

STOCKHOLMS SJUKHUS

locum.
VÄRDEN FÖR VÄRDEN

KONCEPTPROGRAM

Sjukhusentréer Stockholms läns landsting
Ljust och fräscht, helt och rent

locum.

VÄRDEN FÖR VÄRDEN



VI ÄR EN DEL AV
STOCKHOLMS
LÄNS LANDSTING

KONCEPTPROGRAM FÖR SJUKHUSENTRÉER INOM STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

Text och produktion: Locum AB, 2013

Illustrationer och foto: Locum AB, White arkitekter AB

Grafisk formgivning: Locum AB

KONTAKTPERSON OCH ANSVARIG FÖR KONCEPTPROGRAMMET

Louise Ahlqvist, Locum AB

Telefonnummer: 08 - 123 170 64

E-post: louise.ahlqvist@locum.se

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

KONCEPTPROGRAM Sjukhusentréer	4
Bakgrund	
Syfte	
Mål	
Begränsningar	
INLEDNING.....	5
Sjukhusentré.....	6
Trygg och välkomnande	
Entrén - första intrycket	
Funktionerna i sjukhusentrén	
Gångstråken	
Information	
Servicecenter	
Serviceutbudet i sjukhusentrén	
Butikerna	
Sittplatser	
UTFORMNING OCH MATERIALVAL.....	16
BAKGRUND TILL KONCEPTPROGRAMMET.....	17

KONCEPT FÖR SJUKHUSENTRÉER INOM STOCKHOLMS LÄN

BAKGRUND

Entrén till en byggnad är viktig. Den ger besökaren ett första intryck genom utformning, serviceutbud och bemötande.

I detta konceptprogram presenteras idéer och lösningar som sammantagna utgör en strategi för utformning av och innehåll i sjukhusentréer i Stockholms läns landsting. En sådan strategi har inte tidigare funnits, vilket avspeglas i en variation av utformning, service och kommersiellt utbud i olika befintliga sjukhusentréer.

De befintliga sjukhusentréerna behöver ses över. Utformningen och innehållet i nya sjukhusentréer ska vila på en genomtänkt grund. Ett konceptprogram för sjukhusentréer underlättar detta arbete.

SYFTE

Detta konceptprogram syftar till att vägleda Locums medarbetare vid planering och utformning av sjukhusentréer inom landstingets fastigheter.

Det ska vara styrande vid upprustning, utformas så att fortsatt utveckling av fastigheten inte begränsas och kunna tillämpas på alla sjukhusentréer oavsett storlek.

MÅL

En sjukhusentré ska av besökaren uppfattas som välkomnande och överblickbar.

Service och kommersiellt utbud i en sjukhusentré ska av besökare, patienter och anställda motsvara det förväntade.

BEGRÄNSNINGAR

Detta konceptprogram beskriver service och utformning av entréhallar på Stockholms läns sjukhus. Konceptprogrammet beskriver inte utemiljön.

INLEDNING

ENTRÉN GER FÖRSTA INTRYCKET

Det finns en neutral plats i gränlandet mellan vård och samhället utanför, en plats där besökaren ännu inte är patient eller anhörig.

Med detta som utgångsläge och med stor respekt för de olika situationer besökaren kan befinna sig i, utformas Stockholms läns sjukhusentréer.

Entréerna är det första som patienter, närstående, studenter och personal möter på våra sjukhus. De kommer till sjukhusen av olika anledningar och de har olika behov. I detta konceptprogram beskrivs de funktioner och den service som besökare och personal kan tänkas behöva under sin vistelse på sjukhuset.

TILLÄMPNING

Detta konceptprogram kan appliceras i befintliga och nya sjukhusentréer.

Varje sjukhus förutsättningar och behov utgör grunden till hur de olika funktionerna och serviceutbud anpassas till varandra.

Alla bilder i konceptprogrammet är skissbilder på hur en entré kan utformas. Varje sjukhus har speciella förutsättningar att ta hänsyn till.



