

Wayfinding er essentiel for den gode patientrejse

Triagonal skaber brugervenlig wayfinding for at sikre at patienter og pårørende trygt og intuitivt kan navigere i komplekse hospitalsbygninger.

AF JOURNALIST IB CHRISTENSEN,
CYPRESS KOMMUNIKATION

At orientere sig i komplekse bygninger som for eksempel hospitaler kan være en meget krævende proces. Et besøg på hospitalet kan i sig selv være en stressende situation, hvis man er utilpas eller nervøs for at komme for sent til en vigtig lægeaftale, eller hvis man skal besøge et familiemedlem, som er indlagt. Når man er i en følelsesmæssig påvirket tilstand, kan det være udfordrende at navigere i store mængder af information, som man så ofte møder på hospitaler. Et brugervenligt wayfinding-system kan derfor være et vigtigt værktøj til at guide patienter og pårørende rigtig frem og til at skabe trykthed i mødet med hospitalet.

– Vores fremgangsmåde i udviklingen af wayfinding-strategier er meget brugercentreret. Vi indleder altid vores projekter med brugerstudier for at undersøge brugernes udfordringer og behov det konkrete sted, siger kreativ direktør Peter Donner fra Triagonal, som er en rådgivende designvirksomhed specialiseret i wayfinding. Designingeniør Pernille Rahbek Simonsen fortsætter:

– Vi anvender forskellige brugerinddragende metoder som interviews, spørgeskemaer og workshops, for at få perspektiver fra både personalet samt patienter og pårørende. Det gør vi for at sikre, at vi får en grundig forståelse for brugerne og konteksten, inden vi begynder at designe selve løsningen.

Enkelhed i en kompliceret verden

Mange af de ældre hospitaler er over tiden knopskudt ud i forskelligartede bygningsmasser med labyrintiske gangforløb og niveauforskelle, der gør dem, indviklede at finde rundt i. Men ikke kun

de ældre hospitaler er en udfordring. De nye supersygehuse vil med deres størrelse og kompleksitet – samt til tider symmetriske arkitektur – også være komplicerede at navigere rundt i.

Triagonal analyserer det aktuelle bevægelsesmønster og flow af personer på hospitalerne for at tilrettelægge de mest optimale ruter for de forskellige patientforløb.

– Vi udvikler wayfinding-systematik og design, der passer til hospitalernes struktur og sikrer at de besøgende kan overskue bygningerne. For at gøre det enkelt inddeler vi for eksempel stedet i enkeltområder og opdeler ruten i bidder, så besøgende guides trinvis, sikkert og overskueligt gennem hospitalet, forklarer Peter Donner.

– Mange ambulante patienter skal på tværs af hospitalet til undersøgelser på flere afdelinger. Man skal derfor ikke kun kunne finde frem til den første afdeling,

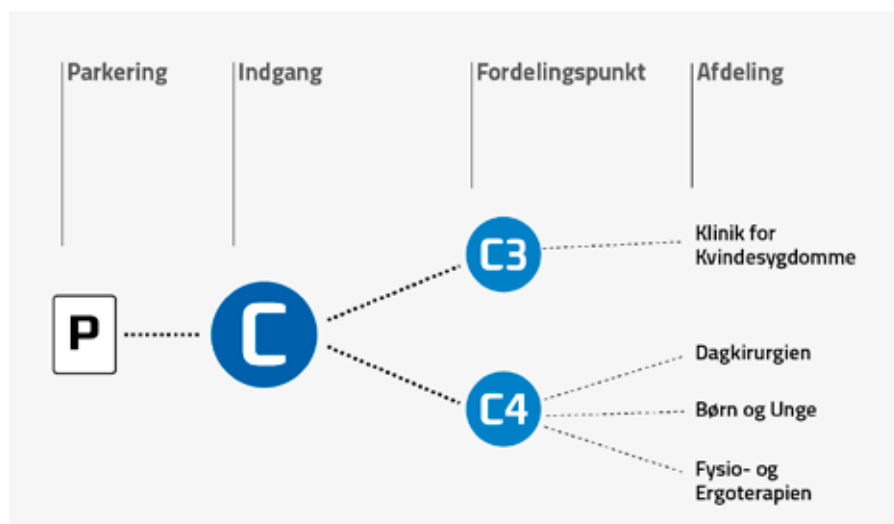
som man er indkaldt til, men også videre derfra. Derfor er det også vigtigt at personalet i afdelingen nemt kan forklare ruten, understreger Pernille Rahbek Simonsen.

Det er ikke kun bygningernes struktur, der gør hospitaler komplekse, men også informationen på skilte kan være svær at overskue. Selvom man mange steder har indført borgervenlige navne i stedet for de latinske betegnelser, er afdelingsnavnene ofte lange og listen med alle afdelinger bliver hurtigt meget uoverskuelig.

