

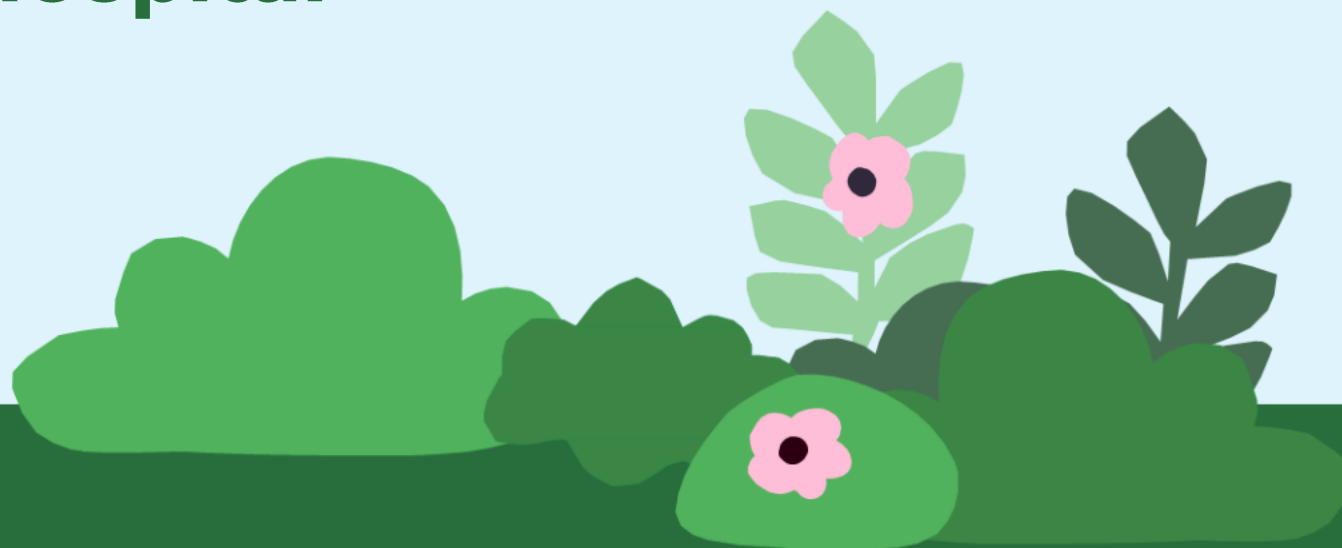
Metoder og erfaringer med at arbejde målrettet med brugeroplevelsen på Mary Elizabeths Hospital

Dato: 02.04.2025

Kontakt os på:

emilie.vagner@regionh.dk

thomas.leth.frandsen@regionh.dk





Thomas Leth Frandsen
Lægelig Senior Projektchef og Børnelæge
Mary Elizabeths Hospital



Emilie Vagner
Programleder for Hospitalsoplevelsen
Mary Elizabeths Hospital





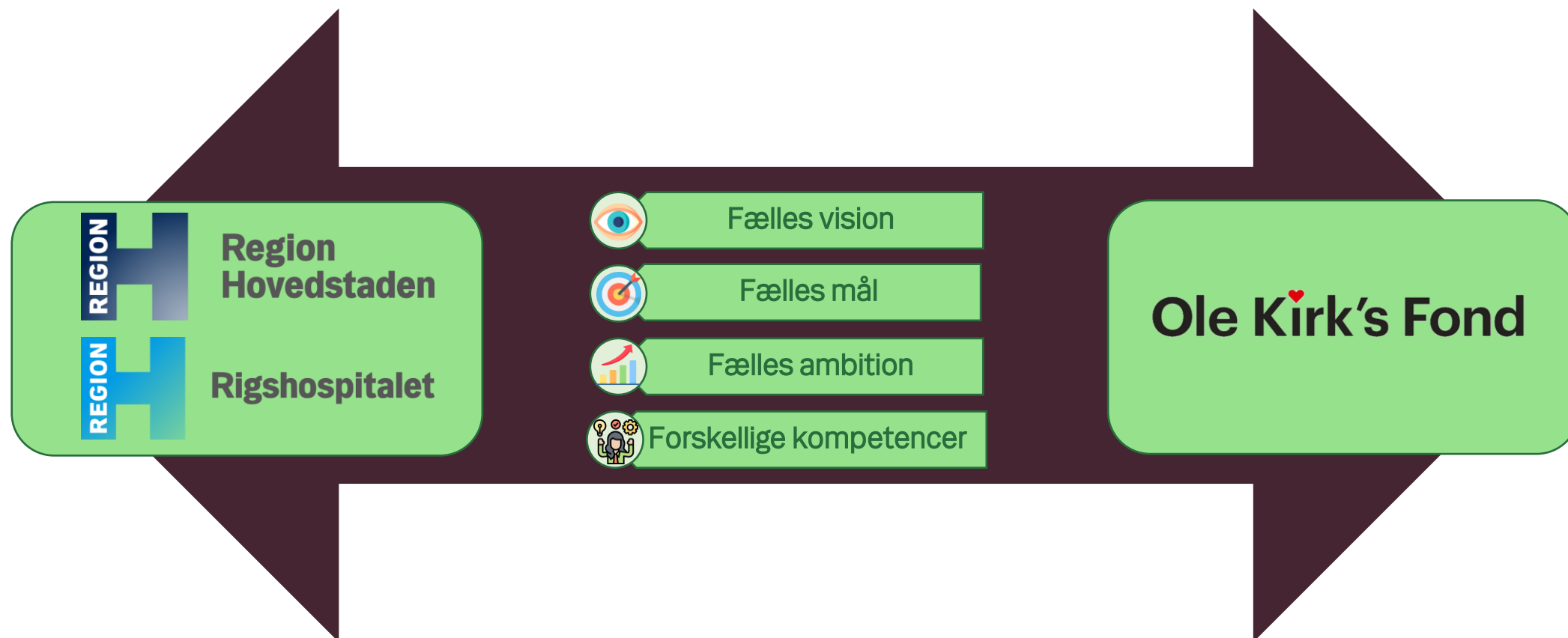
Livet skal leves – også når vi er syge

Vision

Med højeste faglighed, fokus på nærhed og med det hele menneske i centrum, vil vi bringe børn, unge og gravide og deres familier bedst muligt hjem til livet