Skissbild

BILD White arkitekter

SJUKHUSENTRÉN

SJUKHUSENTRÉN UTFORMAS SÅ ATT DEN KÄNNES TRYGG OCH VÄLKOMNANDE

TRYGG

Entréhallens olika funktioner placeras så att de är synliga från entrédörren.

Att ge besökaren en god överblick över entréhallen och dess olika funktioner bidrar till en ökad känsla av trygghet i sjukhusentrén.

Entréhallarna förses med ett bemannat servicecenter samt tydlig och lättillgänglig information om sjukhusets verksamheter vilket hjälper besökaren att hitta rätt inom sjukhuset.

Tryggheten i rummet förstärks genom god belysning och öppna ytor.



VÄLKOMNANDE

Personer som kommer till sjukhuset känner sig välkomna och hittar rätt.

Ett bemannat servicecenter välkomnar besökare och personal. Det välkomnande och professionella bemötandet förstärks av en ljus och välvårdad entréhall.

Entréhallen utformas för att förenkla personflöden. Det ska vara effektivt för de som vet var de ska och lätt att söka information för desom behövs.

Naturligtvis har alla tillgång till den fysiska miljön och den service sjukhuset erbjuder, oavsett funktionshinder.

SJUKHUSENTRÉN

Sjukhusentrén utformas så att det skapas en attraktiv miljö där patienter, anhöriga och personal gärna vistas.



BILD White arkitekter

TRÄFFPUNKT FÖR PATIENTER OCH ANHÖRIGA

Patienter och anhöriga har vanligtvis begränsad lokalkännedom. De besöker sjukhuset tillfälligt eller vid återkommande tillfällen.

Det grundläggande behovet är att hitta till den verksamhet man söker och därefter lämna sjukhuset.

Särskilt viktig service för patienter och anhöriga är:

- Servicecenter/information
- Apotek
- Toalett
- Färdtjänst/taxi
- Sittplatser
- Café

ETT SERVICECENTER FÖR PERSONAL

Personalen på sjukhuset har normalt god lokalkännedom. Sjukhusentrén är en del av personalens arbetsmiljö, varför utformningen av denna är viktig.

Särskilt viktig service för personalen på sjukhuset är:

- Servicecenter/information
- Restaurang
- Apotek
- Minilivs
- Uttagsautomat
- Sittplatser

ENTRÉN – FÖRSTA INTRYCKET



Skissbild

Innanför entrén ser besökare och personal det bemannade servicecentret, informationstavlan, sittplatserna, toaletten samt caféet och kan skönja vårdverksamheterna i bakgrunden.

BILD White arkitekter

BESÖKARENS UPPLEVELSE AV ENTRÉN

När besökare och personal kliver in i entrén får de en god överblick av entréhallen och dess funktioner.

Besökare och personal får ett personligt bemötande av det bemannade servicecentret och tydlig information finns om de olika verksamheterna på sjukhuset.

Naturliga gångstråk har förstärkts med till exempel belysning och tydliga målpunkter.

Entrén upplevs som lugn och trygg genom att bevara hela ytor, dölja de installationer som besökare och personal inte har behov av och välja möbler och material som skapar en enhetlig gestaltning i rummet.

Vid utformningen tar vi vara på naturligt dagsljus och vid brist på detta tillförs artificiellt ljus i större omfattning för att skapa trygghet.

Den välvårdade entréhallen upplevs som trygg och välkomnande.

FUNKTIONERNA I SJUKHUSENTRÉN

SJUKHUSENTRÉN SOM TORG

Entréhallen utformas som en vårdfri zon som på ett naturligt sätt leder besökare och personal till verksamheter inom sjukhuset. Vårdfunktioner med hög besöksfrekvens kan med fördel placeras i direkt anslutning till entréhallen.

