

Understøt patientens
wayfinding fra start til
slut med tværgående
forvaltningspraksis

Netværksdage for godt
sygehusbyggeri

25. Maj 2022



Agenda

- Velkommen
- Erfaringer fra Aarhus Universitetshospital v/ Lars Bennedsen
- Pilottest af skiltning på Svendborg Sygehus v/ Kristine Nielsen
- Etablering af forvaltningspraksis på OUH og det nye OUH v/ Martin Ungerland
- Fælles diskussion og drøftelse

Lars Bennedsen, kommunikationsmedarbejder
Ledelse og Kommunikation, Aarhus Universitetshospital
Tel. +45 24 81 42 87, larsbenn@rm.dk

Erfaringer fra Aarhus Universitetshospital



Aarhus Universitetshospital

Understøt patienternes wayfinding fra start til slut med tværgående forvaltningspraksis

Netværksdage om sygehusbyggeri 2021

Det har vi lært...

- Organisationen er altid under forandring
- Wayfinding løsninger skal løbende justeres
- Ledelsesmæssig beslutningskraft
- God organisering
- Entydig navngivning
- Samarbejde

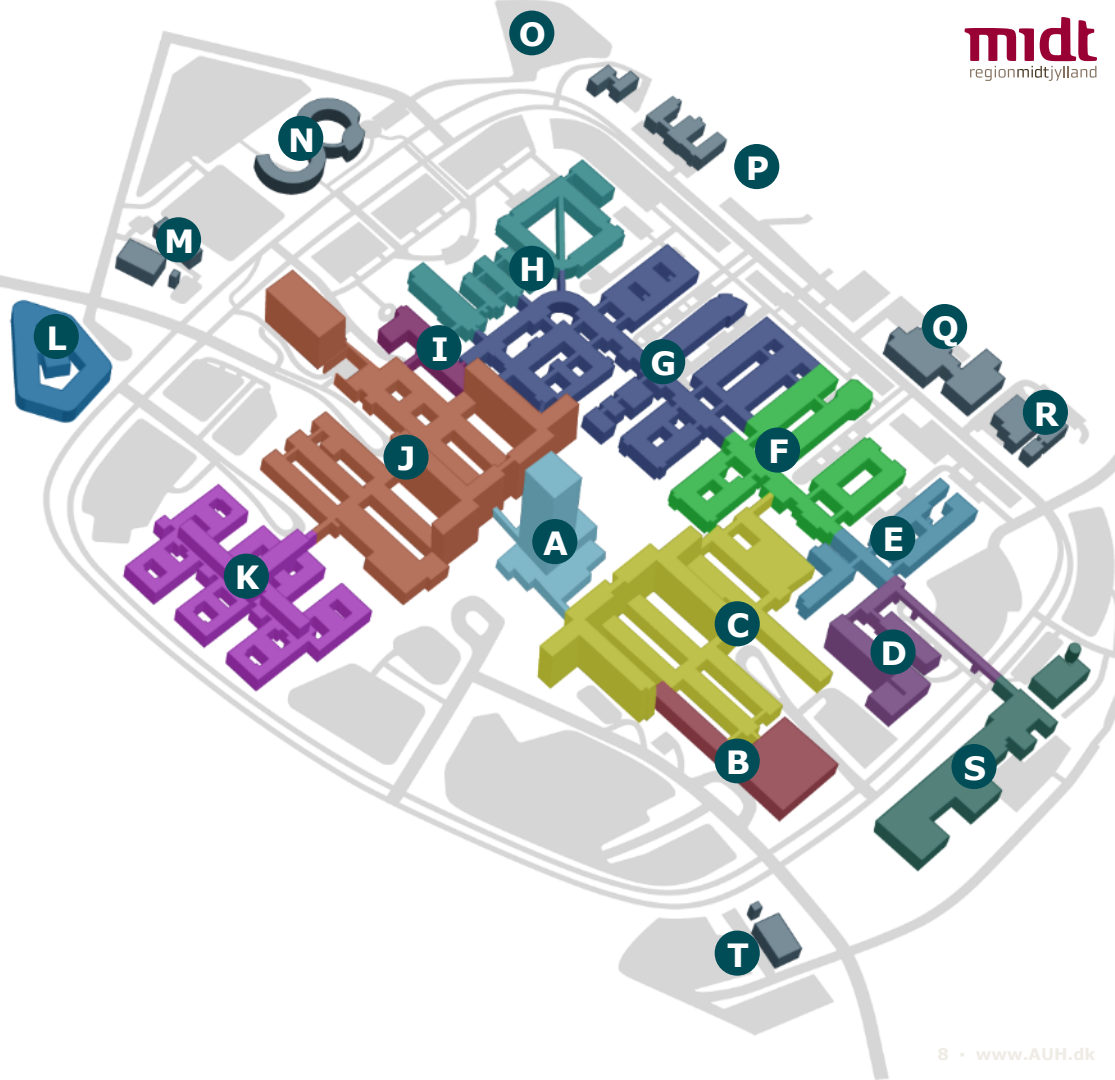




Find-vej løsning

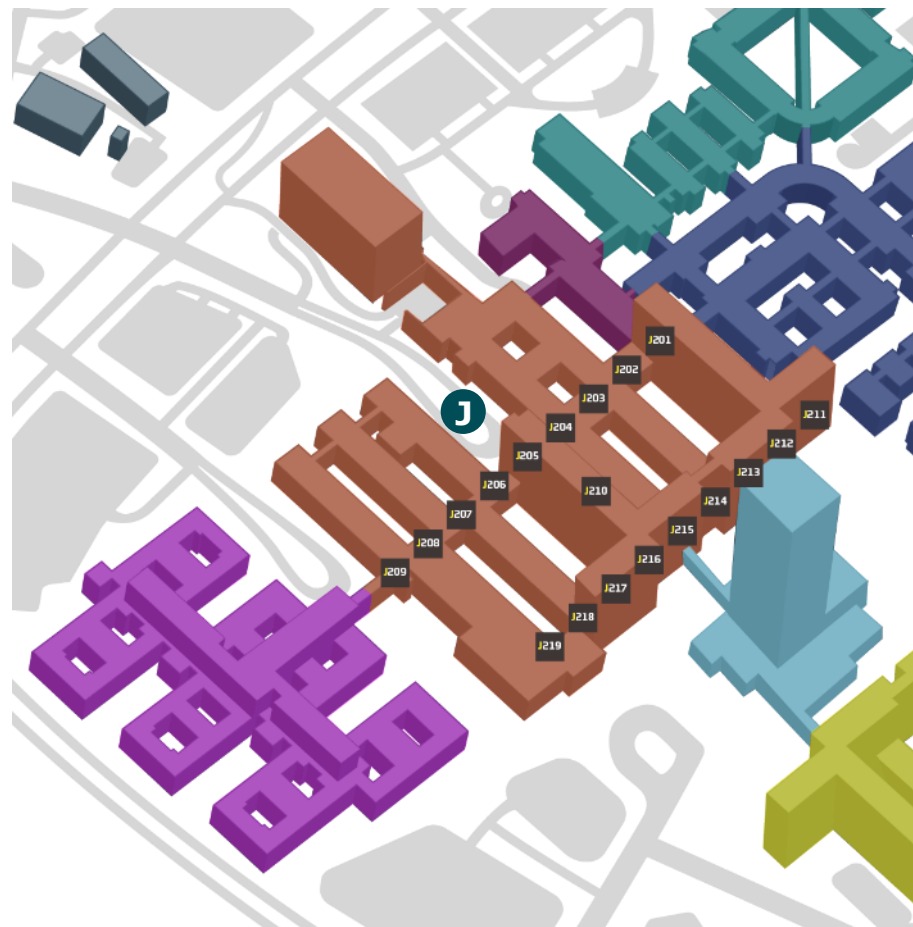
Find vej på AUH

- Hospitalet er inddelt i 20 områder
- Hvert område er der tilknyttet forskellige indgange, som både har et bogstav og et tal, fx indgang F1, F2, F3 osv.
- Alle indgange har også en registeret adresse fx indgang J, Palle Juul-Jensens Boulevard 165



Find vej på AUH

- Inden for på hospitalet møder man skilte med et bogstav og et tal. Det er krydspunkter, som bruges som en slags gadenummer.
- Indkaldes en patient til Røntgen og Skanning J204 menes der område J, og det første decimal angiver, hvilket plan det er på.



Find vej på AUH

- Webkortet bruges bl.a. som en del indkaldelsesbrevet <https://m.rm.dk/>
- AUH Find Vej app
- Find Vej standere
- Elektronisk og statiske oversigtskort på gangene



Implementering og navngivning

Implementering af find-vej løsningen

2012

Find Frem Strategi



Rådgivergruppen for DNU

2013

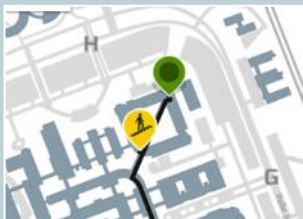
Skiltemanual



En af flere skiltemanualer

2014

De første digitale løsninger afprøves



Løsning fra Systematic

2016

Opsætning af nye skilte



Fra projekt til daglig drift

2018

Ledelsesmæssig beslutningskraft

Eksternt firma hjælper med at forbedre wayfinding på AUH