Et offentligt-privat partnerskab







Fakta om MARYS

- Første spadestik til byggeriet blev taget i april 2021 og hospitalet åbner i 2027.
- Hospitalet vil tilbyde højt specialiseret behandling af patienter fra hele landet.
- Hospitalet kommer bl.a. til at rumme 179 enestuer, 87 ambulatorier og 13 operationsstuer.
- Der bliver dagligt plads til 900 patienter (indlagte og ambulante) og deres familier samt ca. 1.200 læger, sygeplejersker, jordemødre og andet personale.
- Mary Elizabeths Hospital har et samlet budget på 3,6 mia. kroner. Center for Ejendomme er bygherre på projektet.

En helt almindelig hverdag i 2027

700

Ambulante besøg

100

Scanninger

1200

Ansatte

200

Indlagte patienter

35

Operationer

102

Forskere

20

Kuvøser

14

Nyfødte

200

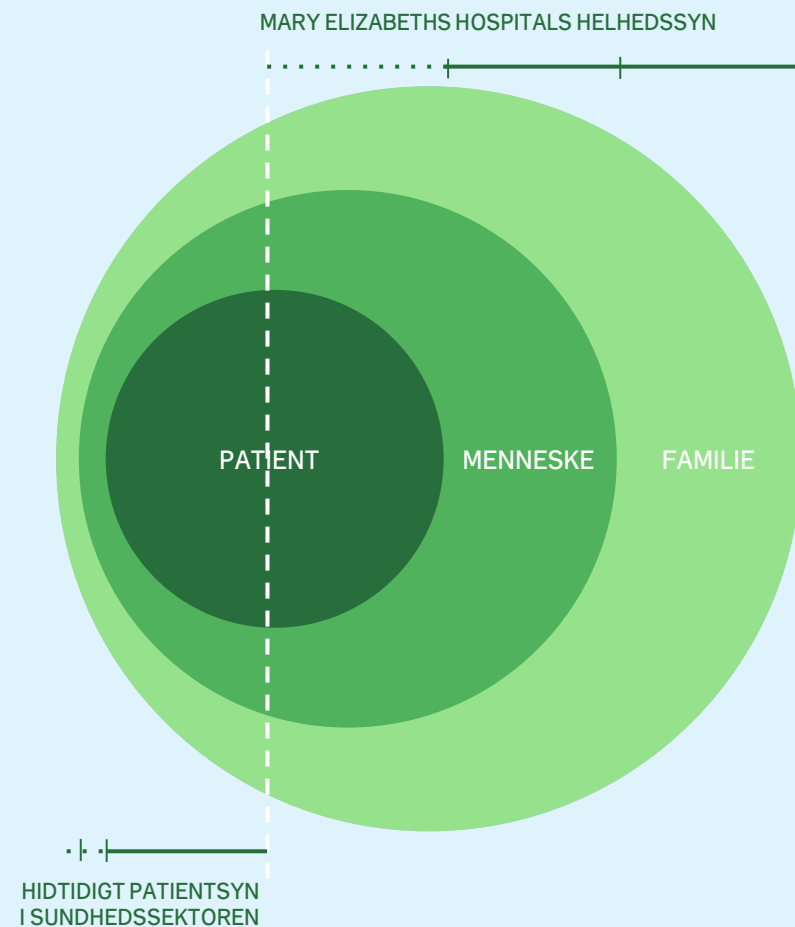
Studerende

Afdelinger på MARYS

7. sal		Sengeafsnit Børn og Unge og Barsel
6. sal		Sengeafsnit Børn og Unge Medicinsk og Kirurgisk
5. sal		Sengeafsnit og amb. Børnekræft og TXID
4. sal		Sengeafsnit Neonatal og Fødegang
3. sal		Sengeafsnit Børneintensiv (PICU) og Operationsgang
2. sal		Operationsgang, Diagnostik og Faglig funktion
1. sal		Ambulatorier gravide og Faglig funktion
0. sal		Ambulatorier Børn og Unge, Ankomstområde