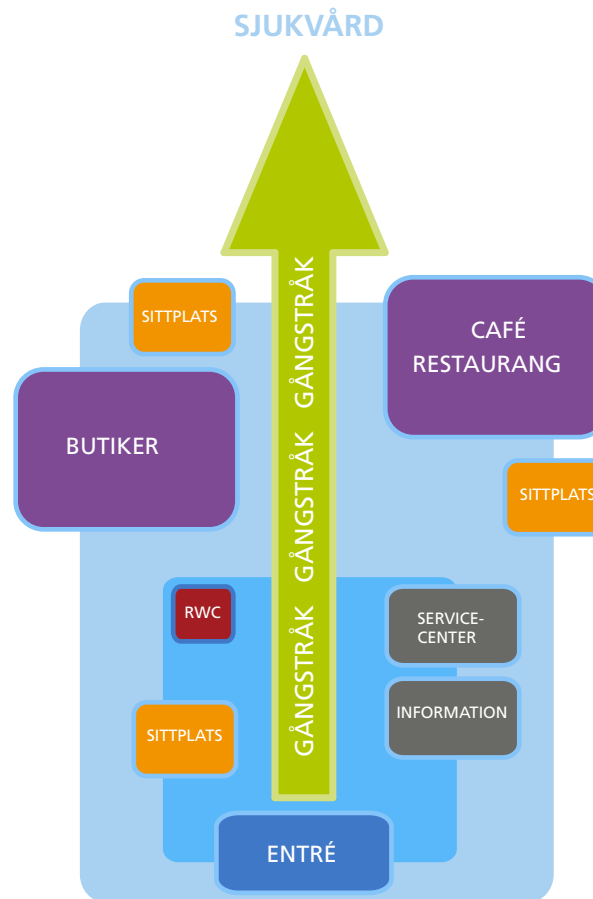
I sjukhusets entré inryms en rad olika funktioner som stödjer de aktiviteter som pågår i entrén:

- Servicecenter
- Information om och orientering till sjukhusets verksamheter
- Sittplatser
- Toalett
- Mat och dryck (café/restaurang/varuautomat)

Butiker såsom:

- Apotek (läkemedel)
- Uttagsautomat
- Kiosk

Förutom konkreta funktioner fungerar också entréhallen som en transportyta till sjukhusets olika verksamheter.



SJUKHUSENS OLIKA FÖRUTSÄTTNINGAR

Samtliga sjukhus förses med basutbudet bestående av:

- Servicecenter
- Information om sjukhusets verksamheter
- Sittplatser
- Toalett
- Mat och dryck
- Receptfria läkemedel

Därutöver varierar serviceutbudet beroende på behov på sjukhusen.

Samband och placering av entréhallens funktioner utformas utifrån sjukhusets förutsättningar. Dock ska servicecenter, information, sittplatser och toalett alltid placeras i direkt samband till entrén.

Gångstråk förstärks i den arkitektoniska utformningen genom till exempel belysning för att underlätta orienteringen för besökare.

GÅNGSTRÅKEN

ENTRÉHALLEN SOM TRANSPORTYTA

Entréhallen är i sig ingen funktion som besökare och personal söker sig till, utan det är servicen och funktionerna som efterfrågas. Det är dock en plats där många uppehåller sig.

Entréhallens funktion är att leda människor dit de har sina huvudsakliga ärenden. Funktioner inom eller i direkt anslutning till entréhallen kan vara servicecenter, informationstavla, hissar, trappa, apotek, vårdverksamhet, café eller restaurang. Gångstråken till de olika funktionerna förstärks för att underlätta orienteringen.

Gångstråk kan förstärkas på en mängd olika sätt. Ett vanligt och effektivt sätt är att arbeta med belysning och målpunkter, se exempel intill.

Läs mer om målpunkter i fastigheten i Locums "Riktlinjer för skyltning".



Gångstråk förstärkt med takbelysning och målpunkter (skyltar) på Sabbatsbergs sjukhus.

