tid:

Hvor lang tid man venter

Den totale ventetid kan mindskes ved at optimere forløbene, placering af specialer osv.

Fastlåsthed:

At man er fysisk låst til stuen og venteværelse

Brugerne kunne få åbnet BørneRiget op under ventetid gennem cafésystemer, indendørs navigation, tracking osv.

Ingen forklaring:

Brugerne ved ikke, hvorfor de venter ekstra

En fælles push-besked kunne for eksempel forklare, at et nyt traumetilfælde skubber alle tider med 30 minutter.

Ingen anerkendelse:

Det anerkendes ikke, at ventetiden er irriterende

Grelle tilfælde kunne anerkendes, for eksempel gennem “få en kop gratis kaffe nede hos Riccos på Torvet.”

Designprincip #4

Skab en patientrejse, der starter godt, hænger sammen og fejrer fremskridt.

Udfordringer relateret til princip

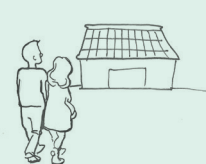
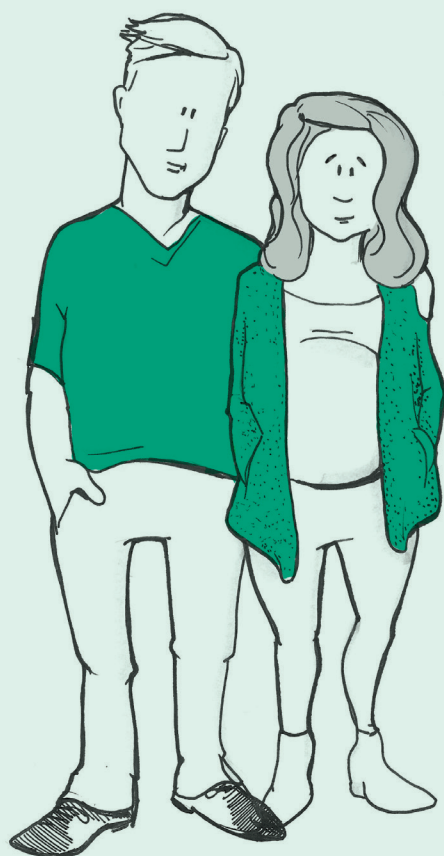
- Hvad skal der til for at gøre de første 5 minutter på BørneRiget til de bedste 5 minutter?
- Hvilke løsninger og tiltag kan bruges til at synliggøre den gradvise bedring og markere de store milepæle på patientens rejse?
- Hvordan sikrer BørneRiget, at brugerne kan bevæge sig frit rundt og lege, arbejde eller slappe af i deres ventetid?
- Hvordan skaber vi et patientforløb, hvor overgangene mellem afdelingerne er gnidningsløse og forudsigelige for brugerne?

Den gode rejse

Eksempler på løsninger

Thomas og Yasmina

Thomas og Yasmina er et yngre par, der skal have deres første barn. De er blevet henvist til BørneRiget, da barnet ligger forkert. Ved den ambulante undersøgelse bliver det besluttet, at de skal føde ved planlagt kejsersnit om et par dage. Efter kejsersnittet tilstøder nogle mindre komplikationer, og de ender med at være indlagt på 2 forskellige afdelinger en uges tid.



Førstehånds-indtrykket

Den gode rejse på BørneRiget starter, inden brugerne sætter fod i lobbyen, i et udeområde, der er atypisk for et hospital.



Min tid

BørneRiget gør ventetid til min tid ved at interagere med brugerne på en ny måde og sætte dem fri fra venteværelset.



Glidende overgange

Brugerne har én oplevelse, når de kommer på BørneRiget, hvilket blandt andet sikres ved at gøre overgangene glidende.

Førstehåndsindtrykket



På BørneRiget er de første 5 minutter de bedste 5 minutter

Thomas og Yasmina ankommer til BørneRiget. De er spændte, da det er deres første barn og Yasmina er i den sidste måned. De er også en smule nervøse, da det lader til, at barnet ligger forkert – hvilket de skal have afklaret ved en undersøgelse. Da de er stået af bussen og går op mod BørneRiget, bliver særligt Yasmina positivt overrasket over, hvor "ikke-klinisk" hele førstehåndsindtrykket er. Det får dem begge til at slappe en smule af.

For BørneRigets brugere starter oplevelsen ikke i bygningen, men udenfor. Hovedindgangen ligger ikke klos op ad en stærkt trafikeret vej, hvilket betyder, at området udenfor indeholder flere funktioner. Her ligger blandt andet en lille café med udeservering, hvilket gør, at det første, som brugerne oplever, når de ankommer, er lyden af en kaffekværn, klirrende bestik og summende samtale. Det betyder også, at udsigten for brugerne, der opholder sig i lobbyen, er mennesker og menneskelig aktivitet – ikke trafik.

Udeområdet afspejler også, at BørneRiget er for børn, men også andre slags brugere som for eksempel unge og kommende forældre. Det betyder, at udeområdet er børnevenligt, men ikke barnligt. Området er af høj

skulpturel og æstetisk kvalitet, men det inviterer til at blive brugt af de mindste brugere: På BørneRiget må græsset gerne betrædes.



1. BørneRigets udeområder er præget af æstetik, der kan "bruges", for eksempel klippeformationer, i stil med dem fra Central Park, som både indeholder skønhed og mulighed for at udforske og klatre.

2. Som på resten af BørneRiget har udeområdet en børnevenlig, men ikke barnlig tone og design. En bakke med et skjult underjordisk gangsystem og glaskupler er et eksempel på dette.

3. I førstehåndsindtrykket er alle sanserne medtænkt. Thomas og Yasmina mødes med duften af friskbagt brød og lydtepetet fra en italiensk piazza. Bygningen er placeret, så indgangen er afskærmet fra Nørrebro's trafikstøj og bilos.

4. BørneRiget indeholder alle de praktiske funktioner, som et moderne hospital skal bruge, men det lader dem ikke dominere brugernes første oplevelse. Brugere parkerer for eksempel i en kælder og tager en elevator direkte op i lobbyen.

Min tid



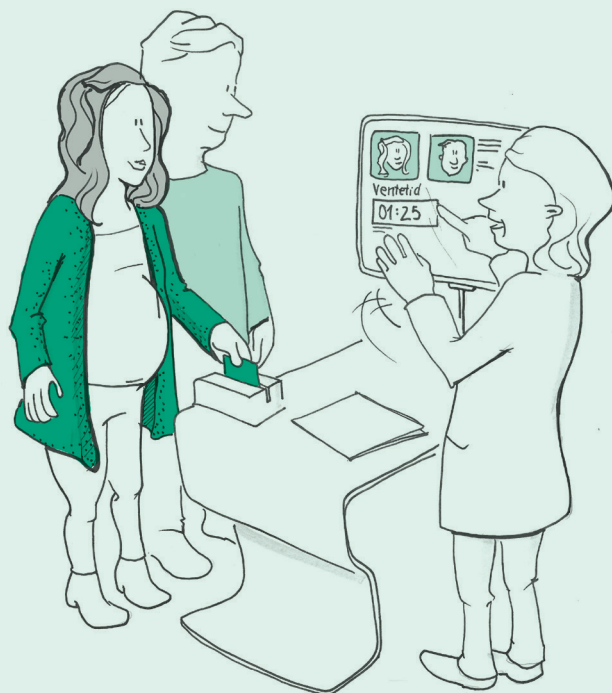
På BørneRiget oplever brugerne ventetiden som “min tid”

Fra lobbyen finder Thomas og Yasmina hurtigt det ambulatorium, hvor de skal til undersøgelse. Det ligger i stueplanet, så de slipper for at skulle tage elevatorer og gå langt. Ved ankomst til ambulatoriet melder de deres ankomst, checker ind ved fællesskranken og får at vide, at der er 30 minutters ventetid. Gennem BørneRigets app får de anbefalinger til, hvor og hvad de kan lave i ventetiden. Den holder dem også løbende opdateret om ventetiden, så de er trygge ved at forlade ambulatoriet. De har lyst til at slappe af, og appen anbefaler, at de går i loungen, hvor der er et stort akvarie, hvor man kan kigge igennem til lobbyen.

Ventetid er uundgåeligt, også på BørneRiget. Til gengæld er der gjort alt for, at brugerne oplever ventetiden som værdifuld. Ambitionen er ikke at “slå tiden ihjel”, men at give brugerne mulighed for at konvertere ventetiden til deres egen tid – hvad end det er arbejdstid, spisetid, legetid eller hviletid. Strategien er ikke at klemme alle disse funktioner ind i et kæmpeventeværelse, men snarere at bruge BørneRigets eksisterende faciliteter ved at guide brugerne.

Gennem BørneRigets app kan brugerne få et estimat af, hvor lang ventetiden er, ligesom de kan få en advarsel, når de er nummer 3 i køen. Med et tryk på en

knap hjælper appen dem med at navigere tilbage til deres aftale. Appen kan også give brugerne forslag til, hvad de kan lave, og hvor de kan gå hen, alt efter hvad brugeren ønsker at bruge sin ventetid til.



