



«УТВЕРЖДАЮ»

Первый заместитель Министра  
здравоохранения Российской  
Федерации

  
Т.В. Яковлева

**Министерство здравоохранения Российской Федерации**

**Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела  
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

**Центр организации первичной медико-санитарной помощи**

# **Эффективная система навигации в медицинской организации**

Методическое пособие

«СОГЛАСОВАНО»

Главный внештатный специалист-терапевт  
Минздрава России

  
О.М. Драпкина



Любой маршрут начинается с принятия решения о том, как добраться до пункта назначения



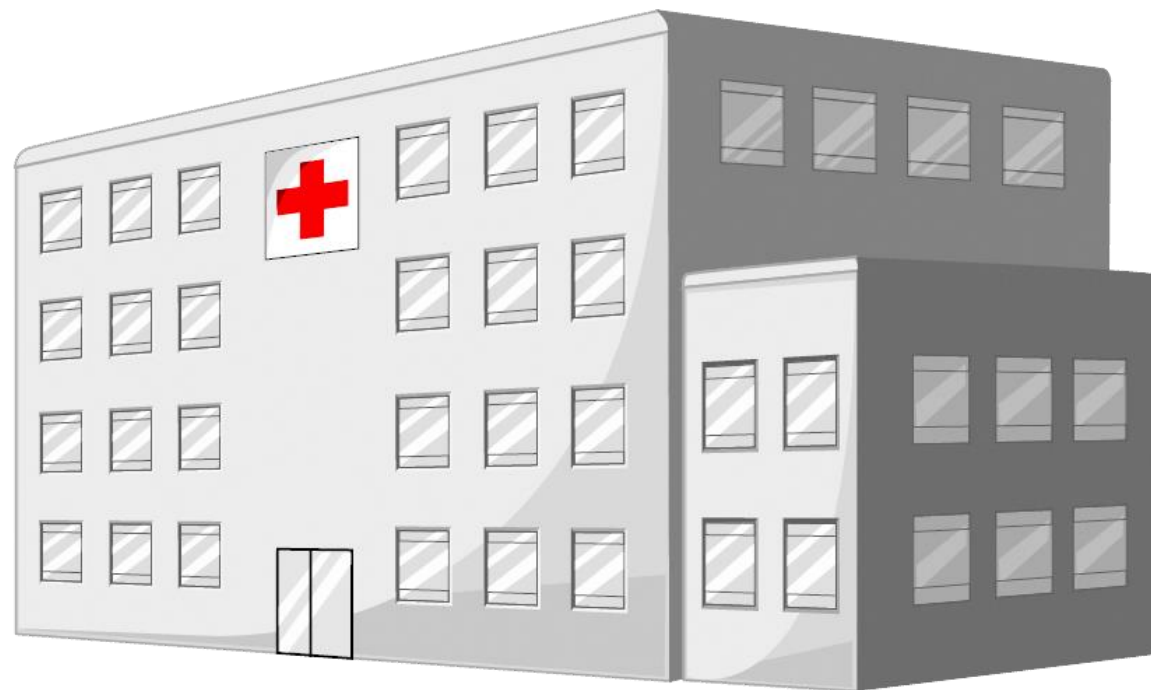
Пешком?



На машине/  
такси?



На общественном  
Транспорте?



**Для помощи посетителю, на сайте МО можно разместить разные варианты маршрута**



## Точки принятия решений

В первую очередь, для формирования будущей навигационной системы, необходимо определить **ТОЧКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ**, а также информацию, которая будет в них размещена



Лестницы



Пересечение коридоров



Лифт

**Точки принятия решений – пункты, в которых посетитель принимает решение о дальнейшем маршруте (делает выбор) – вход, регистратура, пересечение коридоров, лифт, лестницы**



## 4 типа информации для успешной реализации выбранного маршрута

# 1

### **Информация, полученная пациентом до визита в МО:**

- лист назначения (подтверждение записи на прием);
- схема маршрута в МО;
- устные указания;
- письменные указания

# 2

### **Информация, полученная в дороге:**

- дорожные знаки;
- обозначения входной группы;
- окружающая среда

# 3

### **Информация, используемая для подтверждения достижения пункта назначения:**

- бросающиеся в глаза обозначения, связанные с информацией, полученной до визита;
- характерные опознавательные знаки;
- стойка с обозначением местонахождения;
- информация, полученная у регистратора

# 4

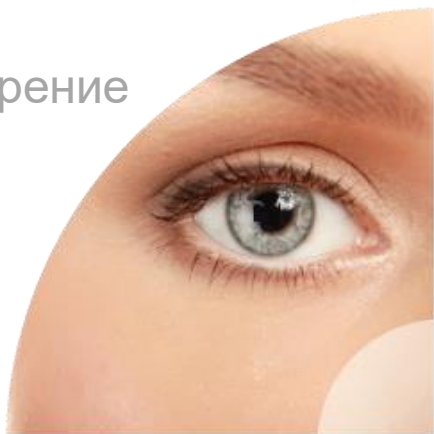
### **Информация, полученная на месте:**

- обозначения;
- указатели;
- схематические карты;
- аудио-указатели (при необходимости)



## 4 типа восприятия

Зрение



Осязание



Обоняние



Слух



**2 КЛЮЧЕВЫХ ТИПА** восприятия, которые использует человек при построении маршрута:



**ЗРЕНИЕ**



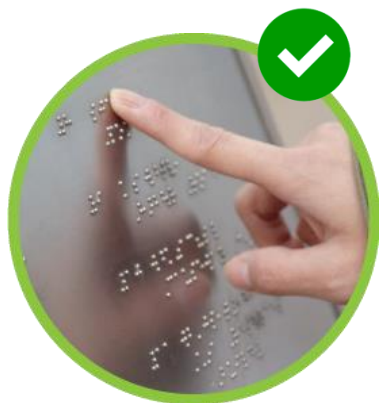
**СЛУХ**

Все МО должны обеспечивать одинаково равные условия для понимания навигации, предусматривая элементы навигации и **ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

Только **4%** людей с диагнозом слепота – **не видят ПОЛНОСТЬЮ**, они полагаются на другие способы восприятия

Другие могут различать формы/цвета

### Необходимо предусмотреть:



Шрифт Брайля



Сопровождение посетителя  
(К примеру, кнопка вызова персонала)



Аудиотрансляция в здании  
(при необходимости)

### Ключевые условия, которые необходимо соблюдать в навигационной системе:

- Оптимальная подсветка;
- Высокий цветовой контраст двери/стены; полы/стены; мебель/окружающая поверхность; текст/фон (также не стоит забывать про контраст между ОБЩИМ фоном и табличкой (зеленая растительность/дорожный знак);
- Внутренние и внешние «пути» четко разграничены

## **ВАЖНОЕ ПРАВИЛО** – РАЗДЕЛЯТЬ ЗДАНИЯ ПО ГЕОГРАФИЧЕСКОМУ ПРИЗНАКУ, А НЕ ПО «ОТДЕЛЕНИЯМ».

*(Например, если назвать здание «Отделение профилактики», а затем само отделение будет перемещено в другое здание, придется менять всю систему навигации)*

### **Как пример:**

- разные здания лучше называть «Крыло», «Блок», с обозначениями Блок А, Блок Б;
- разделение одного здания на «крылья» - Северное Крыло, Южное Крыло, и т.д.;
- выбирая свой цвет для каждого этажа;
- использовать цветовую гамму для дифференциации зданий, секторов, входов;
- использовать названия для внутренних коридоров



## **КАК ПРИМЕР УДАЧНОЙ НАВИГАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ:**

- у каждого из зданий есть свой вход, бросающийся в глаза;
- у здания есть Северное крыло, Южное Крыло;
- с улицы ко входу ведут указатели, сделанные в одном стиле



## ВАЖНО!

- Не использовать разные названия для наружной и внутренней навигации.
- Персонал должен использовать те же названия, какие используются в навигационной системе.
- При изменениях в навигационной системе, информация актуализируется на сайте МО.
- Навигация должна быть проста для понимания не только персоналом, но и пациентами





Использовать в навигационной системе лучше не оттенки, а цвета:



**Для максимальной эффективности система цветовых обозначений должна:**

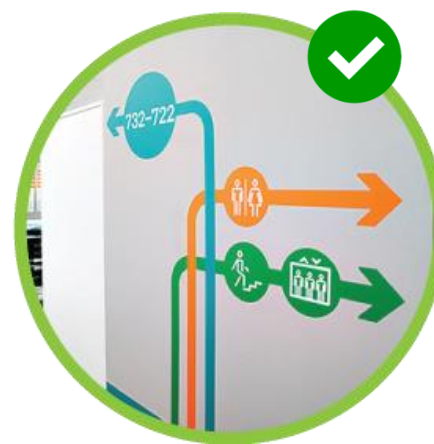
- ✓ Быть уместной для конкретного объекта
- ✓ Быть воспринимаема как часть системы навигации, а не элемент декора
- ✓ Использоваться широко во всей системе навигации: указатели, схемы, карты, справки, архитектурные элементы
- ✓ Быть заметна и понятна впервые пришедшему в МО посетителю

## ВАЖНО!



Цветовая навигация нужна для **ПОДДЕРЖКИ** существующей навигации/информации, а не для ее **ЗАМЕНЫ**.

