

Tudy do vaší ordinace a na porodní sál. Designérský výzkumný projekt pomohl vyvinout orientační systém, který usnadní navigaci v Podolské porodnici

Ústavu pro péči o matku a dítě (ÚPMD) ve spolupráci s odbornou organizací Czechdesign vyvinul nový orientační systém. V designérském dialogu zvítězil grafický tým Romana Česnohouse ve spolupráci s Esté architekti.

V rozsáhlém projektu zaměřeném na optimalizaci navigace a orientace v areálu ÚPMD byla pomocí výzkumu provedena důkladná analýza současného stavu navigačních prvků a informačního systému. Tento výzkum poskytl důležité poznatky a doporučení, která mají za cíl zlepšit služby poskytované pacientům a personálu. Jeho výsledky sloužily jako zadání designérského dialogu. Výsledkem je orientační systém pocházející z dílny Romana Česnohouse a Esté architekti.

„V Ústavu pro péči o matku a dítě se snažíme stále zkvalitňovat služby a péči o naše pacientky i návštěvníky. Uvědomujeme si, že návštěva zdravotnického zařízení může být stresovou záležitostí, a proto je naší prioritou tyto situace pacientům co nejvíce zjednodušit a příjemnit. I proto jsme uvítali iniciativu organizace Czechdesign. Těší nás, že jsme se stali vlajkovou lodí tohoto projektu a inspirací pro další zdravotnická zařízení,“ doplňuje doc. MUDr. Jaroslav Feyereisl, CSc., ředitel ÚPMD.

Zaměřeno na service design

Odborná organizace Czechdesign měla za cíl prostřednictvím komplexního výzkumu definovat potřeby klientů, ale i zaměstnanců zdravotnického zařízení a pomocí designérského dialogu a participativních designérských metod vytvořila studii, která doporučuje způsoby zlepšení systému wayfindingu zohledňující potřeby zapojených aktérů, a to včetně pacientů se specifickými potřebami.

„Jádro leží v procesu nazvaném designové myšlení, který obsahuje uživatelský výzkum a testování. Věříme, že svou iniciativou pro orientační systémy v nemocnicích posuneme český design na novou úroveň a umožníme tak zlepšení kvality služeb poskytovaných v oblasti zdravotnictví, vyšší komfort a lepší orientaci pacientů a méně zátěže pro personál nemocnice,“ komentuje ředitelka Czechdesignu Jana Vinšová.

Ústav pro péči o matku a dítě

Ústav pro péči o matku a dítě, neoficiálně nazývaný také jako Porodnice v Podolí, je komplexem budov pocházejících z roku 1914 s kapacitou 164 dospělých lůžek.

„Ústav pro péči o matku a dítě je situován pod hradbami Vyšehradu. Jedná se o členitou stavbu složenou z několika budov a pracovišť. Proto je nutné stávající orientační a navigační systém nejen modernizovat, ale taky jej citlivě zakomponovat do historického komplexu budov. V cestě ke zkvalitnění služeb jsme se rozhodli spolupracovat s organizací Czechdesign, protože stejně jako se na nás pacientky obrací s prosbou o odbornou pomoc, tak se i ÚPMD snaží spolupracovat s odborníky, kteří jistě přijdou s inovativním řešením,“ doplňuje prof. MUDr. Ladislav Krofta, CSc., MBA, zástupce ředitele ÚPMD.

Ročně v porodnici přijde na svět přibližně přes pět tisíc dětí, což je v průměru 14 porodů za den. Denně je v porodnici ošetřeno na 350 ambulantních pacientek. Kromě nich areálem každý den projde také nespočet návštěv a skoro 300 zaměstnanců.

Výzkum s jasným cílem

Výzkum byl strukturován do několika fází. Nejprve byla provedena analýza literatury a existujících navigačních systémů v podobných zdravotnických zařízeních, což umožnilo identifikovat osvědčené postupy a trendy v oblasti navigace v nemocnicích. Tato rešerše posloužila jako základ pro návrh metodiky vlastního výzkumu.

Poté následovala fáze sběru dat, kde byly použity různé metody výzkumu. Participace primárních uživatelů, tedy jak klientů, tak zaměstnanců nemocnice, byla pro výzkum klíčová. Kvalitativní fáze v podobě pozorování chování uživatelů při hledání cesty v nemocnici probíhala pomocí individuálních rozhovorů s vybranými uživateli.

Další kvalitativní metodou byla metoda stínování. Ta mapovala uživatelskou cestu službou. Pomocí stínování výzkumníci identifikovali vhodné rozmístění navigace a potenciálně problematická místa, která bylo třeba vyřešit.

Poslední z využívaných metod byla moderní metoda eye-trackingu, která vychází z kognitivní psychologie, je úsporná a poskytuje velmi přesná data i z menšího množství respondentů.

„Data z výzkumu Deloitte z roku 2019 říkají, že 85 % pacientů se při návštěvě zdravotnického zařízení ptá na cestu, což potvrdil i náš výzkum v ÚPMD. Dále se nám potvrdilo, že uživateli, který je v zařízení poprvé může nalezení cíle trvat

násobně déle, než když už prostor zná a v neposlední řadě, že zdravotnický personál poskytuje radu a pomoc pacientům při orientaci každý den. Závěry výzkumu podporují snahu o optimalizaci navigace a wayfindingu, což by mohlo mít pozitivní dopad na spokojenost pacientů, efektivitu personálu a celkovou kvalitu poskytované zdravotní péče,“ komentuje ředitelka Czechdesignu Jana Vinšová.

