МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ



Навигация в поликлиниках Чувашской Республики

Методические рекомендации

Карточка мероприятия: навигация в поликлинике

Текущая ситуация

- В большинстве городских поликлиник отсутствует понятная система навигации.
 Это приводит к следующим проблемам
 - Большое количество вопросов со стороны посетителей к медицинскому персоналу
 - Недовольство посетителей разрозненными, плохо читаемыми вывесками

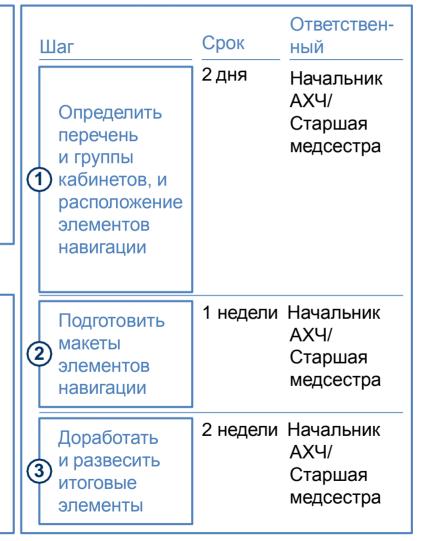
Предложение

Организовать наглядную систему навигации в поликлинике

Ожидаемый эффект

- Высвобождение до 20% времени среднего медицинского персонала на стойке информации
- Повышение удовлетворенности посетителей

Плановые мероприятия



1. При наполнении элементов навигации рекомендуется определить и сгруппировать перечень кабинетов и общественных зон по этажам

	Группы	Критерии
Реестр кабинетов, разделенных по категориям, позволяет быстро сформировать наполнение всех элементов навигации.	Зоны общественного пользования	 Туалет, лифт, зона комфортного пребывания и прочее
	• Уникальные	 Уникальные, не группируемые кабинеты. (Например, аптечный пункт, дежурный терапевт)
Подробное описание того, как обозначать группы кабинетов, на слайде 7	 Группируемые 	 Группируемые кабинеты (Например, консультативно-диагностическое отделение, педиатрическое отделение)

2. Подготовка макета элементов навигации

Наполнение

Инфографика

Стрелки

Форматирование

- Для наполнения табличек составьте перечень кабинетов в удобном для вас формате. Рекомендуется использовать классификацию кабинетов на зоны общественного пользования, уникальные и группируемые, для удобства заполнения элементов навигации
- •Заполните элементы системы навигации согласно пояснениям по каждому из элементов далее

- Используйте разработанную библиотеку инфографики (см. приложение)
- Используйте одинакового размера стрелки
- Используйте только прямые, однозначно интерпретируемые стрелки (см.приложение)
- Для оформления табличек используйте шаблоны во вложении (не меняя цветов и табличек)
- Используйте приложенные форматы цветов и визуальных элементов
- Используйте крупные форматы вывесок и панелей (не меняя рекомендуемые размеры без необходимости)
- Используйте шрифты (типы и размеры) согласно шаблонам в приложении



Человек комфортно воспринимает 4-5 блоков сортированной информации по 4-5 строк. Если у вас получаются слишком длинные списки, подумайте, какие из этих кабинетов/точек люди действительно часто ищут и оставьте их

2. Необходимо заполнить и расположить элементы навигации (1/3)

Основные элементы

Описание

Пример вывески

Вывескакаталог цветная и выделенная

- Вывеска с информацией обо всех кабинетах/отделениях с группировкой по этажам
- Размещена возле регистратуры, лестниц и лифтов, внутри лифтов и на лестничных проемах по этажам





Вывескабуказатель поэтажный

- в правильном направлении
- Размещена на стенах
 в коридорах при входах из лифтов
 и лестниц



Вывеска подвесная

- Вывеска, помогающая идти в правильном направлении и обозначить зоны 1 этажа
- Размещена под потолком в коридорах при входах из лифтов и лестниц, в хопле 1 этажа





