



Implementering af nyt wayfinding-system fra start til 'slut'

Regionshospitalet Horsens

Hvem er vi?



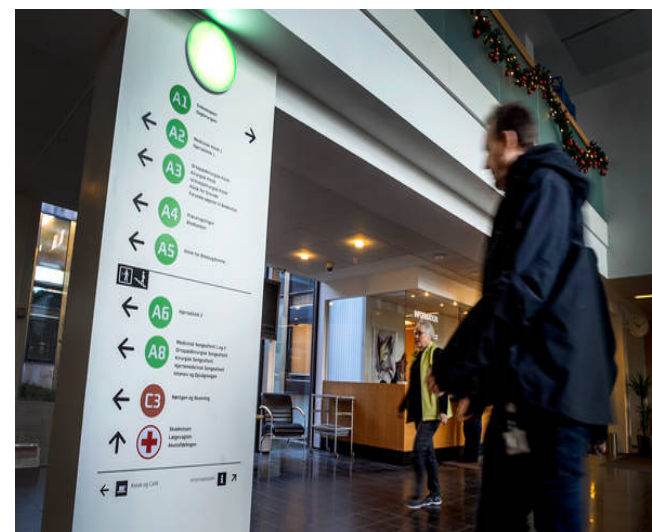
Thomas Hanberg Sørensen
Administrationschef



Louise Lyngsø
Sundheds-it koordinator

Agenda

- Udgangspunktet
- Organisering og forankring
- Drift og vedligehold
- Økonomi og tid
- Gode råd
- Dialog



Regionshospitalet Horsens



Udfordringer på matriklen

- uanset skiltning, har vi på matriklen nogle udfordringer, vi skal hjælpe vores borgere til at navigere rundt i.

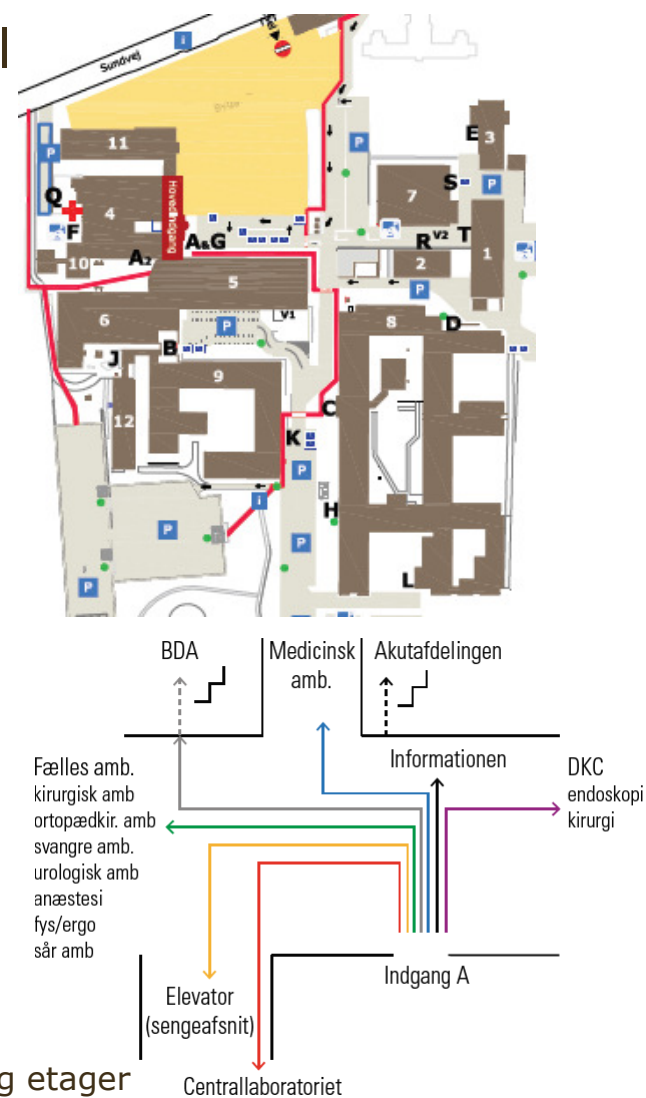
- Labyrintisk struktur ude og inde
 - Placering på skrånende grund
 - Spredt bygningsstruktur
 - Mange indgange
 - Forvirrende etagespring