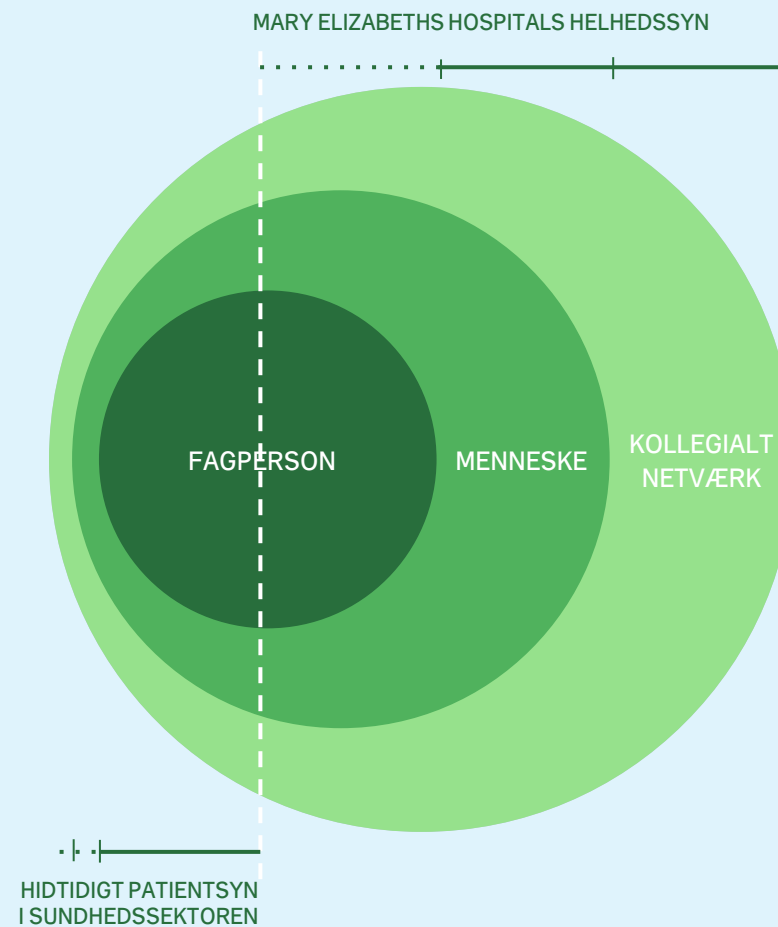
Hvorfor arbejde med hospitalsoplevelsen?



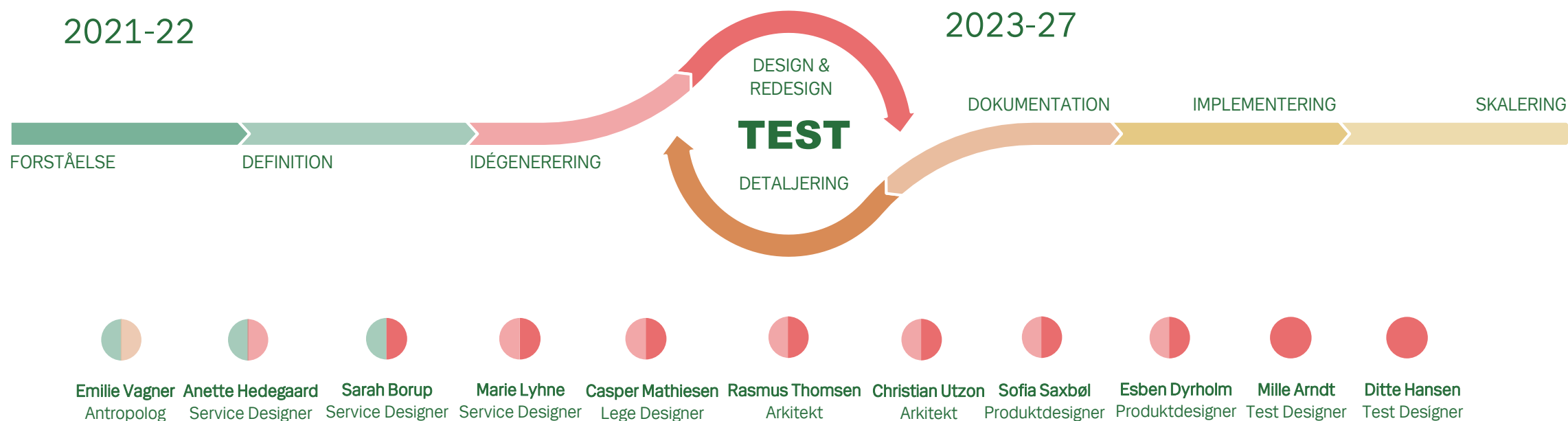
**Livet skal leves,
også på arbejdet!**



Helhedssynet med personalet i fokus



In-house design team med testdrevet metode



Hvordan udvikler vi løsninger?

- Viden
- Idé
- Prototype
- Test
- Gentag!



Hvor tester vi?