2. Необходимо заполнить и расположить элементы навигации (2/3)

Основные элементы

Описание

Пример вывески

Наклейка напольная

- Вывеска, помогающая идти в правильном направлении
- Приклеена на пол в коридорах при выходах из лифтов и лестниц



Вывеска у кабинета

- Вывеска для точного определения необходимого кабинета
- Размещена на стене возле кабинета или на двери кабинета



Вывеска внешняя у входа

- Вывеска для обозначения здания поликлиники и часов работы
- Размещена на внешней стене возле главного входа в поликлинику или на двери

2. Необходимо заполнить и расположить элементы навигации (3/3)

Основные элементы

Описание

Пример вывески

Контактная информация

- Стенд, обозначающий контактную информацию ДЗМ,
 Главного врача и др.
- Размещена в холле 1 этажа

Прочие Вывески

- Вывеска для указания прочих помещений
- Напр., туалет, лифт, выдача листков нетрудоспособности, выход к метро и пр.
- Оформлены в едином стиле

Не забудьте надеть бахилы

Пост охраны

Демонстрационный стенд "Вертушка"

- Стенд для размещения всей информации для пациентов
- Настенный (крепится на стене) или настольный (ставится в доступном месте, напр., зоне комфортного пребывания)
- Объявления оформляются в едином формате





Попробуйте проследить, куда часто падает взгляд посетителей, когда они ищут кабинеты, и разместите навигационный элемент именно там

А. Вывеска-каталог цветная и выделенная

Основные элементы

- Содержание каталога
 - Группы кабинетов
 - Обозначаются белым и размещаются в верхней части этажа
 - Общественные зоны
 - Обозначаются зеленым и размещаются в нижней части этажа
 - Выход
 - Обозначается розовым
- Инфографика подбирается из каталога инфографики в приложении



Правила размещения

- Размещены
 - На 1 этаже в зоне входа (напр., между лифтов)
 - Внутри каждого из лифтов
- На уровне глаз

Технические требования

- Рекомендуемый размер 70х100 (см)
- Материал: матовый моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина ~4 мм
- Шрифт Calibri, выравнивание по левому краю
- Рекомендуется не изменять размер и тип шрифта, цветовую гамму

Рекомендации по наполнению каталога

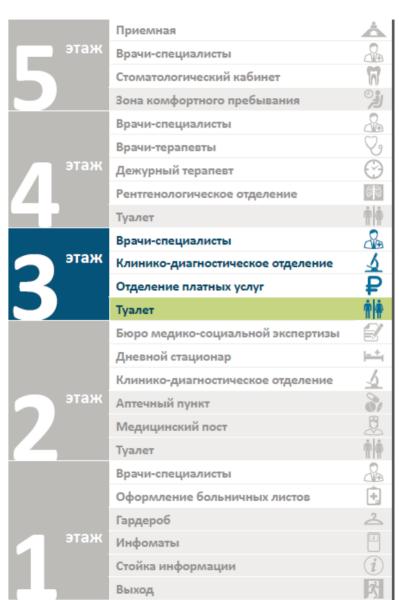
- Не указывайте отдельные кабинеты врачей на каталоге
- Сгруппируйте кабинеты на этажах согласно примерам
 - Несколько кабинетов терапевтов на этаже = врачитерапевты
 - Кабинеты кардиолога, уролога, и прочих врачей = врачиспециалисты
 - Кабинеты платных врачей=отделение платных услуг
 - Рентген-кабинет, MPT/КТ = рентгенологическое отделение
 - Прием анализов=клинико-диагностическое отделение
- Внесите следующие общественные зоны зеленым цветом: туалет, гардероб, инфоматы, стойка информации, медицинский пост, дежурный терапевт, аптечный пункт, зона комфортного пребывания, оформление листков нетрудоспособности

(!]