For at gøre det mere enkelt at forstå indfører Triagonal et informationshierarki, hvor patientrettet primær information fremhæves og mere sekundær information ikke fremtræder på al skiltning. Derved forenkles mængden af information og reduceres til det mest nødvendige, så den relevante information nemt kan afkodes.



Oversigt fra det vigtigste fordelingspunkt i forhallen på regionshospitalet i Horsens. (Foto: Søren E. Alwan)



Eksempel på en trin-for-trin wayfinding systematik til Regionshospitalet Randers

“Begrebet **wayfinding** refererer til, den proces man oplever kognitivt og sanseligt, når man skal finde vej og navigere i det fysiske rum. Triagonal udvikler wayfinding-strategier og designer fysiske og grafiske elementer, som understøtter og forenkler navigationen i komplekse miljøer”

Effektive visuelle udtryk og fleksibel opdatering

Triagonal anvender visuelle hjælpemidler såsom farver og symboler, da lange afdelingsnavne let kan forvirre de besøgende i en stresset situation. Farver bruges som et understøttende element, der kan hjælpe besøgende med bedre at huske f.eks. et indgangsbogstav eller tal. Farver kan også bruges af personalet til nemmere at kommunikere en rute.

Hospitaler ændres jævnligt – afdelinger rokeres, flyttes til andre hospitaler eller får nye navne, hvilket stiller krav til wayfinding og skiltning.

– Vi bruger f.eks. farver til at understrege et bestemt sted på hospitalet såsom en indgang eller et fordelingspunkt. Vi tilstræber at skabe enkle systemer, som beskriver et sted og derfor er uafhængige af afdelingsnavne. På den måde bliver skiltningen fleksibel og mere enkel at vedligeholde. Det er vores målsætning at gøre opdateringer så økonomisk overkommelige som muligt, siger Peter Donner.

Tidsbesparelser

Et effektivt wayfinding-system kan hjælpe patienter trygt gennem hospitalet og sikre, at de når frem til deres aftale til tiden. Desuden kan et intuitivt design gøre besøgende mere selvhjulpne, så de ikke er nødt til at spørge personalet om vej. Hvis der er for meget information, som er svært at afkode, har de besøgende en tendens til at søge personlig kontakt og spørge personalet om vej.

– Vores brugerstudier viser at personalet nemt kan blive spurgt om vej 10-20 gange på en dag. Dette løber hurtigt op i meget tid på en i forvejen travl arbejdsdag. Udover at dette kan have en økonomisk konsekvens, så har det også den negative effekt, at personalet bliver forstyrret i deres arbejdsgange, siger Peter Donner.

– Vi stræber efter at lave brugervenlige løsninger, der gør hospitalsbesøgende mere selvhjulpne. Et evidensstudie, som vi har lavet i forbindelse med et projekt på Regionshospitalet Randers, viser at de besøgende synes, at det er nemmere at finde rundt efter implementeringen af det nye wayfinding-design, forklarer Pernille Rahbek Simonsen.

Digital teknologi og wayfinding

Wayfinding vil fremover blive meget andet end fysisk skiltning. Der kommer flere digitale løsninger til vejvisning, som vil komme til at spille en stor rolle, forudser Peter Donner:

– Find-vej-apps, som er udbredt f.eks. i lufthavne, trænger langsomt ind på hospitalerne – DNU har allerede en patient-app, der kan guide besøgende på vej. Dog står digitale løsninger sjældent alene, men er ofte et supplement til en overordnet wayfinding-strategi, hvor også fysisk skiltning indgår. Vi gør meget ud af at vores design er enkelt og lettilgængeligt, så det også egner sig til andre medier som indkaldelsesbreve, hospitalets hjemmeside og eventuelle digitale løsninger som for eksempel apps.

Triagonal's hospitalsprojekter

Triagonal er en specialiseret virksomhed, understreger Peter Donner:

– Vi er den eneste danske virksomhed, der udelukkende beskæftiger sig med wayfinding, og det er mit indtryk, at der på verdensplan er relativt få virksomheder, der alene har specialiseret sig i dette, så vi tilhører en lille, eksklusiv gruppe.

Triagonal arbejder med wayfinding i komplekse miljøer og har især projekter i lufthavne og på hospitaler. Senest har de haft to store og vellykkede projekter på regionshospitalerne i Horsens og i Randers. I begge projekter har løsningerne været simple farvede symboler i kombination med bogstaver og tal, som hjælper besøgende med at finde vej til afdelingerne. Af andre hospitalsprojekter kan nævnes DNV-Gødstrup, Nordsjællands Hospital, Bispebjerg Hospital, Hvidovre Hospital samt et projekt i Kirkenes i Nordnorge. Peter Donner tilføjer:

– Vi er lige begyndt på et nyt projekt på Regionshospitalerne Silkeborg og Hammel Neurocenter, hvor vi netop har foretaget brugerstudier og er ved at analysere stedet. Vi ser frem til endnu et spændende hospitalsprojekt.