1

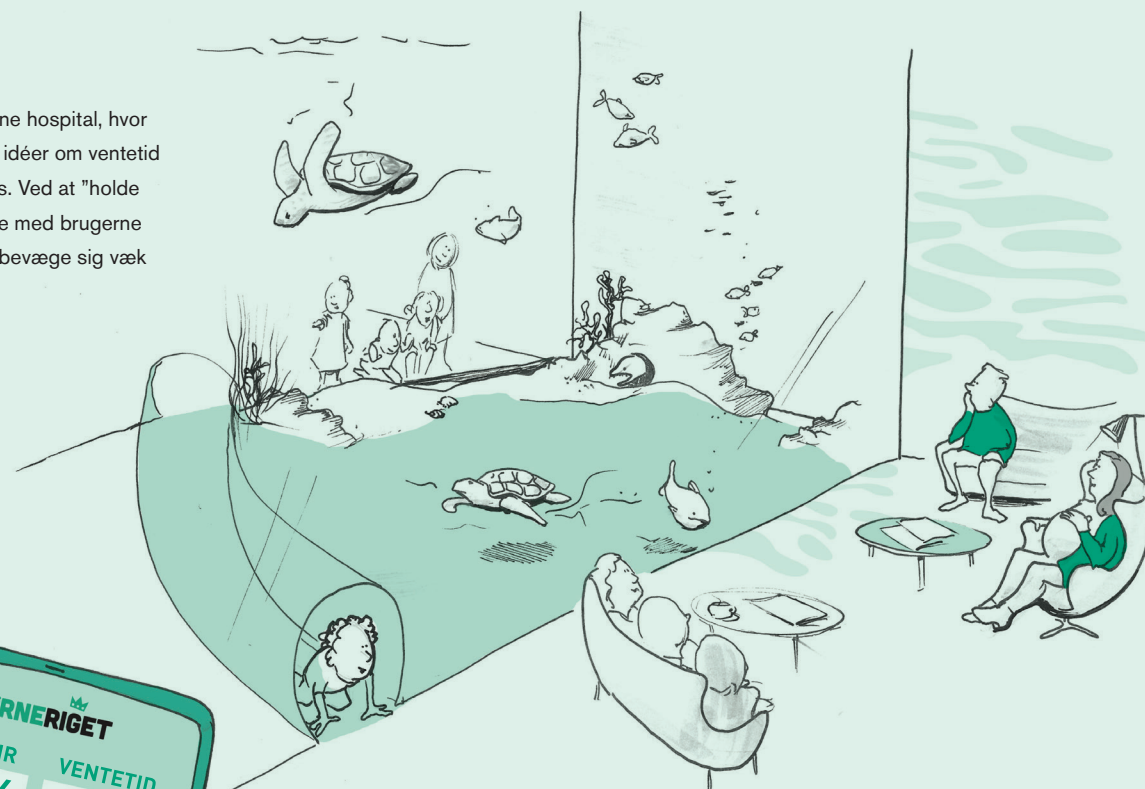
En ny æra for ventetid

BørneRiget er et moderne hospital, hvor arven fra tidligere tiders idéer om ventetid og venteværelser brydes. Ved at "holde styr på" og kommunikere med brugerne digitalt frigøres de til at bevæge sig væk fra venteværelset.

Direkte kommunikation med brugerne i realtid er nøglen

Gennem **BørneRigets ventetidsapp** kommunikerer Thomas og Yasmina direkte med ambulatoriets køsystem. Da der er usikkerhed omkring ventetid, sender den automatisk en besked om at gå tilbage til ambulatoriet, når de er nummer 3 i køen. Appen giver dem anbefalinger af ting, de kan lave i nærheden, tilpasset deres alder, ventetid og ønsker. Ved et tryk på en knap føres brugerne hurtigt tilbage til ambulatoriet, eller de kan skrive til det, hvis de for eksempel går på toilettet.

2



3

Ét akvarie, 2 oplevelser

BørneRiget har et stort, gennemsigtigt akvarie, der adskiller loungen fra lobbyen. I loungen er akvariet et afslappende baggrundstapet for Thomas og Yasmina, der vil slappe af. På den anden side, i lobbyen, giver akvariet de mindste brugere timevis af underholdning. Løsningen er et eksempel på, hvordan smarte design sikrer, at forskellige brugere får en oplevelse, der passer til dem og deres situation – uden at der skal bygges mere end ét hospital.

Glidende overgange



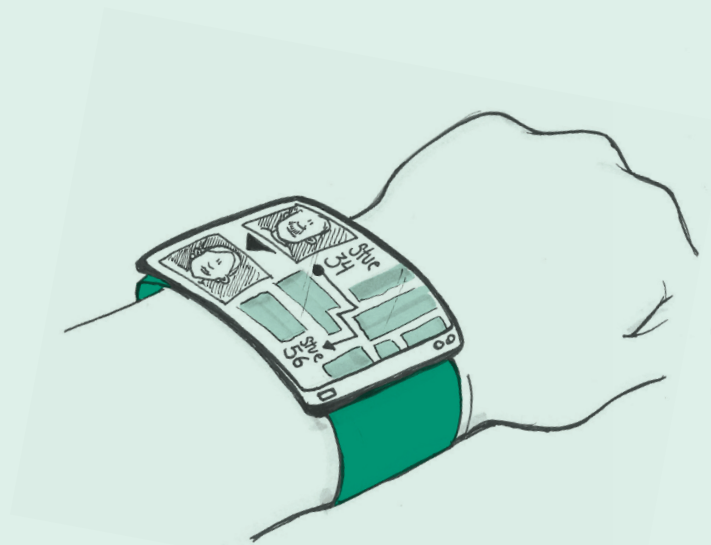
Brugerne har én oplevelse, der går på tværs af afdelinger

Yasminas kejsersnit er gået fint, og de er blevet en lille familie på 3. Ved stuegang i morges har lægerne dog set en mindre komplikation, og det er blevet besluttet, at de skal være indlagt nogle dage længere. De kan ikke blive på deres nuværende afdeling, men skal overflyttes til en anden. Det gør både Yasmina og Thomas urolige, men overgangen til den nye afdeling går så glat, at de hurtigt bliver trygge igen.

Indadtil er afdelingerne og personalet på BørneRiget højt specialiseret. Det er hele forudsætningen for at kunne levere behandling i verdensklasse. Det er dog ikke noget, brugerne lægger så meget mærke til, for udadtil bestræber man sig på at skabe én sammenhængende oplevelse – på tværs af afdelinger, funktioner og specialiseringer. Det betyder, at medarbejderne først og fremmest er ansat på BørneRiget, ikke deres afdeling.

For at gøre overgangene glattere for brugerne bruger BørneRiget flere strategier. For det første gøres skiftet overskueligt og forudsigeligt for brugerne ved at give dem udvalgt information om skiftet på forhånd. For det andet fungerer skiftet til den nye afdeling som et lille overgangsritual. En læge eller sygeplejerske fra den gamle afdeling følger brugerne hen til den nye stue, hvor en af de nye behandlere venter dem. Her gennemgås

kort den vigtigste information i forhold til forløbet. Gennemgangen foregår foran og sammen med brugerne, hvilket gør det tydeligt for dem, at afdelingerne har talt sammen – ligesom de kan stille eventuelle spørgsmål fra starten af.



1 Brugere oplever overgangen som forudsigelig

Kort tid efter at lægerne har fortalt Thomas og Yasmina, at de skal flytte afdeling, får de detaljerne gennem BørneRigets app, som Yasmina har downloadet til sit smartwatch. De kan blandt andet se navnet på og et billede af lægen, der vil modtage dem på den nye afdeling, hvilken stue de skal flytte til (56), og et kort, der viser, hvor på hospitalet de kommer hen.



2 Overdragelsen som overgangsritual 🏠

Thomas og Yasmina ankommer til stue 56, hvor deres ansigter allerede er på dørens skærm. En behandler fra deres nye afdeling venter dem. Her har de en 10-minutters samtale, hvor de to læger opridser de små komplikationer og diskuterer planen for de næste dage. Yasmina har et par spørgsmål til den nye afdeling, som afklares på stedet.



Klare zoner

Indsigt

Designprincip

Eksempler på løsninger

Klare zoner

"Det kan være svært at få fat på en sygeplejerske. Så er man nødt til at jage dem lidt, og man ved, man kan fange dem udenfor de her rum [medicinrum]. Nogle gange tager sygeplejersker selv initiativ til at tage samtaler her, sådan over dørtrinnet." Mor til ambulant patient

"Der må da være en best practice indenfor medicinverdenen?!" Far til langtidsindlagt

Indsigt: Uklarhed omkring, hvor man må færdes, og hvad man må gøre, medfører brudte regler, underudnyttede faciliteter, overflødige spørgsmål og generel mistillid til hospitalet

Riget er et svært rum at navigere i for børn og voksne: Det er svært at forstå, hvor man må være, hvad man må lave, og hvem man kan henvende sig til.

Både skriftligt og mundtligt overdænges brugerne med information, hvilket gør, at vigtig information ikke trænger klart igennem. Hertil oplever brugerne, at information, regler og praksisser varierer fra klinik til klinik – og nogle gange indenfor den samme klinik, for eksempel afhængigt af hvem der er på arbejde. Endelig er der uklare grænser mellem frontstage og backstage – mellem de steder, brugerne må komme, og de steder, som er forbeholdt personale.

Uklarheden har adskillige negative konsekvenser: Vigtige regler bliver brudt, for eksempel bruger en ung alenemor sin mobiltelefon, selv om hun ikke må, fordi hun gerne må på en anden afdeling og én sygeplejerske har fortalt, at forbuddet er forældet. Brugerne begrænser sig selv unødigt eller underudnytter ubevidst faciliteterne, for eksempel bruger en mor ikke venteværelset med de gode legefaciliteter fra en anden afdeling, fordi hun ikke ved, om hun må komme der (det må hun godt). Brugerne henvender sig overflødigt til personalet, for eksempel fortæller en mor, at personalet er træt af at blive forstyrret, når de sidder på deres kontor, så de indleder en "kig-væk-konkurrence", hvis hun stiller sig i døren med et spørgende udtryk.