А. Вывеска-каталог цветная и выделенная

Основные элементы

- Содержание совпадает с цветным каталогом (см. предыдущий слайд)
 - Группы кабинетов
 - Общественные зоны
 - Выход
- Выделяется тот этаж, на котором размещается вывеска



Правила размещения

- Размещены
 - На лестничных проемах со стороны лестницы на каждом этаже
 - При выходе из лифта на каждом этаже
- На уровне, комфортном для чтения (напр., при выходе из лифта вывеска должна быть видна человеку сразу при открытии дверей лифта)

- Рекомендуемый размер 60х90 (см)
- Материал: моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина ~4 мм

Б. Вывеска-указатель поэтажный

Основные элементы

- Текстовое содержание (совпадает с данными, указанными в вывескекаталоге для конкретного этажа)
 - Группы кабинетов
 - Общественные зоны
- Номера кабинетов должны включать все кабинеты на этаже



Правила размещения

- Размещены
 - На стенах в коридорах после входа с лестничных проемов
 - На стенах после входа из лифтов
- На уровне глаз

- Размер 40х60 (см)
- Материал моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина ~4мм
- Матовые цвета
- Стрелки из каталога в приложении, отсутствуют косые стрелки

В. Вывеска подвесная



201–204, 213









209

205-208



Основные элементы

- Номера кабинетов (покрывают все кабинеты на этаже)
- Лифт и туалет (инфографикой)

Правила размещения

- Размещена под потолком в коридорах при входах с лестниц
- На уровне комфортном для чтения и безопасном для перемещения

- Двухсторонняя
- Рекомендуемый размер 120х40 (см)
- Материал: моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина более 5 мм,
- Крепление минимум 3 отверстиями за металическую проволоку/пружины к потолку
- Не должна перекрываться колоннами/стенами

В. Вывеска подвесная

Стойка информации



Основные элементы

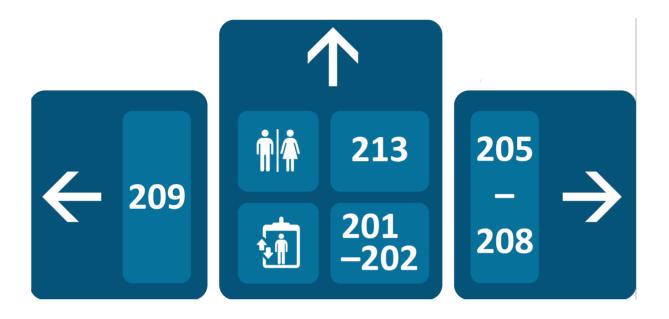
- Вывески над общественными зонами, где нет возможности прикрепить стандартную табличку. Обозначить
 - Инфоматы
 - Стойка информации
 - Гардероб
 - Прочее (на усмотрение Главного врача)

Правила размещения

- Размещена над общественными зонами
- Размещена на уровне, комфортном для чтения

- Рекомендуемый размер 80x20
- Материал: моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина более 5 мм
- Крепление минимум 3 отверстиями за подвесы к потолку

Г. Наклейка напольная



Основные элементы

- Номера кабинетов (покрывают все кабинеты на этаже)
- Лифт и туалет (инфографикой)

Правила размещения

- Размещена на полу в коридорах (опционально на выбор главного врача)
 - После входа на этаж с лифтов
 - После входа на этаж с лестниц
- Рекомендуется наклеивать на расстоянии минимум 30 см от входной двери

- Размер 120x60
- Широкоформатная печать водостойкими чернилами на самоклеящейся поверхности, ламинация матовой напольной пленкой с антискользящей текстурой

Д. Вывеска у кабинета

106

Основные элементы

• Номер кабинета

Правила размещения

- Размещена на двери кабинета
- На кабинетах, где имеется только номер, и нет названия кабинета и ФИО врача

- Размер 30х10 (см)
- Материал моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина ~3 мм
- Матовая табличка

Д. Вывеска у кабинета

102

Прикрепление

Основные элементы

- Номер кабинета
- Название кабинета

Правила размещения

- Размещена на двери кабинета (в исключительном варианте на стене возле кабинета)
- Для кабинетов, для которых не указывается ФИО сотрудника

