

Revoluce v nemocnicích: designéři navrhují systém navigace, který eliminuje bloudění

12.2.2025 - | Masarykova univerzita

Bloudění pacientů, stres, vizuální smog, nehostinnost prostředí i přetížení často dotazovaného personálu, to vše má jednu z hlavních příčin ve špatném stavu orientačních systémů v českých zdravotnických zařízeních, ve kterých má dle výzkumu potíže s hledáním cesty polovina návštěvníků. Změnit to má právě probíhající designérský projekt vycházející z akademického výzkumu.

„Naším cílem je vytvořit efektivní a uživatelsky přívětivý systém tzv. wayfindingu, který bude reflektovat specifika českých nemocnic, pomůže v nich uživatelům najít cestu a zároveň bude zohledňovat potřeby všech osob včetně těch se zdravotním znevýhodněním,“ uvedla Jana Vinšová, ředitelka organizace Czechdesign, která projekt iniciovala a vede jej.

Projekt podpořený Technologickou agenturou České republiky (TAČR) právě vstupuje do fáze kreativního dialogu. Během ní se tři designérské týmy, složené z předních grafických designérů včetně zahraničního studia z německého Hamburku, zaměří na návrhy konkrétních řešení. Tato řešení budou podrobena mnoha testováním a ten nejlepší návrh pak poslouží k vytvoření Metodiky navigačních systémů Ministerstva zdravotnictví České republiky pro zdravotnická zařízení v celé zemi.

Úvodní fáze výzkumu navigačních systémů, provedená vědci z Filozofické fakulty Masarykovy univerzity, odhalila a pojmenovala zásadní nedostatky, které výrazně ztěžují orientaci a zároveň přispívají k nepřívětivému prostředí nemocnic, stresu a frustraci návštěvníků i přetížení personálu kvůli častému dotazování.

„Provedli jsme rozhovory se zaměstnanci, omnibusové šetření na vzorku české populace, expertní průchody nemocnic se zaměřením na přístupnost pro osoby s různými typy znevýhodnění, audit webových stránek odborníky na UX a přístupnost i eye-trackingové studie průchodů s brýlemi se zabudovanou kamerou,“ přiblížila Ladislava Zbiejczuk Suchá, vedoucí výzkumného týmu z Filozofické fakulty Masarykovy univerzity.

„Z výzkumu a dalších dat vyplynulo, že třetina pacientů se při první návštěvě zdravotnického zařízení ztratí, 85 % pacientů se ptá na cestu, 75 % uživatelů tráví hledáním cíle dvojnásobně až trojnásobně více času, než by bylo nutné, přičemž 66 % ujde zbytečně delší trasu a prochází prostory, které s jejich cílem nesouvisí,“ okomentovala klíčové body Kateřina Johecová, kognitivní psychologka a specialista na eye-tracking z Filozofické fakulty Masarykovy univerzity.

Orientace v nemocničních areálech je často otázkou náhody, neboť značení je na mnoha místech nejednoznačné, neintuitivní či zcela chybí. Mnohdy se ztrácí ve vizuálním smogu. Tato kombinace vede ke zmatení uživatelů a jejich bloudění po areálech.

Závěry studie jsou podkladem pro designéry, kteří začínají pracovat na konkrétních podobách navigačního systému pro Fakultní nemocnici Bulovka. Systém zohledňuje navigaci jak v areálu nemocnice, tak uvnitř budov i v online prostředí.

„Designérské týmy navrhují řešení za pomoci tzv. kreativního dialogu, metody, kdy je zadání možné postupně zpřesňovat v jeho průběhu na podnět kterékoli zúčastněné strany. Designérské týmy agilně

reagují na podněty a návrh vzniká v úzkém dialogu všech zúčastněných stran, aby bylo dosaženo maximálního pochopení potřeb cílových skupin a samotný design se co nejvíce přiblížil optimálnímu řešení," doplnila Michaela Holubec Birtusová, projektová manažerka Czechdesignu.

Do projektu bylo na základě rešerše a expertízy organizace Czechdesign zapojeno hamburské studio Gourdin se specializací na wayfinding, a česká studia Toman Design a superlative.works.

V průběhu kreativní fáze, kterou bude řídit tým Czechdesignu, budou návrhy designérů testovány pomocí virtuální reality, aby nedocházelo k narušení provozu nemocnice a iterovány na základě uživatelských studií a zpětné vazby odborníků. Virtuální realita umožní simulovat reálné situace a ověřit účinnost jednotlivých řešení.

Úkolem pro designéry je vytvořit např. ideální mapu pro nemocniční areál, navrhnout systém kombinující pěší a auto navigaci pro složité nemocniční areály, navrhnout navigační systém do vnitřních prostor, který myslí na velmi časté nástrahy nemocničních budov typu - výtahy nejezdí do všech pater, mění se provozy ambulancí nebo systém pro měnící se informace na denní bázi. Výzvou je také připravit návrh, který bude fungovat v rámci komplikovaného prostředí historických budov a eliminuje vizuální smog.

Kreativní dialog bude probíhat po celý rok 2025. Metodiku bude po dobu projektu zpracovávat organizace Czechdesign společně s Masarykovou univerzitou a její schválení Ministerstvem zdravotnictví se očekává v roce 2026.

Co je wayfinding?

Wayfinding je systém, který je neoddělitelně svázán s vnitřními procesy zdravotnického zařízení. Poskytuje informace potřebné k nalezení cílů a zároveň pomáhá uživatelům zorientovat se správně v postupu a jednotlivých krocích návštěvy. Musí nabízet informace nejen o směru a umístění jednotlivých oddělení, ale i pořadí, v jakém je konkrétní uživatelé mají navštívit. Dále je třeba myslet při navrhování na různé typy uživatelů (například s různými typy omezení) a na různé scénáře, které by měl návrh obsáhnout. Organizace Czechdesign jej představuje na stránce **spravnymsmerem.cz**.

Organizace Czechdesign

Czechdesign je profesionální zastřešující organizace s více než 20letou zkušeností, jež se stará o rozvoj designu a architektury v České republice a dlouhodobě prosazuje uplatňování designu v praxi. 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. Organizovala soutěže, jejichž výsledkem je více jak 43 nových vizuálních identit vytvořených pro územně samosprávné celky či státní a kulturní instituce. Především také organizovala mezinárodní soutěž na Jednotný informační systém hlavního města Prahy, který aktuálně pomáhá zavést. Za sebou má též projekt orientačního systému Ústavu pro péči o matku a dítě v Podolí.

Masarykova univerzita

V rámci Masarykovy univerzity na projektu spolupracuje Katedra informačních studií a knihovnictví z filozofické fakulty a Středisko pro pomoc studentům se specifickými nároky Teirésias. Katedra informačních studií a knihovnictví (KISK) na Masarykově univerzitě je interdisciplinární pracoviště, které se zaměřuje na design služeb, technologie ve vzdělávání a další oblasti informační vědy. Na projektu WayDesign pracuje tým složený z odborníků z oblasti designu, sociologie, psychologie,

kartografie a přístupnosti. V rámci projektu tým provádí nejen výzkum, ale i simulace a testování optimálního designerského řešení ve virtuální realitě.

<https://www.muni.cz/pro-media/tiskove-zpravy/revoluce-v-nemocnicich-designeri-navrhují-system-navigace-který-eliminuje-bloudění>