



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 23.08.2019

г. Мурманск

№ 469

Об утверждении Методических рекомендаций по формированию системы навигации в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Мурманской области

В целях реализации регионального проекта Мурманской области «Развитие системы оказания первичной медико-санитарной помощи» и создания условий комфортного пребывания пациентов в медицинских организациях **п р и к а з ы в а ю** :

1. Утвердить прилагаемые Методические рекомендации по формированию системы навигации в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Мурманской области.

2. Руководителям медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Мурманской области, обеспечить формирование системы навигации в медицинской организации с учетом положений вышеназванных Методических рекомендаций.

3. Начальнику отдела административной работы и лицензирования в сфере здравоохранения Сурковой Н.В. обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства здравоохранения Мурманской области.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра – начальника управления информатизации, ресурсного обеспечения и государственных закупок А.И. Кичигина.

И.о. министра

Д.В. Панычев

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Министерства
здравоохранения
Мурманской области
от 23.08.2019 № 469

**Методические рекомендации по формированию системы навигации в
медицинских организациях, подведомственных Министерству
здравоохранения Мурманской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях обеспечения единообразия правил и принципов выстраивания систем навигации в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Мурманской области.

1.2. Единая система навигации в медицинской организации формируется в целях:

- обеспечения для пациентов и посетителей возможности быстро ориентироваться в пространстве, выстраивать рациональные маршруты движения, не отвлекая при этом персонал медицинской организации;
- управления потоками пациентов и посетителей;
- предотвращения нарушения пациентами и посетителями санитарно-эпидемиологического режима;
- повышения комфортности пребывания на территории медицинской организации.

1.3. Основные принципы формирования системы навигации:

- информация, сообщаемая посетителю средствами навигационной системы, должна быть достоверна и актуальна;
- информация, сообщаемая посредством навигационной системы, не должна допускать различных толкований;
- информация, сообщаемая средствами навигационной системы, должна предоставляться непрерывно на всем маршруте движения посетителей от начальной до конечной его точки;
- в системе навигации должны быть предусмотрены все сведения и данные, необходимые посетителю на маршруте следования, при этом необходимо избегать избыточной и дублирующей информации;
- наименования, используемые в навигационной системе, должны быть одинаковыми во всей системе указателей, в документах, выдаваемых пациентам, а также использоваться персоналом при общении с пациентом.

1.4. При разработке системы навигации рекомендуется руководствоваться Методическим пособием «Эффективная система навигации в медицинской организации», утвержденным первым заместителем министра здравоохранения Российской Федерации Т.В. Яковлевой.

1.5. Настоящие методические рекомендации содержат основные виды элементов навигационной системы и требования к их содержанию,

размещению и техническим характеристикам.

1.6. При внедрении системы навигации рекомендуется изготовление тестовых вариантов всех указателей (цветная печать на бумаге, крепятся на клейкую ленту или двухсторонний скотч). Тестовые варианты указателей размещаются в соответствии с установленной схемой размещения не менее чем на 1 неделю с целью выявления ошибок, некорректных (неудобных) обозначений, внесение корректировок по предложениям посетителей и работников медицинской организации.

2. Цветовая палитра

2.1. При выборе цветов навигационной системы используются цвета в рамках палитры дизайна помещений.

2.2. Рекомендуется использовать цвета, а не оттенки.

2.3. Цветовая палитра должна быть единой во всей системе навигации.

2.4. При разработке системы навигации рекомендуется использовать:

- не более 5 цветов.
- контрастные сочетания цветов (текст, фон текста, задний фон).
- цвет для дифференциации отделений, зон, корпусов.
- цветовые обозначения этажей/корпусов, которые легко различимы и имеют простые названия.
- контрастные рамки указателей.