- Размер 30x25 (см)
- Материал моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина
 ~3 мм
- Возможность (по усмотрению глав.врача) делать нижнюю часть (с названием) на магнитной вставке

Д. Вывеска у кабинета

Основные элементы

- Номер кабинета
- Название кабинета
- ФИО сотрудника



101

Врачинфекционист

АкинфеевИлья
Борисович

Пример магнитной полоски

Правила размещения

- Размещена на двери кабинета или на стене возле кабинета
- Размещена без визуальных искривлений, на уровне глаз человека

- Размер 30х40 (см)
- Материал моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина ~3 мм
- Магнитный заменяемый элемент
 - ФИО (если в кабинете работают несколько врачей посменно, необходима заменяемая магнитная полоска для каждого)
 - Название кабинета (на магнитной полоске по усмотрению глав.врача)

Е. Вывеска внешняя у входа

Основные элементы

- Содержание
 - Знак стандарта
 поликлиник, логотип
 поликлиники(?)
 - Название учреждения
 - Часы работы

Правила размещения

 Размещена на внешней стене возле главного входа в поликлинику или на двери (на месте предыдущей вывески)

- Размер 80х60 (см)
- Материал моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина ~5 мм

Ж. Контактная информация

Основные элементы

- Контактная информация по учреждениям
 - Департамент здравоохранения г. Москвы (ДЗМ)
 - Дирекция по координации
 - Поликлиника
 - Конкретный филиал (при размещении в филиале)
 - Полезные контакты (справочная, вызов врача на дом, запись к врачу по интернету)

Конт	гактная информация				
дзм	Департамент здравоохранения г. Москвы (ДЗМ)				
	Адрес: г. Москва, Оружейный переулок, дом 43				
	Руководитель ДЗМ Хрипун Алексей Иванович				
	Тел.: 8(499)251-83-00 по вопросам медицинской помощи; 8(499)251- 14-55 по вопросам лекарственного обеспечения; 8(495)699-50-30 по вопросам вакцинации; дежурный (круглосуточно) 8(499)251-83-00				
	Часы работы: пн-пт 8.00-20.00				
	Сайт: www.mosgorzdrav.ru				
	Дирекция по координации деятельности медицинских организаций ДЗМ				
	Руководитель: Белостоцкий Андрей Викторович				
Дирекция по	Тел.: 8(495)-531-69-80; 8(495)951-67-75,				
координации	Часы приема: пн 15.00-20.00 (по записи)				
	Электронная почта: info@cao.mosgorzdrav.ru				
	Сайт: www.caomed.ru				
	ГБУЗ г. Москвы «Городская поликлиника №3 ДЗМ»				
	Адрес: г. Москва, Ермолаевский пер. 22/25				
гпз	Руководитель: главный врач Маркова Наталья Анатольевна				
1113	Тел.: 8(495)650-14-30				
	Электронная почта: info@gp3.mosgorzdrav.ru				
	Сайт: gp3dzm.ru				
	ГБУЗ г. Москвы «Городская поликлиника №3 ДЗМ» Филиал №1				
	Адрес: г. Москва, ул. Большая Бронная, д. 3				
Филиал 1	Руководитель: заведующий филиалом Халин Богдан Юрьевич				
Филиал I ГП 3	Тел.: 8(495)695-71-87				
1113	Часы приема: пн 15.00-20.00; чт 9.00-12.00				
	Электронная почта: info@gp112.mosgorzdrav.ru				
	Сайт: gp3dzm.ru				
Полезная	Справочная: 8 (495) 695-70-74				
	Вызов врача на дом: 8 (495) 695-70-43				
информация	Запись к врачу по интернету: www.pgu.mos.ru				

Правила размещения

- Размещена в холле1 этажа
- На видном посетителям месте (предпочтительно, на месте предыдущего стенда с контактной информацией)

