

KONCEPTPROGRAM

För receptions/Kassadisk för alla





FÖRORD



Konceptprogram för Locums Receptions/ kassadisk för alla

Detta koncept för receptionsdiskar är framtaget av Locums projektavdelning, enheten för Lokaldesign samt Projektledning 2.

Dokumentet presenterar utvecklingsarbetet och resultatet av arbetet med Locums receptions-kassadisk för alla.

För att svara mot de tillgänglighetskrav som samhället ställer på fastighetsägaren via lagstiftning ska Locums receptionsdisk användas i projekt som omfattar lokalernas allmänna ytor.

En receptionsdisk på förhyrd yta kan ligga inom lokalernas allmänna delar och ska därför vara tillgänglig. Även beställarens kravdokument, gentemot verksamheten, lyfter fram tillgängligheten, till och i lokalerna, varför Locums receptions-kassadisk för alla kan vara en enkel lösning för att tillgodose kraven.

Utöver ovanstående krav är diskarna framtagna för att skapa en god och säker arbetsmiljö, även enligt SLL:s högt ställda krav på miljö, hygien och säkerhet.

Text och produktion: Locum AB

Sammanställning av rapport: Locum AB och HMXW arkitekter AB

Illustrationer: Locum AB och HMXW arkitekter AB

Kontaktperson och ansvarig för konceptprogrammet

Ylva Kamperin Locum AB

Telefon: 08-123 171 38

E-post: ylva.kamperin@locum.se



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Förord

- Inledning sid 4
- Målgrupp och användningsområde sid 5
- Ansvarig och medverkande sid 5

Tillvägagångssätt

- Behovsanalys sid 6
- Förstudie sid 6
- Programarbete sid 6
- Projekteringsarbete sid 6
- Tillgänglighet besökare sid 7-8

Förutsättningar

- Ergonomi besökare sid 9
- Ergonomi arbetstagare sid 10-11
- Belysning besökare sid 11
- Belysning arbetstagare sid 12

Princip för Receptions/Kassadiskar

- Diskarans moduler sid 13-14
- Diskarnas funktioner sid 15-18
- Att använda disken sid 19-20
- Utrustning sid 21
- Belysning - princip för placering sid 22
- Receptionsdiskens enheter sid 23-24
- Kassadiskens enheter sid 25-26
- Princip för färgsättning sid 27
- Projektering sid 28



INLEDNING

Locum AB har beslutat att se över hur företagets lokaler är anpassade från tillgänglighetssynpunkt. Detta mot bakgrund av att Boverket tagit fram föreskrifter som återopas i 17 kap 21 a § plan- och bygglagen (SFS 1987:10).

”21 a § 1 byggnader som innehåller lokaler dit allmänheten har tillträde och på allmänna platser skall enkelt avhjälpna hinder mot lokalernas och platsernas tillgänglighet och användbarhet för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga undanröjas i den utsträckning som följer av föreskrifter meddelade med stöd av denna lag. Lag (2001:146).”

Föreskrifterna, som trädde i kraft den 1 december 2003, innebär för näringsidkare, fastighetsägare, kommuner och landsting att fortlöpande åtgärda fysiska hinder som missgynnar tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning. Den politiska ambitionen har varit att hindren skall vara undanröjda till 2010.

Vid de tillgänglighetsinventeringar som genomförts inom Locums fastighetsbestånd konstaterades det att receptionsdiskar, informationsdiskar och kassadiskar ofta utgör hinder på grund av sin utformning. För att åtgärda detta initierade Locum arbetet med att ta fram en standarddisk i modulform som ska vara möjlig att använda generellt.

Diskarna skall förutom att de uppfyller kraven på tillgänglighet för personer med olika funktionsnedsättningar genom sin utformning verka för ett ergonomisk korrekt arbetssätt för arbetstagaren. Diskarna skall bidra till att genom sin utformning på ett tydligt och enhetligt sätt välkomna alla besökare oavsett fysiska förutsättningar.

Diskarna skall lätt gå att anpassa till olika behov som finns när det gäller utrymme, antal besökare, antal arbetsplatser, krav på säkerhet osv.

För att uppnå detta tillverkas diskarna i moduler som sedan byggs ihop enligt önskemål. Med detta tillvägagångssätt får man en kostnadseffektiv lösning som går att applicera i de flesta miljöer med mindre lokala anpassningar i form av passbitar.



Målgrupp och användningsområde

Konceptprogram för Locums Receptions-/Kassadis-
kar för alla vänder sig till alla verksamheter inom de
fastigheter som Locum AB förvaltar. Handlingarna
är ett stöd till beställare, projektledare och konsulter
vid om/nybyggnationer, tillgänglighetsanpassningar
osv. i faserna behovsanalys, förstudie, program och
projektering.

Ansvariga och medverkande

Projektavdelnings enheten för lokaldesign samt projektledning 2 ansvarar för
konceptets framtagande. Arbetet har genomförts på följande sätt:

Projektgrupp Locum

Ylva Kamperin	Projektledare
Per Carlsson	Tillgänglighetsspecialist
Göran Wachsner	Tillgänglighetsspecialist
Johan Lausing	Direktör för Facility Management
Henrik Persson Neves	Teknikförvaltare
Anders Lövefors	Fastighetsplanerare
Christina Lorenzen	Funktionsplanerare
Anna Montgomery	Enhetschef Lokaldesign

Examensarbete

SÖS informationsdisk användes som referensobjekt.

Patrik Ekermann	KTH Student/examensarbete
Isak Åberg	KTH Student/examensarbete
Jen-Britt Askenberg	Chef informationsdisk SÖS
Helene Callert Jacobsson	SÖS Ergonom
Birgitta Brändström	SÖS Fastighetsplanerare
Per Carlsson	Handledare/Tillgänglighetsspecialist
Ylva Kamperin	Projektledare

Arbetsgrupp framtagande koncept

Ylva Kamperin	Projektledare
Åsa Conradsson	Inredningsarkitekt, HMXW
Per Carlsson	Tillgänglighetsspecialist, Locum
Bert Martinsson	Inredningstillverkare, Spectra Collection
Anna Montgomery	Enhetschef Lokaldesign
Ellen Wheatley	Ergonom, Ergonomibyrå



TILLVÄGÅNGSSÄTT

Behovsanalys

En förstudie har genomförts som omfattar c:a 800 tillgänglighetsinventeringar i vårdlokaler, ett examensarbete och den redovisade arbetsgruppens arbete.

- Intervjuer har skett med arbetstagare och besökare.
- Användarstudier där man har studerat hur besökare och arbetstagare använder receptionen.
- Samtal med representanter från olika handikapporganisationer om deras specifika krav för just deras funktionsnedsättning.
- Samtal med arbetstagare och ergonomer om krav på arbetsmiljö.
- Samtal med säkerhetsspecialist om kraven på hantering av kontanter och personsäkerhet.

Förstudie

Med utgångspunkt från examensarbetet "Receptionsdiskar för vårdmiljöer" vidareutvecklades idéerna och en slutgiltig lösning togs fram.

Följande krav har ställts:

- Diskarna skall uppfylla kraven på tillgänglighet för personer med olika funktionsnedsättningar.
- Diskarna skall främja ett gott arbetsklimat och god ergonomi för arbetstagaren.
- Diskarna skall tillgodose de säkerhetsbehov som finns i olika verksamheter.
- Diskarna skall utformas på ett sätt som gör den applicerbar i olika miljöer och rum.
- Diskarna skall gå att anpassa efter behov avseende antal arbetsplatser och kundytor.
- Diskarna skall ha ett enhetligt utseende så att kunden/patienten känner igen sig.
- Diskarna skall följa Locums riktlinjer.

Projekteringsarbete

I samarbete med arbetsgruppen togs en prototyp fram bestående av en arbetsplatsmodul, en kundmodul och en passmodul.

Med prototypen som bas genomfördes en workshop där representanter med olika funktionsnedsättningar, arbetstagare och lokalplanerare från olika sjukhus och andra vårdverksamheter, projektledare och förvaltare bjöds in och fick prova disken både som besökare och som arbetstagare. Utvärderingar genomfördes med hjälp av speciellt framtagna formulär. Resultaten sammanställdes och de synpunkter som framkom ledde till vissa justeringar av diskens färgsättning, konstruktion och utseende.

I juni 2009 genomfördes ett pilotprojekt på Bollmora Vårdcentral med en receptionsdisk bestående av två arbetstagarmoduler, två kundmoduler och en passmodul. Disken har en helt öppen utformning utan glas.

En utvärdering av Bollmora Vårdcentral's receptionsdisk genomfördes efter 3 månader. Den visade att både arbetstagare och besökare var nöjda med den nya disken.



Tillgänglighet besökare

Kraven på tillgänglighet har tidigare varit otydliga och i liten utsträckning prioriterats, vilket fått till följd att allt för många receptionsdiskar inte utformats tillfredställande för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga.

De personer som definierades som målgrupper i detta projekt har varit:

- Rullstolsanvändare
- Personer med rörelsenedsättning
- Personer med synnedsättning
- Personer med hörselnedsättning
- Personer med kognitiva funktionsnedsättningar
- Personer med allergier/överkänslighet
- Kortvuxna personer

Den lösning som utarbetats är en sammanvägning av olika krav, lagar, rekommendationer, önskemål, studier och iakttagelser.

I arbetet med att ta fram en lösning som tillgodoser alla behov kunde snart konstateras att det många gånger uppstår motstridiga behov mellan personer med olika funktionsnedsättningar. Tillgänglighetsbehoven står i sin tur ofta i strid med de angelägna krav som ställs utifrån arbetsmiljö och säkerhet. Det stod därmed klart att en kompromiss är nödvändig för att dessa behov och krav skall kunna infrias på ett någorlunda tillfredställande sätt i en och samma lösning.

Diskarna skall bidra till att genom sin utformning på ett tydligt och enhetligt sätt välkomna alla besökare oavsett fysiska förutsättningar.

Personer med nedsatt rörelseförmåga

Iakttagelse

Under de studier som genomförts framkom att de diskar som kunde justeras i höjdlid bara användes för att ställa in arbetshöjden och inte för att möta besökaren i lämplig höjd. I diskar där man har en speciell nedsänkt kundmötesyta var dessa ofta sekundärt placerade och obemannade. I vissa fall användes de som dekorations eller avlastnings ytor.

Lösning

För att en rullstolsburen person alltid skall ha samma tillgänglighet som en stående bestämdes en mottagningsdel med en fast höjd på 85 cm vilket är gränssnittet mellan stående och sittande arbete.

Iakttagelse

Det framkom att diskar med tillräckliga bendjup för både en rullstolsburen och arbetstagaren leder till för stora räckavstånd.