INFORMATION

INFORMATION TILL BESÖKARE

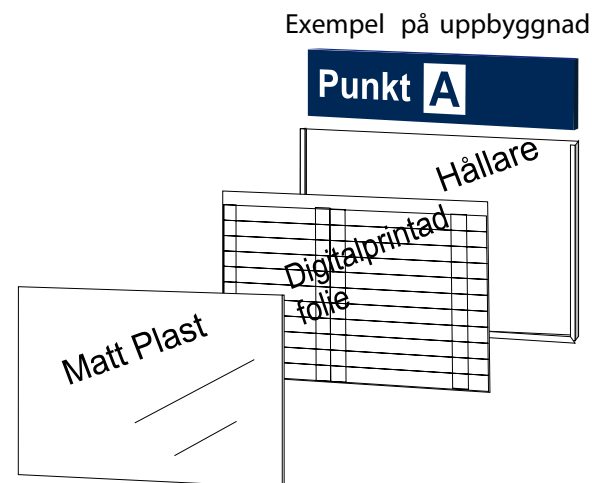
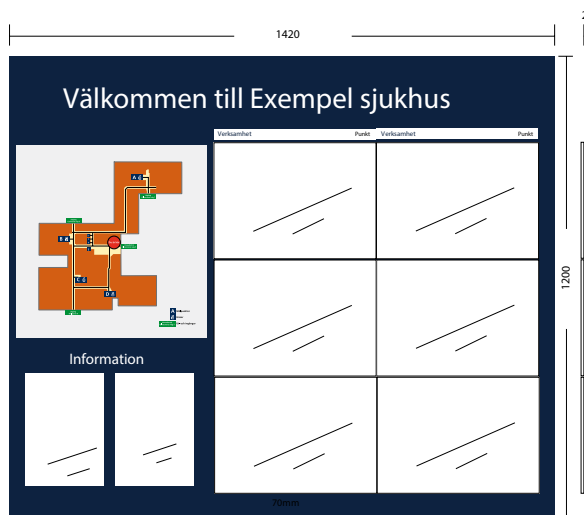
En besökares primära behov vid ankomst till sjukhuset är att hitta till den verksamhet man söker och därefter lämna sjukhuset. Många gånger har besökaren inte någon tidigare lokalkännedom varför information om hur man hittar till sjukhusets verksamheter är central.

Sjukhusens entréer utrustas med en orienteringstavla som ger information om fastighetens utformning och verksamheters placering däri. Orienteringstavlan och övrig skyltning beskrivs i Locums "Riktlinje för Skyltning".

Som komplement till orienteringstavlan kan verksamhetsinformation och annan information ges via digital skyltning, exempelvis:

- Digital orienteringstavla
- Digital fastighetsinformation
- Trafikinformation från SL

Information om sjukhuset och dess verksamheter samlas till en och samma plats för att ge besökaren överblick och trygghet över tillgänglig information.



PLACERINGSPRINCIPER

Skyltar placeras där man kan förvänta sig att de finns utan att störa flödet i entréhallen.

Vid placeringen är det viktigt att tänka på att skyltarna läses på olika sätt, bland annat beroende på eventuella funktionsnedsättningar. Personer med synnedsättning kan behöva komma nära skylten medan personer med kognitiv funktionsnedsättning kan behöva studera skylten under längre tid.

SERVICECENTER

NAVET I SJUKHUSENTRÉNS SERVICEUTBUD

Ett bemannat servicecenter bidrar till att förmedla en trygg och välkomnande upplevelse till besökaren.

Servicecentrets primära funktion är att ge information och hänvisning till sjukhusets besökare. Öppettider är därmed anpassade efter sjukhusets verksamheter.

BASERBJUDANDET I SERVICECENTRET ÄR:

- Information om och hänvisning till sjukhusets verksamheter
- Uppdatering av informationstavlor
- Att bistå besökare att ringa andra servicefunktioner så som taxi eller färdtjänst
- Kundservice för sjukhusverksamheter
- Lås- och passagehantering

Serviceutbudet kompletteras utifrån besökare, personal och sjukhusets behov till exempel konferensservice, väktare och kassahantering.

SERVICECENTRET SOM KVALITETSSTÄMPEL

Servicecentret har också en kvalitetsuppgift utifrån sin konstanta närvaro i entréhallen: att se till och kontrollera att det är helt och rent, snyggt och fräscht i entrén.

Ett bemannat servicecenter välkomnar besökare och personal.



Skissbild

Servicecentret bestyckas med ljusgrå fondvägg (NCS S 2002-Y), Locums receptionsdisk (mörkgrå/björk), sjukhusets namn, skylt med Locums logotyp och klocka.