**Не полагайся на нее, как на самостоятельный элемент!**



Используйте цвета, которые легко **различить** и **объяснить!**

Цветовая навигация применена **ВО ВСЕМ** здании, для всей информации



Комбинация цветов **ФОН-ТЕКСТ** должна быть высоко контрастна!



Цветовые обозначения могут быть представлены и на входе в здание. Это поможет посетителю понять, что внутри здания используется такая же система цветовых обозначений



## Факторы, которые должны быть учтены:

Контраст между текстом и фоном! Самый высокий – черно-белый. Желтый с черным – также высоко контрастные цвета, хорошо воспринимаемы людьми с нарушением зрения

Не используйте сочетание:



Не используйте черный на темном фоне. Например, сочетание:



Под солнечными лучами цвета будут выцветать, учтите!

### ВАЖНО!

Не забывайте про общий задний фон – стена, растительность, и т.д. Например, бежевый фон на фоне кирпичной стены – слабый контраст



Старайтесь не использовать **больше 5 цветов**





## ВАЖНО!

- Не используйте цветовые обозначения по принципу **«голубой цвет – отделение профилактики»**. Если будет меняться расположение отделения, придется менять всю цветную навигационную систему!
- Желательно не использовать оттенки цветов, похожих друг на друга. Особенно в одной навигационной системе. Они могут быть спутаны, когда не размещены рядом!





- Надо использовать цвета и подсветку для визуального обозначения коридоров, стен, дверей, предметов интерьера
- Используйте матовую поверхность
- Используйте высококонтрастные тона между большими поверхностями (стены, пол) и указателями, телефонные будки, предметы интерьера
- Цвет может быть использован для того, чтобы дифференцировать отделения, зоны для персонала, зоны для посетителей и т.д.
- Возможно использование канта контрастного цвета по рамке указателя

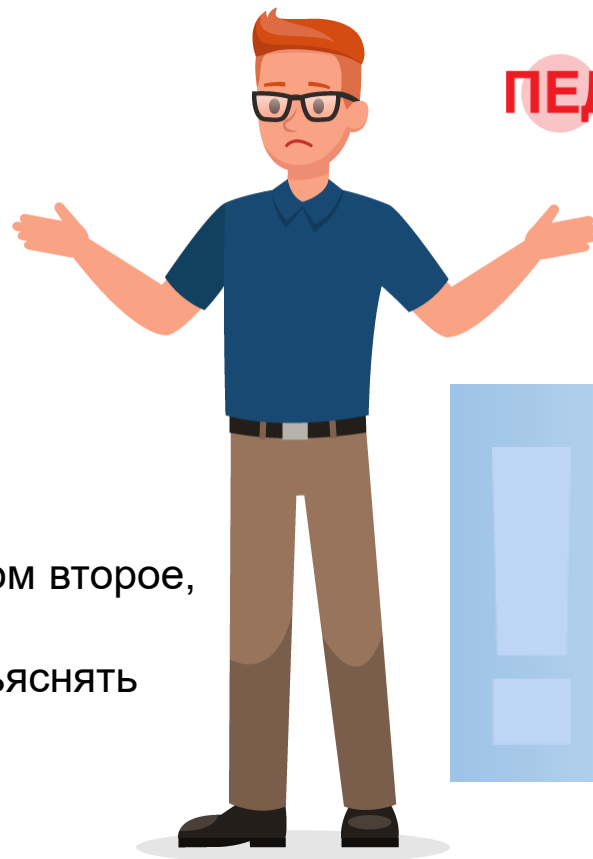


## Медицинская терминология

Не забывайте: медицинские термины **специфичны и трудно понимаемы** обычными посетителями. Термины, которые звучат похоже, также вызывают затруднения

ОРТОПЕДИЯ      ОРТОДОНТИЯ

ПЕДИАТРИЯ      ПОДИАТРИЯ



### Например:

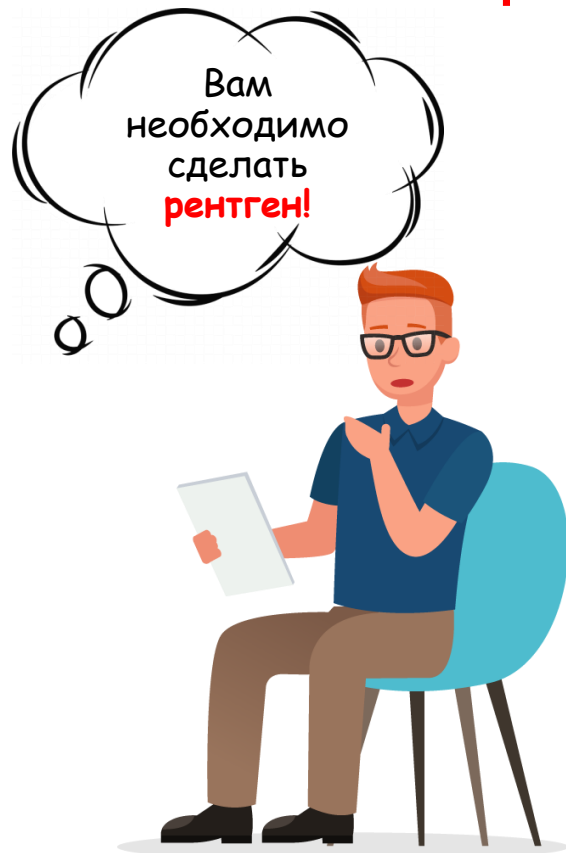
- можно использовать на указателях «двойную терминологию», используя под основным термином второе, более понятное определение;
- можно, давая устные указания направления, объяснять значение термина

Должны применяться одинаковые медицинские термины :

- при устных указаниях направления
- в направлении на прием
- во всей навигационной системе

## Медицинская терминология должна применяться **одинаково для всей навигации!**

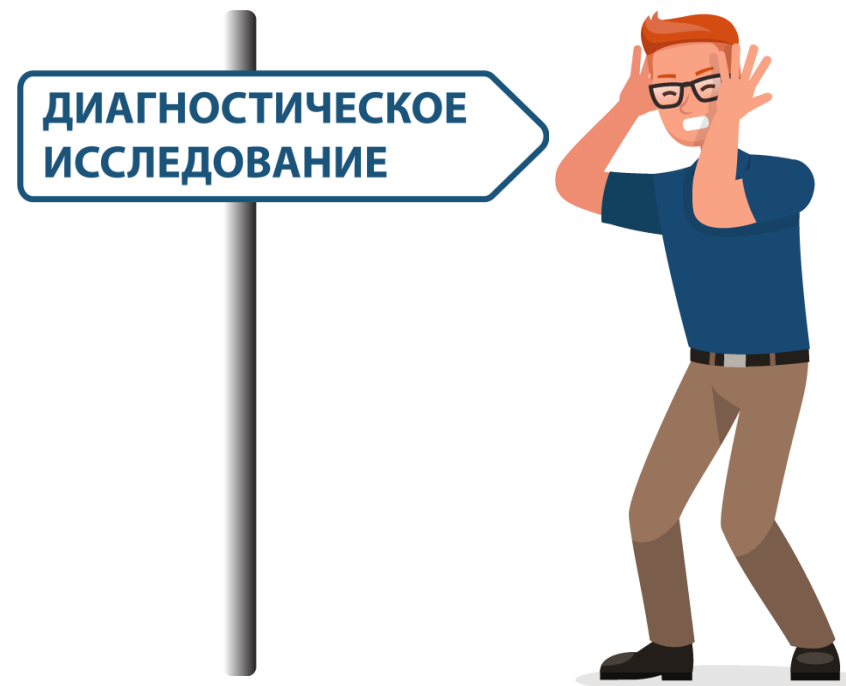
Когда используются разные термины, пациент путается.