Lösning

För att en rullstolsburen person alltid skall komma intill disken finns ett fast bendjup på 33 cm. Det är tillräckligt för personer i mindre rullstolar med bra rörlighet i överkroppen samt

för rullatoranvändare. För större rullstolar och personer med lägre rörlighet i överkroppen finns en utdragbar skiva som ger ett bendjup på 60cm. Arbetstagaren har ett bendjup på c:a 39 cm, vilket är tillräckligt vid det rekommenderade användandet av en så kallad ståstol. Det totala räckavståndet är 73 cm.

Iakttagelse

En rullstolsburen person har ett större behov av manövreringsytor.

Lösning

Kundmodulen tillsammans med passmodul och arbetstagar modul på sidorna skapar ett utrymme för en vändcirkel med diametern 150 cm.

Iakttagelse

Det framkom att besökare med kryckor eller käppar sällan hade någonstans att hänga/ställa dem.

Lösning

Kundmodulen utrustas med två stycken kryckhållare, en till vänster och en till höger.

Personer med nedsatt synförmåga

Iakttagelse

Receptions/Kassadiskar är ofta utformade för att smälta in i den omkringliggande miljön vilket gör det svårt för en synskadad person att orientera sig.



Lösning

Arbetsplatsmodul och passmodul har en tydlig färg som kontrasterar mot den omkringliggande miljön. De ska alltid göras i samma färg som kontrasterar mot kundmodulen med 40% ljushetskontrast. Kundmodulen ska ha samma färg på fronten som på bordskivans ovanyta.

lakttagelse

Receptions/Kassadiskars bordskivor är ofta vita som kan verka bländande och ger dålig kontrast mot tex ett pappersark. En mörk yta kan även ge dåliga kontrastförhållanden mot ett mörkt objekt som t.ex ett betalkort.

Lösning

Bordskivans kulör skall väljas så att den medger god kontrast mot både ljusa och mörka objekt.

lakttagelse

T.ex. synskadade eller väldigt långa personer kan vara i behov av en högre skrivyta.

Lösning

Passmodulen förses med ett lock som ger en högre skrivyta på 127 cm.

lakttagelse

För en person helt utan syn är en taktill vägledning nödvändig.

Lösning

Genom sin utformning med rundade hörn och en lägre kundmottagningsdel främjar disken en god taktill orientering.

lakttagelse

Lösa föremål på en Receptions/Kassadisk kan innebära ett hinder för en synskadad person.

Lösning

Arbetsplatsmodulen är försedd med en skärm som har ett spår på utsidan där man kan hänga upp broschyrställ och olika meddelanden vilket undanröjer besvär med lösa hållare som lätt kan svepas ned.

Personer med nedsatt hörsselförmåga

lakttagelse

Receptions/Kassadiskar saknar oftast hörselslinga.

Lösning

Disken är försedd med en miniteleslinga med ett upptagningsområde på 1 kvm.

Personer med kognitiva funktionsnedsättningar

lakttagelse

Receptions/Kassadiskar är ofta utformade för att smälta in i den omkringliggande miljön vilket gör det svårt för en person med kognitiva besvär att orientera sig.

Lösning

Disken har en tydlig formgivning och tydliga färgkontraster som underlättar vid orientering. En ökad grad av enhetlighet i diskarnas utformning kan underlätta för personer med kognitiva funktionsnedsättningar.

Personer med Allergier/Överkänslighet

lakttagelse

Personer med elöverkänslighet kan påverkas negativt av hörselslingan och allergiker kan påverkas av diskens material.

Lösning

Miniteleslingan förses med en avstängningsbar funktion. Disken är tillverkad av högtryckslaminat som är lämpligt ur allergisynpunkt, tack vare dess små kemiska emissioner.



FÖRUTSÄTTNINGAR

Ergonomi besökare

Ergonomi handlar om att matcha den människotillverkade tillvaron till människans förutsättningar. Människans förmågor och responser måste tolkas holistiskt och hänsyn tas till såväl fysiska som psykosociala förmågor och emotionella responser (Kroemer, 1997a; Jordan, 2000).

För att uppnå en god matchning förutsätts att det som skapas är användarvänligt, är anpassat för flertalet brukare och inger det värde och den känsla som kreationen har till syfte. Inom engelskan kallas detta "usability", "universal design" och "pleasurability" (P. Jordan, 1998, 2000; K.H.E. Kroemer, 2006). Den emotionella responsen som brukaren upplever i relation till en produkt eller miljö stärker upplevelsen av god ergonomi varvid denna ej får försummas (Jordan, 1998, 2000; Demir et al., 2008).

En god anpassningsbarhet, så som vi känner till den, medför ofta komplexa lösningar som kräver mycket av sina brukare. Studier visar att produkter med många funktioner är ofta svårare att använda och att brukare i slutändan föredrar enklare lösningar (Dul et al., 1993; Börjesson, H, 2004; Coleman et al., 1998; Rust et al., 2006; Keijzers et al., 2008).

Observationer på receptionsdiskar i bruk inom Locums lokaler visade att, trots goda

anpassningsmöjligheter, var tillgängligheten ofta begränsad genom att den antingen medförde en särbehandling eller att anpassningsbarheten styrdes av receptionisten och ej brukaren (Ekermann et al., 2008). Enkla, användarvänliga lösningar är avgörande för vårt beteende och vårt sätt att interagera med en produkt eller miljö trots kunskap och utbildning om korrekt beteende eller bruk (Coleman et al., 1998, Vitalis et al., 2000).

Tydligt i projektet blev att begränsningar i anpassningsbarheten i slutändan medförde en större tillgänglighet. Genom att skapa en reception som var mer fix i sin utformning upplevde testpersoner med särskilda behov inte bara en bättre tillgänglighet utan även en större trygghet. Besökaren är garanterad att alltid se och bli sedd av receptionisten vilket testpersonerna uppgav skapade en känsla av ett lugn och varmt mottagande.

Referenser

Börjesson, H. (2004) Det bekväma sittandet är en konst. En kognitiv/ ergonomisk studie av kontorsstolars användbarhet. Examensarbete, Mag-Erg-Ex-2004-37, Luleå Tekniska Universitet.

Coleman, N., Hull, B.P., Elitt, G. (1998) An empirical study of preferred settings for lumbar support and adjustable office chairs. *Ergonomics*, vol 41(4) pp 401-419.

Demir, E., Desmet, P., M., A., Hekkert, P. (2008) Appraisal Patterns of Emotions in User-Product Interaction. *Design and Emotion 2008*. Hong Kong, China.

Dul, J., Weerdmeester, B.A. (1993) *Ergonomics for Beginners - A Quick Reference Guide*. Taylor & Francis, London.

Ekermann, P., Åberg, I. (2008) Reception counters for health care environments. Serienummer: 2008:66, KTH Teknik och Hälsa, Campus Telge

Jordan, P. (2000) *Designing Pleasurable Products*. Taylor & Francis, Boca Raton.

Jordan, P. (1998) Human factors for pleasure in product use. *Applied Ergonomics* 29 (1) pp 25-33.

Jordan, P. (1998) *An Introduction to Usability*. Taylor & Francis, Boca Raton.

Keijzers, J., den Ouden, E., Lu, Y. (2008) Usability benchmark study of commercially available smart phones: cell phone type platform, PDA type platform and PC type platform. *Proceedings of the 10th International Conference on human Computer Interaction with Mobile Devices and Services*. Amsterdam, The Netherlands, ACM:pp265-272.

Kroemer, K.H.E. (1997a) Anthropometry and biomechanics. In: Fisk, A.D. & Rogers, W.A. (Eds) *Handbook of human factors and older adults* (chap 5, pp. 87-124) CA: Academic, San Diego.

Rust, R.T., Thompson, D.V., Hamilton, R.W. (2006) Defeat in feature fatigue. *Harvard Business Review* 84 (2), pp 98-107.

Vitalis, A., Marmaras, N., Legg, St. and Poulakakis, G. (2000). Please be seated. In *Proceedings of the 14th Triennial Congress of the International Ergonomics Association*, San Diego: HFES.



Ergonomi arbetstagare

Till skillnad från besökarna, där syftet med receptionen är att skapa en bra mötesarena, skall receptionen för receptionisten utgöra hennes arbetsplats och underlätta i hennes arbete. Det finns flera behov som måste tillgodoses och däribland den arbetsbelastning receptionsdisken skapar, dess anpassningsbarhet till individ och att receptionsdisken stödjer de krav som arbetsuppgifterna ställer. Arbetsuppgifterna i detta fall innefattar i kort mötet med besökaren, administrativa sysslor vid dator och på papper, telefonsamtal, hantering av sekretessbelagd information och hantering av pengar (Ekermann et al., 2008). Vårt egna förstudiearbete visade även att viktigt för receptionisten var att de kände sig trygga i mötet med sina besökare.

Vid arbete i receptionsdiskar visar studier att frekvensen skadliga, riskfyllda arbetsställningar är vanligt förekommande. Samma studier visar på ett starkt samband mellan muskuloskeletal besvär, arbetsplatsens dimensioner och utformning samt resulterande arbetsställningar (Draganova et al., 1994; Kamenova et al., 1997; Niedhammer et al., 1998). Vårt egna förstudiearbete identifierade återkommande sträckningar över mötesskivan, vridningar mellan dataarbetsplats och mötesskiva samt framåtlutad arbetsställning över mötesskivan. Flertalet receptionister var även sittande vilket

förstärkte ovanstående riskbeteendet ytterligare och dessutom medförde långa perioder av stillasittande och statiskbelastning. Att dessa arbetsställningar medför skadlig belastning och ökar risken för muskuloskeletal besvär och sjukdomar är inget nytt och den vetenskapliga evidensen obestridlig (Bernard, 1997).

För att minimera detta beslutades att mötesdisken primärt skall vara mindre djup, mötesskiva och skrivbord skall vara placerade på ett sådant vis att rörelser i sidled stimuleras och hela receptionsdisken skall vara högre i sitt grundutförande och uppmuntra receptionisten till en mer upprätt, stående arbetsställning. Stående arbetsställning medför ett rörligare beteende där vi genom mer aktiv anpassning av arbetsställning minimerar ovannämnt beteende (Corlett et al., 1986; Dul et al., 1993). De skadliga effekterna av längre perioder av stående motverkas genom kortare perioder av sittande varvid möjlighet till avlastning genom ett stå-sittande rekommenderas (Laperrière et al., 2006).

Skrivbords ytan är komprimerad som ett resultat av att hela receptionsdisken skall vara lätt att passa in i befintlig miljö. Hänsyn har dock tagits till att plats för tillbehör som medför bättre arbetsställningar och bättre arbetsteknik vid datorarbete skall finnas. Därtill hör centrerade styrdon och dokumenthållare. Se sid.

För ytterligare avlastande yta och plats för papper, skrivyta etc har olika tillbehör tagits fram, se sid. Samtliga av receptionsdiskens dimensioner har utformats för att ta hänsyn till ett brett spektra av olika användare. Disken skall i sambruk med en lämplig sitt-stå stol medför en bra arbetsställning och en bra arbetsteknik för såväl korta som långa och rullstolsburna receptionister (Peoplesize, 2004, + bygg i kapp handikapp)

Upplevelsen av disken utseende och användbarhet, dvs den emotionella responsen har utvärderats för att garantera att denna samstämmer med den fysiska och psykologiska responsen (Jordan, 2000). Upplevelsen är utslutande att receptionsdisken känns enkel att anpassa, enkel att använda, praktisk, ergonomisk, öppen och trygg, se utvärdering.