- Rigshospitalet
- Nordfløjen
- Hjemmet
- MARYS testhus



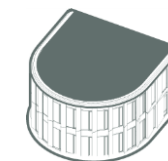
RIGSHOSPITAL



NORDFLØJEN



HJEMMET



MARYS TESTHUS

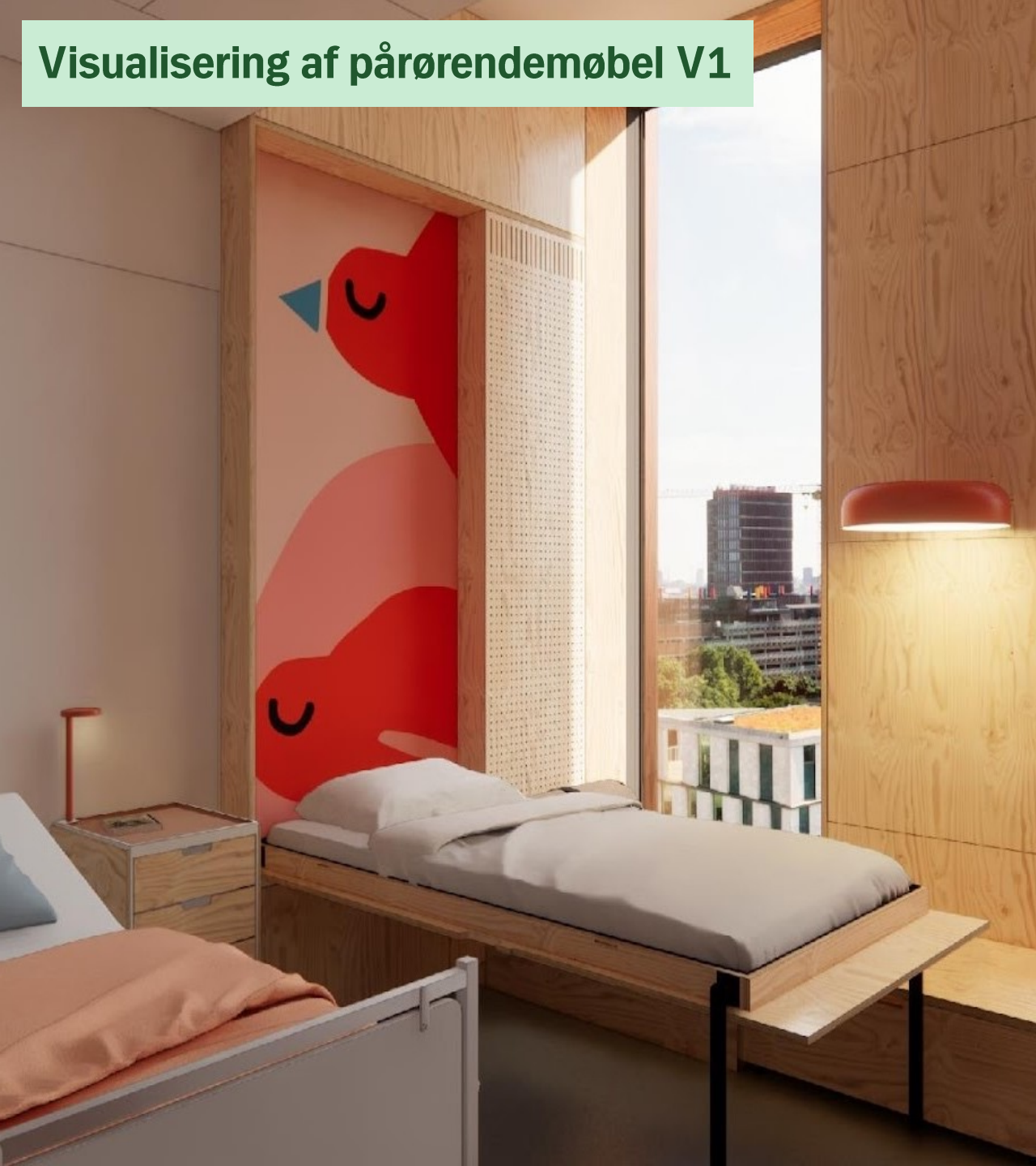
Testhuset er en 1:1 model af dele af den kommende bygning

I Testhuset findes:

- Patientstue
- Ambulatorium
- En vinterhave i to etager
- Kontorpladser
- Workshopområde



Visualisering af pårørendemøbel V1

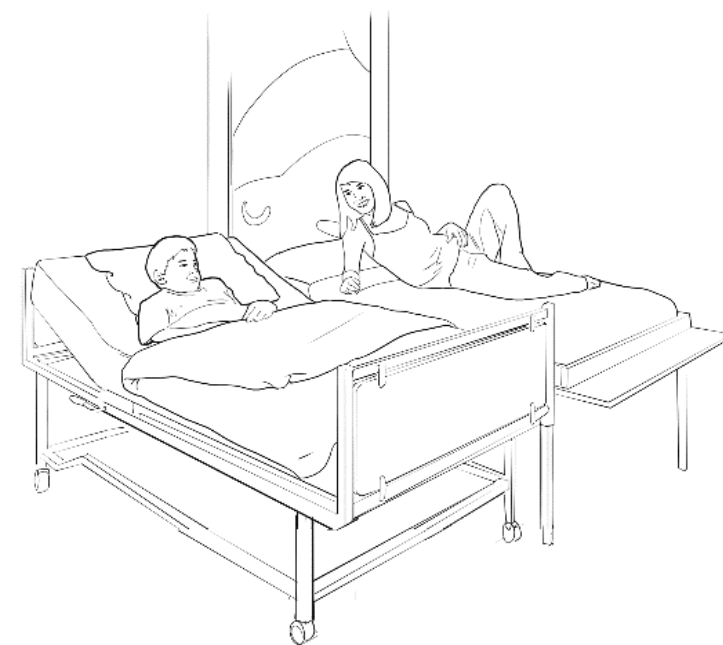
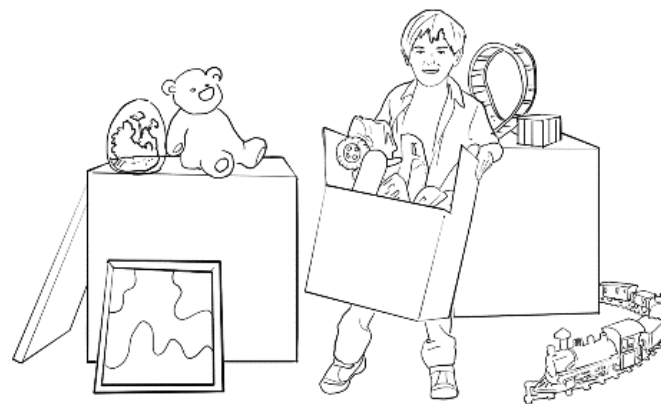
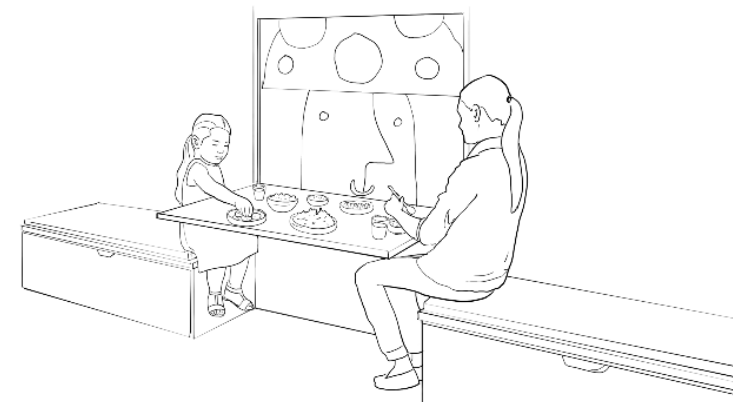
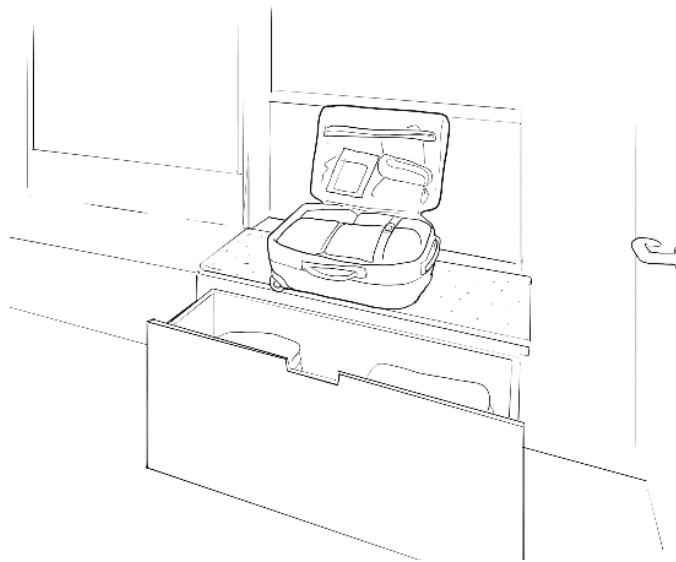