- Komplekse adgangsveje
 - Lang vej fra P-hus til hovedindgang
 - Skjulte primær-indgange (både Indgang A, B og D ligger gemt i 'gyder')

- Skjulte/lukkede lodrette forbindelser
 - Skjulte trappegange
 - Skjult 4-blok elevator (på plan 0)

- Mange destinationer fra forhallen

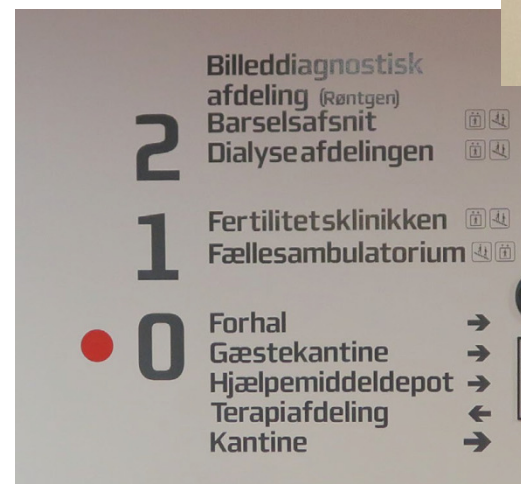
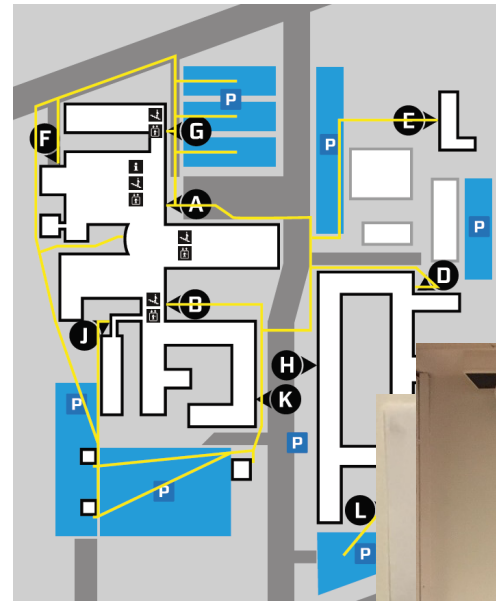
- Forvirrende gruppering af specialer
 - De medicinske specialer er spredt over flere bygninger og etager



Den gamle skiltning

- hvad havde vi før?

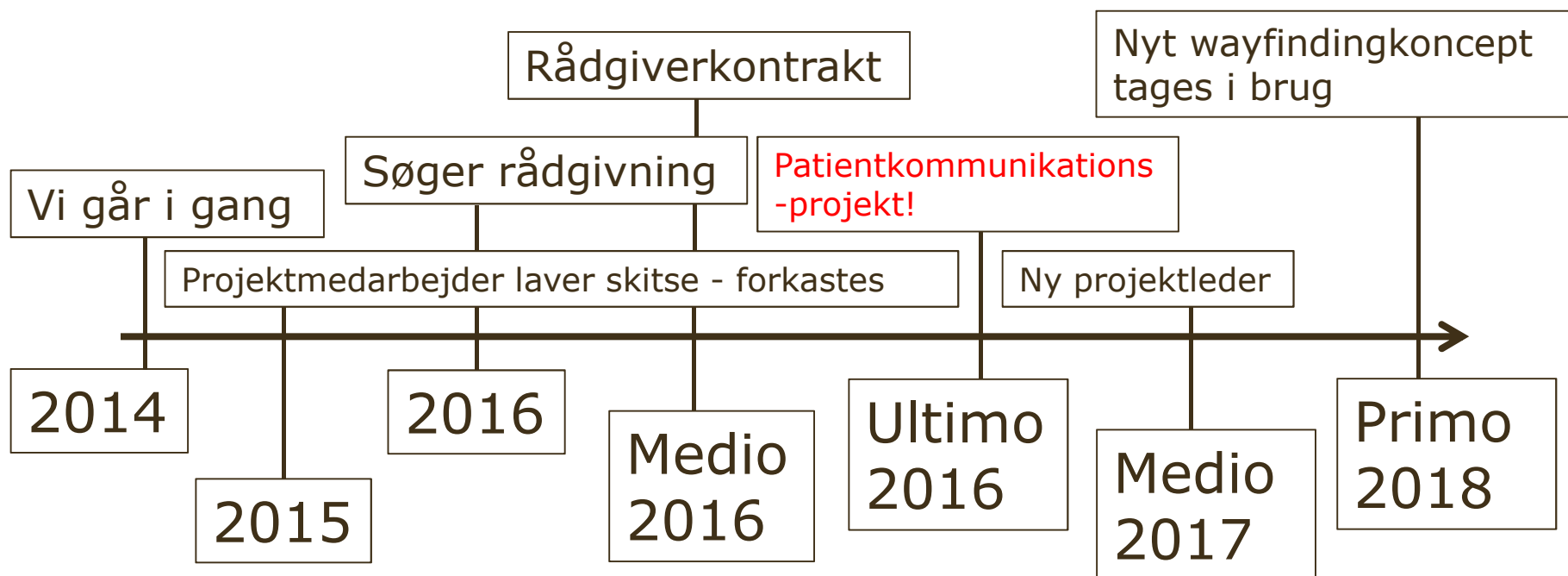
- Ulogisk fordeling af indgangsbogstaver
- Svært at forstå niveauer
- Forvirrende navngivningsstruktur
- Manglende hierarki
- For mange 'kokke'