Undervisning af wayfinding ved intro af nyansatte, og afdelinger som flytter til det nye universitetshospital

Navngivning

Regionshuset
Viborg
Regionssekretariatet
Skottenborg 26
Postboks 21
DK-8800 Viborg
Tel. +45 7841 0000
kontakt@rm.dk
www.rm.dk



Principper for navngivning

Navngivningen af afdelinger og afsnit er bygget op af et sigende og beskrivende navn, der skal være så borgervenligt og dansk som muligt, uden at blive kunstigt fordansket.

Dato 06-03-2014

1-30-77-344-13

Side 1

Region Midtjylland ønsker, så vidt det overhovedet er muligt, at bruge samme navn for samme sted, uanset hvor navnet anvendes (skilte, indkaldelsesbreve, elektronisk patientjournal, økonomisystem, patientfoldere osv.)

Afdelings- og afsnitkoder

Afdelings- og afsnitkoderne er nødvendige for de forskellige teknisk-administrative systemer, som hospitalet bruger, men koderne må ikke bruges i kommunikationen med patienter og pårørende (fx Q11). Koderne vil heller ikke fremgå af f.eks. skiltene på hospitalet. Ændringer af navne kan ske, uden at det nødvendigvis medfører ændringer af koder.

Forkortelser

Af hensyn til den begrænsede plads på f.eks. skiltene kan det være

Nuværende navn	Kommende navn
Anæstesiologisk Afdeling	Operation og Intensiv Nord
Anæstesiologisk-Intensiv Afdeling I	Operation og Intensiv Syd
Arbejdsmedicinsk Klinik	Arbejdsmedicin
Billeddiagnostisk Afdeling	Røntgen og Skanning
Børneafdelingen A	Børn og Unge
Dermato-Venerologisk Afdeling S	Hud- og Kønssygdomme
Forskningsklinikken for Funktionelle Lidelser	Funktionelle Lidelser
Fysioterapi- og Ergoterapiafdelingen	Fysio- og Ergoterapi
Fælles Akut Afdeling	Akutfdelingen
Geriatrisk Afdeling G	Ældresygdomme
Gynækologisk-Obstetriske Afdeling Y	Kvindesygdomme og Fødsler
Hjerte-, Lunge-, Karkirurgisk Afdeling T	Hjerte-, Lunge- og Karkirurgi
Hjertemedicinsk Afdeling B	Hjertesygdomme
Hæmatologisk Afdeling R	Blodsygdomme
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	Infektionssygdomme
Kirurgisk Afdeling P	Mave- og Tarmkirurgi
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	
Klinisk Biokemisk Afdeling	Blodprøver og Biokemi
Klinisk Epidemiologisk Afdeling	Epidemiologi



Ny skiltning på Aarhus Universitetshospital i Skejby

Afdelingerne ligger, hvor de plejer, men skiltningen er ny. Få et overblik over ændringerne her.