Referenser

- Bernard, B. P. (1997) Musculoskeletal Disorders and Workplace Factors- A Critical Review of Epidemiologic Evidence for Work-Related Musculoskeletal Disorders of the Neck, Upper Extremity, and Low Back. NIOSH Publication No. 97-141.
- Corlett, E.N., Wilson, J., Manenica, I. (1986) The Ergonomics of Working Postures: Models, Methods and Cases. Taylor & Francis, London.
- Draganova, N., Kamenova, Z. (1994) An ergonomic and work physiology assessment of the risk factors for musculoskeletal system in jobs performed by women. Probl. Khig 1994;19, pp 41-50.
- Dul, J., Weerdmeester, B.A. (1993) Ergonomics for Beginners- A Quick Reference Guide. Taylor & Francis, London.
- Ekermann, P., Åberg, I. (2008) Reception counters for health care environments. Serienummer: 2008:66, KTH Teknik och Hälsa,



Campus Telge

Jordan, P. (2000) *Designing Pleasurable Products*. Taylor & Francis, Boca Raton.

Kamenova Z., Stanchev, V., Draganova, N. (1997) An ergonomic study of work sites of female tellers in state savings bank. *Probl. Khig* 1997; 23, pp 3-10.

Laperrière, E., Ngomo, S., Thibault M.-C., Messing, K. (2006) Indicators for choosing an optimal mix of major working postures. *Applied Ergonomics*, Volume 37, Issue 3, May 2006, Pages 349-357

Niedhammer, I., Landre, M.F., LeClerc, A., Bourgeois, F., Franchi, P., Chastang, J.F., Maignac, G., Mereau, Quinton, D., Du Noyer, C.R., Schmaus, A., Vallayer, C. (1998) Shoulder disorders related to work organization and other occupational factors among supermarket cashiers. *Int. J. Environ. Health*, 1998, 4(3), pp 168-178.

Peoplesize, (2004) *Visual Anthropometry Software*. Open Ergonomics Ltd, Leicestershire, England.

Belysning besökare

För spatial medvetenhet är synsinnet dominant. Vid bedömning av form är synsinnet mer effektivt än känseln och hörsel tillsammans (Heller & Schiff, 1991). Vår synupplevelse består av ett samspel mellan ögat, våra tidigare erfarenheter och sammanfallande information från andra sinnen (Boyce, 2003; Starby, 2006).

Ljusets kvalitet påverkar människan visuellt, biologiskt och emotionellt. Ljus behövs för att vi skall kunna se, den medverkar till att styra vår dygnsrytm och spelar även en stor roll i hur vi upplever vår miljö (Küller et al., 2006). Att ljuset således påverkar vårt första intryck av ett rum är självklart (Boyce, 2003). Forskning tyder även på att ljusets kvalitet påverkar känslan av trygghet genom ökad överblick och orienterbarhet av vår närmiljö samt genom bättre synbarhet av människor i vår omgivning (Boyce, 2003).

Dynamiskt ljus tar vår uppmärksamhet och drar till sig blicken (Boyce, 2003, Wall et al., 2005). Dynamiskt ljus uppfattas som behagligare, mer intressant och aktiverande (Izsó et al., 2001). Dynamiskt ljus kan även positivt påverka uppfattningen om objekt och miljöer i vilka vi interagerar (Boyce, 2003). Praktiskt används därför dynamiskt ljus för att skapa uppmärksamhet kring miljöer eller objekt, underlätta orientering samt positivt

påverka uppfattningen om miljöer och objekt. Vid planering av ljusmiljön i en reception och med fokus på besökaren, är det primärt att ljuset genom sin styrka och särskiljning från övrig ljusmiljö drar till sig besökarens uppmärksamhet och vägleder henne dit.

Ljuset skall även ge uppmärksamhet till företagets eller avdelningens profil samt till viktig information som behöver förmedlas till besökaren.

Andra viktiga aspekter är att belysningen på ett positivt sätt framhäver färger och former i miljön och att den belyser receptionisten på ett naturligt sätt så att kontakten mellan besökare och receptionist underlättas.

Referenser

Boyce, P (2003) *Human factors in lighting*. Taylor & Francis, London.

Izsó, L. and Majoros, A. (2001) Effects of dynamic light on men. Dornbirn/Austria: Zumtobel Staff GmbH.

Månsson, L. (2003) *Ljus och rum: planeringsguide för Belysning inomhus*. Ljuskultur, Sweden.

Morton, H.A., Schiff, W. (1991) *The Psychology of Touch*, Lawrence Erlbaum Associates, Hillsdale, NJ.

Starby, L. (2006) *En bok om belysning*, Ljuskultur, Stockholm.

Wall, L., Larsson, W., Larsson, D. (2005) *Modern belysningsteknik – sparar energi och pengar*. Energimyndigheten, ET2005:16.



Belysning arbetstagare

Primärt ur arbetstagarens perspektiv är att belysning underlättar i arbetet. Att belysningen skapar bra förutsättningar för att se på datorn, att läsa texter och att kunna urskilja ansiktsuttryck samt den fysiska hälsa på besökaren.

Detta förutsätter att belysningen genom sin utformning ej ger upphov till exempelvis bländnings- och/ eller reflektionsproblematik (Boyce, 2003; Starby, 2006). Att allmänbelysningen ej är för stark och att merparten är indirekt, även om direkt ljus bör förekomma. Ljuskällor skall ha en bra färgåtergivning förmåga och underlätta tolkningen av färg (Månsson, 2003; Boyce, 2003; Starby, 2006, Veitch et al, 2008).

För att även ge upphov till en upplevelse av mervärde är viktigt att väggar belyses för att skapa ljushet och att någon form av möjlighet till att påverka sitt ljus med dimmer eller egen skrivbordslampa finns (Boyce, 2003; Månsson, 2003; Küller et al., 2006, Veitch et al, 2008).

Generellt har ljus på arbetsplatsen fokuserat på att enbart underlätta det visuella arbetet genom frånvaron av faktorer som ger upphov till visuell diskomfort (Boyce, 2003; Starby, 2006).

Ljusets kvalitet påverkar dock prestation,

kreativitet och sinnesstämning, varvid vår ljusmiljö måste utformas både funktionellt och visuellt stimulerande (Isen et al., 1991; McCloughan et al., 1999, Küller et al., 2006; Veitch et al, 2008).

Referenser

- Boyce, P. (2003) Human factors in lighting. Taylor & Francis, London.
- Isen, A.M., Baron, R.A. (1991) Affect as a factor in organizational behavior, in Staw, B.M., Cummings, I.L. (eds) Research in Organizational Behaviour, Greenwich, CT, JAI Press.
- Küller, R., Ballal, S., Laike, T., Mikellides, B. & Tonello, G. (2006) The impact of light and colour on psychological mood: A cross-cultural study of indoor work environments. *Ergonomics*, 49, 1496-1507.
- McCloughan, CL.B., Aspinall, P.A.; Webb, R.S. (1999) The impact of lighting on mood, *Light. Res. Technol.*, 31, pp 81-88.
- Månsson, L. (2003) Ljus och rum: planeringsguide för Belysning inomhus. Ljuskultur, Sweden.
- Starby, L. (2006) En bok om belysning, Ljuskultur, Stockholm.
- Veitch, J.A.; Newsham, G.R.; Boyce, P.R.; Jones, C.C. (2008) Lighting Quality and Office Work: A Field Simulation Study, *Lighting Research and Technology*, Volume: 40, Issue: 2, Pages: 133-151.



PRINCIP FÖR RECEPTION/KASSADISKAR

Diskarnas moduler

Diskarna är uppbyggda av flera delar – moduler. Dessa benämns kundmodul, arbetsplatsmodul och passmodul. Modulerna består i sin tur av flera mindre delar.

Kundmodulen

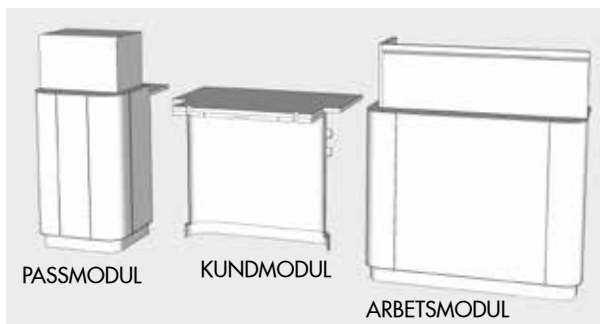
Är den fasta del av diskskivan där den som arbetar i disken möter kunden. Diskskivan är 85 cm bred och har en fast höjd på 85 cm. Bendjupet för besökaren är 33 cm, med utdragsskivan 60 cm. Kundmodulen är indragen vilket ger en tydlighet samt när disken är inglasad en automatisk sekretessfunktion.

Arbetsplatsmodulen

Är den frontdel av disken som täcker det höj- och sänkbara arbetsbordet för den som arbetar i disken. Förflyttning sker i sidled mellan kund- och arbetsmodul i receptionsdisken. Inga hinder får därför förekomma som försvårar denna förflyttning.

Passmodulen

Är den flexibla del av disken som justeras mot anslutande vägg. Passmodulens minimimått är anpassat för att ge tillräckligt manöverutrymme för rullstol framför disken. Detta är viktigt då man har väggar som går i vinkel mot disken. Samtliga mått är utarbetade med avseende på tillgänglighet, arbetsmiljö och ergonomi.



Modulerna framifrån
Reception och kassadisk

Kombination och anpassning

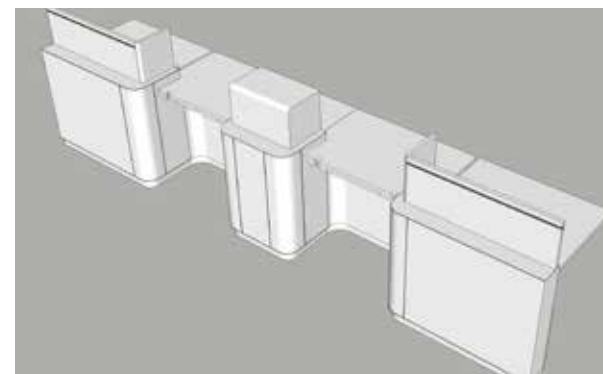
När man planerar sin Receptions/kassadisk är det viktigt att titta på antalet besökare per dag, arbetstagarens olika arbetsuppgifter och kundflödet i lokalen.