BILD White arkitekter

SERVICEUTBUDET I SJUKHUSENTRÉN

SJUKHUSENTRÉN SOM SERVICEPLATTFORM

Sjukhusets entré kommer att fungera som en serviceplattform för såväl personal och besökare. I entréhallen finns ett serviceutbud som är anpassat efter sjukhusets aktuella behov.

BASUTBUD

Samtliga sjukhus inom Stockholms län förses med ett basutbud, det vill säga den service som ska finnas tillgänglig i alla sjukhusentréer.

Utifrån identifierade behov från besökare och personal i sjukhusen har följande basutbud utformats:

- Bemannat servicecenter som bland annat erbjuder:
 - Information om och hänvisning till sjukhusets verksamheter
 - Telefon/Färdtjänsttelefon
 - Rullstolar för utlåning
 - Parkeringstillstånd för personal
- Sittplatser med intilliggande toalett
- Informationstavlor
- Mat och dryck
- Läkemedel (receptfria)
- Defibrillator
- Accessoarer som:
 - Entrématta med Locums logotyp
 - Papperskorgar med sortering
 - Tidningsställ

UTÖKAT UTBUD

Utöver basutbudet kan sjukhusentréerna förses med ett utökad serviceutbud anpassat efter de behov och den efterfrågan som finns i det aktuella sjukhuset.

Ett utökad servicecenter kan erbjuda bland annat:

- Konferensservice
- Ledsagning
- Kassahantering
- Väktare
- Apotek
- Café
- Restaurang
- Varuautomat
- Kiosk
- Uttagsautomat
- Postlåda
- SL-info
- WI-FI

DIMENSIONERING AV SERVICEUTBUD

För att fastställa sjukhusets behov av service, lämplig placering samt inbördes samband av dessa funktioner genomförs behovsanalys och förstudie.

BEHOVSANALYS

I Behovsanalysen beskrivs behovet av olika funktioner i entréhallen: vad behövs utöver basutbudet? Underlag för analysen kan exempelvis vara besöksstatistik eller önskemål från personal och besökare.

En behovsanalys innehåller:

- Hur behoven ser ut?
- Vad ska uppnås? Mål?
- Vilka styrande krav och förutsättningar finns?
- Vilka begränsningar och risker finns?

FÖRSTUDIE

Förstudien syftar till att ta fram alternativa lösningar på de i behovsanalysen identifierade behoven. Lösningarna utvärderas utifrån valda bedömningskriterier exempelvis personflöden, överblick och samband mellan funktioner. Efter utvärdering väljs den lösning som bäst uppfyller bedömningskriterier och mål.

BUTIKERNA

KOMPLETTERANDE SERVICE

Besöket på sjukhuset förbättras för besökare och personal genom att erbjuda en service som kompletterar sjukhusets verksamheter.

Entréhallen förses med ett kommersiellt utbud så som kiosk, restaurang, café, apotek eller uttagsautomat. Varje sjukhus enskilda behov styr utbudet och dess öppettider.

Gemensamt för samtliga entréer är att där alltid ska finnas möjlighet att köpa mat och dryck samt läkemedel. I dess minsta form leveras detta genom en varuautomat och läkemedelsautomat. Vid ett större behov etableras café och/eller restaurang, kiosk och apotek.

Leverantörer och utbud kan kombineras på en mängd olika sätt som anpassas till efterfrågan på sjukhuset.



BILD White arkitekter, Apoteket Hjärtat, Hornstull

ENHETLIGT INTRYCK

För att skapa en enhetlig miljö i entréhallarna är angränsande partier till exempelvis butiker utformade på ett enhetligt sätt, anpassade till hela entréhallens gestaltning. Innanför dessa avgränsningar, i den enskilda butikslokalen, utformar hyresgästen i samråd med Locum interiören i sin lokal. Exempelvis annonseras varumärkesskyltar inte i entréhallen.

I de kommersiella lokalerna i entréhallen finns inga specifika vårdhygieniska aspekter vid utformning och val av material. Naturligtvis utformas lokalerna så att alla har tillgång till den fysiska miljön, oavsett funktionshinder.

