

## Projektbeskrivelse

Siden oktober 2013 har der været et projekt i gang omkring wayfinding på Middelfart Sygehus. Projektet er en del af en partnerskabsaftale om Velfærdsdesign mellem Sygehus Lillebælt og Designskolen Kolding.

Projektet afsluttes med en præsentation på Middelfart Sygehus onsdag den 28. maj.

### Hvad er wayfinding:

Wayfinding refererer til vores evne til at kunne lokalisere os rumligt og til at kunne navigere og orientere os på baggrund af den information vi får fra de fysiske omgivelser. Det er en perception af omgivelserne baseret på rumlige informationer, som vi opfanger. I dette projekt arbejdes der med wayfinding som en arkitektonisk, rumlig og designmæssig bearbejdning af vores omgivelser med henblik på at skabe et barrierefrit miljø, som det er nemt at orientere sig i.

Wayfinding kan forklares som en kobling mellem flere forskellige både designmæssige og strategiske lag.

Projektets analyser og undersøgelser peger på at wayfinding i en hospitalskontekst er anderledes end wayfinding i andre af vores offentlige rum.

Figur 1 viser de lag der er indeholdt i wayfinding og som der kan arbejdes med for at skabe et fysisk miljø, som det er nemt for brugeren af orientere sig i.

I denne model er der tilføjet 2 ekstra lag, ud over de fire designmæssige lag, der arbejdes med, når vi snakker wayfinding i andre offentlige rum.

Der er tilføjet et strukturlag, som handler om navngivning, og vigtigheden i at afdelinger kaldes det sammen på hjemmeside og ude på hospitalet.

Et andet ekstra lag, er et metalag, som handler om designmæssigt at tage højde for den kognitive tilstand mange hospitalsbesøgende befinder sig i, og som kræver tydelige og præcis indretning af de rum på hospitalet, den indgår i et wayfinding forløb.

Figur 2 viser det forløb mange hospitalsbesøgende er igennem ved et hospitalsbesøg. Det væsentligt at man arbejder med wayfinding på hele 'Brugerens rejse', så man sikrer et kontinuerligt forløb hvor der er genkendelighed og ensartethed i de informationer man giver både rumligt og skriftligt. Her adskiller wayfinding i en hospitalskontekst sig også fra wayfinding i et andet offentligt rum, ved at rejsen allerede starter derhjemme med en slags forberedelse i form af et indkaldelsesbrev eller måske orientering på hjemmesiden.

## BAGGRUND

Projektet blev igangsat fordi Middelfart sygehus oplever store udfordringer med at besøgende ikke kan finde rundt på hospitalet, hvilket er til stor gene for både de besøgende og for de ansatte på sygehuset.

Mange af de mennesker, der ankommer til et hospital vil have nedsat funktionsevne, enten fysisk eller kognitivt. Nogle kommer med nedsat førlighed eller smerter pga. sygdom, og andre er måske kognitivt svækkede, fordi de er nervøse for en evt. undersøgelse, eller måske er de ved at komme for sent. I alle tilfælde er man særligt sårbar og det ikke at kunne finde vej kan betyde øget stress og utryghed hos brugerne af hospitalet. Ud over det ubehag man påfører den besøgende af hospitalet, forekommer der

også en øget arbejdsbyrde for personalet, der gentagne gange i løbet af en arbejdsdag bliver forstyrret i deres arbejde og må hjælpe patienter og pårørende, der er faret vild.

Problemet omkring wayfinding er dokumenteret direkte eller indirekte i flere undersøgelser. Eksempelvis viser en amerikansk undersøgelse, at et mellemstort sygehus med ca. 300 sengepladser årligt bruger 4500 personaletimer på at guide patienter og pårørende, som har mistet orienteringen i hospitalskomplekset. Dette svarer i danske lønningstimer til godt 1,3 mio. kr. om året. En lignende undersøgelse er ikke foretaget i dansk kontekst, men at der er et problem kan afsløres indirekte af andre undersøgelser. På et dansk Sygehus har man i forbindelse med en stress og effektiviseringsanalyse, påvist at én af de primære årsager til personalets negative stress skyldtes at disse; 'hyppigt blev forstyrrede af patienter, som ikke kunne finde vej ud på afdelingerne'<sup>1</sup>

Der er derfor både økonomiske og menneskelige argumenter for at undersøge nærmere, hvordan vi designmæssigt kan imødegå denne udfordring omkring orientering på vores hospitaler.