- Размер 80х110 (см)
 - Материал моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина ~5 мм

3. Прочие вывески (1/2)

Основные элементы и правила размещения

- Содержание прочих вывесок (по усмотрению главного врача), которые не подходят под предыдущие категории, должно оформляться в шаблонах из данного перечня, например
 - Служебное помещение (30х15) размещается на всех дверях без вывесок и номеров, не предназначенных для посетителей
 - Туалет (20х20 инфографикой) размещается на двери туалета (инфографикой)
 - Не забудьте надеть/снять бахилы (30*25) – размещается рядом с местами входа/выхода
 - Аптека (40*30) при наличии в здании аптечного пункта

Служебное помещение



Не забудьте надеть бахилы

Аптечный пункт №13-1

Часы работы

Пн-Пт 8:00-20:00

C6 9:00-18:00

Вс выходной

3. Прочие вывески (2/2)

Основные элементы и требования к изготовлению

- На усмотрение главного врача, рекомендуемо
 - ФИО сотрудника
 - Должность
- Размер и материал на усмотрение главного врача, рекомендуемо
 - Магнитный бейдж
 - Дизайн согласно предложенному варианту



И. Демонстрационный стенд "Вертушка": Шаблон для объявления

Содержание

 Все объявления в поликлинике и полезная информация

Технические требования

- Рекомендуемый размер А3 или А4
- Рекомендуемый материал плотная бумага
- Размещается на стендах «Вертушках»

Информация

Услуга СМС-уведомлений

Уважаемые пациенты!

Для вашего удобства в поликлиника появилась услуга СМС-уведомлений позволяющая получать напоминани записи к врачу и уведомления о пер отмене записи.

Подключение и отключение услуги

Для подключения услуги СМС-уведомлений необходимо номер Вашего мобильного телефона сотруднику регистр лечащему врачу.

Также подключение услуги возможно через «инфомат»

Услуга СМС-уведомлений по Вашему желанию может бы дальнейшем отключена.

Внимание

- Все информационные сообщения должны быть оформлены в данном формате и размещены на стендах-вертушках
- Все объявления с дверей кабинетов, стен, информационных стендов старого образца должны быть удалены
- В шаблоне объявления не рекомендуется менять выравнивание, тип и цвет текста. В заголовке после слова Информация необходимо указывать основную тему объявления

И. Демонстрационный стенд "Вертушка"

Основные элементы

- Содержание
- Все информационные объявления поликлиники, оформленные в типовом шаблоне

Технические требования

- Размер рекомендуемый А3
- Стенд на 10-20 панелей черного или синего цвета
- Настенный или настольный
- Первая страницаоглавление по разделам
- Сбоку отмечаются номера разделов



Оформление страницы-оглавления

Правила размещения

- Стенд размещается в доступном для посетителей месте (напр., в зоне комфортного пребывания или в холле поликлиники)
- В холле 1 этажа допускается размещение информации о месторасположении стенда-«Вертушки»
- Все информационные стенды старого формата удаляются со стен



Оглавление

- 1. Контактная информация
 - Министерство здравоохранения
 - Департамент здравоохранения г.Москвы
 - Департамент социальной защиты населения
 - Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфера здравоохранения
 - Московский городской фонд обязательного медицинского страхования
 - Главное бюро медико-социальной экспертизы
- Аптечные пункты
- Столичные хосписы
- 2. Сведения о медицинской организации
- Лицена
- График приема населения
- Дополнительные услуги

И. Перечень информации для размещения на стендах-вертушках

Вариант размещения

стенды

Сведения о

Информационные

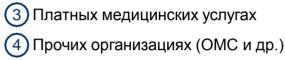
- (1) Медицинской организации, вышестоящих организациях (контакты, режим работы)
- 2 Страховых медицинских организациях (отдельный стенд ОМС)