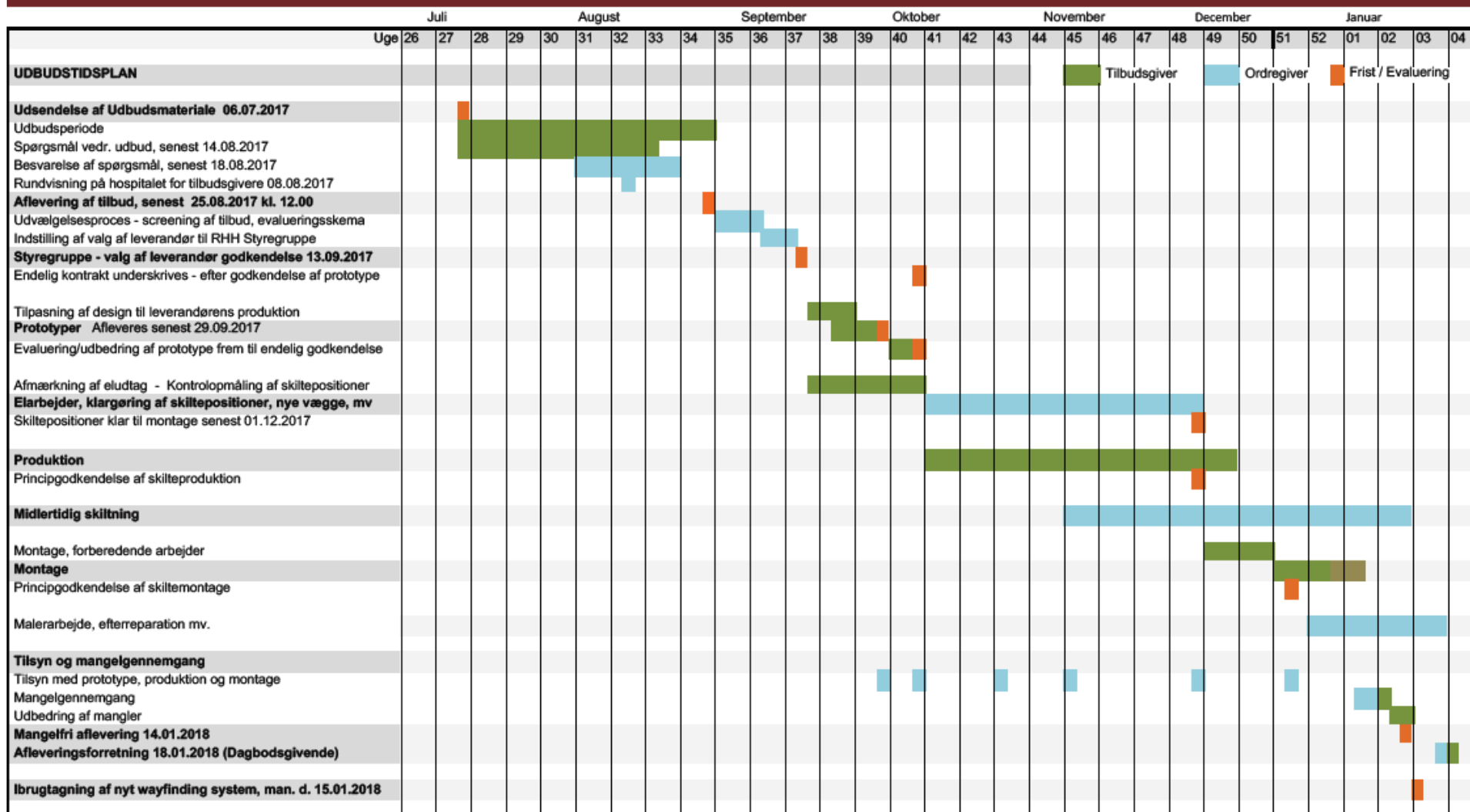


Hvorfor?

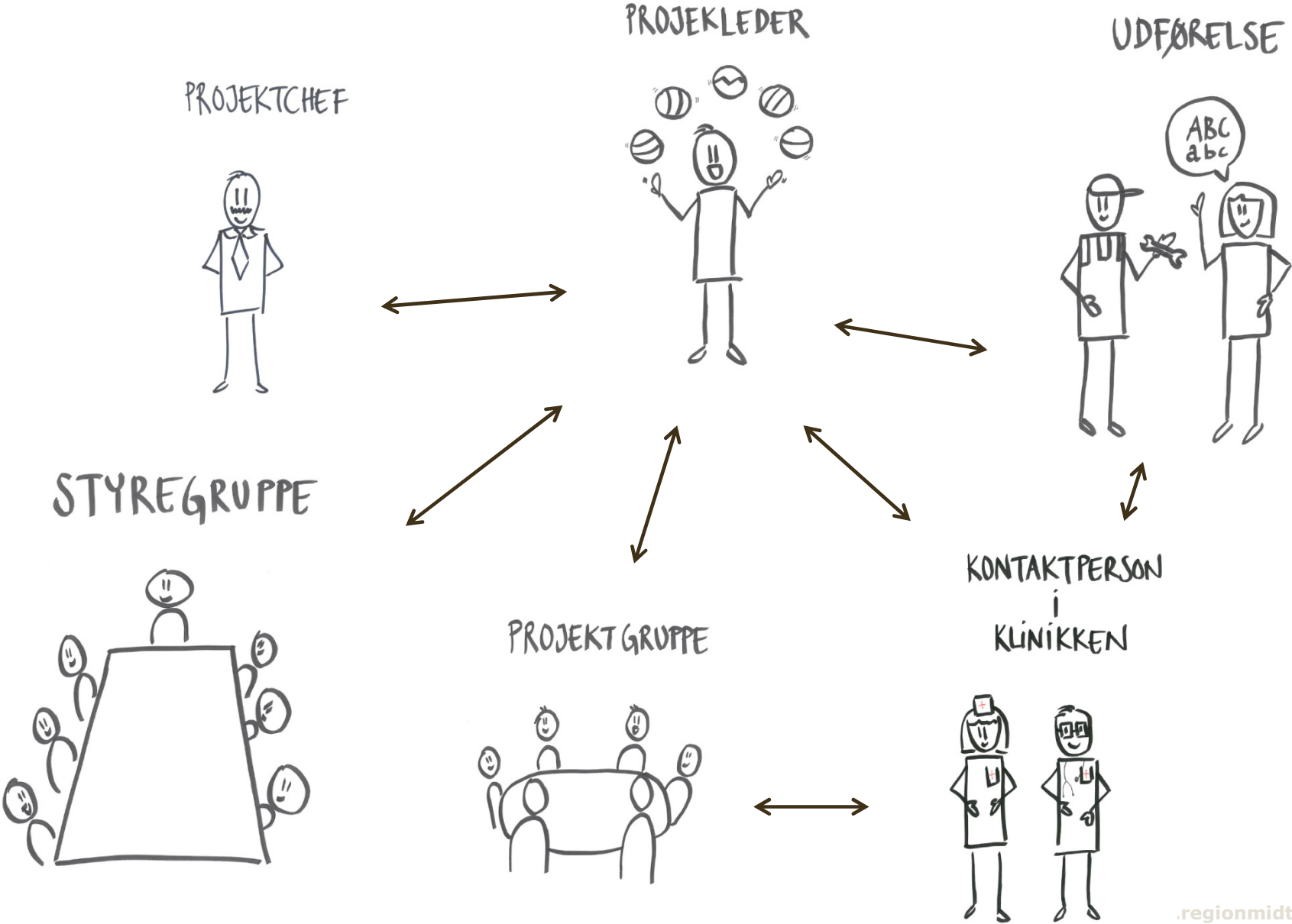
- Påbud fra Beredsskabsmyndighederne
 - Unikke adresser til alle indgange
 - Fra Sundvej 30 til Sundvej 28A-B og Sundvej 30A-Z
- Byggeri, rokade og renovering i pipeline
 - Nybyg, renovering og rokade af afdelinger
- Ibrugtagning af borgervenlige navne
 - Regionen pressede på, for at komme i gang
- Forældet skiltning uden sammenhæng