Aarhus Universitetshospital

Afdeling/afsnit (nye navne)	Entregning	Plan	Krydsprøvet Afdeling/afsnit (udgåede navne)
AKUT	15002 10	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 11	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 12	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 13	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 14	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 15	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 16	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 17	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 18	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 19	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 20	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 21	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 22	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 23	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 24	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 25	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 26	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 27	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 28	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 29	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 30	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 31	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 32	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 33	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 34	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 35	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 36	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 37	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 38	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 39	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 40	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 41	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 42	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 43	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 44	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 45	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 46	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 47	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 48	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 49	1500 1	AKUT
AKUT (for indkaldelse i OP)	15002 50	1500 1	AKUT

Organisering af wayfinding

Find-vej styregruppe

Eksempler:

- Elevatorskilte
- Smutvej mellem G og J giver behov for vindfang
- Aarhus Kommune skal fjerne et forkert vejskilt
- Adresserne vises rigtigt i GoogleMaps
- Letbaneskilt
- Skilte på plan 4
- Mobilitetsanalyse
- Behov for bemanded information ved C og J
- Universitetstorve inkl. loft-, væg og folieskiltning
- Polaris - wayfindingsrobot

Wayfinding koordineringsmøde



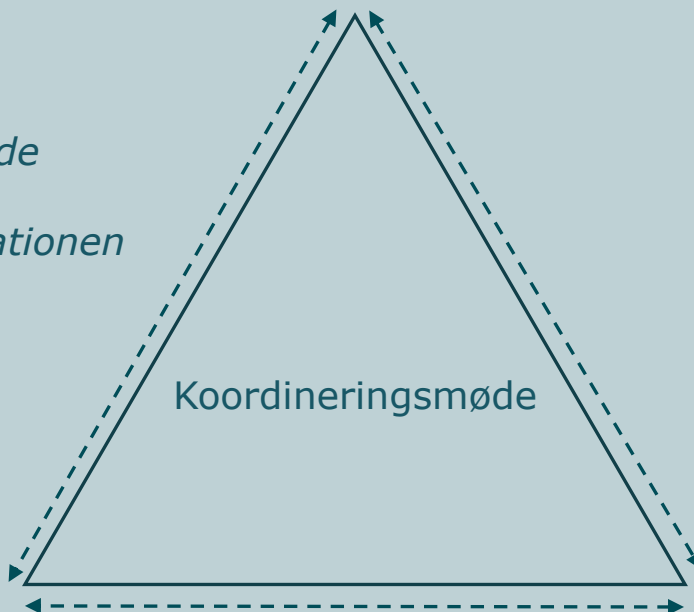
- Afholdes én gang om måneden
- Opfølgning på små og store ændringer
- Beslutningsreferat fra hvert møde

Teknisk Afdeling

Henvendelser fra bl.a.:

- *De frivillige*
- *Afdelingsledere*
- *Patienter og pårørende*
- *HL via Planlægning*
- *Omstillingen/Informationen*
- *Find vej app*
- *Formular på intranet*

- Statiske skilte
- Møder/afklaring med afd.



Sundheds-It

- Indkaldelsesbreve
- Steddatabase
- Digitale find Vej-løsninger
- Ankomst standere



Koordinator for de frivillige deltager

Ledelse og Kommunikation

- Navngivning
- Hjemmeside
- Digitale skilte
- Kort materiale
- Hjertestop team



Eksempel på ændringer

Henvendelse
fra
Planlægning:
[Blodprøvetagning
H201 skal flytte
pga. ombygning](#)



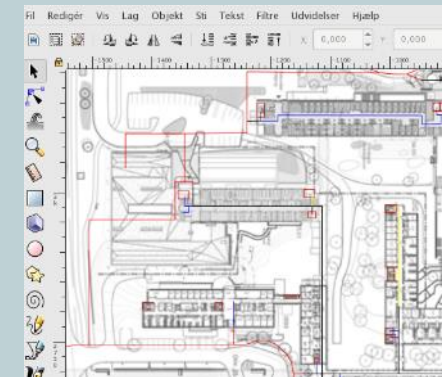
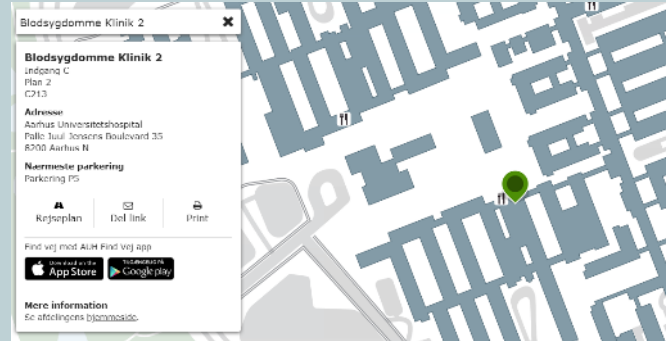
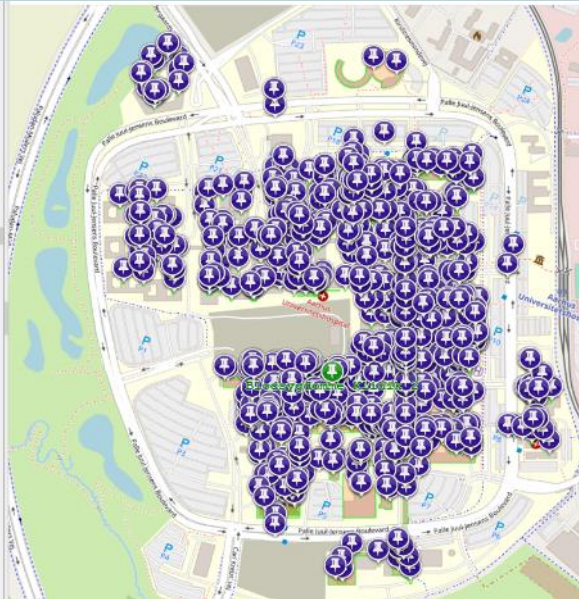
Wayfinding
koordineringsmøde

- ▶ **Sundheds-It:** Ændring af indkaldelsesbreve. Henvendelsesstedet ændres i Steddatabasen
- ▶ **Teknisk Afdeling:** Opsætning af skilte ved midlertidig bygning
- ▶ **Ledelse og Kommunikation:** Hjemmeside, patientinformationer, oversigtskort og digitale skilte opdateres. Evt. nyhed til intranettet
- ▶ **Frivilligkoordinator:** De frivillige orienteres.