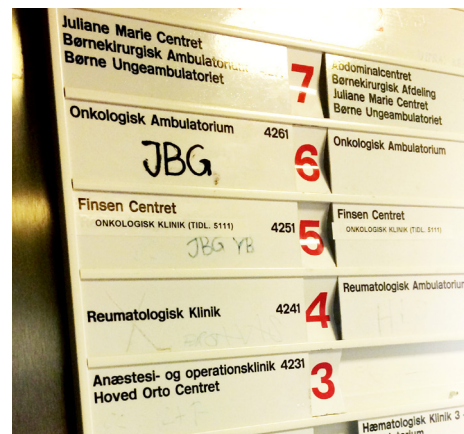
Endelig – og måske vigtigst – bevirker uklarheden, at brugerne får en fornemmelse af, at tingene sejler. En familie har været tilknyttet mange klinikker på Riget, og for dem er det forbundet med stor utryghed, at de forskellige klinikker gør tingene forskelligt: "Vi fik det indtryk, at der ikke var styr på det."

”Man kender ikke landskabet, terminologien, har ingen sociale relationer og et sygt barn, man er traumatiseret ... Der er maksimalt behov for klarhed i den situation.”

Far til nyfødt med livsfarlige komplikationer



”Det er ikke klart, hvor man skal henvende sig, når man møder op. Først troede jeg, at jeg skulle følge skiltet, men det hører åbenbart til en anden afdeling, så jeg kunne ikke få hjælp dér.” Mor til 6-årig

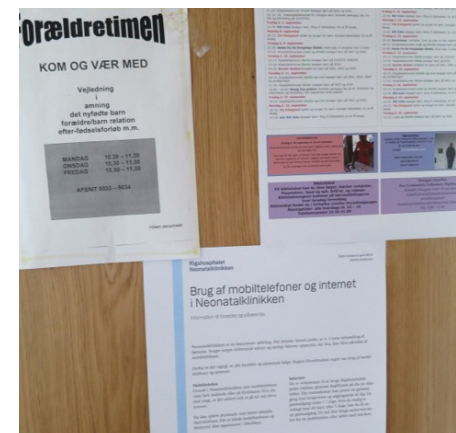


”De forstyrrelsesfrie zoner ... Det er enormt svære rum at agere i som forældre. Døren er åben, men der står forstyrrelsesfri. Hvornår må jeg, hvornår må jeg ikke?”

Mor til ambulant patient



”Vi fik aldrig afklaret, om det egentlig var o.k. bare at tage kaffe ... Hvis der var nogen, der kom forbi var det lidt ligesom at blive taget med fingrene i kagedåsen.” Far til for tidligt født



”Operationsgangen er et af mine yndlingssteder på Riget – her er der ryddet op, rent og styr på det.” 12-årig bruger

Konsekvens og klare linjer skaber tillid til, at man som bruger er i gode hænder og derfor kan slappe af. Det giver mere overskud – både i interaktionen med personalet og mellem brugerne, som bedre kan koncentrere sig om at restituere og være nærværende overfor den syge. En far fremhæver en afdeling som sin foretrukne, da han aldrig var i tvivl om, hvor de måtte gå hen, og hvad de måtte gøre: “De var meget strikse og klare i målet.”



Designprincip #5

Skab en bygning, der er intuitiv at finde rundt i og fortæller dig, hvad du skal, må og kan.

Udfordringer relateret til princip

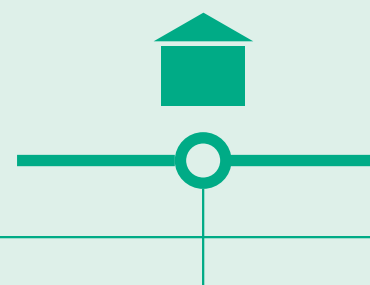
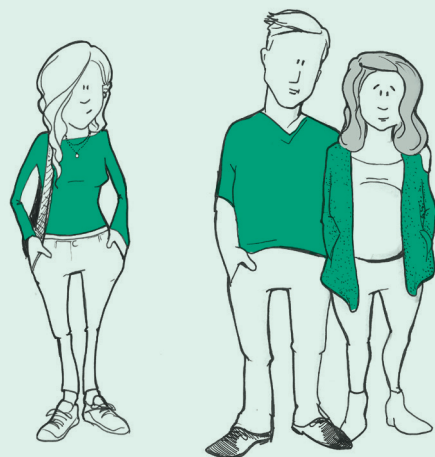
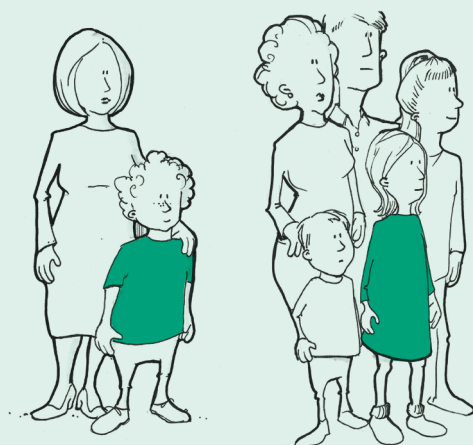
- Hvordan kan BørneRigets arkitektur og indretning gøre det let at forstå, hvor man som bruger må og ikke må komme, og hvad man skal og ikke skal gøre – uden brug af skilte?
- Hvordan kan forskellige designløsninger motivere brugerne til den rigtige adfærd?
- Hvilke løsninger vil gøre BørneRiget let og sjovt at finde rundt i for børn?
- Hvordan sikrer vi, at BørneRigets kvadratmeter og faciliteter bliver verdens bedst udnyttede på et hospital?

Klare zoner

Eksempler på løsninger

BørneRigets brugere

BørneRiget kommer til at blive brugt af brugere med meget forskellige forudsætninger. Nogle brugere er på en kort gennemrejse, hvor de måske skal til en enkelt ambulant behandling, mens andre har så lange forløb, at de bliver en slags beboere eller stamgæster.



Kommunikation uden skilte

I en intuitiv bygning klares meget af kommunikationen uden skilte. Det frigør opmærksomhed hos brugerne til at fokusere på det vigtigste.

Et venligt puf

På BørneRiget hjælper bygningens design brugerne med at blive raske hurtigere ved at forbedre adfærden omkring hygiejne, mobilisering og søvn.

Ingen tomme kvadratmeter

BørneRiget sikrer sig, at ingen kvadratmeter står tomme hen, blandt andet ved at åbne bygningen op, så brugere og personale kan dele faciliteter.

På BørneRiget foregår det meste af kommunikationen til brugerne uden skilte

På BørneRiget kommer brugerne ofte med hovedet fulde af tanker og informationer. Nogle skal til undersøgelser, andre venter på svar fra prøver, og mange skal forholde sig til alvorlig sygdom. Derfor gør BørneRiget sig, igennem sin arkitektur og design, særligt umage for at begrænse den tekstbaserede information, som brugerne eksponeres for.

Begrænsningen af den tekstbaserede information i brugeroplevelsen har 3 fordele. For det første lader den brugerne koncentrere deres opmærksomhed om dét, der er vigtigst i deres situation: behandlingen og at blive rask. For det andet giver det brugerne en oplevelse af et mere ordnet og stringent hospital, hvilket indgyder tillid og lever op til de forventninger, der er til et sted med en stram videnskabelig praksis. For det tredje vil hospitalet blive mere forståeligt for yngre børn, der ikke kan læse.

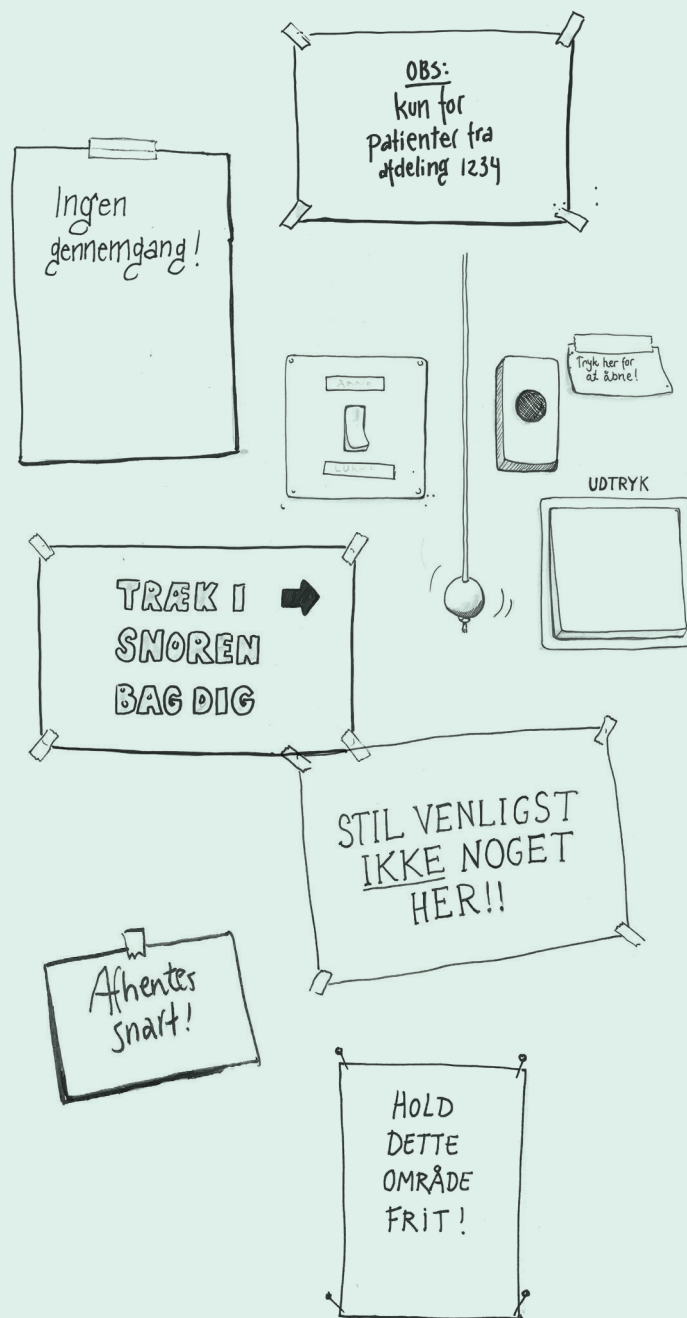
Begrænsningen af tekstbaseret information i oplevelsen af bygningen kan opnås på flere måder: Materialer og belysning kan "tale" til brugerne, så det leder dem på rette vej, uden at de stopper op og tænker over det – på samme måde som nyankomne til Terminal 3 i Kastrup Lufthavn ledes mod metro og tog gennem gulvmaterialer og søjler.