Diskarna finns i två olika utföranden som lämpar sig för olika verksamheter:

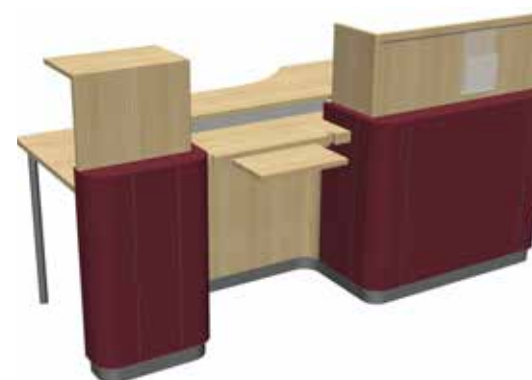
- Receptionsdisken = mindre antal besökare/dag.
- Kassadisen = större antal besökare/dag.

Om man har ett större kundflöde t.ex. på förmiddagen och endast någon enstaka besökare resten av dagen men ändå vill bemöta dem på ett trevligt sätt så kan man med fördel kombinera Kassadiskens Arbetsplatsmodul och Kundmodul med Receptionsdiskens Arbetsplatsmodul (som då används istället för passmodulen).

Modulerna går att höger respektive vänsterställa så att disken passar kundflödet i lokalen.



Kombination 2 kundmoduler + 2 arbetsplatsmoduler, receptionsdisken



Kassadisk



Kombination kassadisk och receptionsdisk.



Sekretess

En inglasad disk har genom sin utformning automatiskt en viss sekretess. Besökaren har när den står vid kundmodulen glas på båda sidor om sig och pratar rakt fram till arbetstagaren. Om det föreligger högre krav på sekretess så är Kassadiskens standardmodul utformad så att man kan ställa en lös ljudskärm alternativt bygga en fast ljudisolerad vägg mellan arbetsplatserna.

Materialval och färgsättning

Receptions/Kassadiskan är tillverkad av laminerad MDF skiva och sprutlackerad metall. Färgsättningsprincipen av disken med dess kontraster är utformad efter direkta önskemål från Synskadades Riksförbund.

Princip för färgsättningen finner du på sidan 27. Disken finns i fyra standardfärger på arbetsplats och passmoduler. Färgerna är valda för att passa in i så många miljöer som möjligt och ge en bra kontrast. Kundmodulen har trälaminat då det både ger en bra kontrast mot Arbetsplatsmodulen och Passmodulen samt mot ljusa och mörka föremål.

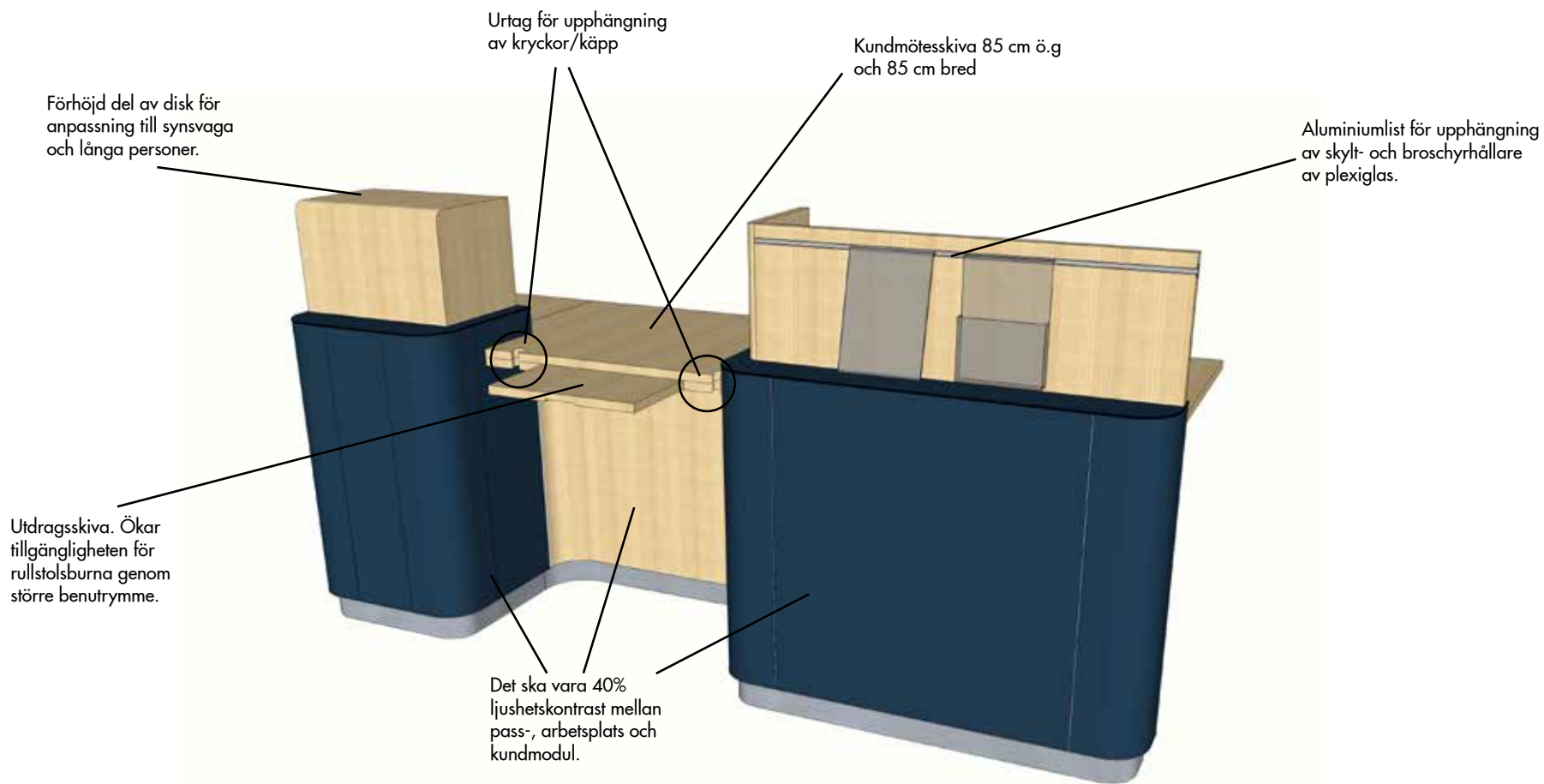
Mot ett pristillägg går det dock att få disken i annan färg under förutsättning att den uppfyller de krav som specificeras på sid 8.