Dato for
flytning
01.02.22

Sundheds-It

Klinisk navn	Offentlig ...	Etage	Årsret af	Review
Blødbanktorium 202	Offentlig ...	2		
Blodprøver og Biokemi	Offentlig ...	2		
Blodprøver og Biokemi C212	Offentlig ...	2		
Blodprøvetagning	Offentlig ...	2		
Blodsygdomme Blødercenter	Offentlig ...	2		
Blodsygdomme Klinik 1	Offentlig ...	2		
Blodsygdomme Klinik 1 C215	Offentlig ...	2		
Blodsygdomme Klinik 2	Offentlig ...	2		
Blodsygdomme Klinik 2 C215	Offentlig ...	2		
Blodsygdomme Transplant.kl. C205	Offentlig ...	2		
Blodsygdomme Transplantationsklinik	Offentlig ...	2		
Blodtryksskikken	Offentlig ...	2		
Booking. Operation Nord J203	Offentlig ...	2		
Bookingkl. Operation Syd C218	Offentlig ...	2		
Bookingkontor Operation Nord	Offentlig ...	2		
Bookingkontor Operation syd	Offentlig ...	2		
Brandmandselevator	Offentlig ...	1		
Busstop på Olaf Palmes Allé	Offentlig ...	2		
Busstop ved blodbank (indg. E, F)	Offentlig ...	2		
Busstop ved blodbank (indg. E, F)	Offentlig ...	2		
Busstop ved fødeafdeling (indg. H)	Offentlig ...	2		
Busstop ved indgang C	Offentlig ...	2		
Busstop ved indgang C	Offentlig ...	2		
Busstop ved indgang G	Offentlig ...	2		
Busstop ved indgang G	Offentlig ...	2		
Busstop ved indgang J	Offentlig ...	2		
Busstop ved indgang J	Offentlig ...	2		
Børn og Unge 2 Skueskue H202	Offentlig ...	2		



Sundheds-It

Aarhus Universitetshospital
Sundheds-It

Denne side kan indeholde information om behandling og medicin. Hvis du har spørgsmål, kan du kontakte din læge eller sygeplejerske.

Info om Sundheds-It
Sundheds-It er en digital platform, der giver dig adgang til din egen sundhedsjournal og muligheden for at kommunikere med sundhedspersonalet.

Kære Søren Jensen

Vi har 23. april 2017 medtaget en henvisning til Læge Kalle Hansen og kan tilbyde dig en tid:

mandag den 8. maj 2017 kl. 14.30
Klinik for Allergisygdomme
Eftersøgning 1. 3211, Plan 2
Rådhuspladsens Bygning 8 200, 8200 Aarhus V

Det skal du gøre inden undersøgelsen

- Sørg for at medbringe Sundheds-It med dig. Har du ikke mulighed for at aflevere det, kan du få et lånt eksemplar, når du kommer.
- Medbring oplysninger om tidligere sygdomme.

Læs mere om dine rettigheder
Læs mere om dine rettigheder som patient på www.auh.dk

Sådan fungerer undersøgelsen
Undersøgelsen vil tage ca. 15 minutter. Du vil blive undersøgt af en læge og/eller sygeplejerske. Du vil være tilknyttet et tv-skærm, som viser et billede af din undersøgelse.

Sådan gør du, når du kommer til hospitalet
Se oplysningerne om, hvor du skal møde os, og hvor du kan parkere. Hvis du har spørgsmål, kan du kontakte vores sekretariat på www.auh.dk.

Hvis du ikke er sikker på, om du har brug for Sundheds-It, kan du kontakte os på www.auh.dk.

Giv besked, hvis du ikke kan komme



Teknisk Afdeling



Ledelse og Kommunikation

The screenshot shows the website for the H201 (BØRN) department. The header includes the Midt logo and navigation tabs for 'Forældre', 'Patienter og pårørende', 'Ansættelse', 'Fagtekst', 'Forskning', 'Uddannelse', 'Job', 'Om os', 'Presse og nyheder', and 'English'. The main content area is titled 'Prøvetagning H201 (BØRN) - Blodprøver og Blokemi' and contains information about blood tests for children, contact details, and a 'Tidsbestilling' (appointment booking) section. A red vertical button on the right side of the page says 'Om regionen'.

This is a vertical directory for the H201 (BØRN) department. At the top, it displays 'C217-221' with an upward arrow. Below this is a list of various medical services and their corresponding room numbers, such as 'Arbejdsmedicin C117', 'Blodprøvetagning C220', and 'Læge, Mave- og Tarmgigdomme Klinik C217'. At the bottom, it displays 'B·C202-216' with a downward arrow. The directory includes icons for accessibility and other services.



De frivillige



Det har vi lært...

- Organisationen er altid under forandring
- Wayfinding løsninger skal løbende justeres
- Ledelsesmæssig beslutningskraft
- God organisering
- Entydig navngivning
- Samarbejde



Kristine Nielsen, arkitekt og specialkonsulent
Syddansk Sundhedsinnovation, Region Syddanmark
Tlf.: +45 29 20 22 04, kn@rsyd.dk

Pilottest af skiltning på Svendborg Sygehus (Hvordan) lærer vi af andres erfaringer?

Formålet med pilottesten

- 1) Bidrage til Orienteringsstrategi for Nyt OUH
- 2) Stillingtagen til skallering til Svendborg Sygehus

HVAD VIRKER BEDST?

- Strategi for navigation
- Skiltedesign: placering, farve, skrifttype
- Forsyninger til skilte (el, wifi)
- Hvad skal være digitalt?
- Fælles ankomstregistrering
- Etc.

HVORDAN BLIVER DET VED MED AT VIRKE?

Ved ændringer eller når der opstår nye behov

- Hvem forvalter indkøb og implementering?
- Hvordan sikres vedligeholdelse?
- Etc.

Patientens perspektiv

Strategi i dag

Svendborg Sygehus bærer præg af knopskudt byggeri og løbende ombygninger. Sammenholdt med uhensigtsmæssige niveauspring er det vanskeligt at finde rundt. Afledt af OUH, Odense har man forsøgt at forsimple wayfindingen ved at anvende indgangsnumre om både indvendige (vertikale "opgange") og udvendige indgange til sygehuset. "Strøget" på 1. sal er det patientrettede gangareal, der binder indgangsnumre sammen.