Forskelle i materialer kan også bruges til at markere, hvad man må hvor, for eksempel ved at bruge bestemte materialer i områder, hvor man skal være stille.

Konsistens i bygningens sprog og løsninger kommer til at spille en stor rolle i at skabe den gode brugeroplevelse. Har en bruger først forstået, hvordan man gør noget på én afdeling, hvad end det er at åbne en dør eller spørge om noget, så vil fremgangsmåden gå igen på resten af BørneRiget.

En kombination af brugernes egne devices og BørneRigets app kan bruges til at målrette dele af informationen til bestemte brugerprofiler og situationer. Ambulante patienter har ikke brug for samme information som langtidsindlagte osv.

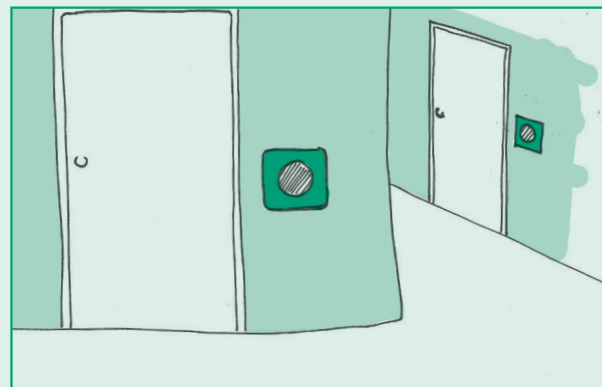
Skilte og skreven kommunikation vil stadig spille en rolle på BørneRiget, men det vil være begrænset og forbeholdt de vigtigste beskeder, som skal kommunikeres til mange brugere.



1

Personlig navigation

Wayfinding på BørneRiget vil i vid udstrækning foregå på brugernes devices. Det vil både spare på skiltene og åbne op for et helt nyt paradigme af personlig navigation. Brugere kan ledes udenom fortravlede områder om dagen, men skyde genvej om aftenen. Ruten kan også tilpasses, så uhen-sigtsmæssige møder undgås, for eksempel mellem barnløse og par, der lige er blevet forældre.



2

Døråbneren over dem alle

Ved at bruge gennemgående systemer som for eksempel ensartede døråbneres kan hospitalet nøjes med at lære brugerne tingene én gang.



3

Ordnete og intuitive gangforløb

Som på andre hospitaler bliver gangene på BørneRiget også brugt til at opbevare og flytte ting. Til gengæld er det meget klart, hvor man gør hvad. Materialer, farver, lys og nicher i væggene markerer tydeligt, hvor der må stå ting, og hvor der ikke må. Den tydelige kommunikation i designet mindsker rummet for fortolkning og sikrer, at normerne ikke skrider over tid.

Et design, der motiverer brugerne til den rigtige adfærd – til gavn for dem selv og BørneRiget

På BørneRiget hjælpes brugerne og personalet til at gøre ting, der er godt for dem selv og godt for andre. Opførelsen af et nyt hospital giver mulighed for at bruge arkitektur og design som middel til at forme en særlig adfærd fremfor at bero på skrevne og mundtlige påbud, der drukner i og bidrager til informationsstrømmen. Et skilt om at huske at vaske hænder kan erstattes af en velplaceret vask, der lyser op på det rigtige tidspunkt. En formaning om at være stille på gangene kan synliggøres ved at vise billeder af sovende børn.

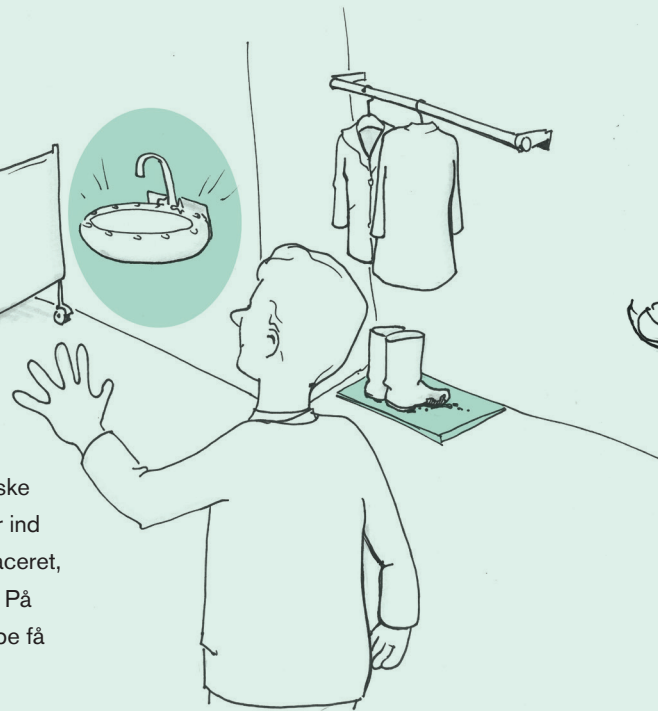
Adfærdsændringen kan ske indenfor mange områder. Der er 3 udfordringer, der er særligt interessante at medtænke i designet, da de er sundheds- og trivselsfremmende:

- 1. Hygiejne:** Hvordan kan BørneRiget hjælpe personale og brugere i alle aldre med at opretholde en høj hygiejnestandard?
- 2. Mobilisering:** Hvad kan BørneRiget gøre for at gøre det naturligt og attraktivt for brugerne at komme op af deres senge og ud af deres stuer?
- 3. Ro og privatliv:** Hvad kan BørneRiget gøre for at sikre sig, at brugerne får den nødvendige ro og privatliv, der gør, at de er udhvilede og restituerer maksimalt?

1

Hygiejnefremmende design

En håndvask, der minder folk om at vaske hænder ved at lyse op, når man træder ind på stuen. Håndvasken er strategisk placeret, så den sociale protokol også bidrager. På samme vis kan en velplaceret garderobe få besøgende til at smide beskidt fodtøj.



2

Legegulv, der får børn ud af sengen

BørneRiget er indrettet, så brugerne, når de er raske nok, bliver motiverede til at komme ud af sengen og stuen. I eksemplet vågner en dreng op i sin seng og opdager, at der er lagt et sensorbaseret musikspil ud på hans gulv.



3

Rolige nætter og dyb søvn

Da Ida blev indlagt, blev hun bedt om at tage et billede af sig selv, mens hun sover. Mellem kl. 22 og 08 vises billedet på skærmen på døren til Idas stue. Billedet af Ida og alle de andre indlagte, der sover, minder personalet og brugerne på gangen om at tale sagte.



Ingen tomme kvadratmeter

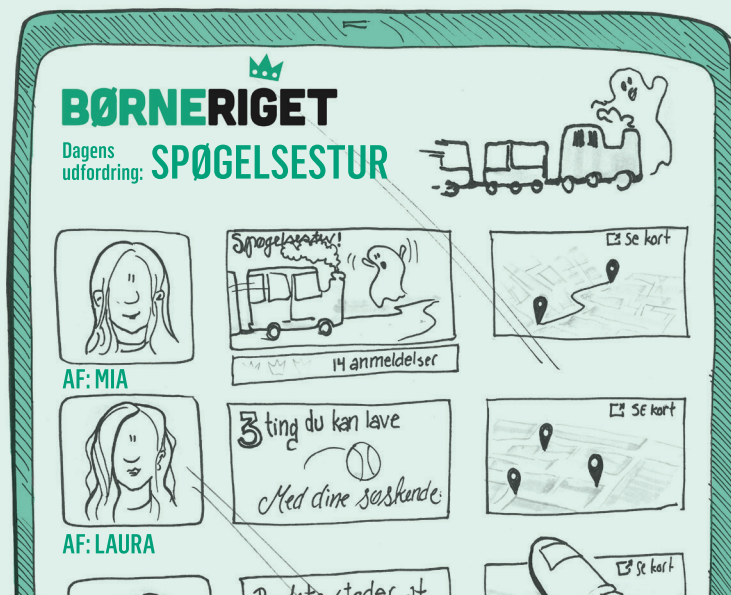
BørneRiget åbner sig for sine brugere og inviterer til at blive delt

Plads, og manglen på samme, er et tema på de fleste hospitaler. På BørneRiget er ambitionen at sætte nye standarder for udnyttelsen af lokaler og faciliteter. Udnyttelse vil delvist fremmes af ny teknologi indenfor bærbar produktivitet og lokale managementsystemer. Men en bedre udnyttelse kommer også af at tænke hospitalet på en ny måde, som en bygning, hvor man deler ressourcer på tværs af traditionelle skel. Mange faciliteter på BørneRiget vil således deles mellem mange afdelinger og på tværs af brugere og personale.