Mock-up i testhuset



Sengestuetest med familier

- Pak jeres medbragte hospitalstaske ud
- Spis frokost ved bordet
- Gå en tur i tingbiblioteket og lån to ting til jeres stue
- Red op og gør klar til sengetid



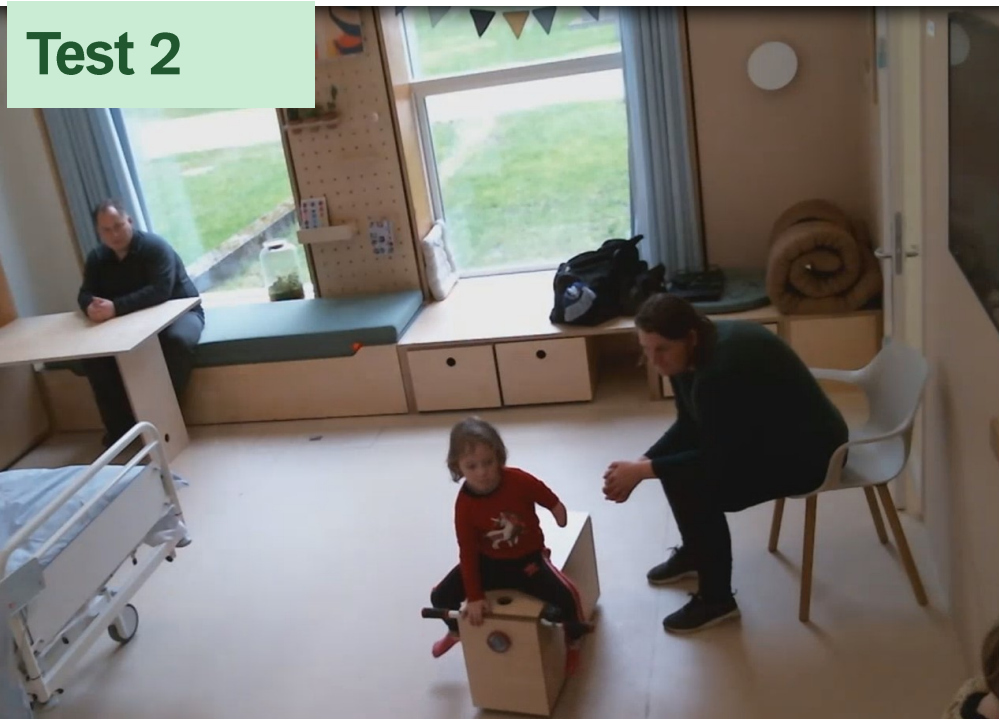
Test 1



Visualisering af sengestue V2



Test 2



Visualisering af sengestue V3



Sengestue





Fødestue



Fødestue

Visionen realiseres inden åbningen af MARYS

Vores fælles vision lever allerede flere steder på det eksisterende Rigshospital.

Vi oplever, at Rigshospitalet tager koncepterne til sig og bidrager til at virkeliggøre dem allerede nu.