Výsledky výzkumu přinesly řadu poznatků a dat, ze kterých vzešla nejen doporučení porodnici, ale i zadání pro designéry.

Naprostá většina respondentů z řad klientů i zaměstnanců považují samotnou budovu i zahrady ÚPMD za velmi krásnou. Klienti i personál vnímají a často oceňují ochotu personálu se klientům věnovat, naslouchat, poradit a pomoci. Navigaci v ÚPMD velmi ztěžuje vizuální smog. Navigace v areálu je nedostatečná a zejména návštěvníkům, kteří jsou v ÚPMD poprvé trvá nalezení cíle násobně déle než těm, kteří zařízení navštěvují opakovaně.

Designérský dialog

Designérského dialogu se zúčastnili dva týmy, které měly s hledáním vhodného a funkčního wayfindingu v instituci zkušenosti. Prvním týmem bylo Grafické studio Artbureau, druhý tým tvořil grafický tým Romana Černoouse a Esté architekti.

Kreativní dialog, tedy vývoj designu, vycházel z výzkumu, cílem bylo navrhování komplexního systému kombinujícího navigační, orientační i informační systémy do logického, jasně hierarchizovaného a jednotného celku.

Ze dvou návrhů na konec závislá i nezávislá část hodnotitelů vybrala vítězný koncept, a to návrh pocházející z dílny Romana Černoouse a Esté Architekti. Vítězný koncept byl následně znovu testován s pacienty,, tentokrát s konkrétními nosiči.

„Projekt orientačního systému pro porodnici v Podolí má širší základ. Ambicí bylo zamyslet se obecněji nad principem a podobou navigací ve zdravotnických zařízeních. Systém by tedy měl obstát v různých prostředích. Měl by fungovat v historické budově stejně jako v novostavbě. My jsme navrhli systém, kde lze některé jednoduché stýlotvorné prvky předem definovat ve dvou podobách (např. tvarosloví šipek či barevnost). Pro porodnici v Podolí jsme pak tedy rozpracovali podobu systému pro historické budovy. Významně jsme refletovali kruhové tvarosloví architektury např. podobou šipek či zvýrazňujících ploch. Barevné řešení navazuje na historickou barevnost značení se současným twistem do modro-fialového odstínu. Jako funkční se nám ukázalo i používání jedné doplňkové barvy reagující na prostředí,“ dodává Roman Černoous.



Co bude dál

Projekt *Kudy kam: Identifikace bariér a problémů pacientů při hledání cesty ve zdravotnickém zařízení a testování nových řešení ke zlepšení stavu*, registrovaný pod číslem CZ.03.03.01/00/22_021/0001559, se soustředí na sociální inovaci a zlepšování služeb v českém zdravotnickém prostředí. *Projekt byl podpořen grantem OPZ+ z MPSV a je financován Evropskou unií.*

Cílem organizace Czechdesign je posunout obor designu o krok dál. S výzkumem pokračuje i v dalších nemocnicích. Jedním z cílů je vytvořit srozumitelný manuál, který bude k dispozici Ministerstvu zdravotnictví, všem nemocnicím, zdravotnickým zařízením, ale i pobytovým sociálním zařízením a dalším veřejným službám podobného typu.

podporujemeinovace.cz

spravnysmerem.cz

O organizátorovi soutěže

Czechdesign je profesionální zastřešující organizace, jež se stará o rozvoj designu a architektury v České republice. Dlouhodobě prosazuje uplatňování designu v praxi a férové nastavení podmínek v profesních soutěžích. Provozuje nejčtenější webový portál o českém designu www.czechdesign.cz, podporuje a propaguje české designéry, radí firmám a institucím, jak spolupracovat s designéry, a je předním pořadatelem designérských a architektonických soutěží.

O Ústavu pro péči o matku a dítě

[Ústav pro péči o matku a dítě v Praze](#) – Podolí je špičkové zdravotnické zařízení, které se specializuje na poskytování zdravotních služeb v základních oborech gynekologie a porodnictví a neonatologie a v řadě komplementárních oborů, které úzce souvisí s péčí o ženu a dítě. Jedná se o jedno z největších gynekologicko-porodnických a novorozeneckých pracovišť v České republice.

Odkazy pro novináře

[Obrazové materiály](#)

Kontakt Czechdesign

Aneta Macolová, Social media & PR manager

aneta.macolova@czechdesign.cz

+420 737 800 491

Kontakt Ústav pro péči o matku a dítě

2024-05-23



Financováno
Evropskou unií

Operační program
Zaměstnanost plus

Gabriela Hošková, Tisková mluvčí, marketing a PR,
komunikace a online komunikace

gabriela.hoskova@upmd.eu
+420 778 448 033

Ústavu pro péči o matku a dítě (ÚPMD) ve spolupráci s odbornou organizací Czechdesign vyvinul nový orientační systém. V designérském dialogu zvítězil grafický tým Romana Česnohouse ve spolupráci s Esté architekti.