Hvad så?





Organisering



Rådgiverkontrakt

- Rammebudget
- Medgået tid
- ABR89
- Faseindeling:
 - Fase 1: Strukturmodel
 - Fase 2 projektering
 - Fase 3 Udbud af wayfindingelementer
 - Fase 4 implementering af wayfindingelementer

Wayfinding er patientkommunikation!

Dybt forankret i:

- Den elektroniske patientjournal
- Indkaldelsesbreve
- Patientinformationer
- Ankomstregistrering
- Kaldetavler
- Logistiktavler

Struktur

- Rådgiver kortlagt hospitalet
- Bud på ny strukturmodel og koncept
- Mock-up

Rådgiver

- Registrering og analyse af brugerstudier
- Interviews (patienter og personale) og observation
- Analyse af hospitalets funktioner og fysiske forhold

Udgangspunkt for ny strukturmodel

Teorien bag...

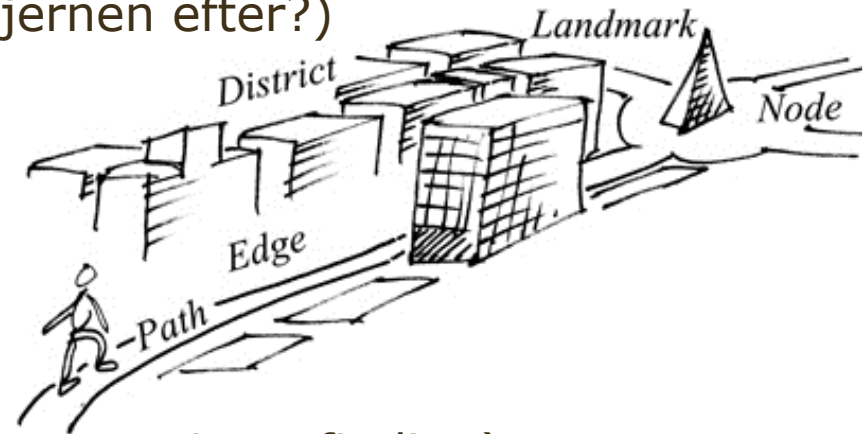
Kevin Andrew Lynch, 1918-1984
Byplanlægger og forfatter
- opfinder af ordet 'wayfinding'

Kevin Lynch havde en byrums-teori om wayfinding og om, hvad det er hjernen navigerer efter – den har vi 'i grove træk' fulgt.

- Det mentale kort (hvad navigerer hjernen efter?)
 - Stier
 - Kanter
 - Områder
 - Knudepunkter
 - Landmærker/pejlemærker

- Hierarki (Der skal være hierarki og system i wayfinding)
 - Indgange (Én hovedindgang)
 - Skilte (Nogle ting er vigtigere end andre – Fysio- og Ergoterapien vs. Hjælpemidler)
 - Gange
 - Bygninger

- Et indre skema
 - Når vi skal besøge et hospital, har vi en indre forestilling om, hvordan der ser ud, lugter osv. Hvis det indre skema ikke matcher omgivelserne, kan vi have svært ved at navigere rundt.