Eksempel 1: Enhed for Tab

Fokus for udvikling:

- Klare zoner for henholdsvis sundhedspersonalet og familierne
- Fleksibel indretning
- Muliggøre at have gæster
- Give parrene handlekraft
- Rammer for sorgbearbejdelse



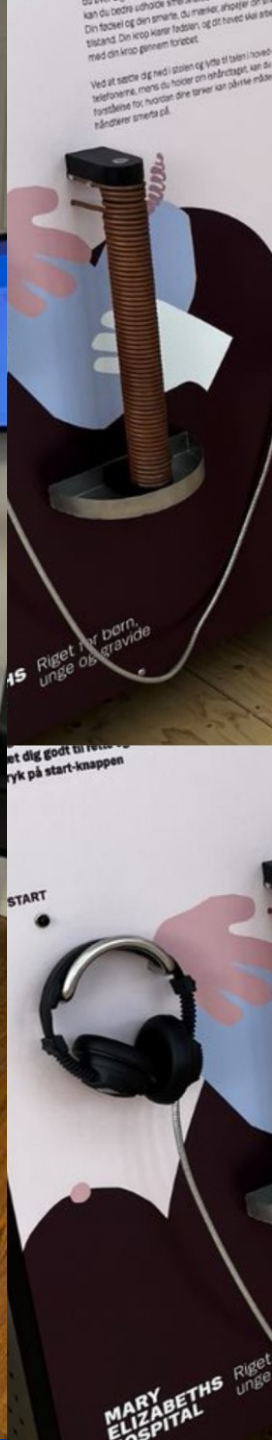
Test i eksisterende afsnit

Før test





Den legende tilgang



Eksempel 2: Flyt fokus

Installationens formål:

- Introducere teknik til mental smertehåndtering
- Give kropslig erfaring med teknikken
- Dialog omkring smertehåndtering



Eksempel 3: Gå på opdagelse i øret

Installationens formål:

- Forberede børnene på behandlingen
- Afdramatisere remedier
- Dialogstarter for forældre, børn og kliniker

2 ud af 3 familier ud af 87 adspurgte har forberedt deres barn ved at lege med udstillingen i venteværelset inden høreundersøgelsen.



Eksempel 4: Forløbstavler

Tavlernes formål:

- Give klarhed over forløb
- Introducere valgmuligheder
- Gøre det nemt at vide, hvad man skal gøre som patient såvel som pårørende
- Ensrette procedurer vha. påmindelser
- Øge tryghed

Vi er godt på vej fra vision til virkelighed

Forprojekt: behovet bliver tydeligt



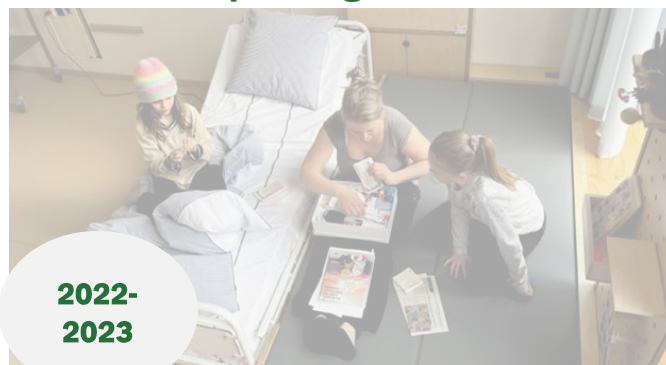
Vision, strategi og helhedssyn



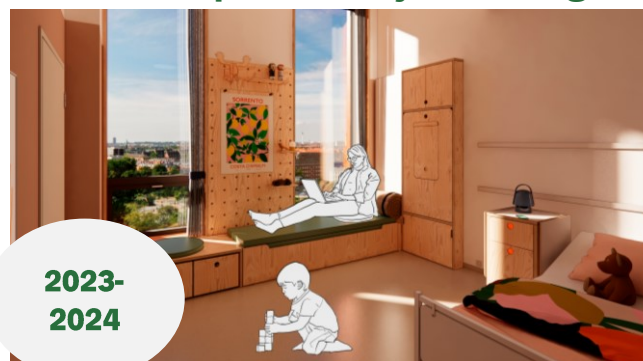
Innovation, designsprint og udfoldelse



Konceptdesignet får form



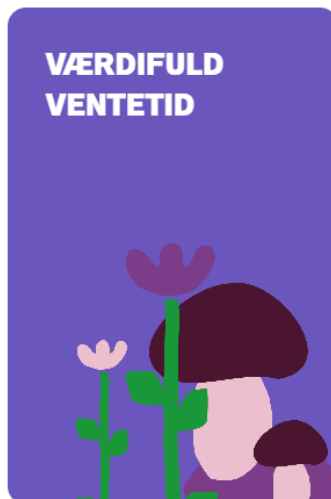
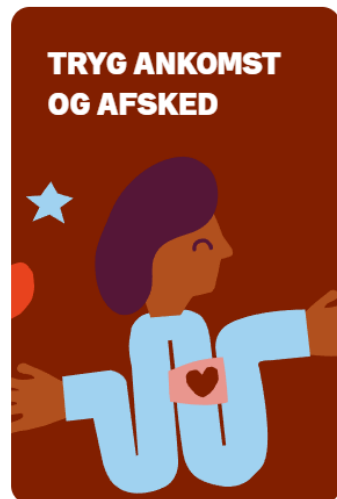
Fra koncept til detaljeret design



Forandringerne er den nye virkelighed



Koncepter for hospitalsoplevelsen på MARYS



[Hospitalsoplevelsen.dk](https://hospitalsoplevelsen.dk)