3. Шрифт

3.1. В навигационной системе рекомендуется использовать удобочитаемые шрифты без засечек (рубленные шрифты, гротеск), например:

Segoe UI	Аа Бб Вв Гг Дд Ее Жж Зз Ии Кк Лл Мм Нн Оо Пп Рр Сс Тт Уу Фф Хх Цц Чч Шш Щщ Ъ ъ Ы ы Ээ Юю Яя 0123456789 Диагностические исследования Туалет
Franklin Gothic	Аа Бб Вв Гг Дд Ее Жж Зз Ии Кк Лл Мм Нн Оо Пп Рр Сс Тт Уу Фф Хх Цц Чч Шш Щщ Ъ ъ Ы ы Ээ Юю Яя 0123456789 Диагностические исследования Туалет
Verdana	Аа Бб Вв Гг Дд Ее Жж Зз Ии Кк Лл Мм Нн Оо Пп Рр Сс Тт Уу Фф Хх Цц Чч Шш Щщ Ъ ъ Ы ы Ээ Юю Яя 0123456789 Диагностические исследования Туалет
Tahoma	Аа Бб Вв Гг Дд Ее Жж Зз Ии Кк Лл Мм Нн Оо Пп Рр Сс Тт Уу Фф Хх Цц Чч Шш Щщ Ъ ъ Ы ы Ээ Юю Яя 0123456789 Диагностические исследования Туалет

3.2. Размер шрифта подбирается в зависимости от оптимального расстояния до указателя. Рекомендуемая минимальная высота шрифта в зависимости от расстояния до указателя представлена в таблице:

Расстояние до указателя, метров	1	5	10	15	20	25
Высота шрифта, мм	6	16	36	48	64	96

4. Элементы навигации

4.1. Внешние указатели

4.1.1. Вывеска внешняя на здании

Содержание

- Наименование медицинской организации

Правила размещения

- Размещена на фасаде здания, над главным входом.
- Вывеска должна быть видна и понятна со всех ракурсов, как для пешеходов, так и для водителей. В случае необходимости устанавливаются дополнительные вывески с разных сторон (направлений движения).
- В случае если в медицинской организации несколько входов, каждый вход обозначается собственным понятным названием (например, «Травмпункт», «Стоматология», «Корпус Б» и т.п.)

Технические требования

- Размер определяется индивидуально. Рекомендуемая высота шрифта – 100-200 мм.
- Материал на выбор:
 - моющийся пластик ПВХ, толщина ~5 мм;
 - самоклеющаяся моющаяся ламинированная пленка с полноцветной печатью, накатываемая на пластик или алюминиево-композитную панель;
 - молочное акриловое стекло, толщина ~3 мм;
- Подсветка: светодиодные кластеры, блок питания.

4.1.2. Вывеска внешняя у входа в здание

Содержание

- Логотип (при наличии);
- Наименование медицинской организации;
- Время работы;
- Адрес подразделения;
- Телефон колл-центра.

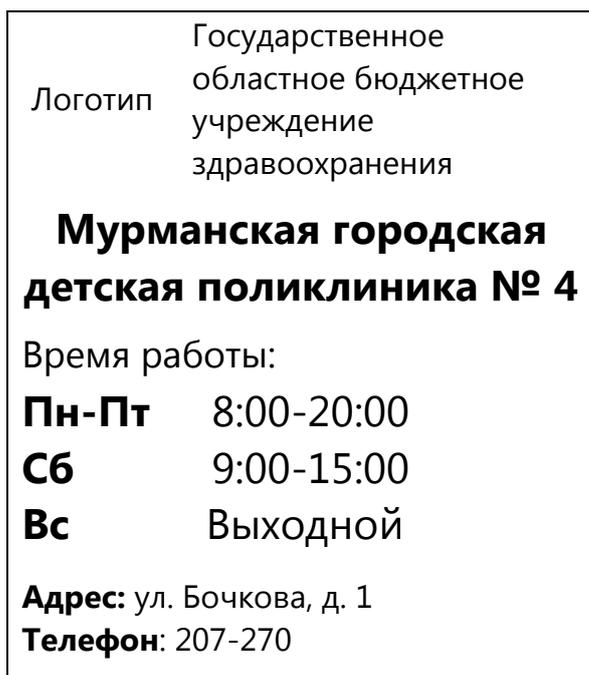
Правила размещения

- Размещена на фасаде здания возле главного входа в здание на высоте 1300 мм от пола до нижней границы вывески.