Projektet skriver sig dermed ind i en samfundsmæssig kontekst, hvor der er enorm fokus på emnet og hvor der mangler svar på hvordan vi kan arbejde kvalificeret med at skabe rum og rumforløb som det er let at orientere sig i.

### **Projektets fysiske kontekst**

Middelfart sygehus, Rygcenter Syddanmark er specialiseret i ryglidelser. Relativt få af de besøgende, som kommer til hospitalet har brug for indlæggelse, og derfor er sygehusets sengeafdeling ikke særlig stor. Til gengæld har sygehuset mange ambulante patienter, som kommer første gang til undersøgelse og i forlængelse af dette, pårørende som skal hente deres ven eller familiemedlem.

Sygehuset er en del af sygehus Lillebælt og er ikke i sig selv, sammenlignet med de nye supersygehuse, et stort bygningskompleks. Dette har dog ikke indflydelse på at brugerne af hospitalet også hér mister orienteringen og at problemer med at finde vej, opleves mange gange dagligt.

### **ANALYSE**

Det er væsentligt for projektet, at brugerne tænkes i bredeste forstand, således at brugergruppen både indeholder stemmer fra medarbejdere, patienter og pårørende samt beslutningstagere.

Analysen af forholdene på Middelfart Sygehus er gennemført på baggrund af en metodetriangulering - en kombination af forskellige metoder til afdækningen af en problemstilling.

Der er gennemført en række observationer på sygehuset og en brugerinddragelsesproces i 3 faser. Der er indsamlet data gennem semistrukturerede interviews med medarbejdere. En workshop, hvor mennesker som ikke før har været på Middelfart Sygehus fik til opgave at vurdere forholdene gennem en række øvelser. Der har været møder med en nedsat arbejdsgruppe for projektet bestående af repræsentanter fra de forskellige afdelinger og andre instanser samt styregruppen for projektet, som har kunnet kvalificere det indsamlede materiale.

Sammen med de brugerinddragende analyser og undersøgelser er der også foretaget en grundig undersøgelse omkring principperne for god wayfinding og en studietur til offentlige anlæg, som er

---

<sup>1</sup> Colfelt Solvej, PhD. Tilgængelighed i det offentlige rum, wayfinding på hospitaler.

afhængige af velfungerende wayfindingsystemer, for at kvalificere Best and Worst practice- eksempler hvor det fungerer godt og eksempler hvor det fungerer dårligt.

Det samlede analysearbejde peger på, at der er udfordringer omkring wayfinding på Middelfart Sygehus, og at der er udfordringer er til stede på alle 4 trin i figur 2 i et wayfindingforløb.

## KONCEPT

På baggrund af analysen arbejdes der videre med konceptet 'Rummet som vejviser'

Projektgruppen har i samarbejde med arbejdsgruppen og styregruppen valgt at fokusere på ankomstområdet, og lave en undersøgelse af hvordan folk gerne vil guides på vej og på den baggrund vurdere, hvilke funktioner der skal være til stede i en ankomstsituation.

Samtidig udvikles der et koncept for hvordan vi kan lede folk fra ankomstområde og ud til en afdeling.

Til at lede folk fra ankomstrum til afdeling vil projektet arbejde med tre stærke synlige elementer; lyset, farver og piktogrammet

Der udvikles et symbol/ piktogram for hver afdeling. Afdelingssymbolerne vil fungere som et identitetsskabende og visuelt element. Et element som kan bruges gennemgående i hele wayfinding fra indkaldelsesbrev til endt hospitalsbesøg. Sammen med afdelingssymbolerne vil konceptet indeholde et forslag til hvordan man kan arbejde med lyset og lystes farve så det virker ledende og i samspil med afdelingssymboler arbejder med den intuitive wayfinding.