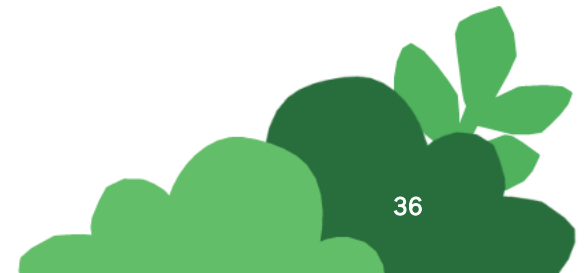




TRYG ANKOMST & AFSKED

Koncept Tryg ankomst og afsked

- Foyer og information der danner rammen for både ankomst og afsked
- Wayfinding der gør det nemt og intuitivt at finde rundt
- Værter der giver en menneskelig tilstedeværelse og kan guide
- Modtagelsesskranker hvor imødekommende frontpersonale tager imod





Foyer og information



Værter



Modtagelseskranke



ET MIDLERTIDIGT HJEM

Koncept Et midlertidigt hjem

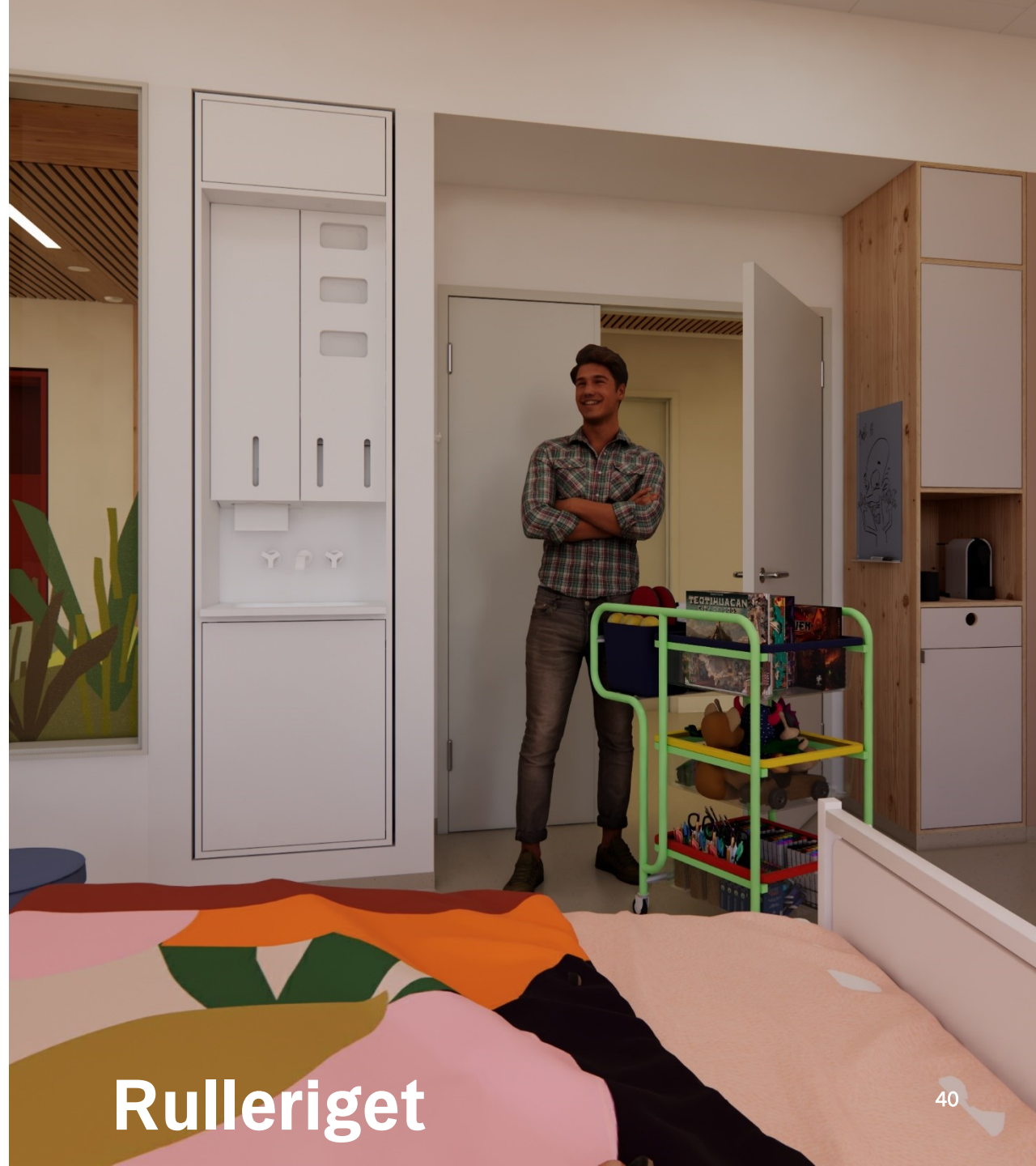
- Værelset, der er familiens base, når de er indlagt
- Bryggerset der giver handlekraft og ejerskab i hverdagen
- Rulleriget bringer oplevelser til patienter, der ikke kan forlade deres stuer