Пациенту необходимо сделать **рентген**



В направлении написано «**Рентгенологическое отделение**»



А на указателях в медицинской организации написано «**Диагностическое исследование**»

При необходимости для удобства навигации можно использовать карты-схемы



## Ключевые факторы:

- Эффективное использование цветовой гаммы
- Читаемый размер текста
- Указание ориентиров/значимых особенностей местности (чтобы посетителю было проще ориентироваться)
- Разработана в увеличенном формате для людей с нарушениями зрения

## Карта должна отображать:

- Расположение МО по отношению к ближайшим районам
- Основные входы для посетителей (включая входы для маломобильных пациентов)
- Расположение основных маршрутов, количество этажей, основные лестницы и лифты
- Расположение парковки и остановок
- Любые ориентиры
- Общественные места



Если карта-схема направляется пациенту до приема, можно визуально выделить на ней здание, где запланирован прием





### При подготовке системы навигации Вы должны:

- Быть уверены, что персонал использует ту же терминологию, которая использована в навигационной системе МО
- Быть уверены, что используется алгоритм разговора по телефону – насколько доходчиво сотрудник call-центра объясняет маршрут
- Знать, о расположении каких кабинетов/отделений посетитель спрашивает чаще всего
- Есть ли маршруты, которые объяснить трудней, чем прочие
- Какого возраста люди, которые чаще всего спрашивают про маршрут? И могут ли эти люди понимать и следовать указателям?

- Люди могут быть не в состоянии **СЛЫШАТЬ**, что Вы говорите
- Люди могут быть не в состоянии **ПОНИМАТЬ** Ваш язык (*для иностранных пациентов, если актуально*)
- Люди могут не понимать, что значат те или иные медицинские термины
- Люди могут не узнавать те термины, которые видели, **НО НЕ СЛЫШАЛИ**
- Люди могут быть не в состоянии **ЗАПОМНИТЬ**, что Вы им сказали





## Если пациент пришел в МО пешком



### РЕКОМЕНДОВАНО

- обеспечить ясные и понятные обозначения и указатели для пешеходов
- обеспечить хорошо освещенные пути, отдельно от автомобильных маршрутов
- обеспечить хорошо различимыми альтернативными путями и тротуарами
- тротуары и пешеходные дороги должны вести посетителя по прямому и безопасному пути
- на карте МО должны быть обозначены входы и маршруты для пешеходов
- обозначения и указатели для пешеходов размещаются на уровне глаз и должны быть хорошо узнаваемы с более короткого расстояния, чем обозначения на автодорогах

### ВНИМАНИЕ

- Не игнорируйте окольные пути, которые может выбрать посетитель, чтобы сократить путь
- Не думайте, что достаточно только автомобильных указательных знаков, чтобы направлять посетителя!



# Если пациент прибыл на общественном транспорте



## ПЕРЕД ПРИЕЗДОМ

пациент должен знать

- Адрес МО
- Общественный транспорт в/из МО
- Сколько времени займет дорога

## НА ОБРАТНОМ ПУТИ

пациент должен знать

- Где остановка, откуда едет автобус обратно
- Частота, с которой ходит транспорт

## В ДОРОГЕ

пациент должен знать

- Где ближайшая автобусная остановка
- Когда надо выходить
- Как выглядит МО (возможно наличие фото на сайте МО)
- Пешеходные дороги от остановки до МО

## НА ТАКСИ

пациент должен знать

- У какого входа ему надо выходить
- Где расположено здание
- Где парковка
- Сколько времени займет дорога



## Если пациент прибыл на машине



### ПРИ ВОЗМОЖНОСТИ:

- Обеспечьте места для инвалидов на парковке
- Учтите все возможные проблемы с парковкой
- Учтите все имеющиеся рядом парковки и укажите их в информации
- Не разрешайте машинам парковаться и закрывать знаки, входы и т.д.

### РЕКОМЕНДОВАНО

- При наличии отделения экстренной помощи – на дорожных знаках красно-белый знак (Например, красный знак 03 на белом фоне)
- При отсутствии – желательно использовать бело-голубые тона для МО
- Определить основные дороги, ведущие к МО (чаще всего используемые пациентами) и проверьте наличие понятных указателей
- Не размещайте знак о местоположении МО задолго до территории МО (конкретика)

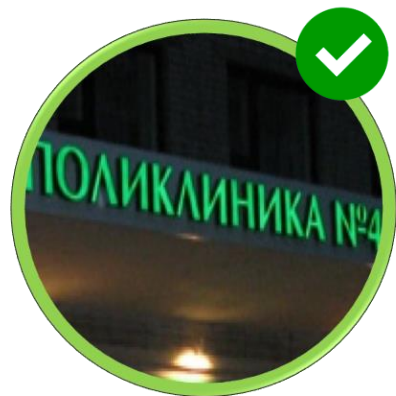
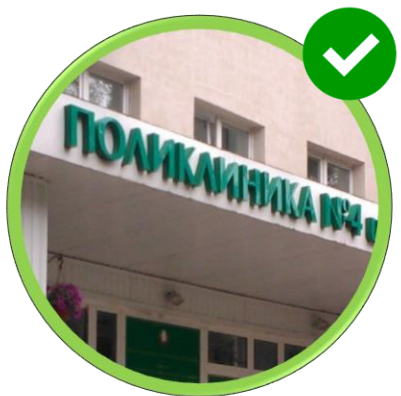
**Не забывайте про указатели вдоль дороги,  
хоть это и зона ответственности местной власти**



## Узнаваемость медицинской организации

### Перед началом работы:

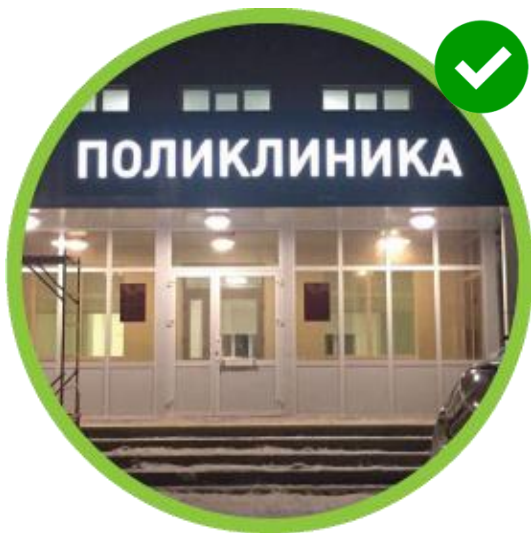
- Оцените, насколько узнаваемо здание
- Создайте ориентиры/характерные элементы у главных входов
- Включите фото МО в общедоступную информацию
- Если есть отличающееся от прочих здание на территории МО, используйте его как ориентир
- Указатели местоположения устанавливаются там, где их хорошо видно с основных путей к МО
- При наличии высокого здания в МО, наверху размещается указатель
- Указатели видно и в вечернее время (подсвечены)



- Над входом обязательно размещается указатель местоположения
- Он должен быть виден в вечернее время (подсвечен)
- Используйте большой шрифт над входом – он должен быть разборчив **с расстояния минимум 15 метров** (для водителей)



## Узнаваемость медицинской организации



- Входы в МО видимы и ночью – подсвечены
- Указатель не должен быть закрыт дорожными знаками/растительностью/машинами и т.д.
- Название МО написано КРУПНЫМ шрифтом
- Указатели должно быть видно со всех углов территории



### Если в МО более одного входа:

- Назовите каждый вход понятным простым названием
- Используйте эти названия на указателях, картах, при устных указаниях и т.д.
- Входы для посетителей видны лучше, чем входы для персонала – ИЕРАРХИЧНАЯ СИСТЕМА.
- Логотип МО **НЕ ЗАМЕНЯЕТ** название МО. Учитывайте и логотип и название