Технические требования

- Рекомендуемый размер – 600x800 мм.
- Материал на выбор:
 - моющийся пластик ПВХ, толщина ~5 мм;
 - самоклеющаяся моющаяся ламинированная пленка с полноцветной печатью, накатываемая на пластик или алюминиево-композитную панель.

Пример вывески внешней у входа в здание:



4.1.3. Внешний указатель направлений:

Содержание

- Указание направлений маршрутов для главного входа, приемного отделения, отделения экстренной (неотложной) помощи, отдельных входов в разные здания, парковок для посетителей.

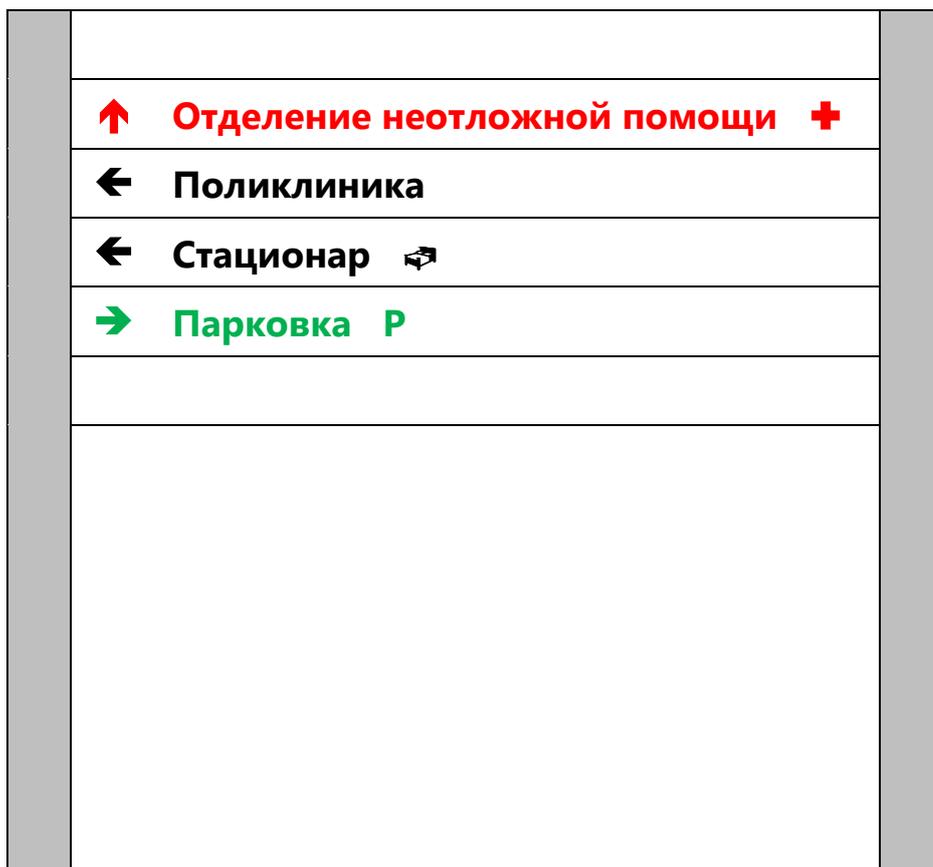
Правила размещения

- Размещается на подходах и автоподъездах к зданиям.