Receptionsdiskens funktioner, delar och egenskaper

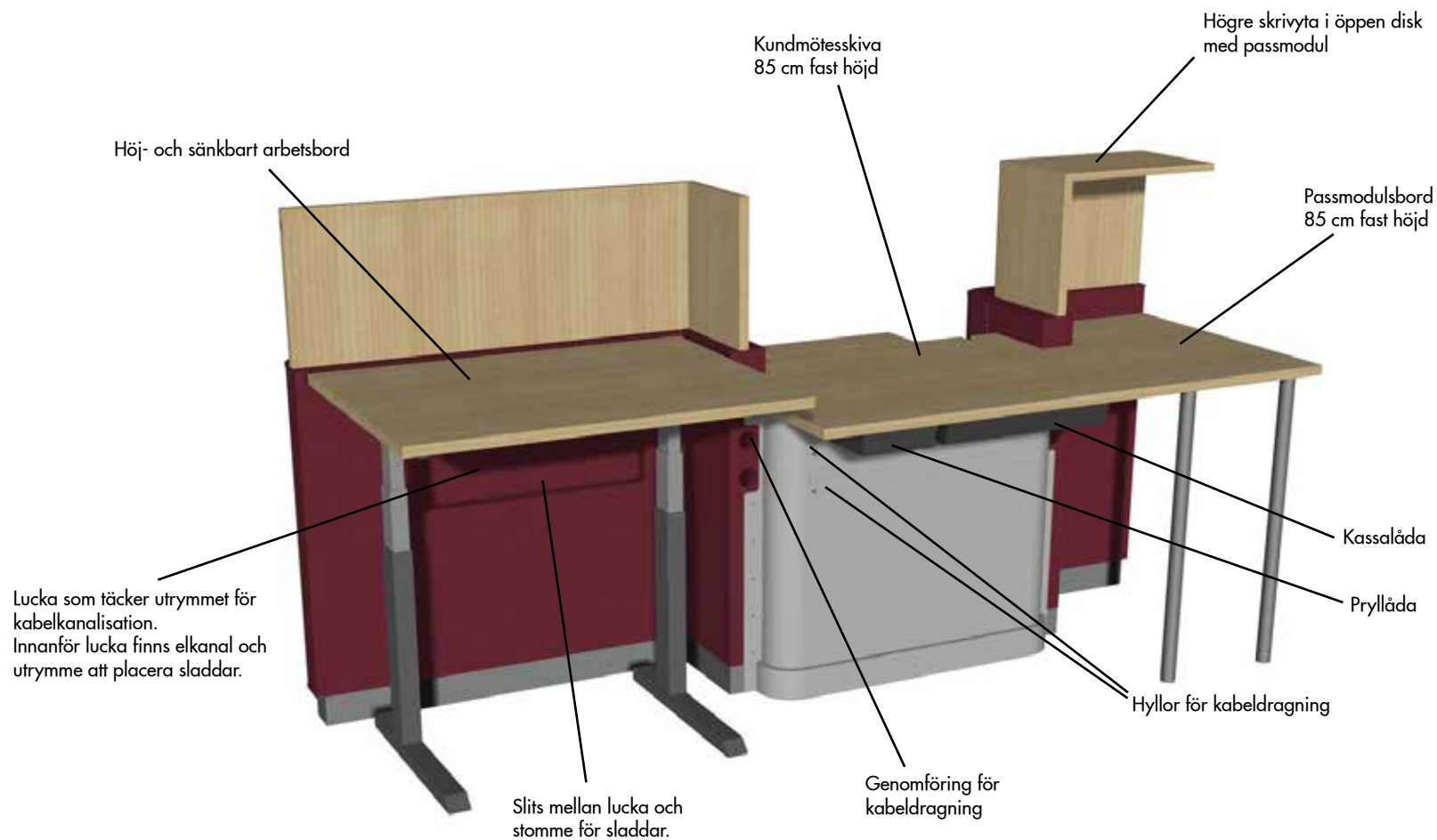
Framsida





Receptionsdiskens funktioner, delar och egenskaper

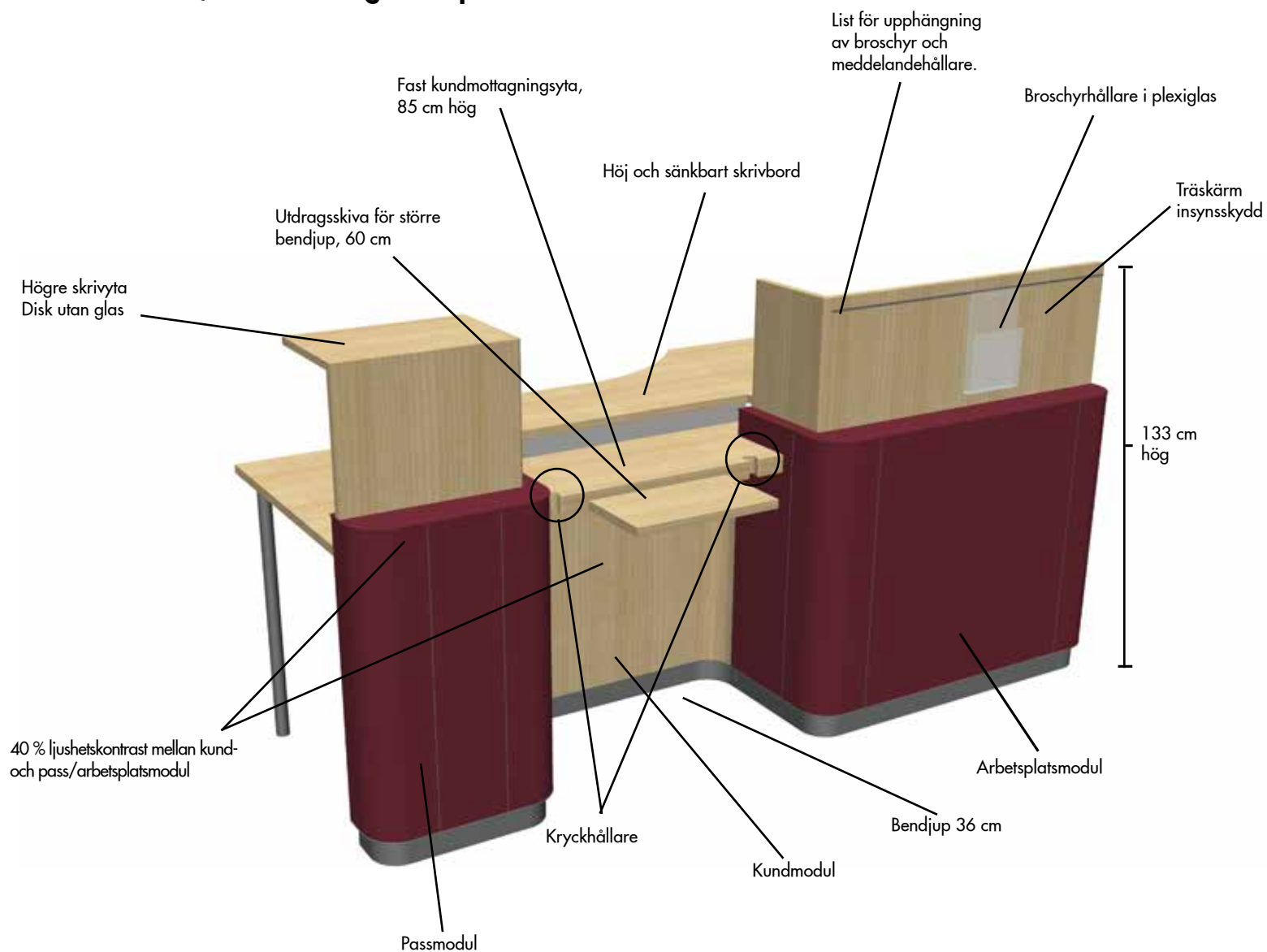
Insida





Kassadiskens funktioner, delar och egenskaper

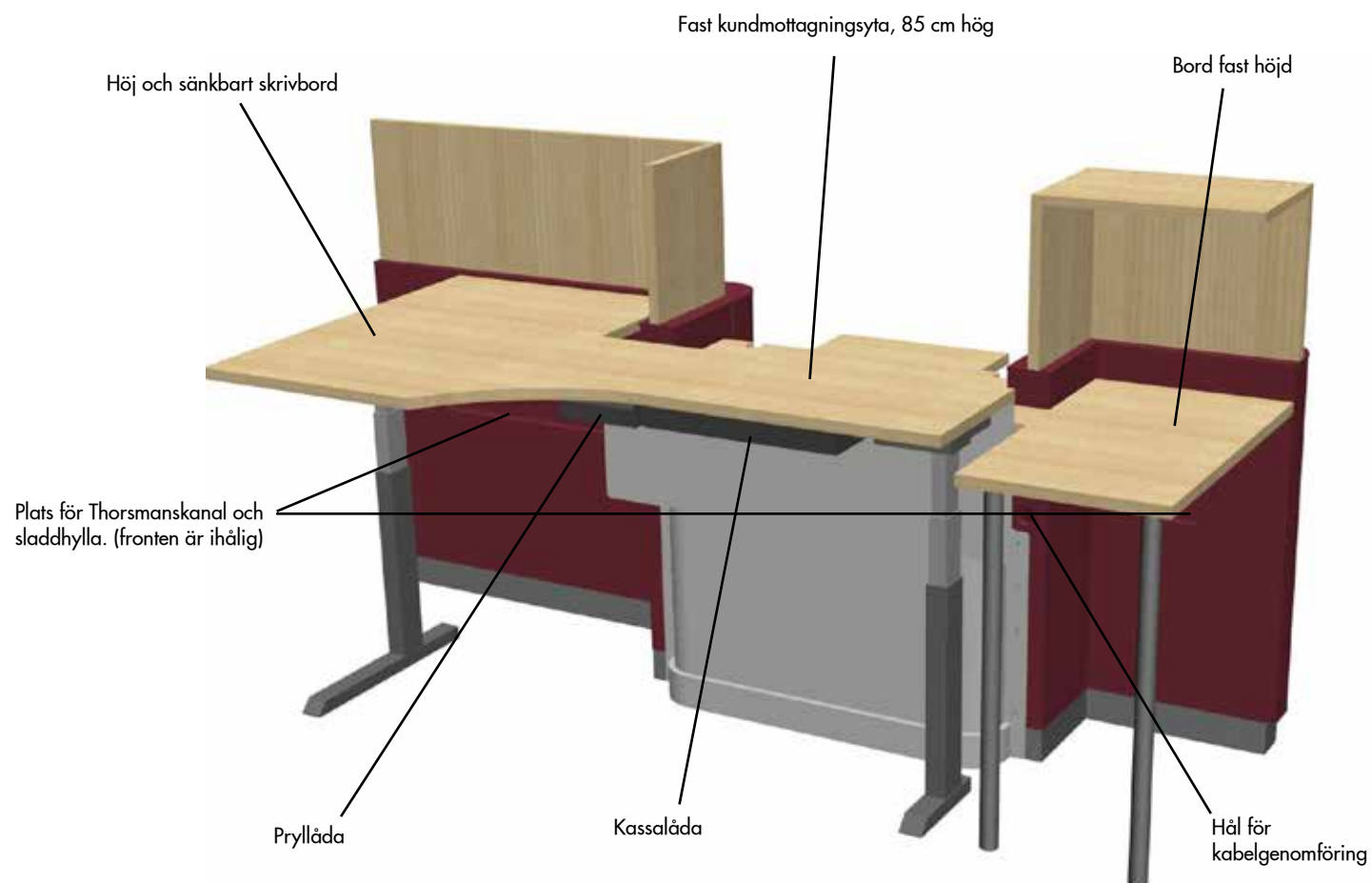
Framsida



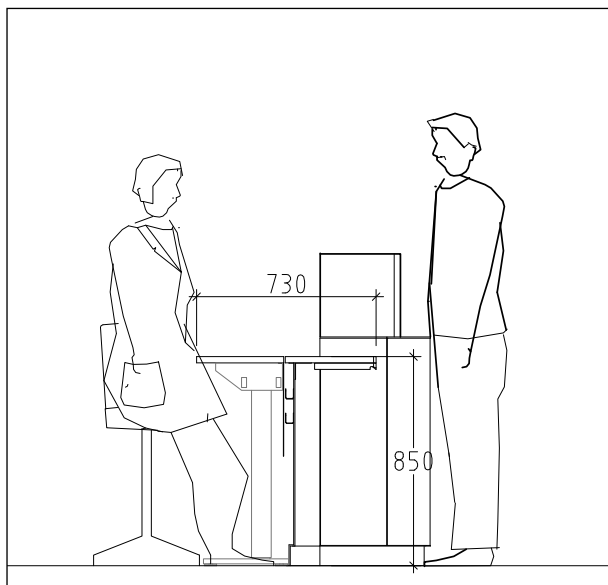


Kassadiskens funktioner, delar och egenskaper

Insida



Att använda disken



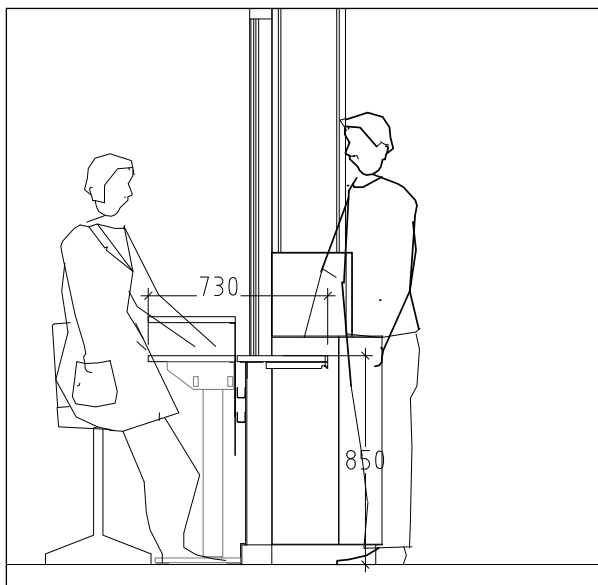
Kundmöte - se och bli sedd

Möte mellan arbetstagare och besökare sker rakt framifrån – ett tydligt möte där båda ser och blir sedda.

Den fasta arbetshöjden på 85 cm eller högre ger arbetstagaren möjlighet till stående eller halvsittande arbete på en sk ståstol.

En högre sittställning minskar belastningen på nacke och axlar då arbetstagaren inte behöver titta uppåt för att möta kundens blick.

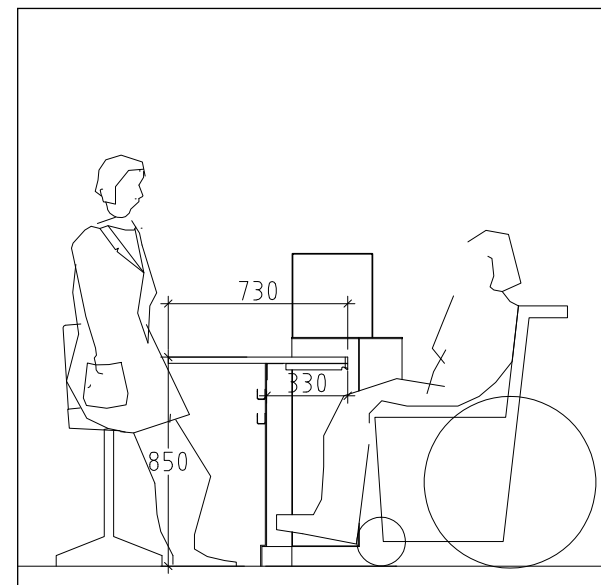
Vid inglasad disk är luckan anpassad så att synfältet blir fritt.