## 3 КЛЮЧЕВЫХ ТИПА указателей:



### Указатели направления

Направляют посетителя по маршруту



### Указатели местоположения

Показывают посетителю, где он находится



### Справочные указатели

Информируют посетителя



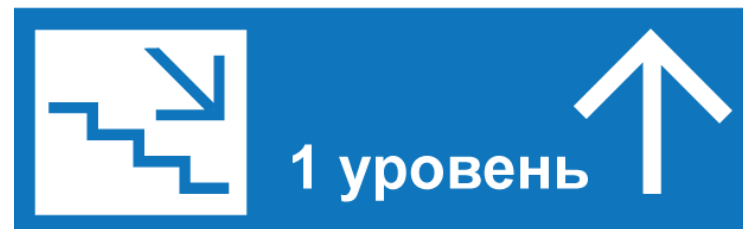
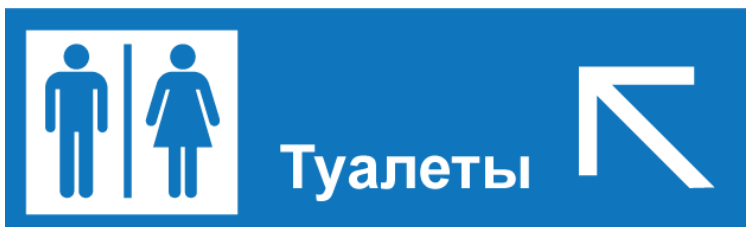
## Рекомендованные размеры указателей направления

80-100 мм		Внутренние, для пешеходов
150-200 мм		Внутренние, при наличии большого количества текста/двойной терминологии/нескольких языках
150-200 мм		Внешние, для водителей (например)





## Создание эффективной системы указателей



Указатели направления.

### Трудности возникают, если:

- В предварительно направляемой информации (на сайте МО и т.д.) другие названия отделений и зданий
- На указателях местоположения – названия зданий, а на указателях – названия отделений
- Персонал использует отличные названия
- Персонал направляет не по тому маршруту, по которому ведут указатели

### Эффективность страдает, если:

- Стрелки не ясно показывают направление
- Стрелки расположены слишком далеко от текста
- Не регулярно актуализируются
- Несовместимый дизайн
- Слишком разное расположение – одни указатели подвесные, другие – вдоль стен и т.д.



Используйте **ОДНУ** стрелку для **ОДНОГО** пункта назначения.  
Стандартные расположения стрелок и их значения:



Налево



Прямо, либо  
прямо и вверх



Направо



Прямо и вниз



Направо и вниз



Налево и вниз



Направо и вверх

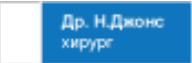

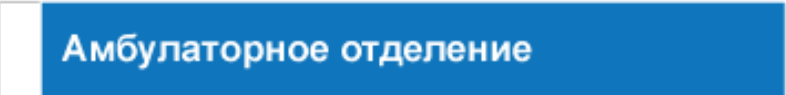




Налево и вверх



**Избегайте использования  
стрелок с разворотами –  
они путают посетителя**

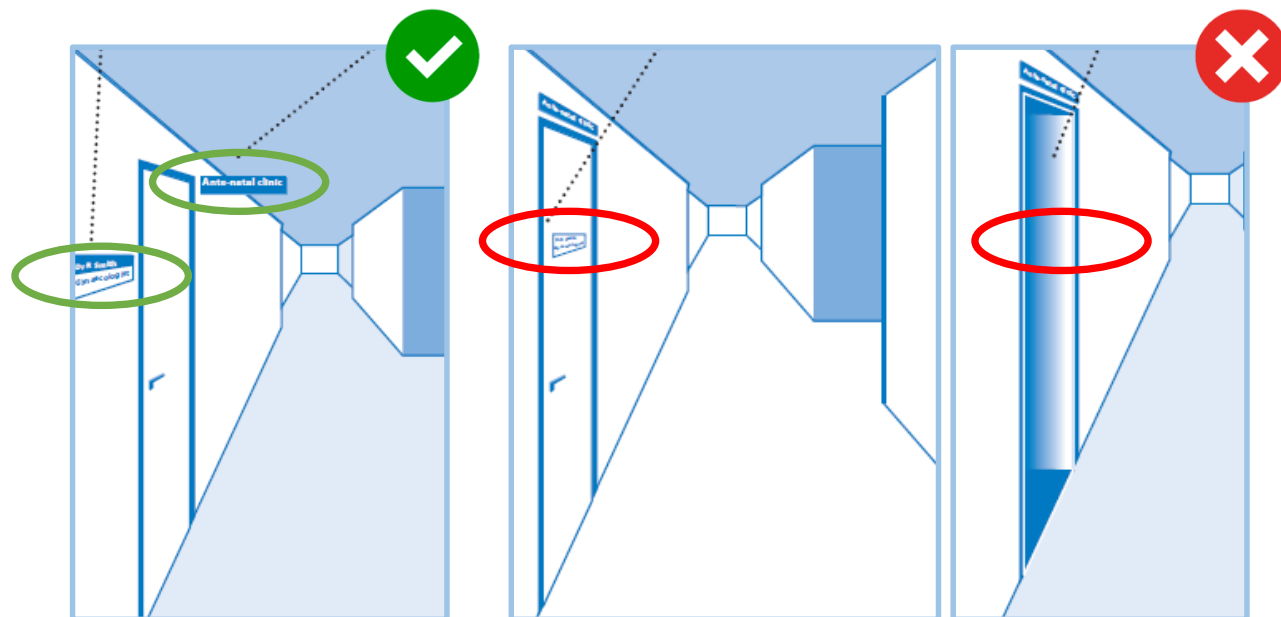
## Рекомендованные размеры указателей местоположения

75-100 мм		Внутренний указатель у конкретного кабинета (табличка)
75-120 мм		Внутренний указатель местоположения для пешеходов
200-250 мм		Внешний указатель местоположения для пешеходов и водителей
300 мм		Внешний указатель местоположения для зданий и отделений
500 мм		Внешний указатель местоположения для главных входов в здание и название МО

## Рекомендации



- Размещайте указатели так, чтобы они были заметны со всех ракурсов
- Они должны быть видны и понятны и пешеходам, и водителям. Например, можно разместить маленький указатель с такой же информацией на уровне глаз для пешеходов




- Внешние указатели местоположения должны быть подсвечены и видны в любое время суток
- При внутренней подсветке должен быть учтен высокий контраст между текстом и фоном
- Таблички у кабинетов надо размещать у двери на уровне глаз, а не на двери **(ЕСЛИ ОНА ОТКРЫТА, ТАБЛИЧКУ НЕ ВИДНО)**

## Справочные указатели


Часто в многоэтажных зданиях информация в справочных указателях группируется «по этажам». Есть свои плюсы и минусы:

**Плюсы:** позволяет посетителям увидеть, как много этажей в здании (что позволит им создать в голове мысленную модель здания, понять, что на каком этаже находится)

**Минусы:** посетитель вынужден прочесть кучу информации, прежде чем найдет необходимую (затрудняет быстрый поиск)



ПОЭТАЖНЫЙ УКАЗАТЕЛЬ	
ГИНЕКОЛОГ	1 ЭТАЖ
КАРДИОЛОГ	2 ЭТАЖ
ОТОРИНОЛАРИНГОЛОГ	1 ЭТАЖ
ОФТАЛЬМОЛОГ	4 ЭТАЖ
ТЕРАПЕВТ	3 ЭТАЖ



ПОЭТАЖНЫЙ УКАЗАТЕЛЬ	
ГИНЕКОЛОГ	1 ЭТАЖ
КАРДИОЛОГ	2 ЭТАЖ
ОТОРИНОЛАРИНГОЛОГ	1 ЭТАЖ
ОФТАЛЬМОЛОГ	4 ЭТАЖ
ТЕРАПЕВТ	3 ЭТАЖ

- Быстро и просто найти нужный пункт позволяет группировка по алфавиту
- Приветствуется также группировка по функционалу. Например, отделения/администрация/общественные места