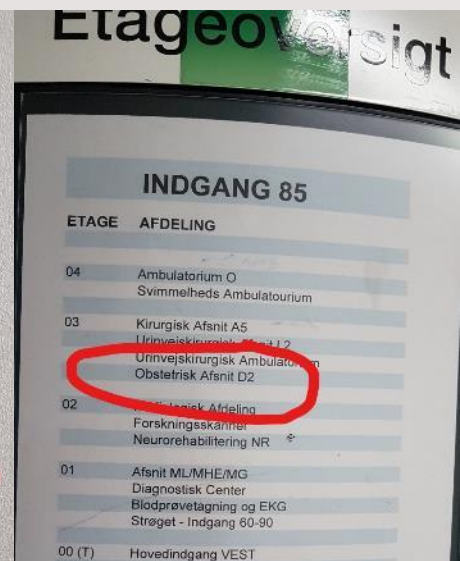
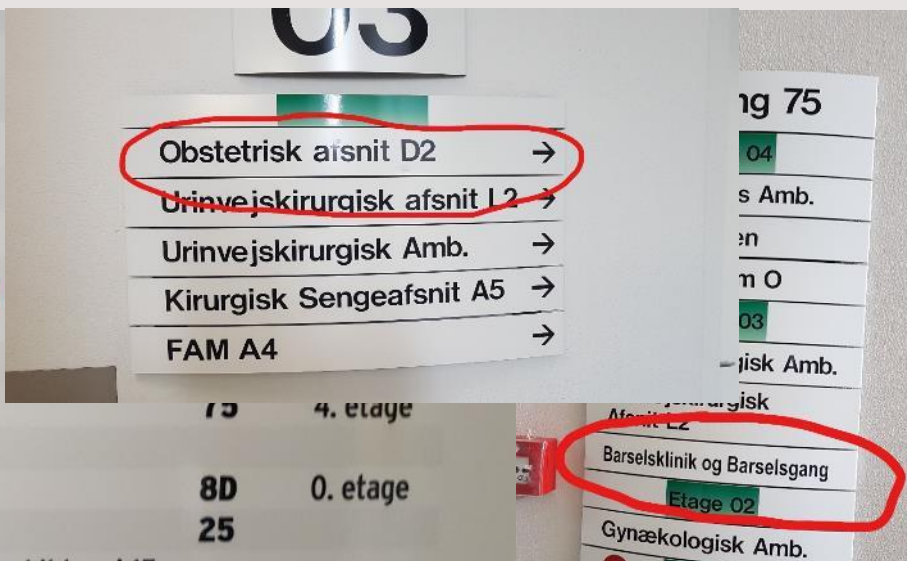
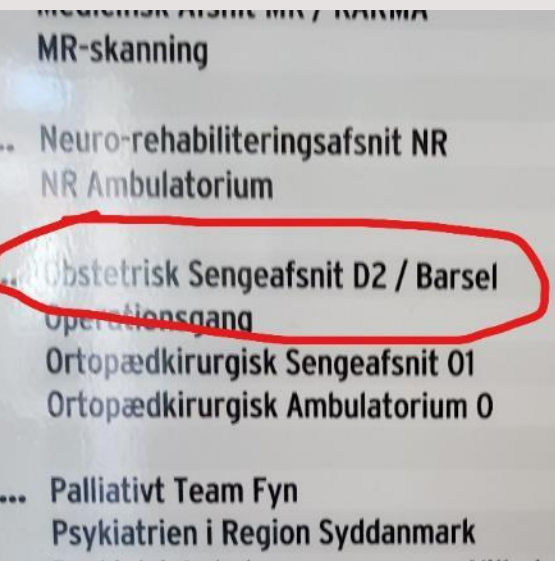


Patientens perspektiv

Mødet med sygehuset

Desværre er der på Svendborg Sygehus i dag mange uoverensstemmelser mellem dels den information, der gives i indkaldelsesbrevet og skiltningen på sygehuset, men også imellem den

interne skiltning. Intentionerne er gode, men et manglende helhedsoverblik og udførelse af strategier gør det meget vanskeligt at finde vej. Det skaber utrygge patienter og frustrerede medarbejdere.



Strøget

Indgang


i 80


85

90




Denne vej til


 Blodprøve-tagning

MK/Karma 



Denne vej til

 Blodprøve-tagning

MK/Karma 



DIAGNOSTISK CENTER



Lufthavnsprincip

Lufthavnsprincippet betyder, at den besøgende kun gives den information, som er nødvendig på det givne sted. Skiltningen er simpel og hierarkisk opbygget med fx tal og bogstaver, og først når den besøgende er fremme ved målet, skiltes med stednavn, eller i en sygehuskontekst –afsnitsnavn.



Hong Kong **Kiosk** →

← **Costa del Sol Costa del Sol**

NY ↗

Esbjerg 1-3 min ↗
Edingb. TOILETTER

CapeT. ↗

Hvis OUH, Svendborg var en lufthavn..