Udnyttelsen af lokaler og faciliteter vil også blive fremmet ved at indtænke hospitalets naturlige rytme. Som på de fleste hospitaler vil meget af arbejdet og aktiviteterne på BørneRiget foregå i dagtimerne på hverdage. Hvor denne rytme i dag ofte har en negativ indvirkning på brugeroplevelsen (mange brugere taler for eksempel om at være i en spøgelsesby), vil BørneRiget udnytte den ekstra plads og luft til at skabe mulighed for aktiviteter, der ikke kan foregå i de travle dagtimer. En parkeringsplads, der er halvtom, er ikke et trist eller utrygt element i brugeroplevelsen, men en ramme for aktiviteter, der kræver plads og asfalt. Personale og brugere har ofte komplementære

rytmer, hvilket betyder, at et rum kan være samtalerum for personalet i dagtimerne, besøgsrum for pårørende om aftenen og rum for en børnefødselsdag i weekenden.

En fleksibel udnyttelse af BørneRigets kvadratmeter vil opnås ved at gøre brugerne opmærksomme på de muligheder, der er. Hvor det i dag ofte tager måneders indlæggelse for nye brugere at opdage alle hospitalets muligheder og kroge, vil BørneRiget gøre processen kortere ved at lade erfarne brugere dele deres viden og anbefalinger med nybegynderne.



1

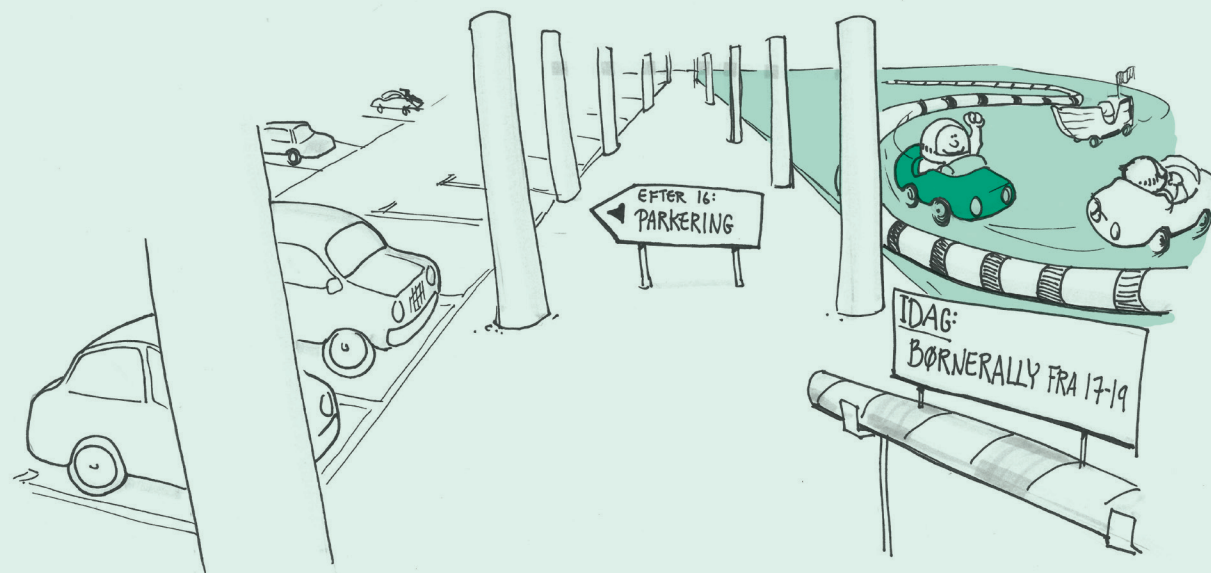
Brugerskabt Turen-går-til

En brugerskabt digital guide koblet op på Børnerigets app og navigationssystem, som gør nye brugere til insidere fra dag ét. I eksemplet har Mia på 9 år lavet en rute gennem kælderens, som hun kalder "Spøgelsesturen".

3

Smart og aktivt styret parkeringsplads

I perioder med overkapacitet på parkeringspladsen sørger sensorer, software og skiltning for, at bilerne bliver koncentreret i den ene halvdel. Den anden halvdel frigøres til sportsaktiviteter. I eksemplet er der arrangeret et rally, hvor børn kører ræs på en lille bane i deres Børneriget Transportere.



2

Fleksrum

En række rum, som er designet fra bunden til at blive delt. Indrettet med fleksible møbler og styret af et lokal managementsystem.

BOOKING

B34

8:00-12:00

PERSONALEMØDE

12:00-13:00

BESØG:

LOTTE / PÅRØRENDE

16:00-19:00

FØDELS DAG: MADS

**5 indsigter og designprincipper
for at skabe verdens bedste
hospital for børn og familier**

#1 Integreret leg

**Gør legen til en integreret del af
BørneRigets design, liv og forløb.**

#2 Designet til hverdagen

**Sæt verden indenfor og verden
udenfor i takt – på BørneRiget går
man ikke i stå.**

#3 Se mig, spørg mig, lad mig

**Giv følelsen af kontrol tilbage gennem
de små ting.**

#4 Den gode rejse

**Skab en patientrejse, der starter godt,
hænger sammen og fejrer fremskridt.**

#5 Klare zoner

**Skab en bygning, der er intuitiv at
finde rundt i og fortæller dig, hvad
du skal, må og kan.**



BØRNERIGET



Appendiks

Inspiration og spørgsmål til BørneRigets ydre

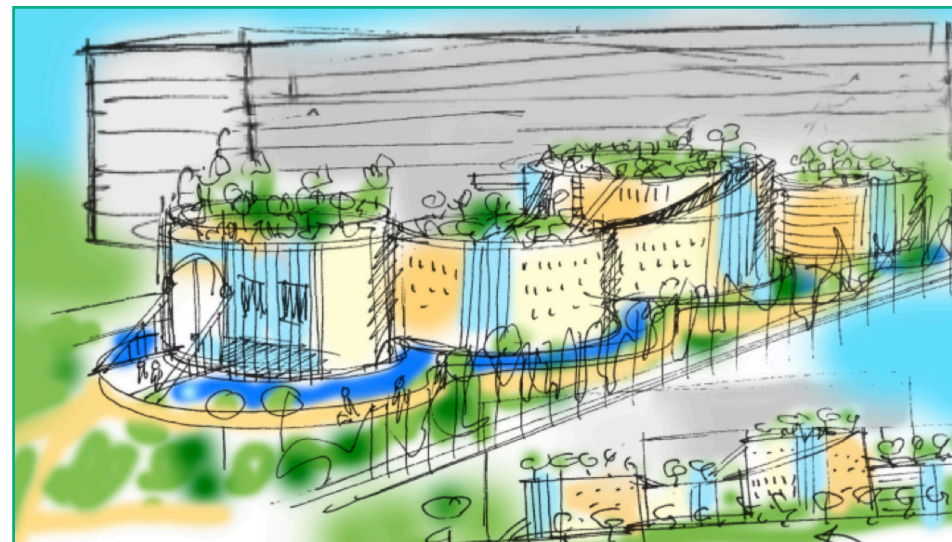


Sneglehusform giver stuer udeområder

Kan BørneRiget formes, så alle langtids- og isolationsstuer har direkte adgang til børnesikre, private udeområder?

Teleskop på toppen indikerer en bygning med leg og nysgerrighed

Kunne arkitekturen indeholde et vartegn, der giver BørneRiget en legende og nysgerrig profil, der kan ses fra lang afstand?

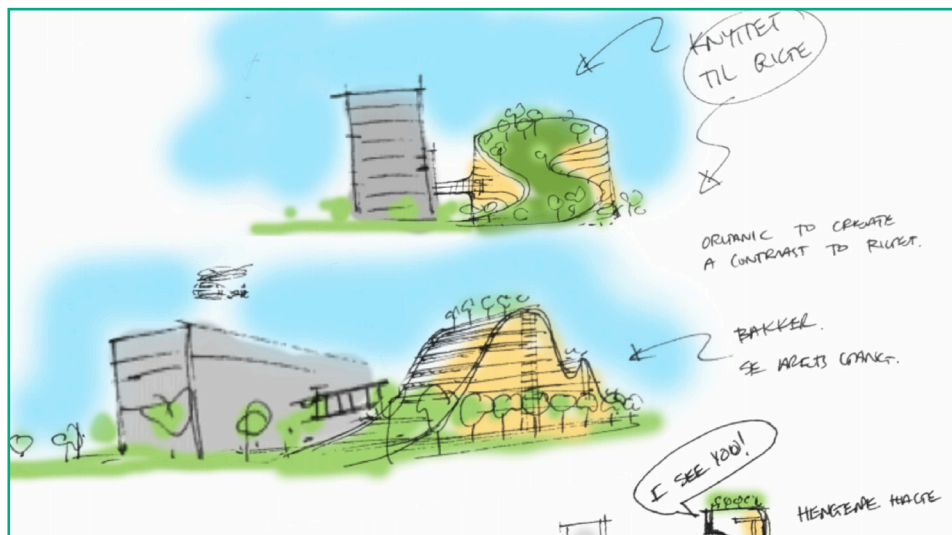


Cylinderformet design giver distinkt profil

Skal arkitekturen sikre, at BørneRiget skiller sig ud fra resten af Rigshospitalet?