Det nye wayfindingkoncept



Simpel skiltning

Patienterne skal forholde sig til 2 ting:

- Indgang (et bogstav)  
- Slutdestination (et bogstav og et tal)  



Regionshospitalet Horsens, Medicinsk Afdeling
Sundvej 30A, DK-8700 Horsens

Testpatient
Testvej
Testby

Regionshospitalet Horsens
Medicinsk Afdeling
A6 Hjerteklinik 2
Sundvej 30A
DK-8700 Horsens
Telefon 7842 6790
Telefontid alle hverdage 8-14

Kære Testpatient

Vi kan tilbyde dig en tid til ultralydsskanning af hjertet:

torsdag, 21. september 2017 kl. 8.00

1. Gå til Indgang **A**

2. Følg skiltene til **A6** Hjerteklinik 2

Det skal du gøre inden undersøgelsen

- x Medbring opdateret medicinliste
- x Få overblik over din medicin på www.sundhed.dk



Hjerteklinik 2



Udbud

- 3 leverandører (forslag fra rådgiver)
- Inviteret ind til besigtigelse (2)
- Vinder af udbud skulle lave prototyper på forskellige typer skilte før endelig kontrakt



De nye skilte



Ændring af indgangsbetegnelse



Økonomi og tidsforbrug



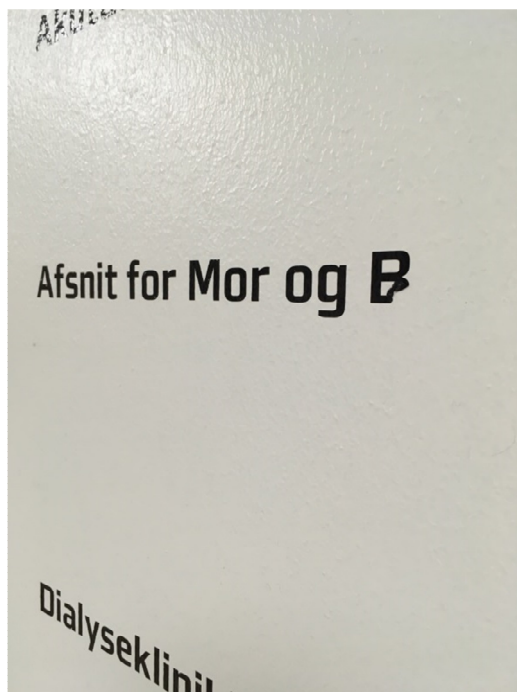
Økonomi

- Rådgiver: 1,3 mio.
- Skilteleverandør: 1,2 mio.
- Håndværkerudgifter: 1,1 mio.
 - (maler, tømrer, elektriker, gartner, materialer)
- UFO: 400.000,-

