

SIGNALISATIE START AL TIJDENS DE ONTWERPFASE

TIPS OM EEN ZORGGEBOUW VOOR IEDEREEN OVERZICHTELIJK TE MAKEN

In ziekenhuizen en gezondheidsgebouwen is het nog meer dan elders belangrijk om snel de weg te vinden. Als iemand er met stress of pijn aankomt, moet hij binnen én buiten intuïtief naar zijn bestemming worden geleid. Met een goede bewegwijzering kom je al heel ver, maar eenvoudig de weg vinden, lukt enkel als er al tijdens de ontwerpfase over de in- en uitstromen van een gebouw is nagedacht. Signalisatie is dus van het grootste belang, maar dat is slechts een stukje van het wayfindingproces.

Delphine Vandenabeele

ONGEMERKT DE WEG WIJZEN

In veel zorggebouwen heeft men de neiging om de bewegwijzering ingewikkelder te maken dan nodig is. De kunst van een goede bewegwijzering bestaat er nochtans in om die zo simpel mogelijk te houden. En laat dat nu net moeilijker zijn dan het lijkt ...

Wat is wayfinding

Wayfinding gaat uit van de manier waarop mensen de fysieke omgeving ervaren en hoe ze erdoorheen navigeren. Het gemak waarmee je je horizontaal en verticaal kan verplaatsen is namelijk een belangrijke kwaliteit van een gebouw. Het wayfindingsproces baseert zich dus op onze intuïtie. Bij het aankomen aan een zorggebouw zoeken we op automatische piloot naar de ingang en vervolgens naar de plaats waar we moeten zijn. Intuïtief gaan we een bepaalde weg uit en zoeken we op onze route naar instructies die ons leiden. Om een goede begeleiding in die zoektocht te garanderen, zullen mensen die met wayfinding bezig zijn zorgen dat een gebouw logisch interpreteerbaar is en ingangen, onthaalbalies, liften of wachtruimtes makkelijk gevonden worden. Na gesprekken met de bouwheer, architect en gebruikers van een gebouw komt er in de ontwerpfase al een grondige analyse van hoe het gebouw functioneert. Daarbij worden alle mogelijke bestemmingen en onderlinge circulaties in kaart gebracht, rekening houdend met de richting waarnaar de grote stromen al dan niet gestuurd moeten worden.

Bereikbaarheid en zichtbaarheid ingang

Een health care gebouw moet in de eerste plaats gemakkelijk gevonden worden. Dat proces start al met signalisatie en aangepaste paden van aan de openbare weg, stoppunten van het openbaar vervoer en fiets- en wandelpaden. Bij aankomst moeten vervolgens bij de parkeerplaatsen en fietsenstallingen aangegeven worden, van waaruit men gemakkelijk de weg naar de hoofdingang kan vinden. Er wordt eigenlijk een figuurlijke rode loper voor

de bezoekers uitgerold. Als een bezoeker zonder veel zoekwerk de ingang bereikt, voelt hij zich direct comfortabel. Het feit dat hij zich dan ook welkom voelt, maakt in zorggebouwen een wereld van verschil. Dat de weg drempelloos, opstakelvrij, voldoende breed en hoog is, zodat ook rolstoelgebruikers de ingang direct vinden, zou eigenlijk ook een evidentie moeten zijn.

Het vinden van de onthaalbalie

Wanneer de ingang bereikt is, moet een bezoeker merken waar hij naartoe moet om zijn definitieve bestemming te bereiken. Moet hij zich aanmelden aan de balie? Dan is die beter opvallend geaccentueerd, ligt hij recht tegenover de hoofdingang of is er bijvoorbeeld een uitbouw die aangeeft dat bezoekers halt moeten houden. Als er echter verwacht wordt dat bezoekers zich aanmelden aan een kiosk, is het enkel verwarend dat ze bij het binnenkomen recht naar de onthaalbalie worden geleid.

De zoektocht naar de bestemming

Nadat hij aangemeld is, zoekt een bezoeker

de gang of dienst waar hij naartoe moet. Ook tijdens deze zoektocht betekenen kleine architecturale aanpassingen een groot verschil. Denk daarbij aan de plaats waar liften, traphallen, roltrappen of sanitaire blokken geplaatst moeten worden om direct en instinctief gevonden te worden. Pakweg de draairichting van een trap, maakt een verschil tussen het wel of het niet zien van de onthaalbalie die er eventueel aan grenst. Dergelijke logische beslissingen worden bij wayfinding niet uit het oog verloren.

VOORDELEN VAN SIGNALISATIE

De leesbaarheid en de logische indeling van een gebouw bevestigen wat bezoekers denken en dat sterkt hun vertrouwen. Hoe gemakkelijker het ontwerp van een zorgcentrum leesbaar is, hoe minder bewegwijzering en signalisatie dan ook noodzakelijk zijn. Dat zorgt op directe wijze voor harmonie en rust in woonzorggebouwen. Indirect zorgt gelimiteerde signalisatie voor tijd- en kostenbesparingen. Enerzijds worden er minder borden aangekocht, anderzijds doen bezoekers

minder
beroep
op



Tijdens de ontwerpfase kan gezorgd worden voor een logische interpretatie van een gebouw. Onder meer de plaatsing van de balie (foto boven) en de liftkokers (foto rechts) zijn cruciaal.

