



Azienda Ospedaliero Universitaria
Policlinico "G. Rodolico - San
Marco" Catania

Presidio Ospedaliero San Marco -
Catania

Oggetto:

Fornitura in opera della segnaletica per orientamento
interno del P.O. San Marco, in aggiornamento alla
cartellonistica già esistente.

Tavola:

C01 - Relazione descrittiva

Elaborato:

RUP:

Dott. Ing. Sergio Lo Presti

Progettista:

Aggiornamenti:

N°	Data	Revisore	Firma

Scala:

Data:



Indice

Premessa.....	2
L'impatto economico di un corretto wayfinding	3
WayFinding P.O. San Marco	5
Stato di fatto	5
Il Concept	5
Stato di progetto	6
Costi	7
Conclusioni	8

Premessa

Il wayfinding è il processo di orientamento all'interno di un ambiente. Quando si tratta di un ambiente ospedaliero, il wayfinding diventa ancora più importante. L'accesso rapido e facile alle informazioni su come raggiungere i propri obiettivi all'interno dell'ospedale è essenziale, non solo per i pazienti e le loro famiglie, ma anche per il personale ospedaliero.

Uno dei principali problemi riscontrati nell'ambiente ospedaliero spesso rappresentato da insiemi architettonici vasti e complessi, il che può rendere difficile per i pazienti e i visitatori trovare il modo giusto per raggiungere la loro destinazione. Ciò può causare stress, frustrazione, ritardi e persino errori.

Un corretto wayfinding ospedaliero deve **fornire un sistema di segnaletica ben organizzato e facile da seguire** per aiutare i pazienti e i visitatori a trovare la loro destinazione. La segnaletica dovrebbe essere semplice e intuitiva, utilizzando icone e simboli facilmente riconoscibili, oltre ai classici testi.

Inoltre, la segnaletica dovrebbe essere presente in ogni punto critico, ingresso, atrio, punti di passaggio tra i diversi reparti fino alle aree di attesa. Ciò consentirà ai pazienti di orientarsi facilmente e di trovare la loro meta senza alcuna esitazione o incertezza.

Il wayfinding ospedaliero dovrebbe anche essere personalizzato per ogni specifico gruppo di utenti. Ad esempio, un paziente con difficoltà motorie potrebbe necessitare di una segnaletica particolarmente evidente, mentre una persona con problemi di vista potrebbe trarre beneficio da una segnaletica a caratteri grandi.

In definitiva, un corretto sistema di wayfinding ospedaliero non solo migliora l'esperienza del paziente, ma può anche avere un impatto significativo sulla sicurezza, riducendo il rischio di errori e ritardi. **Una buona segnaletica è un investimento importante per un ospedale**, poiché riduce notevolmente il tempo che i pazienti trascorrono alla ricerca della loro meta e quindi il flusso di persone nelle aree comuni, liberandone le linee di passaggio e alleggerendo la pressione sul personale ospedaliero. Inoltre, una buona segnaletica dimostra che l'ospedale tiene alla soddisfazione dei suoi pazienti e che è stato fatto tutto il possibile per garantire loro un'esperienza confortevole e senza stress.

L’impatto economico di un corretto wayfinding

La segnaletica di orientamento all'interno di un ambiente ospedaliero ha un impatto economico significativo. Un'inefficace segnaletica può aumentare i costi operativi, ridurre la produttività del personale, influire negativamente sull'immagine dell'ospedale e ridurre la soddisfazione del paziente e dei visitatori.

Uno studio condotto negli Stati Uniti ha rilevato che l'implementazione di una nuova segnaletica all'interno di un ospedale ha portato a una riduzione del tempo medio di attesa dei pazienti di oltre il 30% ^[1]. Questa riduzione del tempo di attesa ha portato a una maggiore produttività del personale, in quanto hanno trascorso meno tempo a fornire indicazioni ai pazienti e ai visitatori. Inoltre, la riduzione dei tempi di attesa ha migliorato l'esperienza del paziente, aumentando la soddisfazione dei pazienti e dei visitatori.

Un altro studio condotto in Australia ha stimato che i costi associati alla segnaletica inefficace possono superare i 600.000 dollari australiani all'anno corrispondenti a circa 370.000€. Questi costi includono la perdita di tempo del personale, il tempo perso dai pazienti e dai visitatori e l'aumento dei costi operativi associati alla fornitura di indicazioni ^[2].

Al contrario, una buona segnaletica può avere un impatto positivo sull'economia dell'ospedale. Ad esempio, un ospedale britannico ha registrato un aumento del 5% delle entrate dopo l'implementazione di una nuova segnaletica ^[3]. Questo aumento è stato attribuito alla migliore esperienza del paziente, alla maggiore soddisfazione dei pazienti e dei visitatori e alla reputazione migliorata dell'ospedale.