Patientens perspektiv

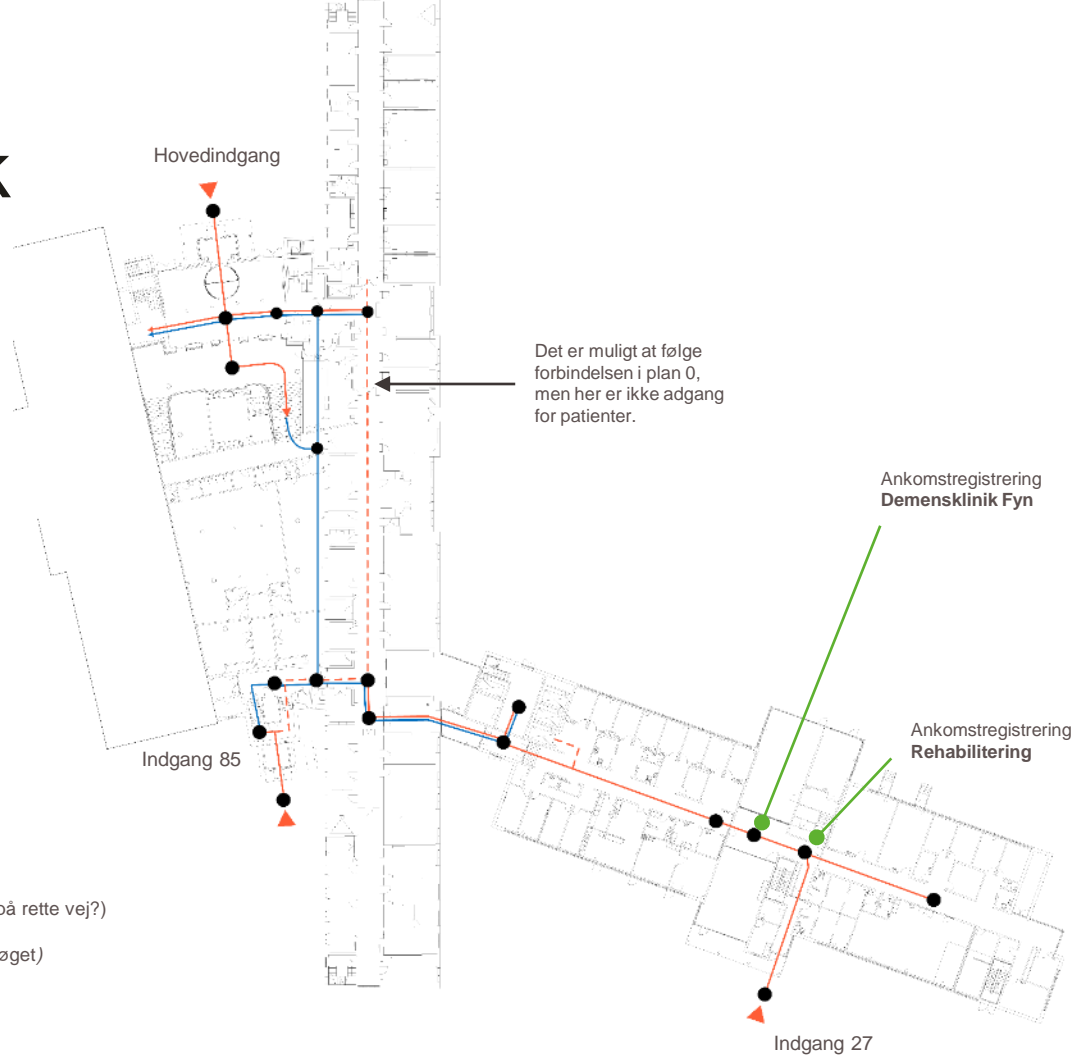
Strategi vs. praktik

Pilottestens fokusområde har været Demensklifik Fyn og Rehabilitering. Fra hovedindgang til Demensklifik Fyn, via strøget på plan 1, skal der skiftes retning op til 11 gange - både vertikalt som horisontalt. Fra indgang 27, skal der skiftes retning én gang og der er niveaufri adgang udefra.

På grund af dårlig og misvisende information og skiltning ankom mange patienter fra andre indgange eller med afstikkere i forkerte retninger med garanti for forvirring.

Før pilottest: Udsnit af Svendborg Sygehus, der viser de mulige ankomster til Demensklifik Fyn og Rehabilitering

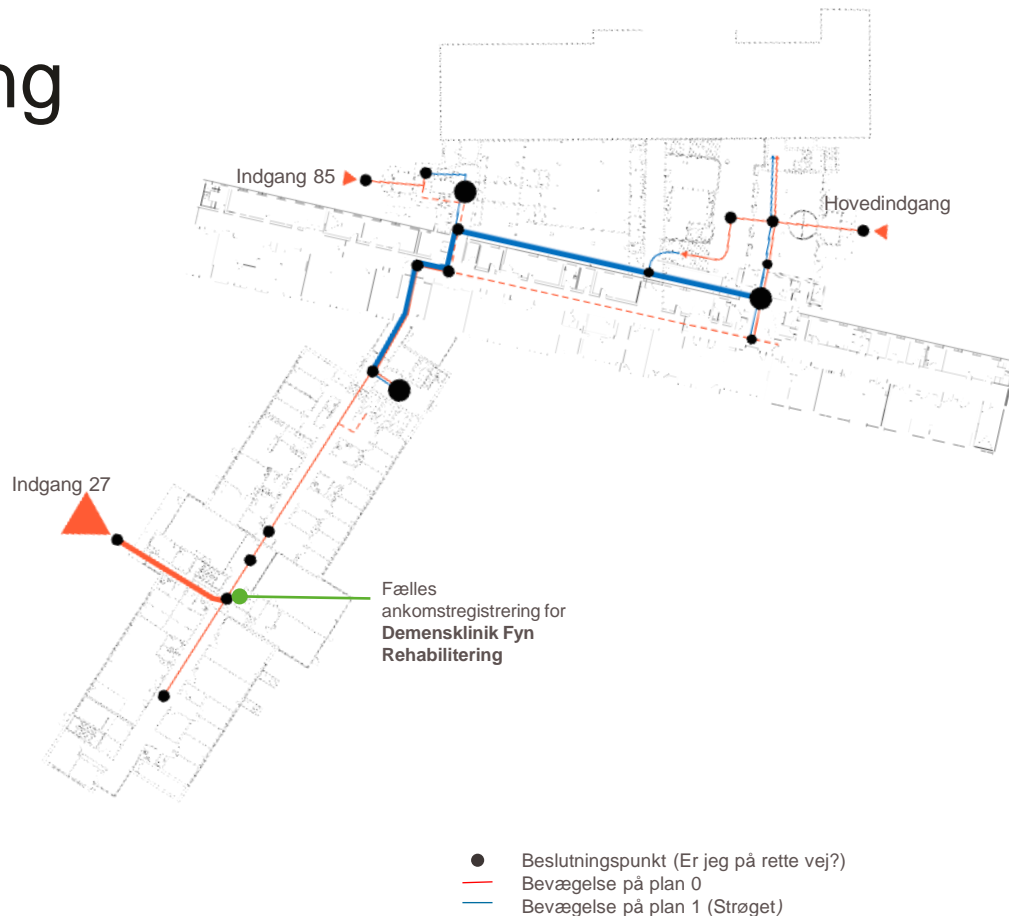
- Beslutningspunkt (Er jeg på rette vej?)
- Bevægelse på plan 0
- Bevægelse på plan 1 (Strøget)



Tydeligere skiltning

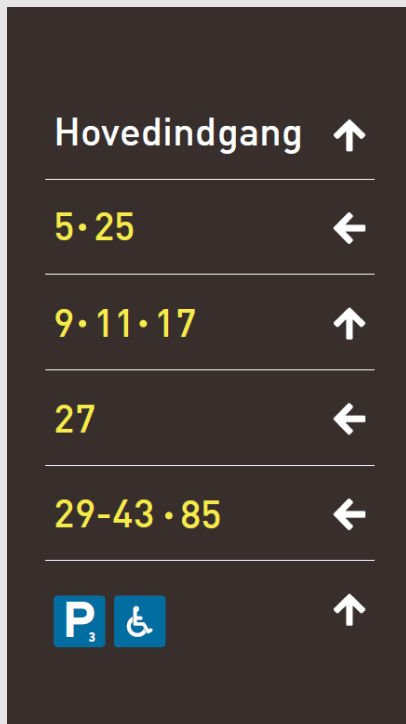
Svendborg Sygehus har en struktur, som i sig selv gør det vanskeligt at finde rundt og der er stadig lige mange beslutningspunkter *efter* testens start.

- De nye skilte understøtter og tydeliggør den eksisterende strategi med markering af de vertikale knudepunkter ved elevator- og trappeopgange.
- Tydelig markering af den udvendige indgang 27 samt opdatering af indkaldelsesbrev med korrekt adresse gør 'rejsen' til de to afsnit meget simple og med ganske få beslutningspunkter.
- Skiltningen langs 'Strøget' på plan 1 er gjort tydeligere, så den besøgende hurtigere bekræftes i at være på rette vej trods de mange retningsskift.



Afprøvede skilte og medier

Analoge skilte



Rum
9-10

Vingeskilte – med lys.



Etageoversigt –
panelskilte.

<< Pylonskilte – uden lys.