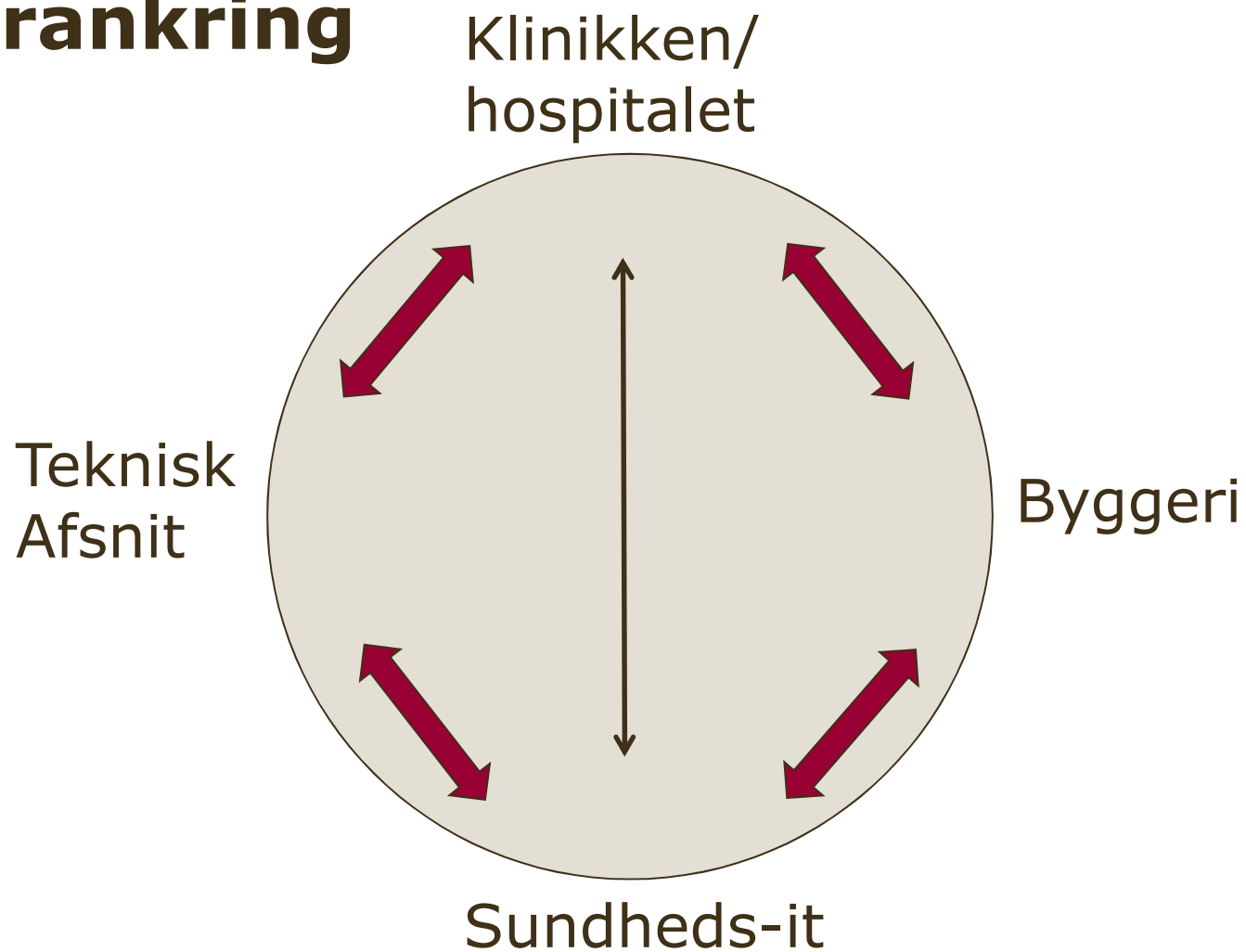
Tidsforbrug

- Projektleder: 37 timer/ugen i ca. 1 år
- Sundheds-it: 200 timer
- Kommunikationsafdeling: 150 timer
- Teknisk Afsnit: Udelukkende koordinering og faglig sparring. Håndværkere købt ind til formålet.
- Klinikken: 50 timer

Drift og vedligehold – fleksibel skiltning



Forankring

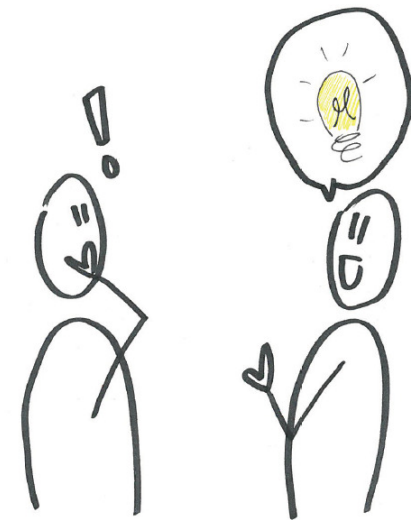
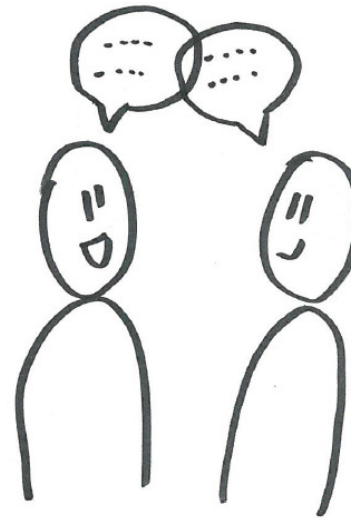


Gode råd

- Stærk forankring af faglige kompetencer inden for patientkommunikation
- Ambassadører på gulvet
- Vær realistisk – sammenhæng og enkelhed
- Sæt god tid af til granskning
- Lav gerne flere Mock-up's/Pilottests
- Inddrag Frivillige/Patientkonsulenter etc. så tidligt som muligt i processen
- Wayfinding kan og skal ikke stå alene

Dialog

- Hvor er I lige nu?
- Erfaringer, I vil dele?
 - Gode og/eller dårlige
- Overvejelser om organisering
 - Både drift- og projektfase
- Rådgiver-erfaring?



Kontaktoplysninger

- Thomas Hanberg Sørensen
 - M: thomas.hanberg@rm.dk
 - T: 5019 2072
- Louise Lyngsø
 - M: louise.lyngsoe@rm.dk
 - T: 2499 5877