Технические требования

- Варианты установки: указательный столб, ступенчатая панель с заменяемыми секторами, пилон.
- Рекомендуемая высота шрифта – не менее 75 мм.
- Подсветка в темное время:

Пример внешнего указателя:



4.2. Внутренние указатели

4.2.1. Вывеска-каталог цветная

Содержание

- поэтажное размещение групп кабинетов, общественных зон, выходов, переходов между зданиями (рекомендуется не более 5 позиций на каждом этаже).
- Кабинеты неотложной, экстренной медицинской помощи размещаются в верхней части каждого блока и выделяются красным цветом.
- Выходы и переходы между зданиями располагаются в нижней части каждого блока и выделяются зеленым цветом.
- Рекомендуется дополнять подписи пиктограммами, соответствующими каждому пункту, в соответствии с международным стандартом ISO 7001.
- В случае если медицинская организация размещена на территории нескольких зданий, указывается наименование или номер соответствующего здания. Допускается установление рядом с основной вывеской-каталогом дополнительных аналогичных вывесок для близлежащих зданий.

Правила размещения

- Размещается на первом этаже у входов в лифты, перед лестницами, при входе в здание, во фронт-офисе (возле регистратуры), внутри лифтов.
- Размещается на высоте 1300 мм от пола до нижней границы вывески (на уровне глаз).

Технические требования

- Рекомендуемый размер – 700x1000 мм.
- Материал на выбор:
 - моющийся пластик ПВХ, толщина ~5 мм;
 - самоклеющаяся моющаяся ламинированная пленка с полноцветной печатью, накатываемая на пластик или алюминиево-композитную панель;
 - сменные таблички, расположенные в столбец друг под другом в защитных вставках из прозрачного антибликового листового ПЭТ пластика толщиной 1 мм на основе из алюминиевого полукруглого профиля.

Пример вывески-каталога цветной:

Корпус А	
4 этаж каб. 401-410	Администрация Врачи-специалисты Отделение платных услуг
3 этаж каб. 301-310	Лаборатория Дневной стационар Врачи-специалисты Переход в Корпус Б
2 этаж каб. 201-210	Отделение реабилитации Центр здоровья Врачи-терапевты Врачи-специалисты
1 этаж каб. 101-110	Кабинеты неотложной помощи Регистратура Гардероб Оформление листков нетрудоспособности Выход

4.2.2. Вывеска-каталог выделенная

Содержание

- Поэтажное размещение групп кабинетов, общественных зон, выходов, переходов между зданиями.
- Содержание должно совпадать с содержанием вывески-каталога цветной (п. 4.2.1).
- Цвет сохраняется только для этажа, на котором размещена вывеска, на остальных этажах информация выделяется серым или иным менее контрастным цветом.

Правила размещения

- Размещается на каждом этаже на лестничных проемах со стороны лестницы; на противоположной стене от выхода из переходов из других зданий.
- Размещается на высоте 1300 мм от пола до нижней границы вывески (на уровне глаз).

Технические требования

- Рекомендуемый размер – 700x1000 мм.
- Материал на выбор:
 - моющийся пластик ПВХ, толщина ~5 мм;
 - самоклеющаяся моющаяся ламинированная пленка с полноцветной печатью, накатываемая на пластик или алюминиево-композитную панель;
 - сменные таблички, расположенные в столбец друг под другом в защитных вставках из прозрачного антибликового листового ПЭТ пластика толщиной 1 мм на основе из алюминиевого полукруглого профиля.

Пример вывески-каталога выделенной:

Корпус А	
4 этаж каб. 401-410	Администрация Врачи-специалисты Отделение платных услуг
3 этаж каб. 301-310	Лаборатория Дневной стационар Врачи-специалисты Переход в Корпус Б
2 этаж каб. 201-210	Отделение реабилитации Центр здоровья Врачи-терапевты Врачи-специалисты
1 этаж каб. 101-110	Кабинеты неотложной помощи Регистратура Гардероб Оформление листков нетрудоспособности Выход

4.2.3. Вывеска-указатель поэтажная

Содержание

- Размещение групп кабинетов, общественных зон, выходов, переходов между зданиями на конкретном этаже с указанием направлений движения.
- Содержание должно совпадать с содержанием вывески-каталога цветной (п. 4.2.1), допускается более подробная информация.
- Рекомендуется визуально группировать строки в соответствии с направлениями движения.
- Указываются направления для групп номеров кабинетов (для всех кабинетов на этаже).