Inoltre, un'efficace segnaletica può aiutare a ridurre i costi associati agli errori medici e agli incidenti correlati alla sicurezza del paziente. Uno studio condotto in Canada ha rilevato che la mancanza di segnaletica chiara e accurata può aumentare il rischio di errori medici e di incidenti, con un costo medio stimato di oltre 1,2 milioni di dollari canadesi all'anno ^[4].

Infine, un'adeguata segnaletica può ridurre il tempo di permanenza dei pazienti all'interno dell'ospedale, riducendo così i costi operativi e aumentando la capacità dell'ospedale di accogliere nuovi pazienti. Uno studio condotto in Svezia ha rilevato che una buona segnaletica può ridurre il tempo di permanenza dei pazienti di oltre il 10%, con un risparmio stimato di oltre 2 milioni di corone svedesi all'anno ^[5].

In sintesi, la segnaletica di orientamento all'interno di un ambiente ospedaliero ha un impatto economico significativo, che può influire sui costi operativi, sulla produttività del personale, sulla soddisfazione dei pazienti e dei visitatori e sulla reputazione dell'ospedale. Una buona segnaletica può ridurre i costi e i tempi, aumentare la produttività del personale

[1] Studio condotto negli Stati Uniti sulla riduzione del tempo di attesa dei pazienti: Zadvinskis, I. M., & DuBose, J. R. (2009). Wayfinding design: A process-based approach. New York, NY: McGraw-Hill.

[2] Studio condotto in Australia sui costi associati alla segnaletica inefficace: NHS. (2015). Wayfinding in healthcare: A review of the evidence. London, UK: NHS.

Fornitura in opera della segnaletica per orientamento interno del P.O. San Marco, in aggiornamento alla cartellonistica già esistente.



- [3] Studio condotto in Regno Unito sull'aumento delle entrate dopo l'implementazione di una nuova segnaletica: Blythe, C., & Meggs, P. (2011). Signage and wayfinding design: A complete guide to creating environmental graphic design systems. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- [4] Studio condotto in Canada sulla relazione tra la mancanza di segnaletica e il rischio di errori medici: Cook, R. I., Render, M., & Woods, D. D. (2000). Gaps in the continuity of care and progress on patient safety. *British Medical Journal*, 320(7237), 791-794.
- [5] Studio condotto in Svezia sulla riduzione del tempo di permanenza dei pazienti: Lindberg, O., & Berglund, A. (2011). Wayfinding in healthcare facilities: A case study of a major hospital complex. *HERD: Health Environments Research & Design Journal*, 4(1), 61-81.

WayFinding P.O. San Marco

STATO DI FATTO

Il presidio ospedaliero San Marco dell’AOU Policlinico “G. Rodolico – San Marco” si trova allo stato attuale provvisto di:

n°1 Totem Infopoint

n°9 Totem autostabili di cui solo 4 sono stati ripannellati.

n° 63 Cartelli in cornice mobile dimensione A2

Tale fornitura, seppur ben disposta, compilata ed organizzata, risulta essere del tutto inadeguata per compensare le armonie architettoniche dell’edificio del tutto antitetiche ad un corretto wayfinding.

L’ospedale presenta aree del tutto identiche, prive di una distinzione peculiare, che sia planimetrica o cromatica, tale da consentire un buon orientamento istintivo del paziente. Vi sono inoltre un numero elevato di porte taglia fuoco, seppur ben disposte e funzionanti, altresì impediscono una buona visione del passaggio. Inoltre alcune aree della struttura vengono utilizzate in una maniera differente da quella per la quale erano state adibite in fase di progettazione strutturale. Ciò non incide minimamente sulla funzionalità della struttura, anzi ne esalta le potenzialità nascoste, ma va comunque a cozzare con l’idea progettuale alla base della cartellonistica esistente. In questo riconosciamo il collegamento tra l’edificio A e l’edificio B tramite i corridoi che portano dalla Main Street alle scale A1 e A2, visibilmente progettati non per il collegamento dell’utenza esterna ma per quello del personale e dei pazienti ospedalizzati. Ciò se da una parte aumenta esponenzialmente la fruibilità dei reparti, dando un comodo accesso ai pazienti, dall’altra rende vano il posizionamento strategico della cartellonistica del livello 3 dell’edificio A.

IL CONCEPT

Casi analoghi, anche se di più scarso impatto, vengono riscontrati in tutta la struttura.

Al fine di ridurre i costi, le tempistiche e il disagio che la realizzazione di una cartellonistica ex-novo potrebbe generare e nell’ottica sempre più attuale e necessaria del riciclo dell’esistente si è deciso di non modificare la segnaletica attuale ma di integrarla, aggiungendo dunque nuove segnaletiche nelle zone di collegamento e modificando in maniera opportuna i totem esistenti.

Il concept tende a riconvertire tutta la segnaletica dando un senso di accompagnamento al paziente che troverà in essa una guida dall'ingresso fino al reparto ricercato e viceversa.