Belang van Kleurgebruik

Kleuren hebben een ondersteunende (en geen functionele) functie om wayfinding en signalisatie te harmoniseren. Bij de keuze ervan moeten enkele zaken in het achterhoofd gehouden worden:

- De lichtinval is bepalend voor de zichtbaarheid van een kleur. Licht zorgt soms dat witte of zwarte letters onleesbaar worden of kan verwarrende flikkeringen doen ontstaan.
- Aangepaste verlichting die elk bord goed leesbaar maakt, is van belang. Kleuren die met belichting nog steeds zichtbaar zijn, genieten dan ook de voorkeur.
- Signalisatieborden vragen contrast in kleur- en materiaalgebruik tegenover hun achtergrond(muur), dat draagt bij aan de leesbaarheid. Ook krijgt een ruimte structuur doordat vloeren, plinten en raam- of deuromlijstingen in contrasterende kleuren en materialen afgewerkt worden.
- Het kleurcontrast wordt bepaald door het verschil in reflectie. De lichtreflectiecoëfficiënt (LRV) bij signalisatie bedraagt minimum 60 punten.
- Letters, cijfers en figuren krijgen vaak een zwarte omlijning, zodat ook kleurenblinde mensen alles kunnen lezen, zeker als het teken weinig contrasteert met de achtergrond.



personeel, waardoor ze tijdiger op hun afspraken arriveren. Doelgerichte signalisatie geeft hen dan ook dat extra duwtje in de rug om elke kamer of gang succesvol te bereiken en is eigenlijk enkel een bevestiging van de richtingen die dankzij wayfinding al bepaald werden.

Welke (recente) tools ter beschikking

Er bestaan vandaag heel wat creatieve manieren om bezoekers van zorgcentra bij de hand te nemen. Lichtdoorlatende panelen, 3D-tekst, projecties op de grond of vloerstickers met reliëf zijn slechts enkele nieuwigheden die naast de traditionele signalisatie aan een opmars bezig zijn. Vooral brailleschrift en digital signage winnen in België de laatste

jaren aan populariteit en worden steeds vaker in zorgcentra verwerkt. Toch hinken we qua inventiviteit nog achterop tegenover onze buurlanden en wordt er in België nogal snel gekozen voor traditionele bewegwijzerings- en informatieborden. De combinatie van beide panelen kan aangevuld worden met sturende pijlen, getallen of symbolen. In het beste geval wordt belangrijke informatie zelfs door middel van tekst én iconen weergegeven. Dankzij die bekrachtigende symbolen vinden ook kinderen, analfabeten en anderstaligen snel en intuïtief de weg. Dergelijke bevestiging mag voor plaatsen die in zorggebouwen in één oogopslag moeten gevonden worden, zoals de spoedafdeling, toiletten of uitgang, zelfs extra opvallend zijn.

AANDACHT VOOR MENSEN MET EEN BEPERKING

In zorggebouwen is het, ook wat de signalisatie betreft, van cruciaal belang te denken aan mensen met een beperking of een verminderde mobiliteit. Meer dan in andere gebouwen kan je in zorggebouwen namelijk verwachten dat bezoekers en patiënten gebruik maken van extra hulpmiddelen zoals een rolstoel, een infuusstandaard aan de hand, een looprekje, krukken ... Een beperking wordt een handicap als er bij de inrichting van de leefomgeving geen rekening is mee gehouden. Universal Design, waarbij er integrale toegankelijkheid is voor iedereen, begint in de architecturale ontwerpfase en loopt verder bij de signalisatie. Zo zouden er op de parking duidelijk aangeduide parkeerplaatsen voor personen met een (mobiliteits)beperking moeten zijn. Daarnaast worden er ook korte en efficiënte wegen naar de ingang verwacht, om ook mensen met een beperking snel en intuïtief de inkom te laten vinden. Bij het binnenkomen zijn de onthaalbalies of schermen uitgerust met audio- of tekstondersteuning en zijn ze, naar eisen van de stedenbouwkundige verordening toegankelijkheid verlaagd en onderrijdbaar om ook rolstoelgebruikers en kleine personen te helpen.

WETGEVING EN NORMERING

De verplichte signalisatie beperkt zich anno 2017 tot de wettelijke veiligheidspictogrammen. In de meeste projecten worden die echter apart bekeken en zijn ze geen onderdeel van de algemene signalisatie. Niet overal zit het echter zo in elkaar, in de USA bijvoorbeeld, wordt er gewerkt met ADA (American Disabilities Act) waarbij de bewegwijzering in publieke gebouwen moet voldoen aan bepaalde normeringen inzake gebruik



Signalisatie start al vanop de openbare weg en de parking



van braille, contrasten, montages ... In de sector van wayfinding en signalisatie wordt dan ook verwacht dat er op termijn een algemene Europese regelgeving komt.