Правила размещения

- Размещается на каждом этаже на противоположной стене от выхода из лифтов, с лестничных проемов; на пересечении коридоров, в холлах.

- Размещается на высоте 1300 мм от пола до нижней границы вывески (на уровне глаз).

Технические требования

- Рекомендуемый размер – 400x700 мм.
- Материал на выбор:
 - моющийся пластик ПВХ, толщина ~5 мм;
 - самоклеющаяся моющаяся ламинированная пленка с полноцветной печатью, накатываемая на пластик или алюминиево-композитную панель;
 - сменные таблички, расположенные в столбец друг под другом в защитных вставках из прозрачного антибликового листового ПЭТ пластика толщиной 1 мм на основе из алюминиевого полукруглого профиля.

Пример вывески-указателя поэтажной:

3 этаж		Корпус А	
→	Лаборатория		
	Переход в Корпус Б		
←	Дневной стационар		
	Врачи-специалисты		
	Туалет		
	Лифт		
←	каб. 301-305	каб. 306-310	→

4.2.4. Вывеска-указатель подвесная

Содержание

- Указание направлений движения для групп кабинетов лифтов, лестниц, туалетов (в виде пиктограмм) на этаже.

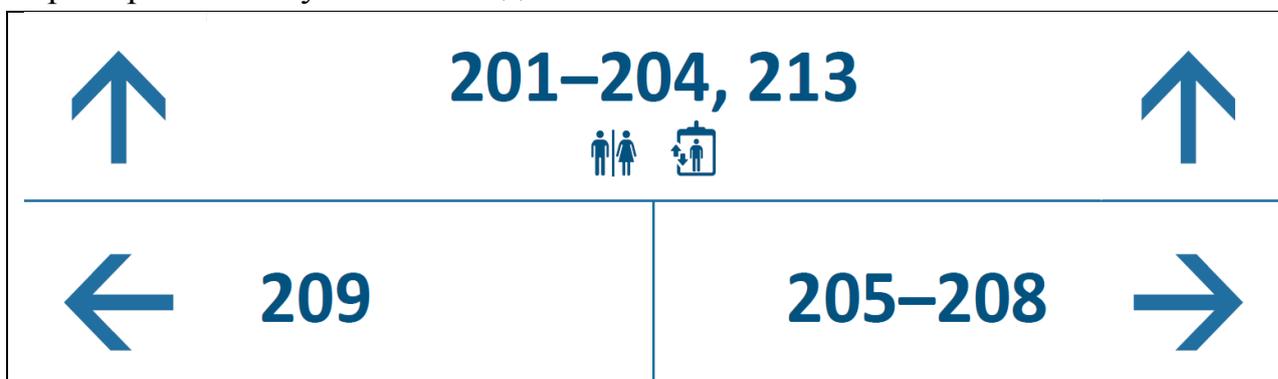
Правила размещения

- Размещается при выходах с лестничных проемов, на пересечении коридоров, в холлах.
- Размещается под потолком в коридорах на уровне, комфортном для чтения и безопасном для передвижения, не ниже 2200 мм от пола до нижней границы вывески.

Технические требования

- Двухсторонняя.
- Рекомендуемый размер – 1200х400 мм.
- Материал на выбор:
 - моющийся пластик ПВХ, толщина ~5 мм;
 - самоклеющаяся моющаяся ламинированная пленка с полноцветной печатью, накатываемая на пластик или алюминиево-композитную панель.
- Крепление к потолку минимум 3 отверстиями за металлическую проволоку/пружины.