Между пунктом назначения и этажом **не должно быть большого пробела!**



## Рекомендации

### Размещение справочных указателей

- В пунктах принятия решений, особенно вначале маршрута (зон регистратуры)
- У лифтов и лестничных пролетов, где люди выбирают/меняют этаж
- Внутри лифтов, чтобы убедиться, на каком этаже выходить

Сократите пространство между текстом и номером этажа/кабинета

Используйте единый стиль и дизайн для всех справочных указателей

Убедитесь, что этаж, на котором размещен указатель, выделен на нем визуально

Убедитесь, что у справочных указателей достаточно места, чтобы посетитель мог спокойно изучить информацию, не создавая затора

При группировке по алфавиту, в качестве первой буквы **не используйте букву определяемого слова**. Например:

Главный вход



Амбулатория



Главная регистратура





## Размещение указателей

### При размещении, учитывайте следующие факторы

- Ограничение пространства, на котором будет расположен указатель
- Возможные препятствия в местах, где будет размещен указатель
- Возможные трудности с подсветкой
- Дистанцию, с которой указатель можно будет увидеть
- Направления, с которых посетители увидят указатель
- Размещение информации в подходящем месте – чтоб не затормаживал движение

### Подходящее место для каждого типа указателей

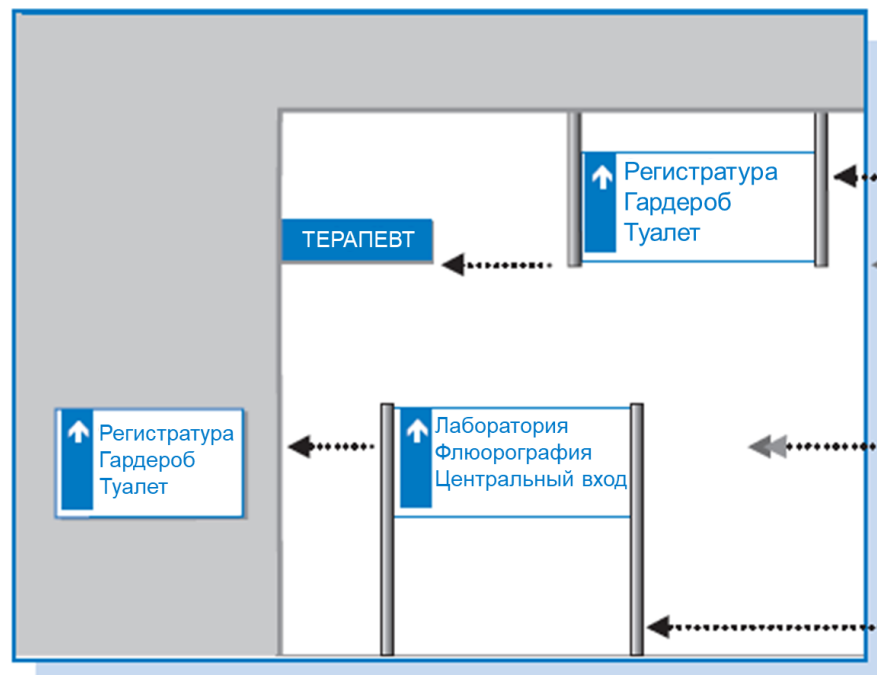
- Для пешеходов – на уровне глаз
- Для водителей – высоко с использованием большого шрифта



### РЕКОМЕНДАЦИИ

- Указатель должен быть видим и читаем отовсюду
- Не окружен барьерами (растения, машины, здания, постеры, посторонняя информация)
- Достаточно высоко, чтобы было удобно читать
- Не слишком низко
- Размещены логично (чтоб посетитель понимал, где искать нужную информацию)

# Размещение указателей



**Навесные.** Используются в здании с высотой потолков от 2500 мм и выше

**Выступающие.** Зачастую используются для обозначения кабинетов (отделений), расположенных вдоль прямого коридора

**Настенные.** Используются для любой информации. И внешние, и внутренние (как вне, так и внутри здания)

**Напольные.** Вне здания, для указателей местоположения и указателей направления

## Факторы, влияющие на правильный выбор типа размещения.

- Снаружи или внутри здания должен быть размещен указатель?
- Тип и количество информации, которая будет на указателе?
- Должен ли указатель быть легко изменяемым?
- Учтите угол, с которого указатель должен быть видим
- Дистанция, с которой указатель должен быть различим/понятен?
- Необходимая высота расположения указателя
- Как часто указатель будет обновляться/актуализироваться?
- Доступный бюджет и необходимое количество указателей





# Использование текста на указателях

## 3 ключевых вида указателей (при нанесении текста)

Одна общая панель



### Плюсы

- Дает больше свободы в дизайне
- Дешевле
- Подходит всем типам указателей
- Может быть любого размера

### Минусы

- Если меняется хотя бы один пункт, придется менять весь указатель

Ступенчатая панель



### Плюсы

- Подходит всем типам указателей
- Легко меняется по отдельности каждый сектор

### Минусы

- Размер сектора влияет на размер шрифта и дизайн
- При замене сектора, могут возникнуть сложности с цветами (особенно, если они выцвели)

Указательный столб



### Плюсы

- Легко меняется каждая дощечка по-отдельности
- Сразу воспринимается, как указатель направления

### Минусы

- Размер дощечки влияет на расположение указателя и размер шрифта

- Погодные условия влияют на дневной свет и, соответственно, на воспринимаемость указателей.
- Глянцевая поверхность указателя очень сильно влияет на восприятие указателя людьми с нарушениями зрения (в особенности) из-за бликов, которые появляются при попадании на нее любого света. Поэтому указатели должны быть матовыми (либо не более 15% глянца)
- Расположение указателя напротив окна или любого другого источника света также затруднит восприятие
- Указатели, которые подсвечиваются изнутри, очень четкие и легко воспринимаемые, но, когда подсветка не работает, они зачастую плохо воспринимаемы



### РЕКОМЕНДАЦИИ

- Посоветуйтесь со специалистом для измерения уровня подсветки по всей территории МО и для выбора эффективного, экономически удобного способа реализации подсветки, подходящего для вашего МО
- Убедитесь, что подсветка в любое время суток в течение всего года (и дневная обычная, и установленная система) работает как надо
- Используйте подсветку для выделения характерных особенностей(ориентиров) вашего МО
- убедитесь, что подсветка не вызывает бликов



## Что снижает разборчивость шрифта?



Не используем EXTRA BOLD, рекомендуется полужирный шрифт + не жирный для второстепенной информации



Шрифт, где один штрих - тонкий, другой - толстый, менее разборчив, чем шрифт, где одинаковые по толщине штрихи буквы



Шрифт с бросающимися в глаза засечками менее разборчив, чем шрифт без засечек



Шрифт, в котором СТРОЧНЫЕ буквы существенно ниже, чем заглавная - менее разборчивы



Выделенные курсивом слова трудно воспринимать. Особенно людям с нарушением зрения



## Что снижает разборчивость шрифта?



Использование всех прописных букв сокращает скорость и легкость чтения **особенно, если слово не одно**. Рекомендуемо использование прописной буквы в начале слова



Слабый цветовой контраст



Глянцевая поверхность отражает свет и усложняет восприятие



Слишком сокращенный межбуквенный интервал



## Шрифт для указателей



Рекомендуемые для использования на указателях шрифты:

Franklin Gothic

Frutiger

**Helvetica**

Univers

Health Alphabet



Не рекомендуемые для использования на указателях шрифты:

**Bodoni**

Bembo

Baskerville

Times New Roman

Walbaum



## Размеры шрифта для указателей

рекомендованные размеры при воспринимаемой визуальной дистанции,  
на примере шрифта Health Alphabet:

Высота строчных букв	Визуальная дистанция (при нормальном зрении) (6/9)	Визуальная дистанция (для слабовидящих) 6/60	Предлагаемый тип указателя
15 мм	До 7,5 метров	Не более 0,5 метров	Справочные указатели
30 мм	До 15 метров	Не более 1 метра	Указатели расположения двери
40 мм	До 20 метров	Не более 1,5 метров	Внутренние указатели местонахождения и направления
60 мм	До 30 метров	Не более 2 метров	Внутренние и внешние указатели
90 мм	До 45 метров	Не более 3 метров	Внешние указатели местонахождения и направления
120 мм	До 60 метров	Не более 4 метров	Указатели местонахождения
200 мм	До 100 метров	Не более 7 метров	Таблички (вывески)



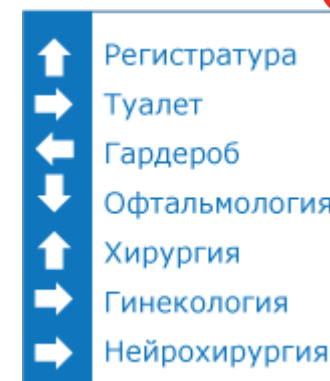
## Расположение текста и группировка

Старайтесь избегать длинных списков информации (более 4,5 слов) на указателях (кроме справочных указателей). Там, где это неизбежно, ключевая информация должна быть акцентирована.