Kundmöte - räckavstånd

Kundmötesskivans djup är anpassat så att arbetstagare och besökare bekvämt kan räcka över t.ex. pengar och papper utan att belasta armar, axlar och ryggslut på ett ogynnsamt sätt. Korta räckavstånd skapar en gynnsam arbetsställning samtidigt som det underlättar för personer med nedsatt rörlighet.

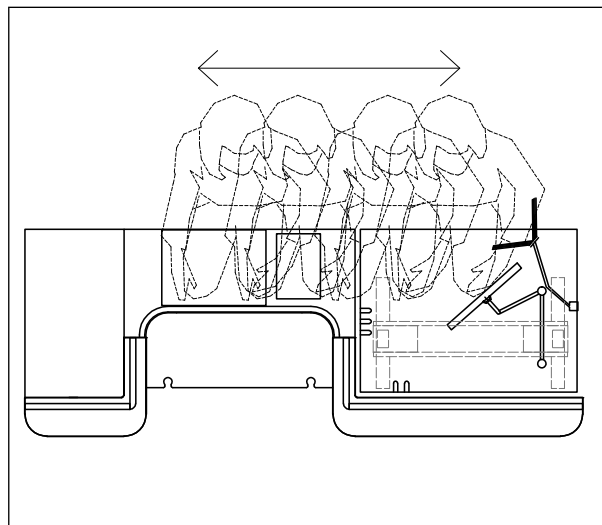
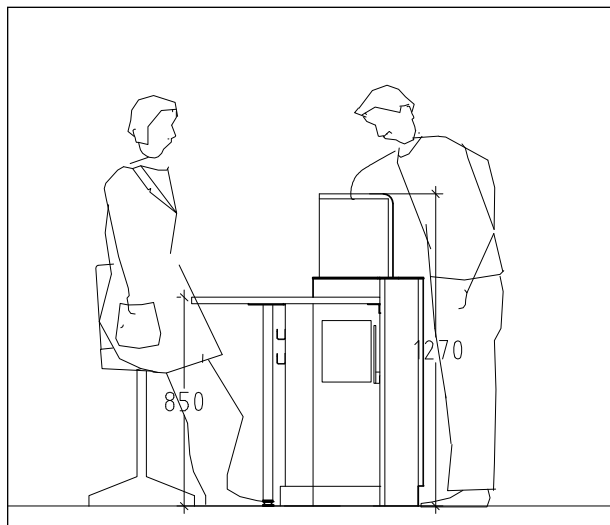
Skivans djup har dock tillräckligt djup så att arbetstagarens integritet inte störs.



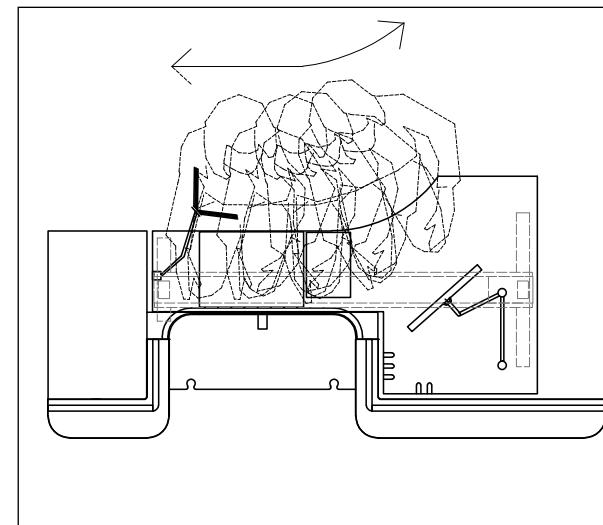
Kundmöte - höjd kundmötesskiva

För att alla, oavsett kroppsliga förutsättningar, skall kunna tas emot på samma sätt och på samma plats har Kundmötesskivan en fast höjd på 85 cm. Vilket är gränssnittet mellan stående och sittande arbete.

Arbetsbordet på insidan av disken är reglerbart för arbetstagaren från 85cm och uppåt.



Receptionsdisk



Kassadisk

Kundmöte - anpassning

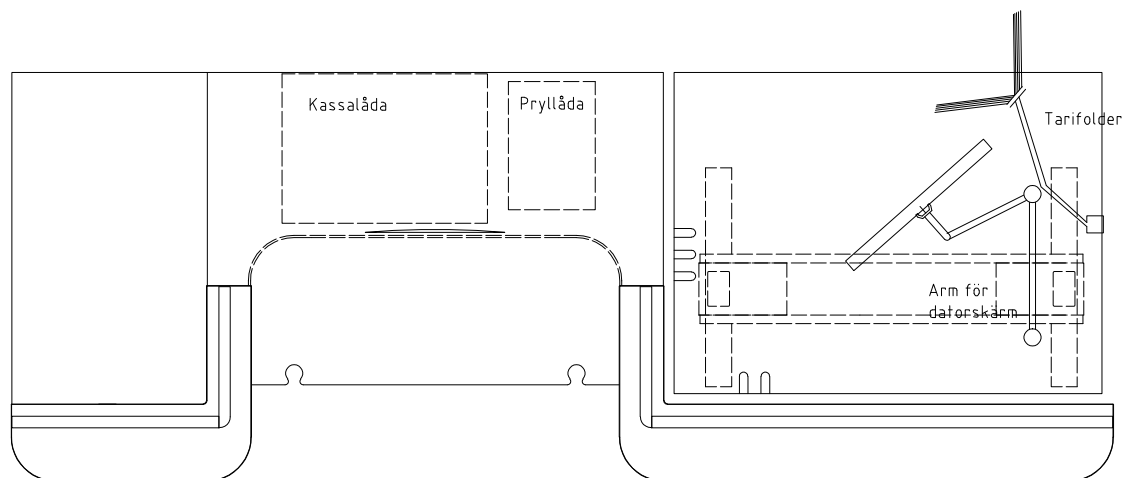
Passmodulen är försedd med en högre skrivyta för t.ex. långa personer och personer med nedsatt syn.

Arbetstagarens rörelse

Med en ståstol stimuleras ett rörligare arbetssätt då det är lättare att ställa sig upp respektive sätta sig ned. Oavsett sittande eller stående arbetsställning sker förflyttning i sidled utan att verka skadligt på höfter och rygg.



Utrustning



Diskarna levereras alltid med följande utrustning:

Hörselslinga

Monitorarm till dataskärm

Pryllåda

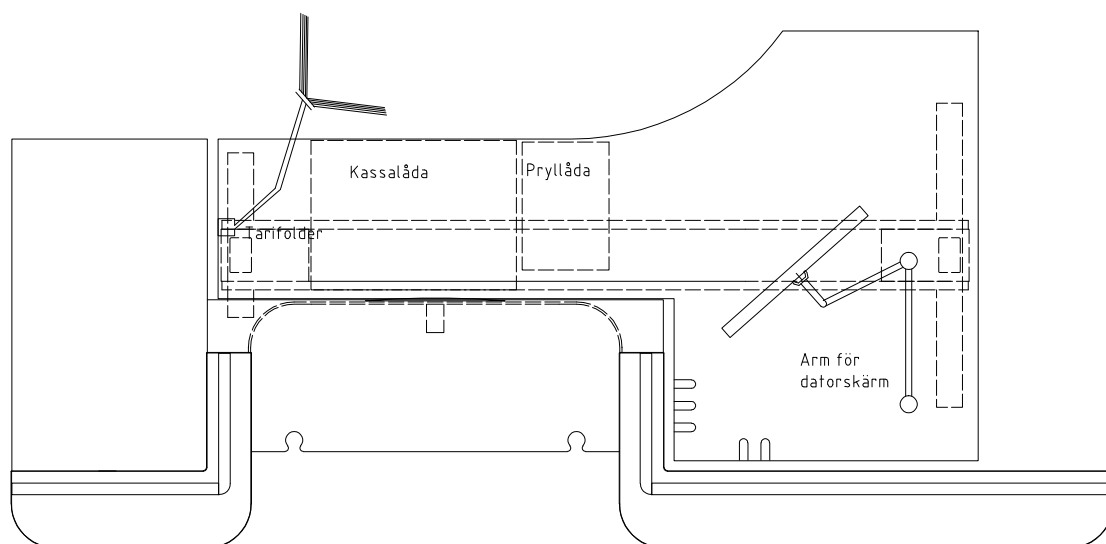
Broschyr & meddelandehållare i plexiglas

Ytterligare tillbehör går att beställa med disken

Kassalåda

Tarifolder

Stol ingår ej men en så kallad sitt/
stål stol rekommenderas för en högre
sithöjd och ett rörligare arbetssätt.



Monitorarm för datorskärm



Tarifolder



Kassalåda

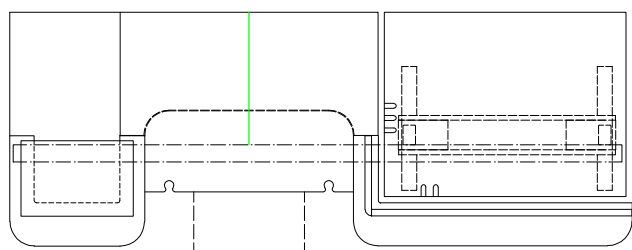
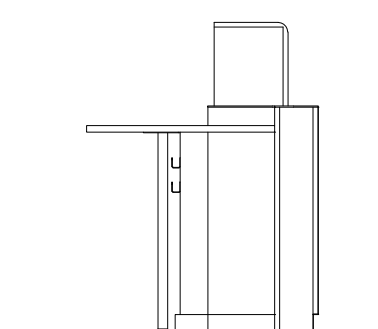
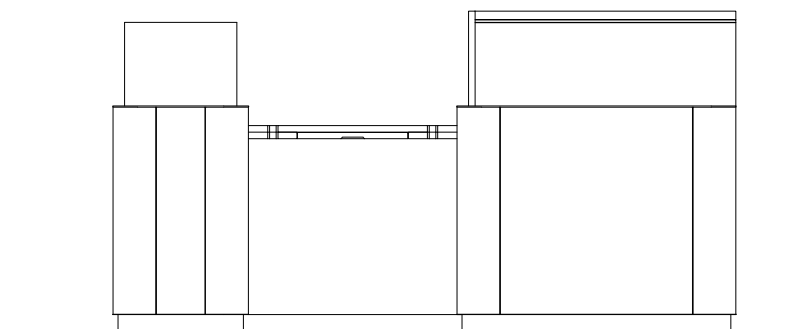
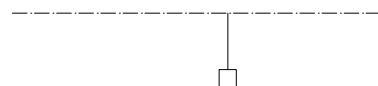
Bild finns ej

Broschyrfack





Belysning - princip för placering



Belysning - princip

Det är i fronten, där mötet mellan besökare och arbetstagare sker, som tyngdpunkten på belysningen skall vara.