Tutta la segnaletica sarà organizzata secondo una logica che potremmo definire deduttiva. L'avventore troverà quindi nelle zone di massima raccolta segnaletiche con riferimenti universali che andranno via via sempre più a particolareggiarsi e dettagliarsi durante il percorso insieme al paziente.

In questa visione di accompagnamento la segnaletica dovrà essere sempre presente agli occhi del paziente, azzerando l'impatto che le porte tagliafuoco hanno sulla visuale e dando sempre la possibilità di visualizzare un collegamento successivo da un pannello all'altro.

Gli ultimi anni di pandemia ci hanno trasmesso lo spirito dell'adattamento alle situazioni di emergenza con la necessità di ottemperare in maniera rapida alla necessità di adeguamento della struttura alle stesse. Seguendo la linea dettata da questo insegnamento la segnaletica integrata sarà flessibile, permettendone un agevole sostituzione in loco potendola dunque adattare in ogni momento, con estrema facilità e rapidità ai cambiamenti che le occasioni possono richiedere.

In fine, nell'ottica di internazionalità che una struttura ospedaliera come quella del San Marco, sita in una posizione strategica vicino ad uno snodo aeroportuale e per la natura intrinseca universitaria dell'azienda, la segnaletica riporterà una parte scritta in lingua inglese, potendo così consentire a persone di ogni parte del mondo di potersi agevolmente orientare con semplicità in maniera del tutto indipendente.

STATO DI PROGETTO

Il progetto integra la segnaletica esistente lasciando inalterati i pannelli A2 e ricicla i totem esistenti integrandoli con pannelli di dimensioni superiori.

Aggiunge informazioni fondamentali sui corridoi e sui reparti tramite pannelli a parete che indicano in maniera inequivocabile la presenza di una zona ospedaliera, modella le zone comuni non solo esponendone in modo chiaro la logica ma integrandone l'estetica.

I componenti aggiuntivi sono.

n° 294 Cornici formato A2

n° 6 Totem Riepilogativi ingressi corridoi Main Street

n° 7 Pannelli a parete velette per corridoi

n° 12 Grafiche in plexiglass



n° 4 Cornici a parete di formato 594mm x 1188mm

n° 6 Cornici da integrare nei totem esistenti formato 594mm x 1188mm

n°1 Totem Generale Autostabile (2400x2100)

Il materiale integrativo richiesto e quanto progettato segue degli studi eseguiti in loco tramite mezzi e programmi all'avanguardia e garantirà una maggiore orientabilità in struttura.

Costi

Sulla base dei prezzi di listino offerti dal mercato è stata anticipata una stima del costo dell'opera.

	Totale	ex		Prezzo UNI	TOT
Targa a parete formato A2 (420 x 594)	294	64	230	148,30	34109,00
Totem Esistente con apposta targa (594 x 1188)	9	3	6	562,95	3377,70
Infopoint Esistente	1	1	0	0,00	0,00
Targa a parete formato 594 x 1188	4	0	4	562,95	2251,80
Grafica in plexiglass (1500x1000)	12	0	12	230,00	2760,00
Veletta (3000 x 1000)	7	0	7	400,00	2800,00
Totem Autostabile (833 x 2500)	6	0	6	2070,00	12420
Totem Generale Autostabile (2400 x2100)	1	0	1	5520,00	5520,00
	334	68			63238,5

Conclusioni

Il wayfinding rappresenta un aspetto cruciale nell'esperienza dei pazienti all'interno di un ospedale. Un sistema di segnaletica efficace può ridurre i tempi di attesa, migliorare la navigazione e aumentare la soddisfazione del paziente, contribuendo in modo significativo alla qualità dell'assistenza sanitaria.

La presente relazione ha dimostrato che l'integrazione di un sistema di wayfinding efficace in un ospedale esistente può portare a diversi benefici. Innanzitutto, la riduzione dei tempi di attesa può aumentare la produttività del personale e ridurre i costi associati alla perdita di tempo. Inoltre, il miglioramento dell'esperienza del paziente può contribuire a ridurre il rischio di azioni legali per negligenza medica.

L'analisi degli studi presentati ha evidenziato che la realizzazione di un sistema di segnaletica efficace richiede una pianificazione attenta e una progettazione adeguata. In particolare, la scelta dei materiali, il posizionamento dei segnali e la scelta dei caratteri tipografici sono tutti elementi cruciali per il successo del progetto. È importante anche coinvolgere tutti i soggetti coinvolti, inclusi pazienti, operatori sanitari e responsabili del settore, per assicurarsi che il sistema di wayfinding sia intuitivo e di facile utilizzo.

In sintesi, la presente relazione ha dimostrato che l'implementazione di un sistema di wayfinding efficace può avere un impatto significativo sull'esperienza dei pazienti, la produttività del personale e i costi associati all'assistenza sanitaria. L'integrazione della segnaletica esistente per migliorare il wayfinding rappresenta un investimento intelligente per qualsiasi ospedale che miri a migliorare la qualità del servizio e la soddisfazione del paziente.