Список пунктов назначения в справочном указателе может быть сгруппирован:

- По алфавиту
- По функционалу
- По направлению движения
- По этажам



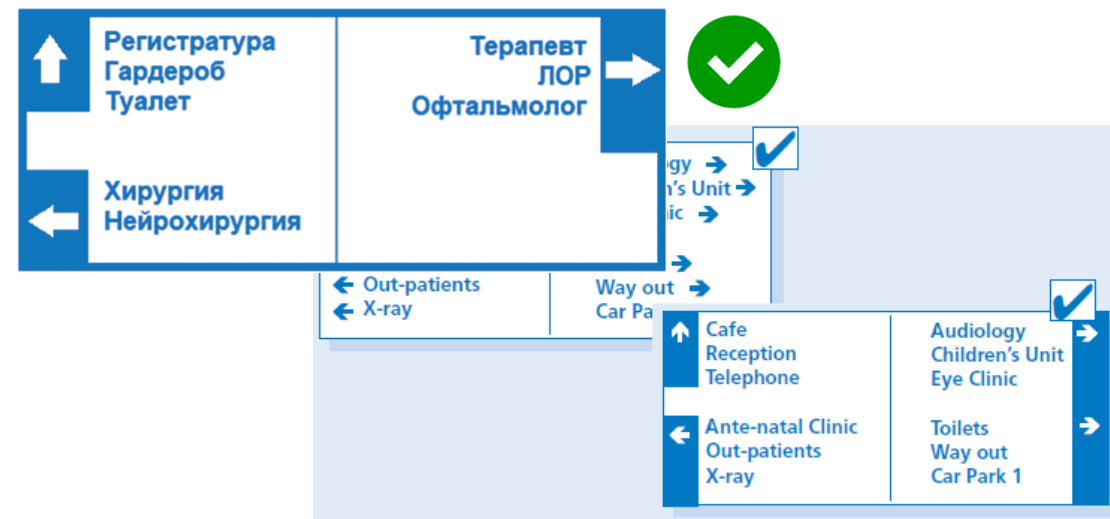
1. В одной группе – не более **5 пунктов** назначения
2. Пункты назначения **ВИЗУАЛЬНО** сгруппированы – используем линии, пустые пространства, цветовые гаммы
3. В информации, сгруппированной **по алфавиту или функционалу** проще ориентироваться, чем – по этажам



## Выравнивание текста и стрелки

Если в справочном указателе **БОЛЕЕ 5 направлений**, то:

- Выравниваем текст по левому краю
- Группируем в соответствии с типом указателя (по функционалу/алфавиту/местонахождению)
- Используем пустые пространства, чтобы разделить группы



### Расположение указательных стрелок

- Стрелки связаны с текстом, к которому относятся
- Четко указывают направление
- Между стрелкой и текстом минимум пустого интервала
- Четко и правильно выравнены

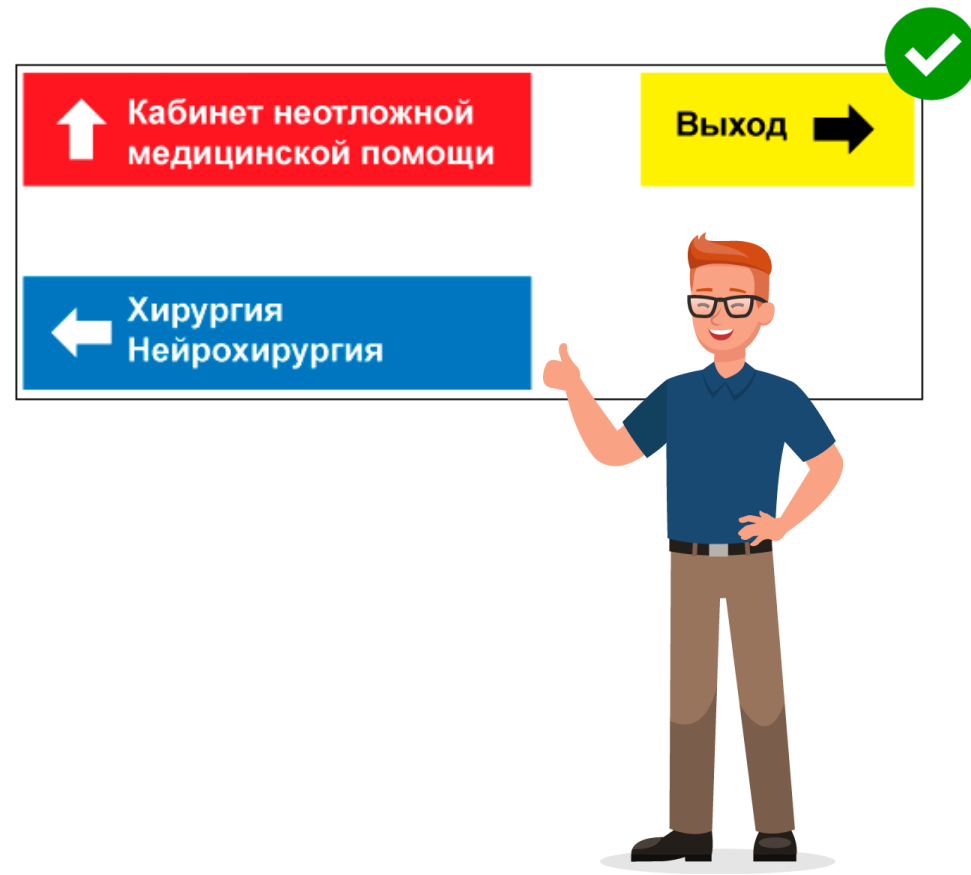






### Методы акцентирования внимания:

- Полужирный шрифт для выделения ключевой информации, и обычного – для второстепенной
- Высокий контраст между текстом и фоном для основной информации
- низкий – для второстепенной
- Яркий цвет для ключевой информации. Например, красный – для экстренной и неотложной помощи.
- Черный и желтый цвета надо использовать аккуратно, они часто используются для обозначения опасных мест
- Используйте цвет для выделений групп информации. Например, зона для персонала – один цвет, общественные места – другой.
- Большой шрифт для акцентирования важной информации

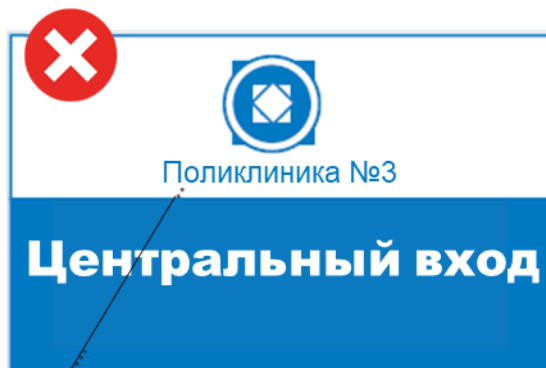




## Расставление акцентов

### ИЗБЕГАЙТЕ:

- Выделения слишком большого количества информации в одном указателе
- Использование красного цвета для какого-либо другого отделения, если в клинике есть отделение скорой/экстренной/неотложной помощи



Название клиники не читаемо.  
Пациент может не узнать логотип

### РЕКОМЕНДАЦИИ:

- Используйте полужирный и обычный шрифт для расставления акцентов
- Большой шрифт используйте для важной информации
- Старайтесь не использовать большой (полужирный) шрифт для менее значимой информации



**Использование нескольких языков или двойной терминологии на указателях зачастую необходимо, но влечет за собой:**

- Увеличение размера указателя
- Увеличение количества информации
- Рост стоимости указателя