Belysning ovan disk utförs med lysrörsarmatur i rampmontage som pendlas.

Armatyr bestyckas, och raster väljs, så att en jämn ljusfördelning uppnås över diskyta/kundmötesskiva, en god arbetsbelysning ska uppnås över arbetsskiva samt att arbetstagarens ansikte är väl belyst.

Armatyren skall ha individuell tändning vid varje arbetsplats.

Framför disken fälls, om möjligt, en lysrörsarmatur in i undertaket. Armatyr bestyckas, och raster väljs, så att kundmötesplatsen och besökarens ansikte är väl belyst utan att verka bländande. Ljusstyrkan i rummet innanför receptionsdisken bör ej vara högre än vid disken.

Utformningen av belysningen görs i samråd med entreprenören och är en separat beställning som inte ingår i disken.



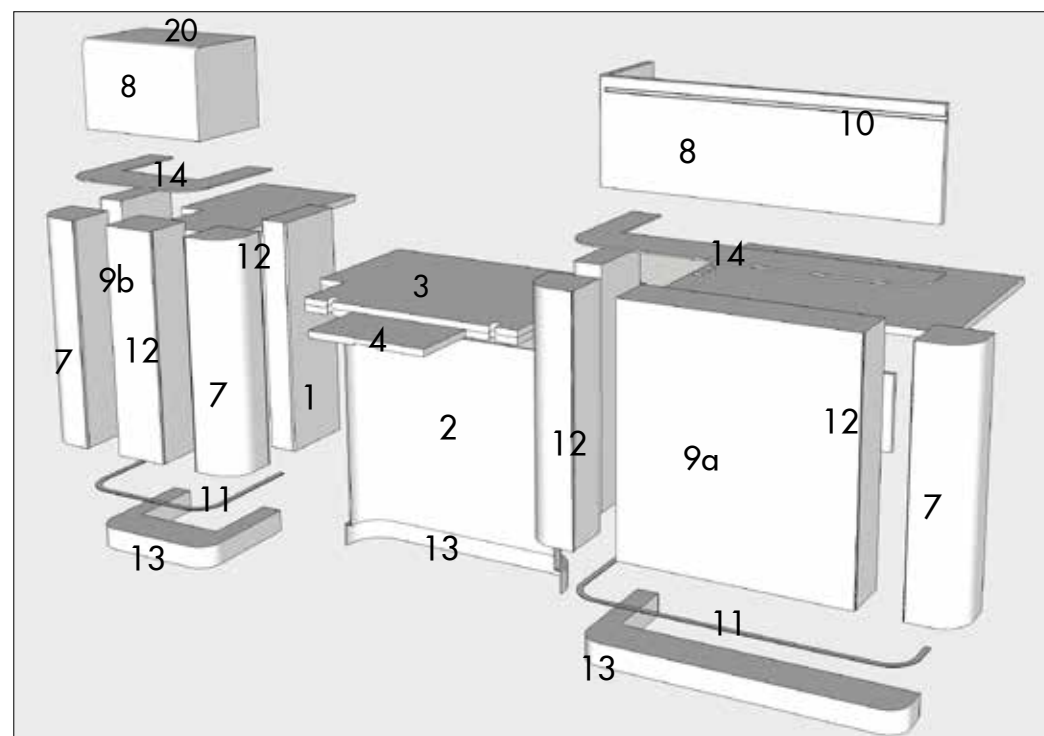
Receptionsdiskens enheter

De olika modulerna är uppdelade i enheter som utgör diskens konstruktion. Dessa delar är standardiserade i mått. Avvikelser/anpassningar kan förekomma men bör undvikas i möjligaste mån.

Receptionsdiskens ingående enheter visas med följande två sprängskisser.

Från vänster till höger passmodul - kundmodul- arbetsplatsmodul

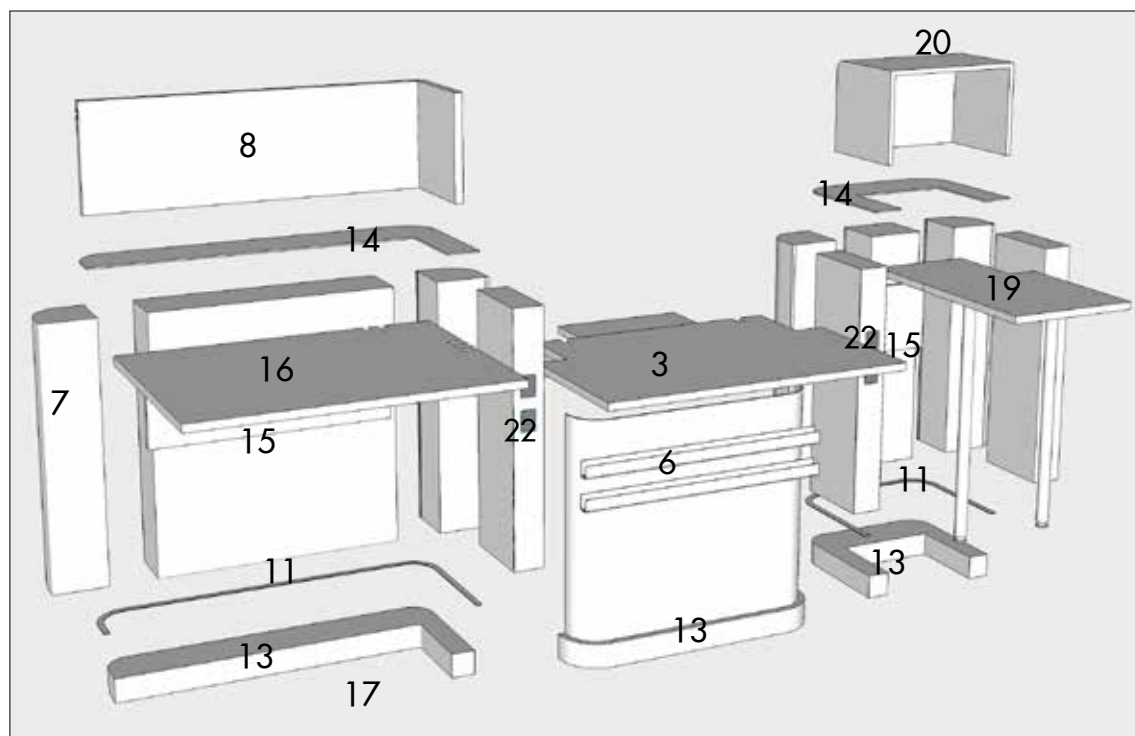
- 2 Diskfront under kundmöteskiva
- 3 Kundmöteskiva med två urtag för käpp/krycka
- 4 Utdragsskiva under kundmöteskiva
- 7 Diskfront hörn
- 8 Skärm för sekretess
- 9a Diskfront rakdel
- 9b Diskfront rakdel, mått kan måttanpassas
- 10 Aluminiumlist för upphängning av broschyr- och meddelandehållare
- 11 Avbärarkant av aluminium
- 12 Skarvlist av aluminium
- 13 Sockel, kläs med rf-plåt
- 14 Toppskiva
- 20 Skrivyta på passmodul



Receptionsdisk kundsida



Receptionsdiskens enheter



Receptionsdisk insida

Från vänster till höger - Arbetsplatsmodul - kundmodul - passmodul

- 3** Kundmottagningskiva fast höjd 85cm
- 6** Kabelhyllor
- 7** Diskfront hörn
- 8** Skärm för sekretess
- 11** Avbärarkant av aluminium
- 13** Sockel, kläs med rf-plåt
- 14** Toppskiva
- 15** Utrymme för kabelkanal med lucka inkl hylla för sladdar
- 16** Arbetskiva, höj- och sänkbar
- 17** Plats för underrede
- 19** Arbetsbord, fast höjd passmodul
- 20** Skriv uta på passmodul
- 22** Hål för kabelgenomföring



Kassadiskens enheter

Kassadiskens standarddisk med inglasning

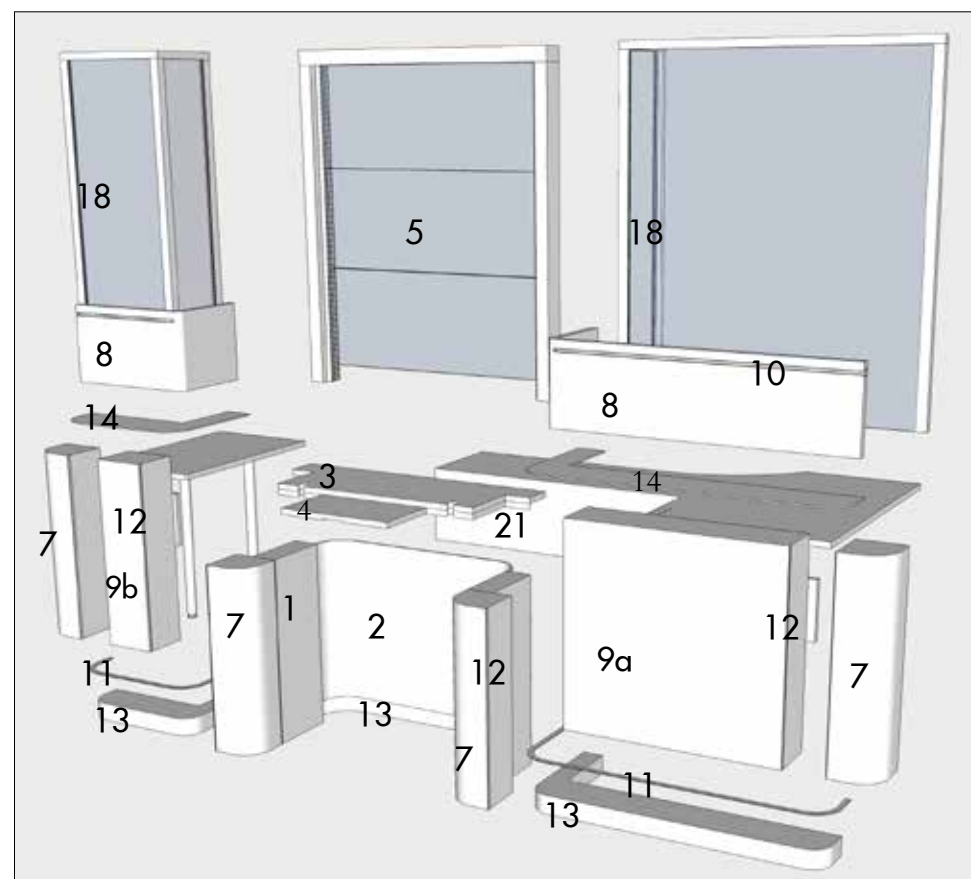
De olika modulerna är uppdelade i enheter som utgör diskens konstruktion. Dessa delar är standardiserade i mått. Avvikelser/ anpassningar kan förekomma men bör undvikas i möjligaste mån. Det går att kombinera modulerna hur man vill tex. kundmodul - arbetsplatsmodul - kundmodul - arbetsplatsmodul.