PLAATSINGSTIPS VOOR SIGNALISATIE

Waar komt er signalisatie?

Signalisatie moet altijd zichtbaar zijn vanaf de (hoofd)looproute. Het wordt aangeraden daarnaast op elk beslissings- of kruispunt signalisatie te voorzien, en dat telkens in twee richtingen, zodat bezoekers na hun visite ook eenvoudig het zorgcentrum kunnen verlaten. Baken in de eerste plaats de grote gehelen van het zorgcentrum af, zoals de parking, de inkomhal, de cafetaria, het sanitair, de lift en trappen, de aanmeldbalie en de grote afdelingen. Eens er bewegwijzering naar die plaatsen loopt, moeten ook de afdelingen op subniveau bereikt kunnen worden, zoals onderzoeksruimtes, personenkamers ... Telkens er van de hoofdbanen afgeweken wordt, wordt er dus signalisatie verwacht. Dat zorgt dat borden niet te veel informatie bevatten en dat bezoekers een logische weg volgen naar elke bestemming. Opdat iedereen alle signalisatieborden zou kunnen lezen, wordt ook aanbevolen om draairuimte te voorzien op cruciale punten. Zo kunnen ook mensen met trolleys, kinderwagens of rolstoelen gemakkelijk halt houden of draaien.

Leesbaarheid en lettergrootte

Er zijn verschillende richtlijnen wat betreft de grootte en plaatsingshoogte van signalisatieborden, opdat ze binnen iedereens gezichtsveld zouden vallen. De aangeraden hoogte voor borden op kleine leesafstand is 1,40 tot 1,60 m van de vloer. Bij grote leesafstanden komt de tekst idealiter op 2,30 m van de vloer. Ook de grootte van de gekozen letters doet ertoe. Er wordt meestal minimaal 1/100^e van de leesafstand als maatstaf genomen. Heel belangrijke informatie krijgt letters die minimaal 1/25^e van de leesafstand zijn en bewegwijzering krijgt standaard letters van 5 cm. Tot slot wordt op beeldschermen een lettergrootte van 18 ptn aangeraden en is het gebruik van enkel hoofdletters in een zin af te raden omwille van de leesbaarheid.



Het is een enorme hulp voor bezoekers van zorgcentra als ze hun bestemming al zien van voor dat ze er aankomen

Harmonie

Een uniforme en herkenbare huisstijl, is voor elk zorgcentrum een troef. Zowel voor wat de grootte, de hoogte, de kleuren en de vorm van letters en borden betreft, zorgt consequentie dat bezoekers gemakkelijker vinden waar ze naar op zoek zijn.

Afwijkingen

Hoewel harmonie belangrijk is, mag niet elke gang er hetzelfde uitzien. Dat zorgt namelijk dat mensen niet meer weten waar ze zich bevinden. Voor bezoekers is het een grote hulp als er op welgekozen plaatsen herkenningpunten te zien zijn. Dat kan door een kunstwerk of een markering aan de muren, maar bijvoorbeeld ook door gekleurde grondvlakken in de gangen of in de parking.

VAAK VOORKOMENDE FOUTEN/AANDACHTSPUNTEN

Na de ingebruikname van een zorggebouw, komen er vaak nog enkele signalisatiepunten naar boven de beter hadden gekund. Hier volgen de vaakst voorkomende:

- Moeilijke benamingen, die voor een gewone patiënt haast niet leesbaar of begrijpbaar zijn, worden niet naar hun

omgangsnaam 'vertaald'.

- De uniformiteit wordt niet altijd behouden, waardoor bezoekers verschillende soorten groottes, kleuren en vormen van panelen zien, op verschillende hoeken, hoogtes en muren.
- De vindbaarheid van buitenaf wordt vaak niet geïntegreerd in het plan van een zorgcentrum. Zeker de wegen voor fietsers, voetgangers of gebruikers van het openbaar vervoer worden vaak over het hoofd gezien.
- Veel zorggebouwen, zeker ziekenhuizen, zijn regelmatig onderhevig aan verandering in de interne organisatie. Dat maakt dat ook de bewegwijzering daartegen bestand moet zijn en aanpassingen beter doordacht gebeuren. De juiste informatie moet aanwezig zijn op de juiste plaats, maar flexibel genoeg om ze bij verbouwing of verandering te kunnen verplaatsen of hergebruiken. Er zou dus bij het bouwen al nagedacht moeten worden over mogelijke uitbreiding en de logica ervan voor de leesbaarheid van een gebouw. □

Met dank aan Inter, ID|Lab Europe, Signburo, Signdisplay



Herkenbare accenten zorgen dat bezoekers herkenpunten hebben en het overzicht bewaren in de vele gangen van zorgcentra