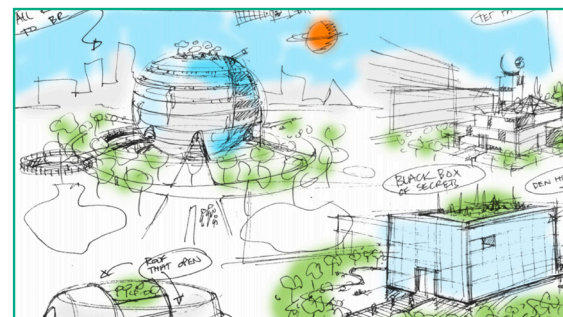
High line giver ekstra kvadratmeter

Hvordan sikrer arkitekturen optimal udnyttelse af den begrænsede plads til udeområder?



Synlig glasbro og usynlig gang til Riget

Hvilken forbindelse til Riget er den optimale ud fra en funktionel, æstetisk og symbolsk betragtning?



Usædvanlige former kommunikerer noget mystisk og fantastisk

I hvor høj grad bør BørneRigets arkitektur afspejle, at det er et hospital? Kunne det være mere overraskende ...?

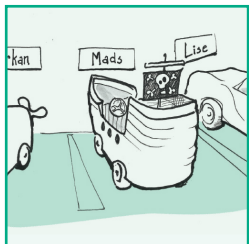
Positioneret som den legesyge lillesøster

Kan BørneRiget formes, så det fremstår som Rigshospitalets legesyge lillesøster?

Idéer

Features

Inspiration fra andre



S. 23

BørneRiget Transporter

Et personligt køretøj til alle børn, der hjælper dem med at navigere og udforske BørneRiget.

- Valg mellem forskellige slags køretøjer og temaer (fly, skibe, biler, ubåde etc.).
- Dropstativ kan nemt monteres på bilen.
- Passer ind gennem alle døråbninger og elevatorer – så barnet har det som en rød tråd i oplevelsen.
- Opkoblet til BørneRigets indendørs navigationssystem (Indoor Positioning System). Transporteren kan meget mere end at finde vej til næste aftale; den kan vise, hvor der er legepladser, hvor klovnene er i real time, og hvor barnets venner er (opt-in).



Børn på BørneRiget tager kørekort, som i LEGOLAND, når de får udleveret deres transporter på BørneRiget.



S. 23

BørneRiget Avatar

En dukke/bamse/robot spækket med sensorer, som barnet har ansvaret for under indlæggelsen.

- Avataren er udstyret med teknologi og sensorer, der gør den i stand til at interagere forskellige steder på BørneRiget, f.eks. med en legetøjsscanner.
- Avataren kan også interagere med andre avatare, så den fungerer som en legestarter for børnene.
- Avataren kan også bruges til almindelig "analog leg".



Skylanders-figurer bruger NFC-teknologi til at interagere trådløst med spillet gennem en portal.



S. 25

Legebåndet

Et 40 cm bredt bånd dedikeret til leg, som løber gennem hele BørneRiget i samme børnehøjde, f.eks. 40-80 cm over jorden.

- Legebåndet består af en blanding af fysisk legetøj som f.eks. klodser, man kan vende, og digitalt legetøj som f.eks. touchscreen-spil.
- Flere steder kan man scanne sig ind med sit BørneRiget-pas, så den digitale leg tilpasses barnet, f.eks. "Hey, Mads, nu skal du finde Holger på piratskibet ..."
- Legebåndets udseende ændrer sig afhængigt af perspektiv, så det er åbent og indbydende i børnehøjde, men falder mere i ét med væggen set fra voksenhøjde.



Foreningen ANAR lavede en succesfuld plakat-kampagne omkring vold mod børn. Plakaten bruger teknologi, som gør, at man ser noget forskelligt afhængigt af ens højde. Plakaten kommunikerer således forskellige ting til børn og voksne.



S. 27

BørneRiget Akademiet

Kurser, som enhver behandler på BørneRiget skal igennem for at blive "certificeret" BørneRiget-behandler.

- Minikursus for nye ansatte omkring, hvordan man kan bruge leg til bedre at instruere og kommunikere med børn. Evt. med brugere som medundervisere på kurset.
- Forum for erfaringsudveksling omkring leg på tværs af klinikkerne.
- Årlig prisuddeling med statuette til personale eller teams, der er særligt gode til at anvende leg i behandlingen.
- Samarbejde med forskere fra LEGO Foundations akademiske netværk.



Prisuddeling med statuette ligesom ved Kreds Hovedstadens Sygeplejerskepris.

Øvrige idéer

Børneindgangen

Hovedindgangen til BørneRiget har både en stor dør til voksne og en mindre dør til børn. Se legetøjskæden "Imaginarium" for inspiration.

LEGORiget

Samarbejde med LEGO om at skabe et lille Legoland på BørneRiget, evt. med hospitalstema. Det første Legoland Øst for Storebælt.

Legetek

Indlagte kan gå ned i Legeteket og vælge legetøj, som de kan låne med op på stuen. Legetøjet er doneret af virksomheder og private, koordineret af BørneRigets Venner.

Dropudstyr med tema

Dropstativer og væskebeholdere har tema, f.eks. superhelte tema. Man leger, at medicinen eller vandet er en superheltsformular eller en magisk eliksir.

Temaelevatorer

De forskellige elevatorer har forskellige temaer (skabt med vægdekorationer og evt. lydunivers), f.eks. jungle, hav eller rumskib.

Legegulv

Hinkeruder, jorden-er-giftig-hopperute, bogstavslanger, kongerækken og lignende læringsmateriale lagt ned i laminatgulvet på gangen. Informationen i gulvet kan tilpasses afdelingens tema, f.eks. undervandsverdenen.

Lægehelikopter

Life-size (1:1) legelægehelikopter i lobbyen, på Torvet eller udenfor BørneRiget. Til at lege i og afmystificere noget af det, der foregår på BørneRiget. Kunne også være en ambulance eller lignende.

Bakkedyrene

Bakket landskab på Torvet med figurer, som indbyder børn til at kravle og lege.

Videohilsen-kiosk

Barnet kan efterlade en video eller lydhilsen til andre børn, der kommer på et andet tidspunkt, f.eks. i BørneRiget Transporteren, venteværelserne eller lobbyen. Den lader børn skabe forbindelser asynkront, dvs. til børn, der er der på andre tidspunkter end dem selv.

Idéer



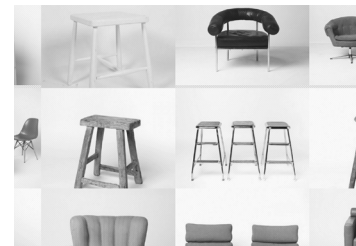
S. 37
Bytterummet

Et depot af tilbehør til stuen, som man kan låne fra, mens man er indlagt.

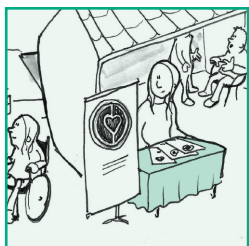
Features

- Moduler, der kan hænge fra kroge på stuen, f.eks. boksepude, vugge, hængekøje, hængeplanter.
- Moduler, der kan hænges på vægskinnerne på stuen, f.eks. klatrevæg, opslagstavle, billeder, byggeplade.
- "Hyggeting" til at gøre stuen hjemlig: pottesplanter, bøger, duftlys/-pinde, puder, julepynt osv.

Inspiration fra andre



BørneRigets bytterum er tænkt som en miniversion af DR's rekvisitudlejning.dk: møbler, kunst, tæpper, køkkenting, kontorartikler, sportsartikler, som kan lejes på dagsbasis.



S. 39
BørneRigets Venner

Enhed dedikeret til at koordinere frivillighedsaktiviteter og pleje forbindelsen til venner af huset: de frivillige, sponsorer og samarbejdspartnere.

- Åbent hus hver dag på Torvet, hvor man kan henvende sig for at få information om denne uges aktiviteter eller om, hvordan man kan blive frivillig eller på anden måde engagere sig.
- Samarbejde med patientforeninger, f.eks. Børnecancer-fonden eller Børn, Unge & Sorg.
- Eksempler på potentielle venner af huset, der bidrager til events m.m.: Musikkonservatoriet, fitness dk, Magisk Cirkel, Dansk Forfatterforening.



Dansk Flygtningehjælp er en blandt mange organisationer, som har en institutionaliseret frivillighedskultur, der gør det nemt at blive frivillig – selv hvis man kun har et par timer om året at give af.



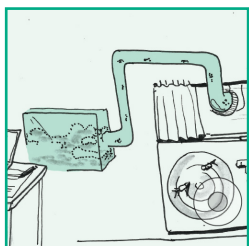
S. 41
BørneRiget
Eksperimentarium

100 m² på BørneRiget
dedikeret til et mini-
eksperimentarium om sygdom
og behandling.

- Stationære, interaktive installationer om kroppen, medicin, osv.
- Life-size modeller af udstyr og maskiner fra hospitalet – scanner, trykkammer – som man kan røre ved og ligge i.
- Miniverioner af udstyret til BørneRiget Avatarer.
- Demonstrationer og aktiviteter på Eksperimentariet og resten af Riget.



Regionens Sundhedsdage, her i Øksnehallen, fascinerer både børn og voksne og trækker mange besøgende, herunder skoleklasser.



S. 43
Myretuen

Lukket system af plexiglasrør konstrueret efter samme princip som en myretue. I rørene bor tusindvis af bladskærermyrer.

- Rørene løber ud og ind gennem gang og stuer på BørneRiget.
- Myrerne er altid i bevægelse og "på arbejde" – ligesom de ville være ude i naturen.
- Det skifter, hvad myrerne bærer rundt på afhængigt af hvad "myrepasserne" giver dem, f.eks. blade, småsten eller bær.



Myrer i plexiglasrørsystem i
dyreparken Tropikariet i Helsing-
borg.