Kassadiskens ingående enheter visas med följande två sprängskisser.

Från vänster till höger

Passmodul - kundmodul - arbetsplatsmodul

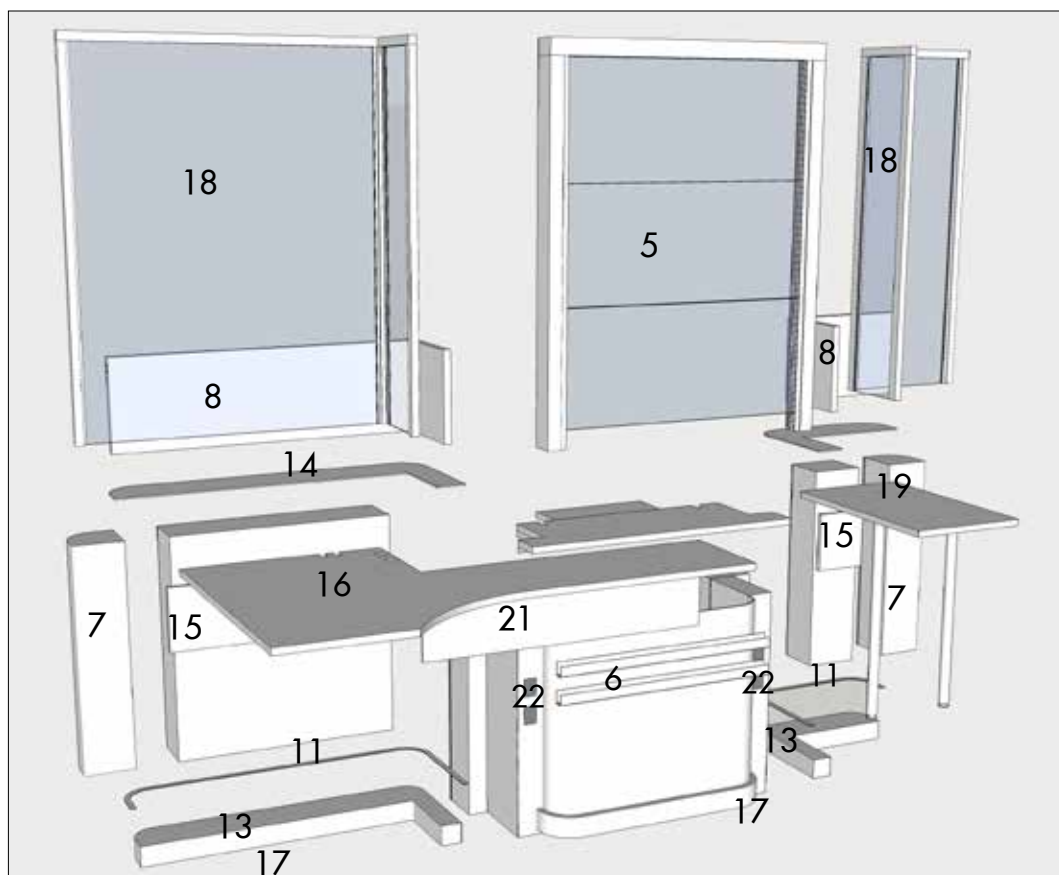
- 1 Diskfront rakdel, kan ej måttanpassas
- 2 Diskfront under kundmöteskiva
- 3 Kundmöteskiva, fast höjd med två uttag för käpp/krycka
- 4 Utdragsskiva fäst i kundmöteskiva
- 5 3-delad horisontalgående lucka (vid inglasad disk)
- 7 Diskfront hörn
- 8 Skärm för sekretess
- 9a Diskfront rakdel
- 9b Diskfront rakdel, mått kan måttanpassas
- 10 Aluminiumlist för upphängning av broschyr- och meddelandehållare
- 11 Avbärarkant av aluminium
- 12 Skarvlist av aluminium
- 13 Sockel, kläs med rf-plåt
- 14 Toppskiva
- 18 Inglasning
- 21 Plåt för insyns och klämskydd



Kassadisk inglasad kundside



Kassadiskens enheter



Kassadisk inglasad insida

- 5 3-delad horisontal gående lucka (vid inglasad disk)
- 6 Kabelhyllor
- 7 Diskfront hörn
- 8 Skärm för sekretess
- 11 Avbärarkant av aluminium
- 13 Sockel, kläs med rf-plåt
- 14 Toppskiva
- 15 Utrymme för kabelkanal med lucka inkl hylla för sladdar
- 16 Arbetskiva, höj- och sänkbar
- 17 Plats för underrede
- 18 Inglasning
- 19 Arbetsbord, fast höjd passmodul
- 21 Plåt för insyns och klämskydd
- 22 Hål för kabelgenomföring



Princip för färgsättning

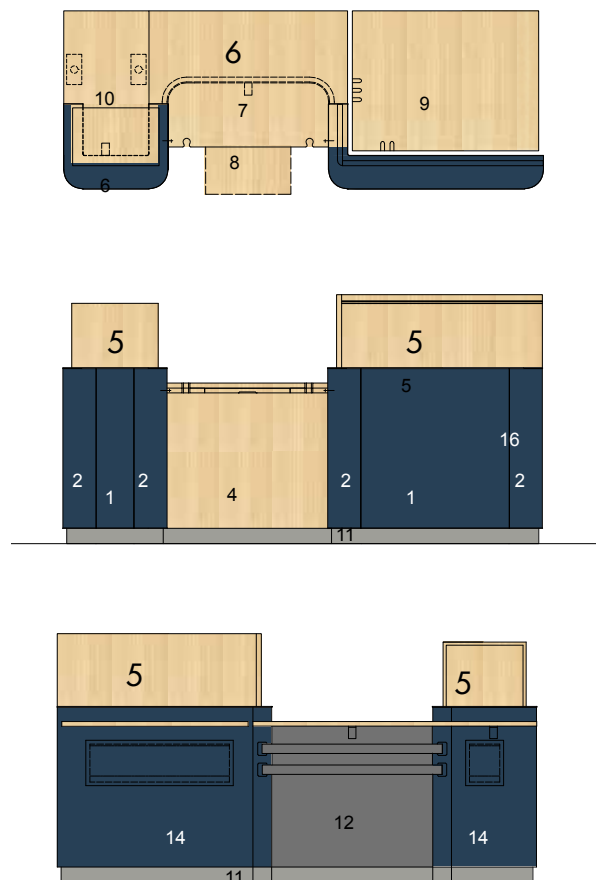
Receptionsdisk och kassadisk färgsätts enligt samma princip.

Locums standardkulörer för diskarna

Samtliga laminat Formica AB eller likvärdigt.

Trälaminat
F 2731 Sand maple

Kulört laminat
F 7966 New Burgundy, röd
F 7967 Hunter green, grön
F 7914 Marine blue, blå
K 1097 Citadel, grå



- 1 Diskfronter utsida och insida: kulört laminat
- 2 Diskfronter hörn: kulört laminat
- 3 Toppskivor kulört kompaktlaminat
- 4 Front under kundmöteskiva trälaminat
- 5 Skärmar trälaminat
- 6 Skrivyta trälaminat
- 7 Kundmöteskiva trälaminat
- 8 Utdragsskiva trälaminat
- 9 Arbetsskivor trälaminat
- 10 Bordsskiva på ben trälaminat
- 11 Sockel rostfri, mattborstad
- 12 Insida front under kundmöteskiva målad plåt. NCS 3500, grå
- 13 Plåt för klämskydd (ej i bild) målad plåt. NCS 3500, grå
- 14 Luckor och stomme insida disk: kulört laminat
- 15 Avbärarkant: naturanodiserad aluminium
- 16 Skarvlist: naturanodiserad aluminium
- 17 Glasningssystem naturanodiserad aluminium (ej i bild)



Receptionsdisken i rummet

Detta konceptdokument beskriver själva möbeln, front och arbetsplats i Receptions- kassadisen för alla.

För att lyckas med planeringen och få en god tillgänglighet och arbetsmiljö i reception-kassadisk så måste även miljön runt omkring disken beaktas.

Receptions-kassadisen bör vara logiskt placerad nära entrén med god vägledning fram till den t.ex. ett i golvet inlagt ledstråk.

När man planerar arbetsplatsmodul och kundmodulernas placering i förhållande till varandra måste hänsyn till kundflödet tas. För ett trevligt bemötande bör arbetstagaren sitta/stå vänd mot kundflödet.

Receptions-kassadisen skall vara väl belyst utan att verka bländande eller ge skuggbildningar. Särskilt viktigt är det där kundmötet sker så att både arbetstagare och besökares ansikten är väl belysta. Princip för belysning behandlas på sid 22. Särskild hänsyn bör tas till materialval i rummet där receptionen placeras när det gäller golv och tak för att få en så god ljudmiljö som möjligt.

Säkerhet

Säkerhetsbehovet för personalen varierar beroende på vilken verksamhet som bedrivs.

Modulerna går att anpassa för olika grad av skydd:

- helt öppen

- halvt inglasad
- helt inglasad med öppen kundmodul
- helt inglasad med vertikalgående lucka
- helt inglasad med överräckningslucka

Kassalådan är liten och har små inbyggnadsmått vilket gör den lättplacerad.

Glaset som används är ett så kallat lamellglas som gör det svårforcerat och medger att rutan håller ihop även om den skulle spricka, vilket minskar risken för personskador.

När det gäller säkerhet i samband med kontanthantering ska man genomföra en riskanalys där man går igenom eventuella hot eller risker för personalen i receptionen. Analysen ska utgöra grunden för planeringen av utformning av skyddslösningar eller rutiner för receptionen. Vid kontanthantering skall det finnas ett låsbart rum i direkt anslutning till receptionen-kassan där arbetstagaren kan räkna dagskassan. Receptionen-kassan skall alltid gå att utrymma bakåt eller åt sidan.

Projektering:

Följande saker måste vägas in och behandlas för att lyckas med projektet:

- Typ av verksamhet
- Arbetsuppgifter i disken
- Kundflöde
- Antal besökare
- Säkerhet
- Sekretess

- Ventilation
- Belysning
- El/tele/datainstallationer
- Ljudmiljö
- Drag
- Färgsättning av väggar, golv och disk
- Ledstråk

Placering av nummerlappsautomat och nummerdisplayer kan hjälpa att styra besökarna att vänta en bit bort från disken.

Skrivare, kopiatorer och annan kontorstrustning som inte används hela tiden flyttas med fördel bort från receptions-kassadiskrummet.

Om disken är placerad i en dragig miljö kan en justerbar infraröd värmare för luckan motverka dragproblematiken.

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.

Locums kärnvärden är Kompetens, Hållbarhet och Affärsmässighet.

April 2011

Sjukhusbacken 14 • Box 17201 • 104 62 Stockholm
Telefon 08-123 170 00 • E-post locum@locum.se • www.locum.se