Værelset





Bryggerset

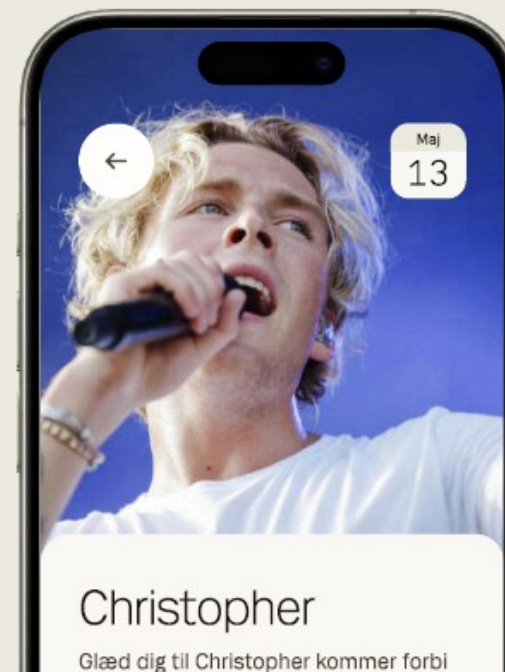
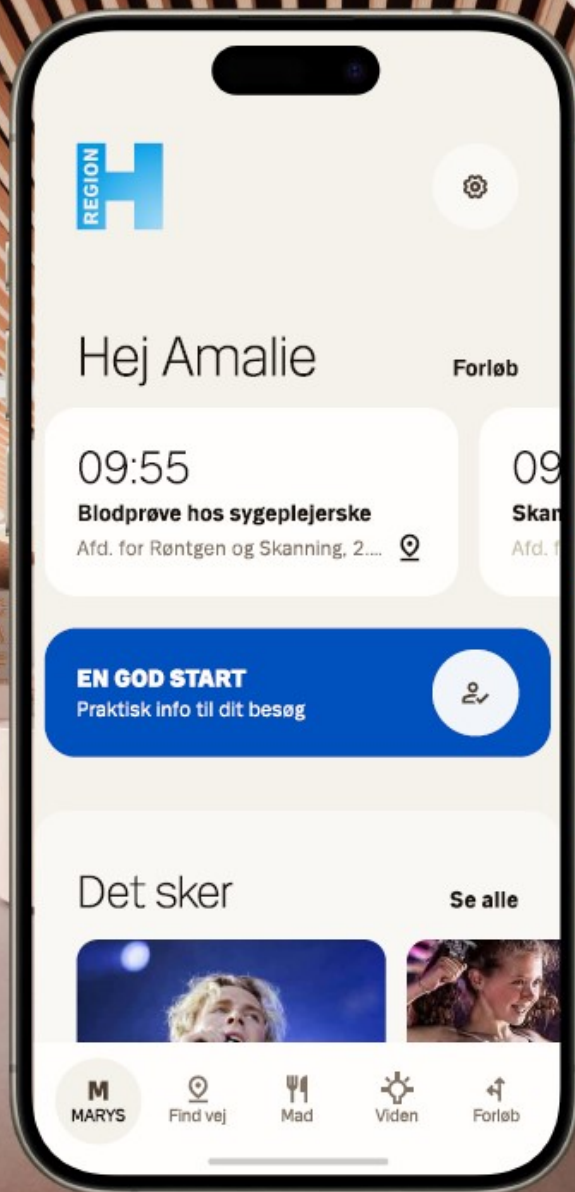


Rulleriget

DIGITALE TILBUD

Koncept Digitale tilbud

- Mary Guiden der giver et digitalt overblik
- Sammenhæng før, under og efter hospitalsbesøg
- Kommunikation om aktiviteter og events på MARYS
- Madbestilling for patienter og pårørende
- Overblik over mit forløb



Mary Guiden



MENINGSFULDE MELLEMRUM

Koncept Meningsfulde mellemrum

- Fingerspidserne er 22 opholdsrum med forskellige oplevelser til patienter, pårørende og personale
- Frirum mellem behandlingerne
- Oplevelser med plads til både opladning og udfoldelse





VÆRDIFULD VENTETID

Koncept Værdifuld ventetid

- MARYS' 13 venterum, hvoraf de 8 er til børn og unge, og 5 er til gravide og deres familier
- Legende installationer til forberedelse og dialog omkring behandlingen



Venterum

An illustration on a dark purple background shows a nurse with a large orange mustache and a green uniform with a heart patch, reaching out with both hands towards a child. The child has dark hair and is wearing a red shirt. The text 'LEGENS ROLLE' is written in large white letters at the bottom left.

LEGENS ROLLE

Koncept Legens rolle

- Børn stopper ikke med at lege bare fordi de kommer på hospitalet!
- Skabe forudsætninger for den frie leg
- Udvikle legende greb og tilgange til at understøtte behandlingen
- Et legende mindset

MARYS

MARY
ELIZABETHS
HOSPITAL
Rigtigt for børn, unge og gravide

PLAYBOOK

MARYS Playbook er grundbogen for hvordan vi faciliterer vores samspil med patienten og familierne.

1 FORBINDE

Ankom

Relation

Status

2 FORSTÅ

Forklar i
øjnehøjde

Forældre
& roller

Muligheder
& valg

3 HANDLING

Udfør

Tydeligt
forløb &
status

Klar
afslutning

4 FORANKRE

Afrunding
& aner-
kendelse

Feedback
fra familien

Afskeds
salut



Legende tilgange og greb

Koncept Kunstoplevelser

- Typisk placerer man kunst i de mest repræsentative områder, men på MARYS har vi i stedet taget udgangspunkt i brugernes behov.
- Kunsten skal give patienter, pårørende og ansatte et frirum og tilbyde en sprække til en anden verden.
- Kunsten er et tilbud, som kan opsøges efter behov



**Kapwani
Kiwanga**



Nina Beier



**Sans
Facon**



**Vi åbner om 2 år, så der er
stadig meget at lære!**

Giv os jeres gode råd

The background consists of several overlapping organic shapes in various shades of green. A large, dark green shape dominates the center, with lighter green shapes visible around its edges and in the corners.

Spørgsmål?