Øvrige idéer

BørneRiget-bussen

En bus, hvor man kan køre senge ind og har plads til standardbehandlingsudstyr, så immobile patienter kan komme med på udflugter.

Kun på BørneRiget

Samarbejde med Zoo om dyr, der kan være indenfor eller udenfor på BørneRiget, f.eks. terrarier med insekter eller slanger i kælderen eller i lobbyen.

100-dagesgevinst

Hvis man er indlagt 100 dage eller mere, får man en særlig oplevelse, f.eks. en helikoptertur over København sammen med familien eller en romantisk middag med sin partner på restaurant i nærheden af Riget.

Låncykler

Alle indlagte kan låne cykler, også Christianicykler, og dermed nemmere gøre brug af tilbud i nærområdet.

BørneRiget Bio

Minibiograf i samarbejde med Nordisk Film eller Cinemateket. De samme film, som vises i Danmarks biografer, vises på BørneRiget. Filmplakater på Torvet.

Fitness og svømmehal

Fitnessrum med træningsudstyr, svømmehal og hold, f.eks. yoga, arrangeret af BørneRigets Venner.

Nemlig.com på BørneRiget

Daglig leverancerunde fra nemlig.com, hvor de leverer bestilte dagligvarer på stuerne. Købsgrænsen er lavere, og leveringen er gratis, da der er mange brugere fast hver dag.

Netflix

Gratis adgang til Netflix for alle indlagte, eventuelt gennem sponsorat fra Netflix eller lignende service.

Musikrum

Musikrum på BørneRiget, hvor man kan få undervisning af frivillige, bare komme og spille på instrumenterne eller booke, hvis man er flere, der skal øve sammen.

BørneHaven

Have, som børnene er med til at passe. Hvert barn har mulighed for at plante et løg eller så blomster. Den kunne ligge i tilknytning til en nærliggende parken, Torvet eller være en taghave på toppen af BørneRiget.

Sanserum

Sanserum inspireret af Snoezel-husene til at stimulere udvikling og genoptræning. Både grovmotorisk og finmotorisk stimuli.

Mobilovervågning til stuerne

Mulighed for at overvåge barnet på stuen med alarm, så forældrene kan tage små afbræk fra stuen, samtidig med at de holder øje med barnet.

Multitro-bederum

Meditativt rum til bøn for folk af alle religioner. Supplement til kirken. Et rum, hvor det er legitimt at græde.

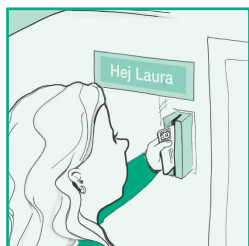
Barista på hjul

Rullevogn med kaffe, kager osv., der køres rundt på de forskellige afdelinger efter et skema, så man kan få god kaffe på alle afdelinger mindst én gang om dagen.

Idéer

Features

Inspiration fra andre



S. 53

Ungekortet

Unge kronikere og langtidsindlagte får adgang til genveje og faciliteter, der ikke er tilgængelige for alle.

- Ungekortet giver adgang, så man kan åbne døre og bruge trapper og elevatorer, der er lukket for offentligheden.
- Ungekortet giver adgang til bemandede faciliteter udenfor åbningstid, f.eks. biblioteket eller Hr.Berg.
- Et ikon ved døren/på stedet indikerer, om der er ungekort-adgang.
- Et system registrerer automatisk, hvem der har fået adgang hvor og hvornår.



Mange biblioteker tilbyder såkaldt "selvbetjent åbningstid", så brugerne kan få adgang til at låne bøger, læse blade og aviser osv. udenfor det tidsrum, hvor biblioteket er bemandet. Servicen hviler på tillid og registreringen af, hvem der har fået adgang hvornår.



S. 53

Kollektivt hukommelse

Et system, der hjælper BørneRigets medarbejdere med at give personlig service, der tager højde for brugernes specifikke behov og situation.

- Data indsamles både automatisk (f.eks. registrering af check-in) og vha. input (f.eks. behandlers noter).
- Brugere kan udfylde information om sig selv, som de gerne vil have altid er top of mind hos personalet, gennem 3 korte beskeder (tweets) på forsiden. F.eks. "Jeg kan ikke faste, da jeg ernæres parenteralt" og "Jeg vil gerne se det sted, jeg skal til opvågning, inden en operation".



Luksushotelkæden Mandarin Oriental Hotel Group indsamler store mængder data om deres gæster og tilpasser servicen derefter, f.eks. ved at justere, hvilken frugt der er på værelset, afhængigt af, hvad gæsten spiste, sidst han var på et Mandarin-hotel et sted i verden.



S. 55

Torvets Bude

Hurtig og nem bestilling af mad eller ting fra Torvet med levering til hvor som helst på BørneRiget: stuen, køkkenet, haven osv.

- En onlineportal med overblik over alt, hvad der kan bestilles fra Torvets madsteder i denne uge.
- Mulighed for at betale penge ind på en konto på portalen, så børn kan bestille fra Torvet uden at skulle bekymre sig om administrering af betaling.
- Torvets bude har let genkendelige uniformer, f.eks. med butler- eller superhelte træk.
- Kender BørneRiget bedre end de pizzabude, der kommer på Rigshospitalet i dag.



Takeaway-servicen "Delivery Hero" gør buddet til en karakter – ikke bare en neutral service.



S. 57

Mentorprogram

Program, hvor unge brugere agerer mentorer for andre unge, som gennemgår situationer, de selv har prøvet.

- BørneRiget træner mentorerne i, hvordan de gebærder sig, og giver dem de nødvendige redskaber til at lære fra sig.
- Programmet gavner både mentee'en som lærer af den mere erfarne mentor, og mentoren, som modnes af at lære fra sig.
- Kan fungere på tværs af sygdomme, da der snakkes om ikkemedicinske emner f.eks. hvordan man håndterer fravær i gymnasiet eller deltager i studieture.



Ungdommens Røde Kors har succes med flere programmer, hvor unge klarer svære situationer gennem hjælp fra mentorer, der ofte er nogle år ældre end dem selv. Blandt andet Solskinsunge og Sammen På Egne Ben.

Øvrige idéer

Klar-til-start

App eller BørneRiget-intranet med katalog over almindelige behandlingssituationer, f.eks. scanning, der forklarer, hvad der foregår under scanningen, og med videofortællinger fra børn og unge, der selv har prøvet det.

BørneRiget-demokrati

Afstemninger (digitale eller via stemmeboks på Torvet) om store og små beslutninger, der har betydning for livet på BørneRiget, f.eks. hvem der skal have lov til at leje de fleksible lejemål på Torvet, og hvilke film der skal vises om aftenen.

Aftalebookingssystem

System, hvor brugerne selv kan vælge mellem udvalgte tider for aftaler til ambulant behandling og booke hjemmefra. Selv valget mellem bare 2 forskellige tidspunkter vil sandsynligvis gøre en forskel for mange brugere i forhold til at få dem til at føle sig adspurgte.

Torvets Bude for alle butikker

Torvets Bude kan udvides til at dække alle forretningerne på BørneRiget, så man f.eks. kan få bragt en avis, et magasin, noget legetøj og en kop kaffe op til en ambulant behandling eller på stuen.

Lockers i kælderen til stamgæster og beboere

Hvis man kommer meget på BørneRiget, kan man få tildelt et lille skab i kælderen, hvor man kan have en taske stående med legetøj, tøj og lign. Er praktisk for familier, hvis der pludselig opstår komplikationer, og giver dem også en fornemmelse af, at deres tilhørsforhold til BørneRiget markeres og anerkendes.

Digitale her-bor-jeg-skilte

Små skærme ved indgangen til alle stuer, hvor brugerens navn og billede altid optræder. Billedet er allerede uploadet, når brugeren kommer til stuen første gang, så man føler sig velkommen. Desuden hjælper billede og navn på døren personalet med at adressere brugerne mere personligt. Brugerne kunne også få adgang til at skrive en kort besked på skærmen, f.eks. "Jeg har ondt i hovedet i dag, tal venligst lavt inde på min stue".

Tidslinje over relationen til BørneRiget

I BørneRigets app kunne brugerne have en tidslinje over deres relation til BørneRiget, så de har ét sted, hvor de har en nem oversigt over de forskellige behandlings- og indlæggelsesforløb, de har gennemgået.

Idéer

Features

Inspiration fra andre



S. 67

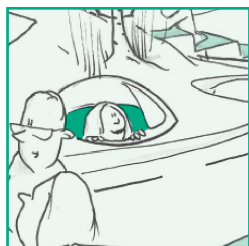
Multisensorisk design

Et brugeroplevelsesdesign, hvor hænder, fødder, ører og næse er tænkt med i samme grad som øjnene.

- Afinstitutionaliserende lyde og lugte i de områder, hvor brugere ankommer til hospitalet.
- Udeområdet eller lobbyen kan møde brugerne med duften af kaffe, lyden af børn, der leger etc.
- Princippet kan også overføres til stuerne, hvor en bruger modtages i sin nye stue med duften af te og sit favoritalbum spillende i baggrunden.



Udover deres letgenkendelige logo bruger kaffekæden Starbucks også varme materialer som træ og læder i deres interiør til at skabe associationer til hjemlighed, samt et lydtapet af kaffekværne og udvalgte musikkunstnere.



S. 67

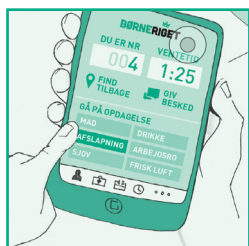
Børnevenligt, ikke barnligt

En designlinje der akkommoderer børn uden at ekskludere andre grupper.