SITTPLATSER

Sittplatserna på sjukhuset är inbjudande och utformas utifrån behov.



VÄNTAN PÅ AVFÄRD

I direkt samband till entréfunktionen och med god överblick mot angöringsplats placeras sittplatser; i första hand för väntan på avfärd med färdtjänst eller taxi.

Besökaren känner sig trygg i att de hittar sin transport och transportören hittar sin passagerare snabbt.



AVSKILDA PLATSER

I närheten av entréhallen eller i en mer avskild del placeras sittplatser för privata stunder och enskilda samtal.



MED EN GOD KOPP KAFFE

I anslutning till sjukhusets café eller intill sjukhusets varuautomat finns sittplatser för väntan innan, mellan eller efter vårdbesöket. Ytan kan också ge miljöombyte för inneliggande patienter eller paus för personalen.

Sittplatsen förses med fördel med ett akvarium eller liknande för att skapa en attraktiv sysselsättning för besökande barn.

UTFORMNING OCH MATERIALVAL

ENTRÉHALLEN – ETT RUM

Sjukhusentrén utformas så att det skapar en attraktiv miljö där patienter, anhöriga och personal gärna vistas.

Entréhallen utformas som **ett** rum med enhetliga och väl kombinerade materialval för golv, väggar, tak, dörrar, glaspartier och möbler samt accessoarer.

Vid utformningen av entréhallen tar vi hänsyn till byggnadens karaktärsdrag och tar till vara byggnadens tekniska, historiska, kulturhistoriska, miljömässiga och konstnärliga värden. Balansen mellan det moderna och det historiska är viktig och bedöms för respektive sjukhus.

BELYSNINGEN – EN AVGÖRANDE FAKTOR

Belysningen i entréhallen har en viktig funktion. Den ger trygghet, hjälper till i orienteringen och är väsentlig då vi skapar en välkomnande miljö. Dessa parametrar tillsammans med en god energihushållning ligger till grund för ljussättningen i sjukhusentréerna.



Skissbild

BILD White arkitekter

PRODUKT OCH MATERIALVAL

Produkter och material väljs utifrån ett hållbarhetsperspektiv med hänsyn till funktion, kvalitet, tillgänglighet samt miljö- och hälsosynpunkt. Produkter och material i sjukhusentrén har inga vårdhygieniska krav ställda på sig.

BAKGRUND TILL KONCEPTPROGRAMMET

ARBETSGRUPP FÖR KONCEPTPROGRAMMET

En arbetsgrupp från Locum har tagit fram konceptprogrammet för entréer. Gruppen har bestått av Björn Övermark, Kundchef kommersiella lokaler, Johan Lausing, Direktör AO Facility Management och Louise Ahlqvist, Lokalutvecklingschef och projektledare för detta koncept.

Till gruppen har knutits sakkunniga inom olika specialistkompetenser: Emma Kinch, Fastighetsutvecklingsdirektör Locum, Christina Lorenzen, Lokalutvecklare Locum, Agneta Sjögren, Specialist vårdhygien Locum och Per Karlsson, Specialist tillgänglighet Locum.

REFERENSMATERIAL

Behovsanalys – entréer Närsjukhus, dat. 2012-04-16 av Berghus AB.

”Specialistcentrum” dat. 2012-03-09 av Niras och BSK Arkitekter.

Samråd med Locums samverkansråd med pensionärsorganisationer.

Examensarbete KTH **”Projekt Entrékoncept”**, januari 2010.

Enkät svar från sjukvårdspersonal, nov/dec 2012.

Locum AB är en av Sveriges större fastighetsförvaltare med ett fastighetsbestånd på cirka 2,1 miljoner m² lokaler i Stockholms län. Bland hyresgästerna dominerar sjukvården i länet. Locum AB ägs av Stockholms läns landsting.



VÅRDEN FÖR VÅRDEN

Östgötagatan 12 • Box 17201 • 104 62 Stockholm
Telefon 08-123 170 00 • Fax 08-694 72 10
E-post locum@locum.se
www.locum.se



VI ÄR EN DEL AV
STOCKHOLMS
LÄNS LANDSTING