**При использовании двойной терминологии/ двух языков:**

- Перевод на другой язык должен проверяться более, чем одним носителем языка
- Выберите, какой язык – основной. Нельзя выделять одинаково оба языка
- Аккуратно разделяйте два языка, при этом группируя их вместе
- Возможно, использование символики иногда может быть хорошей альтернативой языкам и терминам





## Репрезентативные символы

Отображают предмет, который обозначают

Стандартные для МО символы – международный стандарт ISO 7001:1990

Перед использованием новой символики ее надо протестировать

### ФАКТОРЫ эффективности символов:

- Насколько символ известен
- Насколько символ сложен
- Размер символа и расстояние, с которого его можно распознать
- Схожесть с другим символом

**Чтобы символ был эффективным, посетители должны понимать его значение. Этого можно достичь, включая символ в направляемую перед приемом информацию**

Символы должны быть легко описываемы, чтобы персонал использовать

### Все символы должны быть:

- Простыми
- Оформлены сплошным цветом
- Различимы с установленной дистанции
- Высококонтрастны относительно фона указателя
- Выполнены в одном стиле

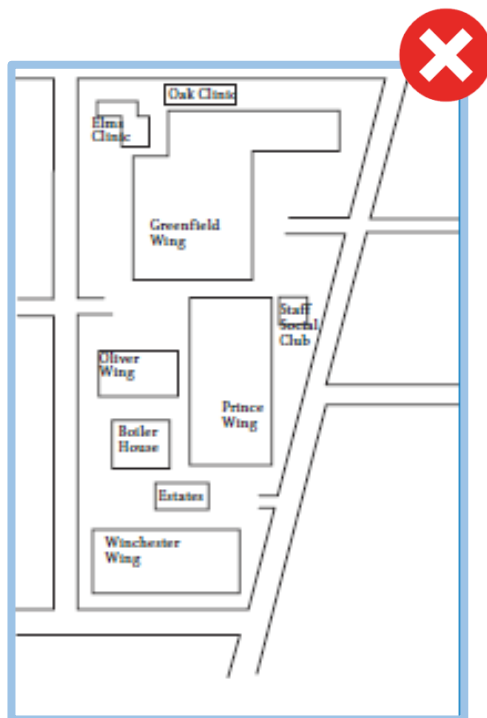


## Абстрактные символы

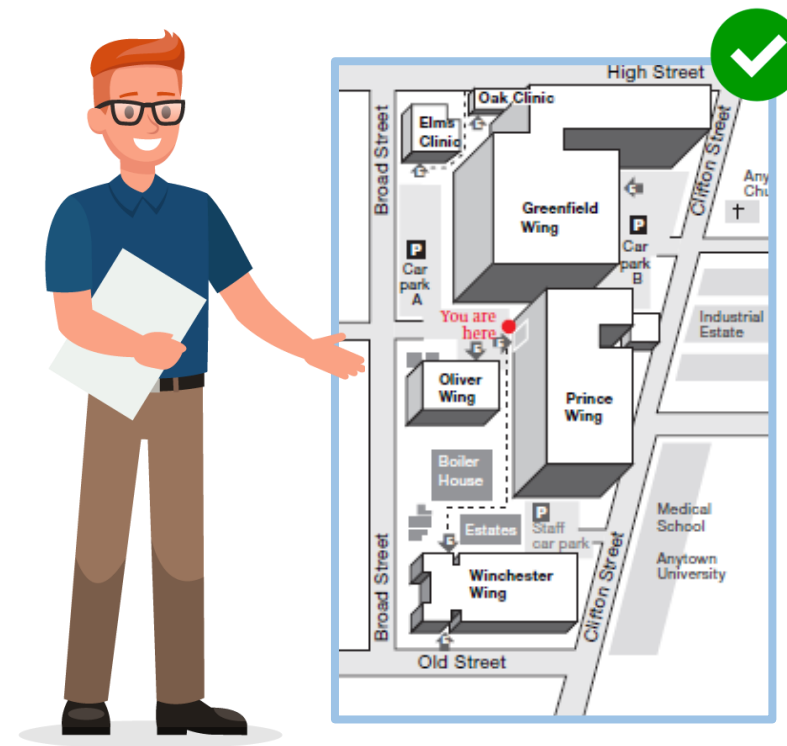
← Телефон  
← Гардероб  
Комната матери и ребенка →  
Регистратура →  
♿ Туалет →

→ Комната матери и ребенка  
→ Регистратура  
← Телефон  
→ Туалет ♿  
← Гардероб

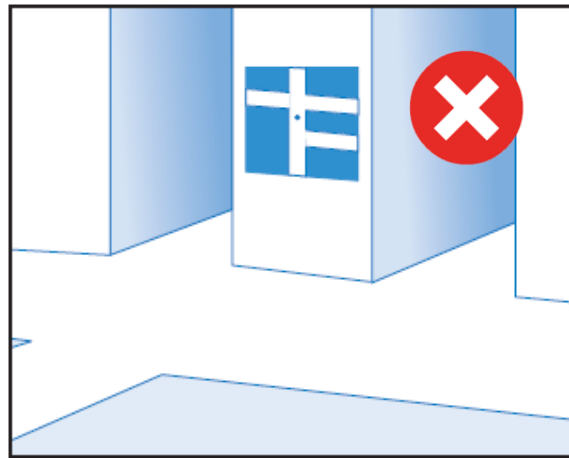
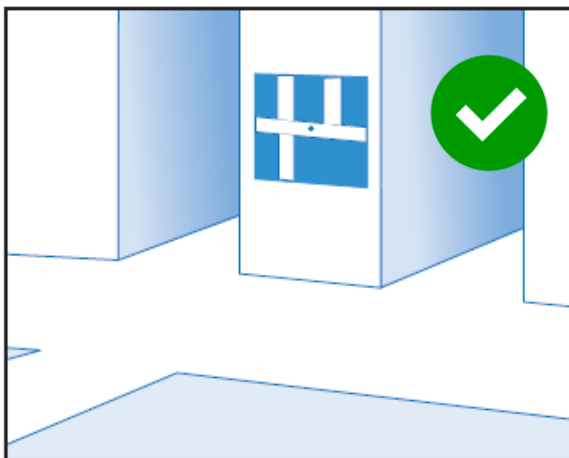
Символы должны быть размещены либо перед текстом, либо после, но **ОДИНАКОВО** для всех указателей



- Отметка «Ты находишься здесь»
- Использование иллюстраций
- Использование цвета
- Наличие ориентиров
- Уровень подсветки
- Размещение карты на всех пунктах принятия решений
- Если на территории МО есть несколько разных по высоте зданий, используйте **3D-диаграмму** для отображения разных уровней строений
- Если много пациентов с нарушением зрения, разместите тактильную карту

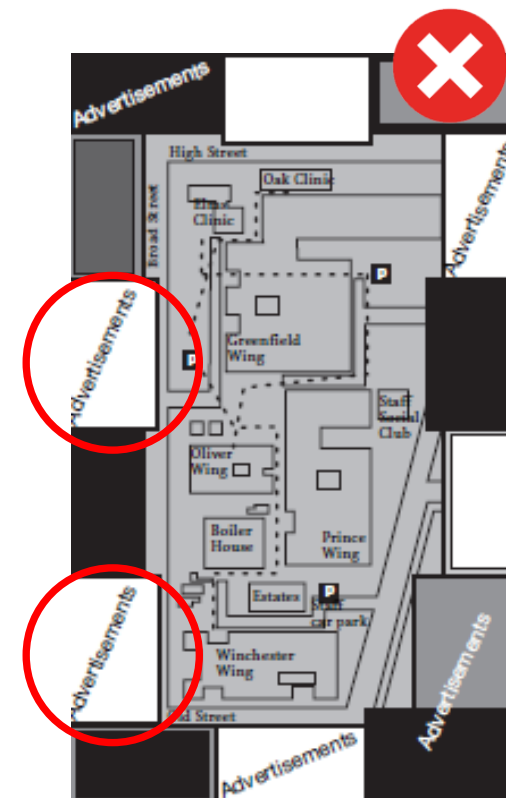


Карта должна **ПОЛНОСТЬЮ** совпадать с реальной местностью: детали/положение/и т.д.