< Pylonskilte på monteret væg ved indgang – med lys.

Indgang 27

Indgangsskilte på monteret facade – med lys.

Demensklíník Fyn

Destinationskilte – folie uden lys.

27 · 85 · 90



Hensnisskilte – med og uden lys.

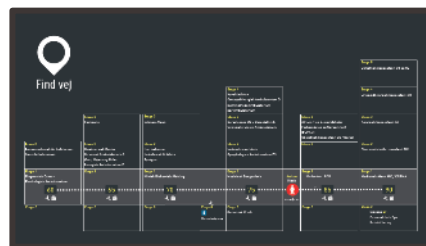
Eksempler på skilte, der er afprøvet i perioden. Størrelser og placeringer er ikke svarende til virkeligheden. Der udarbejdes et bilag med en detaljeret beskrivelse af de enkelte afprøvede skilte, som overdrages til Nyt OUH.

Afprøvede skilte og medier

Digitale løsninger



Touchskærm med mulighed for vejvisning til afdelinger. Retningen på plantegningen følger gæretningen.



Metrokort kombineret med oversigt over afdelinger.



Find Vej-stander påmonteret væg.

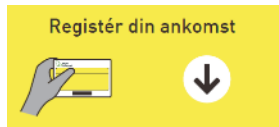


Digital tageoversigt påmonteret væg ved elevator.



Velkomstskaerm ved indgang 27.

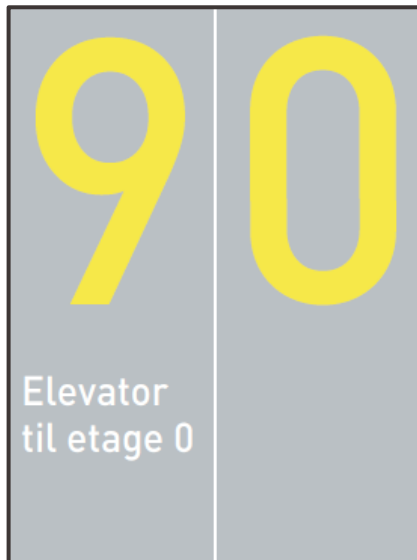
Folieløsninger



- Demensklínk Fyn
- Rehabilitering Afd.

Markering af ankomstregistrering i den samme gule farve som sundhedskortet.

Folie på elevatorer markerer de vertikale knudepunkter.



- Demensklínk Fyn
- Rehabilitering

Folie på væggen markerer det fælles opholdsareal.

*Eksempler på folieløsninger, der er afprøvet i perioden.
Størrelser og placeringer er ikke svarende til virkeligheden.
Der udarbejdes et bilag med en detaljeret beskrivelse af de enkelte afprøvede skilte, som overdrages til Nyt OUH.*

Afprøvede skilte og medier

Skiltning virker

Resultater af forskellige evalueringemetoder viser samstemmende, at patienter og pårørende oplever, at den nye skiltning virker:

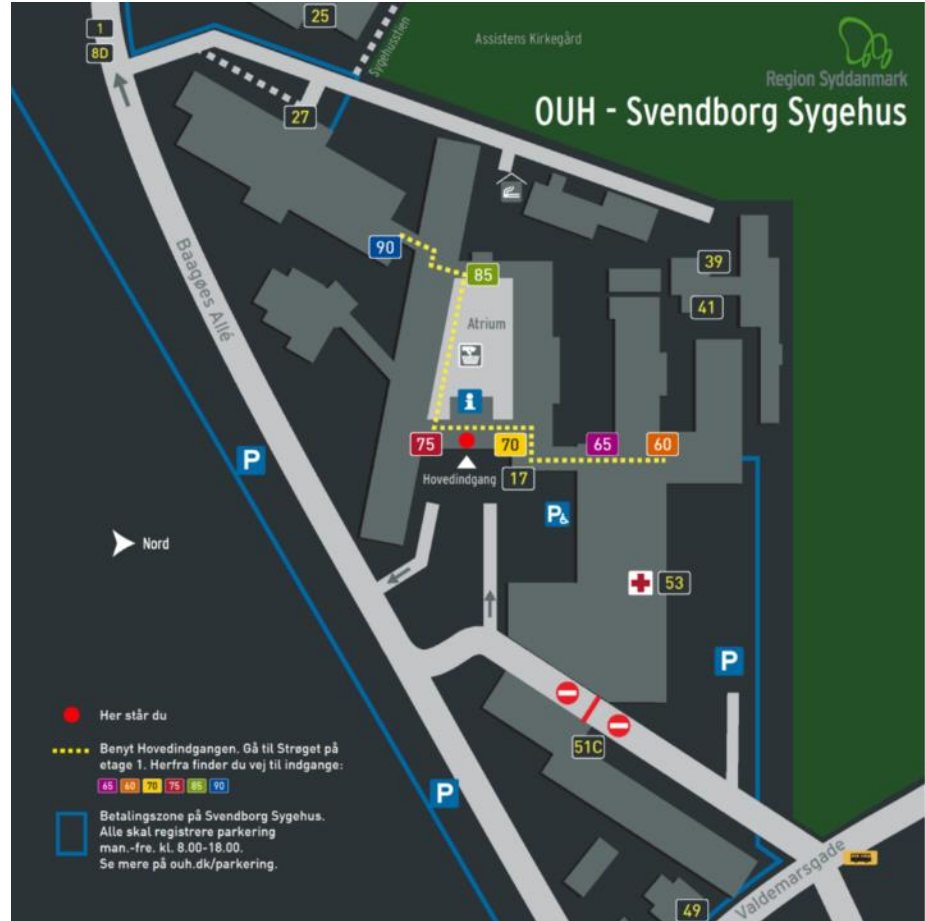
- Oplevelsen af en tydelig skiltning til Demensklínik Fyn er steget fra 47% til 77% ved at ændre til ny skiltning.
- Oplevelsen af tydelig skiltning til parkeringspladser, forbeholdt patienter til Demensklínik Fyn, er steget fra 18% til 59% med den nye skiltning.
- Henvendelser vedr. det at finde vej fra hovedindgangen til de to afdelinger er reduceret med 29% hos patienter og pårørende tilknyttet Demensklínik Fyn og 89% hos Rehabiliteringspatienter.



OUH - Svendborg Sygehus Tlf. 6320 2000



Før




Efter

INDGANG entrance:

↑ Hovedindgang



Indgang 9 - 17, 45 - 53,
60, 65, 70, 80, 90

Indgang 27 - 43, 85, 90 

Psykiatrien i Region Syddanmark

← Psykiatrisk Afdeling

Svendborg

Indgang 5 og 25



Region Syddanmark

Før

Hovedindgang ↑

5·25 ←

9·11·17 ↑

27 ←

29-43·85 ←



Efter





Før



Efter



Før



Efter





Før



Efter

Opsummerede anbefalinger – hvor er vi nu?