- Mulighed for tværgående temaer, der appellerer til børn, men også har unges og voksnes interesse. Eksempler kunne være variationer over dyr, akvarier, astronomi, sundhed etc.
- Løsninger, hvor det mest barnlige er skjult, men med udikig til det voksne. Eksempelvis et gangsystem i et kuperet landskab med glaskupler, hvor børnene har udikig til de voksnes verden.



Den Arktiske Ring i København Zoo kombinerer moderne arkitektur med muligheden for at komme tæt på dyr som isbjørne og installationer hvor man kan røre og interagere.



S. 69

BørneRigets ventetidsapp

Et køhåndteringssystem med app (front-end).

- Ventetidssystem, der fungerer på tværs af alle afdelinger, så brugertrafikken kan koordineres samlet.
- Koblet op på BørneRigets indendørs navigationssystem, så brugere kan guides hurtigt fra ambulatorier og stuer til faciliteter omkring mad og underholdning – og tilbage igen.
- Brugernes position fungerer som opt-in, dvs. brugerne giver aktivt samtykke til, at BørneRiget ved, hvor de opholder sig på hospitalet i en begrænset periode, mod at deres ventetid bliver en bedre oplevelse.



Royal BC Museum i British Columbia, Canada, har siden 2012 brugt et indendørs navigationssystem og app til at guide deres besøgende og tilbyde personaliserede rundvisninger.



S. 71

Overdragelsen som overgangsritual

Et blueprint for overdragelser mellem to afdelinger på BørneRiget.

- Et detaljeret blueprint for komponenterne i overdragelsessituationen, når en bruger skal flytte fra én afdeling til en anden.
- Overdragelsen foregår altid foran og med brugeren, så de kan se med egne øjne, at de vigtigste oplysninger kommer med.
- Overdragelsen har et rituelt element, som synliggør det eksakte øjeblik, når brugeren overgår fra én afdeling til en anden, så gråzoner undgås. Eksempelvis overrækkes et dokument eller en anden form for "stafet", eller brugeren får en notifikation gennem appen.



På Wilhelmina Kinderziekenhuis i Utrecht, Holland, har personalet trænet i, hvordan man bevarer brugernes tillid, når man flytter fra én afdeling til en anden.

Øvrige idéer

Styring af trafik fra ventetid

Ved at holde styr på brugerne gennem appen kan BørneRiget anbefale brugerne at bruge deres ventetid de steder på hospitalet, hvor der er færrest mennesker. Fordelen er, at hospitalets faciliteter derved udnyttes bedre.

Minizooanlæg ved indgang

Zoologisk Have driver en lille installation med dyr ved indgangen eller i lobbyen, som giver timevis af underholdning for de mindste. Se surikatanlægget ved Royal Children's Hospital i Melbourne for inspiration.

Dagsrum i ambulatoriet

Brugere, der kommer ind til mange ambulante undersøgelser i løbet af en dag, får deres eget rum for hele dagen. Patienten kan blive i rummet, og behandlingen vil komme til ham/hende. Rummene prioriteres til brugere, der har særligt behov for ro og sammenhæng i deres oplevelse.

Brugervelkomst

Nye brugere på en afdeling bliver vist rundt af en erfaren bruger, der kan vise, hvor de forskellige faciliteter er, og hvordan de fungerer.

Taknemmelighedsskulptur

En levende kunstinstallation, som lader brugerne udtrykke deres taknemmelighed overfor BørneRiget og dets personale. Det kunne f.eks. være en legoskulptur, hvor hver bruger ved udskrivelse kan skrive en tak på en klods og sætte klodsen på skulpturen – ligesom en 3-dimensionel gæstebog. Det første, der møder nye brugere, bliver et symbol på den gode relation mellem brugere og medarbejdere.

BørneRiget vs. Riget

Årlig fodboldkamp, hvor BørneRigets personale spiller en opvisningskamp mod Rigshospitalet. Holdet skal have mindst én spiller fra hver afdeling. Kampen styrker følelsen på BørneRiget af at være ét sted, samtidig med at den dyrker relationen til Rigshospitalet. Fodboldkampen er ét eksempel, men man kan forestille sig en række andre events, der samler BørneRigets medarbejdere på tværs af afdelinger.

Class of...

Nye medarbejdere på BørneRiget samles i 2-4 årlige introforløb, hvor de lærer nye medarbejdere fra andre afdelinger at kende.

Medarbejder-tour-de-chambre

Årlig begivenhed, hvor medarbejderne modtager kolleger fra andre afdelinger og viser dem rundt for at gøre alle bekendt med alle BørneRigets afdelinger.

Fælles KPI for gode overgange

Alle medarbejdere på BørneRiget har en "key performance indicator" i deres kontrakt, som giver dem en bonus, hvis brugerne oplever, at overgangene på BørneRiget foregår gnidningsløst. KPI'en er fælles, så den aktiveres for alle medarbejdere på én gang og bliver et fælles projekt. Gevinsten kunne f.eks. være en stor årlig fest eller event.

Idéer

Features

Inspiration fra andre



Materialer, der taler

Konsistent brug af materialer på hele BørneRiget til at kommunikere vigtige skel og regler for områder.

- Træ, eller træliggende materialer, bruges til at markere rum, der er brugerorienterede (stuer, spiseområder etc.).
- Gardiner, eller lignende løsninger, kan bruges i alle stuer til at kommunikere, at brugerne er i "privat-mode".
- Dæmpet belysning om natten kan kommunikere zoner og gange, hvor man skal være ekstra stille.
- Farver eller materialer kan bruges i gangarealer til at vise, hvor man må, og ikke må, stille ting fra sig.



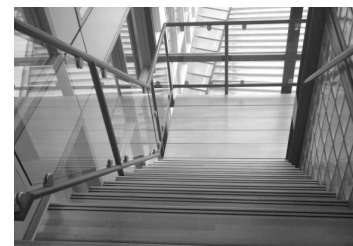
I Københavns Lufthavn Terminal 3 angiver sorte fliser og de bærende søjler diskret, men effektivt, hvor besøgende kan vente på de rejsende, og hvor området skal holdes frit. Stien af sorte fliser leder også rejsende direkte mod metro og tog.



Lyse trapper i front-stage

Arkitektonisk løsning, der sikrer, at trapperne bliver et attraktivt alternativ til elevatorerne.

- På mange hospitaler i dag er trapperne mørke og gemt væk, hvilket øger presset på elevatorer og forhindrer en mobilisering af brugerne.
- På BørneRiget er trapperne en del af front-stage, hvilket betyder, at de er inviterende, lyse og placeret centralt, så nye brugere kan se dem og føler, at det er o.k. at bruge dem.



På Wilhelmina Kinderziekenhuis i Utrecht, Holland, bruges trapperne ofte af personale og brugere, da de ligger centralt og giver en lys og venlig oplevelse. Trinene er i træ.



Skilte og kommunikationssupport

Supportfunktion på BørneRiget, der hjælper personalet med at kommunikere professionelt.

- Central supportfunktion, der hjælper på tværs af afdelinger.
- Kan hjælpe personalet med at kommunikere vigtige budskaber på en simpel og letforståelig måde.
- Sikrer konsistens på tværs af afdelinger, blandt andet gennem brug af den visuelle identitet.
- Har faciliteter til lave layout, printe, laminere etc. – hvilket sikrer, at al kommunikation på BørneRiget fremstår professionel og autoriseret.



Mange nyere hospitaler, f. eks. Evelina Children's Hospital i London, bruger en konsistent visuel identitet på tværs af wayfinding og kommunikation.



S. 85

Fleksrum

Fleksible rum, der servicerer personale og brugere, styret af et lokalt managementsystem.

- Neutralt, men venligt indrettet – så rummet appellerer til både brugere og personalet.
- Mulighed for tilslutning af forskelligt udstyr til brug ved arbejde, undervisning, filmaften etc.
- Kan bookes fra dag til dag, fast ugentligt eller fast månedligt.



Ørestad Gymnasium har med fleksibel arkitektur og løsninger skabt rum, der i løbet af dagen og aftenen kan bruges til forskellige formål – på tværs af læring og rekreation.

Øvrige idéer

Tematiserede etager

Zone- og etagetematisering for børn, så én etage f.eks. har et undervandstema, en anden ørkentema etc.

Forældre-buddies

Nye forældrepar parres med et erfarent forældrepar, som giver en rundvisning på BørneRiget med tips og tricks (koordineret af BørneRigets Venner).

"Lynafleder" på hver etage

Skranke, hvor brugerne ved, de kan henvende sig med alle slags spørgsmål, så de ikke forstyrrer det øvrige personale med deres spørgsmål.

"Tryk-her-for-spørgsmål"-samtaleanlæg

Digital chat med alle slags spørgsmål, evt. a la alarmknap i elevator. Funktionen kunne også være en chatsupportfunktion i appen, hvor brugerne kan stille ikkemedicinske spørgsmål.

Hverdagssprog

Brug af hverdagssprog til at betegne klinikker m.m. i stedet for fagterminologi (f.eks. fødselsafdeling i stedet for obstetrik)

Augmented reality navigation

Brug af augmented reality igennem f.eks. Google Glass eller brugernes smartphone til at skabe et lag af personlig information som ikke forvirrer andre brugere unødigt. Det kan f.eks. være til navigation eller udforskning af BørneRiget.

Geocaching på BørneRiget

Geocaching-skattejagt på BørneRiget, arrangeret af brugerne selv eller hospitalet. Gennem brug af indendørs navigation på brugernes smartphone, eller deres BørneRiget Transporter, guides børnene hver uge igennem en skattejagt. Skattejagten får dem ud af deres stue og hjælper dem med at opdage BørneRigets afkroge.