*Карта «перевернута»  
относительно реального  
расположения дорог*

**Желательно  
отсутствие рекламы  
на карте.  
Если она  
необходима, то  
четко отделена от  
самой карты**





## Знаки безопасности

### РЕКОМЕНДУЕТСЯ:

- использование цветового решения с учетом высокой контрастности
- использование соответствующей формы знаков безопасности
- использование стандартных общепринятых знаков. Если используются другие, необходимо протестировать их восприятие
- не используйте не те цвета и формы знаков, которые обычно используются
- размещение знаков так, чтобы они были уместны, читаемы, правильно воспринимаемы
- не забывайте про указательные стрелки



### СТАНДАРТНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ ЦВЕТОВ



Красный с белым – «СТОП», «ЗАПРЕЩЕНО»



Желтый с черным – «ВНИМАНИЕ», «ВОЗМОЖНАЯ УГРОЗА»



Голубой с белым – «ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ ДЕЙСТВИЕ», «НАДЕТЬ СПЕЦ.ОБОРУДОВАНИЕ»



Зеленый с белым – безопасные условия, выход, первая помощь, спасательные точки



# Примеры стандартных знаков безопасности



 <b>P01</b> Запрещается курить	 <b>P02</b> Запрещается пользоваться открытым огнем и курить	 <b>P03</b> Генерал запрещение	 <b>P04</b> Запрещается тушить водой	 <b>P05</b> Запрещается использовать в качестве питьевой воды	 <b>P06</b> Доступ посторонним запрещен	 <b>P07</b> Запрещается движение средств напольного транспорта	 <b>P08</b> Запрещается прикасаться. Опасно	 <b>P09</b> Запрещается прикасаться. Опасно. Хватит под напряжением	 <b>P10</b> Не включать!	 <b>P11</b> Запрещается присутствие людей со специфической опасной деятельностью	 <b>P12</b> Запрещается загромождать проходы и (или) складывать	 <b>P13</b> Запрещается падать (спуск) людей по шапному стволу	 <b>P14</b> Запрещается вход (проход) с собаками	 <b>P15</b> Запрещается пользоваться электронными приборами	 <b>P16</b> Запрещается присутствие людей, имеющих металлические имплантаты	 <b>P17</b> Запрещается разбрызгивать воду
 <b>P18</b> Запрещается пользоваться мобильным телефоном или персональной рацией	 <b>P21</b> Запрещается (прочеи опасности или опасные действия)	 <b>P27</b> Запрещается иметь при (на) себе магнитные предметы (часы и т.п.)	 <b>P30</b> Запрещается принимать пищу	 <b>P32</b> Запрещается подходить к знаменитым оборудованию с помощью дистанции большой величины	 <b>P33</b> Запрещается брать руками. Силуэтная масса (указание)	 <b>P34</b> Запрещается пользоваться лифтом для пользования (спуска) людей	 <b>W01</b> Пожароопасно. Легко воспламеняющиеся вещества	 <b>W02</b> Взрывоопасно	 <b>W03</b> Опасно. Ядовитые вещества	 <b>W04</b> Опасно. Едкие и коррозионные вещества	 <b>W05</b> Опасно. Радиоактивные вещества или ионизирующее излучение	 <b>W06</b> Опасно. Возможное падение груза	 <b>W07</b> Внимание. Автоугрозы	 <b>W08</b> Опасность поражения электрическим током	 <b>W09</b> Внимание. Опасность (прочие опасности)	 <b>W10</b> Опасно. Лазерное излучение
 <b>W11</b> Пожароопасно. Окислитель	 <b>W12</b> Электromagnetic поле	 <b>W13</b> Внимание. Магнитное поле	 <b>W14</b> Осторожно. Малоопасное препятствие	 <b>W15</b> Осторожно. Возможность сползания с высоты	 <b>W16</b> Осторожно. Биологическая опасность (инфекционные вещества)	 <b>W17</b> Осторожно. Холод	 <b>W18</b> Осторожно. Опасно для здоровья (защитные вещества)	 <b>W19</b> Газовый баллон	 <b>W20</b> Аммуниционные баллоны	 <b>W22</b> Осторожно. Режущие валы	 <b>W23</b> Внимание. Опасность зажима	 <b>W24</b> Осторожно. Возможно опрокидывание	 <b>W25</b> Внимание. Автоматическое включение (вспучивание) оборудования	 <b>W26</b> Осторожно. Горячая поверхность	 <b>W27</b> Осторожно. Возможно травмирование рук	 <b>W28</b> Осторожно. Скользко
 <b>W29</b> Осторожно. Возможно загибание между радиационными экранами	 <b>W30</b> Осторожно. Опасное прохождение (прохода)	 <b>D01</b> Пункт (место) приема пищи	 <b>D02</b> Питьевая вода	 <b>D03</b> Место отдыха	 <b>EC01</b> Аптека первой медицинской помощи	 <b>EC02</b> Средства выхода (эвакуационные порожки)	 <b>EC03</b> Пункт приема телескопических процедур (диритивы)	 <b>EC04</b> Пункт обработки глаз	 <b>EC05</b> Медицинский кабинет	 <b>EC06</b> Телефон связи с медицинским пунктом (скорой медицинской помощи)	 <b>F01-01</b> Направляющая стрелка	 <b>F01-02</b> Направляющая стрелка под углом 45°	 <b>F02</b> Пожарный кран	 <b>F03</b> Пожарная лестница	 <b>F04</b> Отопитель	 <b>F05</b> Телефон для использования при пожаре
 <b>F06</b> Место размещения несложных средств протекторной защиты	 <b>F07</b> Пункт водоразборный	 <b>F08</b> Пункт структурный стол	 <b>F09</b> Пункт подает	 <b>F10</b> Кнопка включения (система) локальной автоматики	 <b>F11</b> Пункт оповещения пожарной тревоги	 <b>M01</b> Работать в защитных очках	 <b>M02</b> Работать в защитной маске (шлем)	 <b>M03</b> Работать в защитных наушниках	 <b>M04</b> Работать в средствах индивидуальной защиты органов дыхания	 <b>M05</b> Работать в обуви	 <b>M06</b> Работать в защитных перчатках	 <b>M07</b> Работать в защитной одежде	 <b>M08</b> Работать в защитной шапке	 <b>M09</b> Работать в предохранительном поясе	 <b>M10</b> Проход здесь	 <b>M11</b> Обязан приспосабливать зрение (прочие предостережения)
 <b>M12</b> Перезагрузить по надписи барьеру	 <b>M13</b> Отключить штепсельную вилку	 <b>M14</b> Отключить работу	 <b>M15</b> Курить здесь	 <b>E01-01</b> Выход здесь (левосторонний)	 <b>E01-02</b> Выход здесь (правосторонний)	 <b>E02-01</b> Направляющая стрелка	 <b>E02-02</b> Направляющая стрелка под углом 45°	 <b>E13</b> Направление к эвакуационному выходу по лестнице вниз (левосторонний)	 <b>E14</b> Направление к эвакуационному выходу по лестнице вниз (правосторонний)	 <b>E15</b> Направление к эвакуационному выходу по лестнице вверх (левосторонний)	 <b>E16</b> Направление к эвакуационному выходу по лестнице вверх (правосторонний)	 <b>E17</b> Для доступа войти здесь	 <b>E18</b> Открывайте давлением от себя	 <b>E19</b> Открывайте давлением на себя	 <b>E20</b> Для отправления сидеть	 <b>E21</b> Пункт (место) сбора
 <b>E03</b> Направление к эвакуационному выходу направо	 <b>E04</b> Направление к эвакуационному выходу налево	 <b>E05</b> Направление к эвакуационному выходу направо вверх	 <b>E06</b> Направление к эвакуационному выходу налево вверх	 <b>E07</b> Направление к эвакуационному выходу направо вниз	 <b>E08</b> Направление к эвакуационному выходу налево вниз	 <b>E09</b> Указатель двери эвакуационного выхода (левосторонний)	 <b>E10</b> Указатель двери эвакуационного выхода (левосторонний)	 <b>E11</b> Направление к эвакуационному выходу прямо (левосторонний)	 <b>E12</b> Направление к эвакуационному выходу прямо (правосторонний)	 <b>ВЫХОД</b> Указатель выхода	 <b>запасный ВЫХОД</b> Указатель запасного выхода					