- Vedligehold af skiltning på (Nyt) OUH betragtes som en fortløbende driftsopgave, og at der etableres en gruppe/enhed, som skal sikre koordinering og udførelse af ændringer eller forbedringer. **Ja, delvist**
- Benytte de afprøvede skilte til Nyt OUH. **Ja, De indgår i orienteringsstrategien for Nyt OUH**
- Udbrede den nye skiltning til de resterende afdelinger på Svendborg Sygehus. **Delvist. Fase 2 er igangsat. Implementering først i evt. fase 3**
- Forfølge lufthavns-princippet for wayfinding. For Svendborg Sygehus anbefales det at viderebearbejde og tydeliggøre strategien med 'strøg' og vertikale knudepunkter. **Ja, orienteringsstrategi med granulering af "krydspunkter" er under udarbejdelse.**
- Udarbejde en designmanual og skiltefamilie, som med udgangspunkt i strategien for Nyt OUH er tilpasset den kommende generalplan for Svendborg Sygehus. **Ja, orienteringsstrategi med granulering af "krydspunkter" er under udarbejdelse.**
- Afprøve intern forvaltning af produktion, kvalitetskontrol, montering og vedligehold af skilte. **Ja, under opstart**
- Anvende digital skiltning, hvor stednavne hyppigt opdateres (afdelingsoversigter, etageoversigter etc.). **Ikke afklaret**
- Afprøve og implementere software, der giver overblik over den aktuelle skiltning. **Ikke afklaret**
- Kommunikere og formidle orienteringsstrategien for medarbejdere som et vigtigt led i en kulturændring. **Ikke påbegyndt**

Martin Ungermand, Projektleder

Klinisk IT, Odense Universitetshospital

Tlf. +45 41743540, Martin.Ungermand@rsyd.dk

Governance for vedligehold af stednavne på OUH

Baggrund for vores erkendelser

Det er ikke noget nyt...!

- Hospitaler er komplekse byggerier som er svære af finde rundt i
- Patienten møder mange kontaktpunkter i sin "rejse"
- Et hospital er en dynamisk og foranderlig verden
- Konstant behov for at tilpasse information til patienter
- Opdateret og ensartet stedinformation er fundamental
- Fremtidig automatisering og digitalisering stiller højere krav

Men alligevel er det en overraskelse...!

- Skiltetesten i Svendborg har vist de dårlige eksempler
- Forvaltningsområde for Digital Steddata viser hullerne i osten



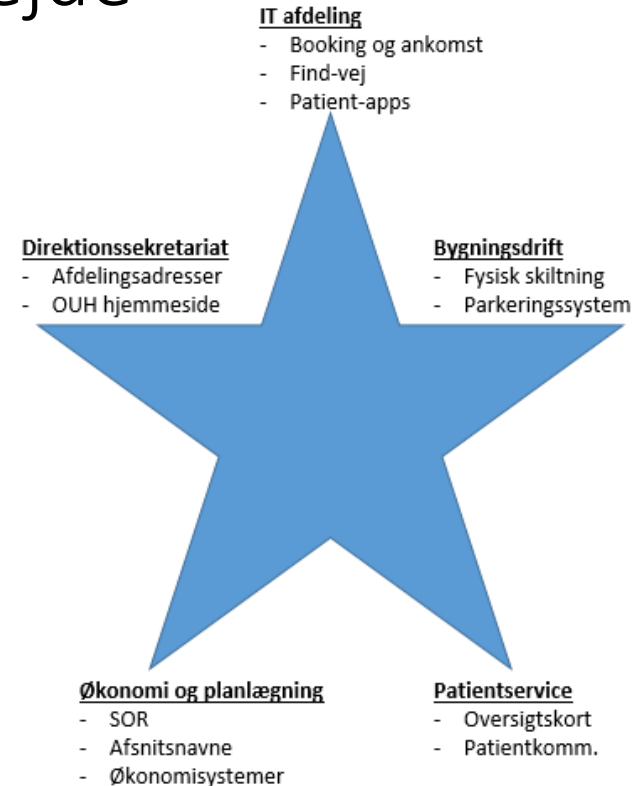
Praksis i dag

- Flere aktører med ansvar for opdatering af stedinformation
- Manglende praksis og processer for vedligehold ved ændringer
 - tilfældighederne råder
 - patientens kontaktpunkter opdateres ikke samtidigt
- Manglende regler og standarder for navngivning af funktioner
 - Afdelinger bestemmer selv og får ingen vejledning
 - lange afsnitsnavne, fagtermer og forkortelser
- SOR registreringskonsulent er blevet den udøvende kontrolinstans og informant til øvrige aktører



Behov for tværgående samarbejde

- Identificere aktører og systemer
- Dialog om tværgående samarbejde
- Samme information i alle kontaktpunkter
- Læner os op ad de gode erfaringer fra Midt
- Vedvarende driftsopgave
- Én find-vej tovholder som
 - Er SPOC for afdelingerne
 - Informerer og inddrager relevante aktører
 - Koordinerer driftsopgaverne
 - Udfører løbende kvalitetskontrol



Projektkommissorium

- Projekt ”Fordanskning samt vedligehold af navngivning på OUH”
- Udarbejde og implementere model for vedligehold af navngivning på OUH
- Modellen skal
 - Tilgodese beslutning om fordanskning af navne
 - Indeholde drejebog for ændringer og klare retningslinjer for navngivning
- Målsætning - inden udflytningen til det nye OUH
 - anvendes samme afdelings- og afsnitsnavne på tværs af alle patientrettede medier
 - Anvender alt OUH personale samme betegnelse i den patientrettede kommunikation
- Første step er at kortlægge den nuværende proces ved organisationsændringer
 - Hvordan får de forskellige aktører besked
 - Hvilke opgaver de udfører de i hvilke systemer

Tak fordi i lyttede...



2 spørgsmål til plenum diskussion

- 1) Hvori ligger de største udfordringer for patientens orientering på jeres sygehuse?

2 spørgsmål til plenum diskussion

- 1) Hvordan samarbejder man på tværs i jeres sygehusforvaltninger for at sikre ensartet og forståelig navngivning?

Vil du være med i Netværk for Wayfinding?

Send en mail til tovholder Kristine Nielsen

kn@rsyd.dk