Пример





Контактная информация



- (5) Медицинских работниках медицинской организации
- Диспансеризации
- (8) Программах профилактической направленности
- (9) Правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья
- (10) Медицинской деятельности медицинской организации (лицензия, программа гос. гарантий, правила записи, подготовки, сроки диагностических исследований)
- Льготном лекарственном обеспечении
- Основных НПА в сфере здравоохранения

Компактное (7) Вакцинации размещение (перекидные системывертушки)

Online/ инфоматы (13) Вакантные должности

(14) Расписание работы врачей





2. Опционально: тестовый вариант может быть распечатан для исключения ошибок на вывесках и размещен не более чем на 1 неделю

- Черновой вариант
- Дешевое исполнение (можно распечатать все элементы на стандартном принтере А4)
- Позволяет исключить неточности, опечатки, неверную группировку кабинетов

Примеры







Тестовые варианты табличек изготавливаются **опционально** и печатаются на бумаге и крепятся на клейкую ленту, например, Kores Gum Fix (не оставляет следов и легко открепляется), или на двухсторонний скотч, но не обычным скотчем поверх табличек

3. Конечный вариант системы навигации должен быть изготовлен в течении 2 недель

Основные элементы

Требования к исполнению

Таблички без сменных элементов

 Моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина 4-10 мм, размеры в соответствии со слайдами 7-21, матовая печать

Таблички с магнитными вставками

- Моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина 4-6 мм, размеры в соответствии со слайдами 7-21, матовая печать
- Сменный элемент на магнитной полоске

Демонстрационные стенды-вертушки

- Рекомендуемый размер А3
- Размещаются в холле 1 этажа или удобном для посетителей месте на усмотрение главного врача
- Все прочие информационные стенды со стен удаляются

План внедрения: навигация в поликлинике

Задача	Шаги	Критерии выполнения	Статус	Срок выполнения	Ответственный
Определить перечень и группы кабинетов, и расположение элементов навигации	••• пределить расположение элементов навигации	Расположение определено		0,5 дня	Начальник АХЧ/ Старшая
	Эрбозначить расположение элементов навигации на поэтажных планах	Расположение обозначено		0,5 дня	медсестра
	эсформировать перечень всех кабинетов	Перечень сформирован		0,5 дня	
	Ф бъединить кабинеты в группы	Кабинеты объединены		0,5 дня	
Подготовить макеты элементов навигации	Подготовить макеты всех элементов навигации	Макеты подготовлены		1 неделя	Начальник АХЧ/ Старшая медсестра
	тестовые элементы навигации	Тестовая навигация размещена		4 дня	
	тестовом варианте	Комментарии получены		3 дня	Опционально
Доработать и развесить итоговые элементы	(в) Исправить макеты согласно полученным комментариям, изготовить конечный вариант	Конечный вариант подготовлен		2 недели	Начальник АХЧ/ Старшая медсестра
	заместить конечный вариант навигации в поликлинике	Навигация размещена		2 дня	

Инфографика (1/4)

Врачи-терапевты



Врачи-специалисты



Дежурный терапевт



Стоматологический кабинет



Клинико-диагностическое отделение



Рентгенологическое отделение



Медицинский пост



Отделение платных услуг



Бюро медико-социальной экспертизы



Инфографика (2/4)

Выход

Инфоматы	
Стойка информации	\overline{i}
Гардероб	2
Оформление листков	
нетрудоспособности	
Аптечный пункт	
Дневной стационар	- +
Зона комфортного	
пребывания	
Администрация	1
Туалет	†† ė

Инфографика (3/4)

Прививочные кабинеты

Отделение профилактики	
Офтальмолог	
Хирург	
MPT/KT	
Кардиолог	
Пульмонолог	
ЭКГ/Функциональная	→\ \ \
диагностика	
Забор анализов	
Педиатрическое отделение	
	. 🗴

Инфографика (4/4)

Лифт

Кабинет УЗИ

Здоровое детство

Комната здорового ребенка

Комната для кормления

Фильтр-бокс

Стрелки

Право Лево Верх Низ

Пример: расположение элементов навигации на 1 этаже