Пример вывески-указателя подвесной:



4.2.5. Указатель напольный

Содержание

- Указание направлений движения для групп кабинетов лифтов, лестниц, туалетов (в виде пиктограмм) на этаже.

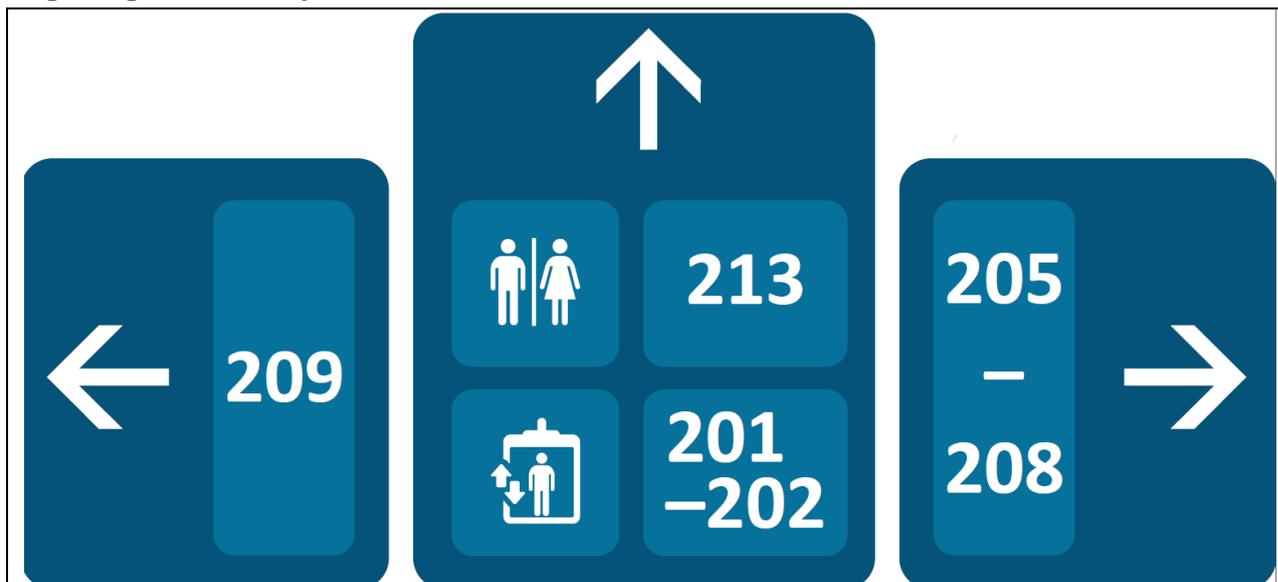
Правила размещения

- Размещается на полу при выходах с лестничных проемов, из лифтов, на пересечении коридоров, в холлах.
- Размещается на расстоянии не менее 300 мм от входов.

Технические требования

- Рекомендуемый размер – 1200х600 мм.
- Материал: широкоформатная печать водостойкими чернилами на самоклеющейся поверхности, ламинация матовой напольной пленкой с антискользящей текстурой.

Пример вывески-указателя подвесной:



4.2.6. Вывеска подвесная

Содержание

- Обозначение местонахождения инфоматов, стойки информации, администратора, гардероба и т.п.

Правила размещения

- Размещается над общественными зонами.
- Размещается под потолком на уровне, комфортном для чтения, не ниже 2200 мм от пола до нижней границы вывески.

Технические требования

- Рекомендуемый размер – 800x200 мм.
- Материал на выбор:
 - моющийся пластик ПВХ, толщина ~5 мм;
 - самоклеющаяся моющаяся ламинированная пленка с полноцветной печатью, накатываемая на пластик или алюминиево-композитную панель.
- Крепление к потолку минимум 3 отверстиями за металлическую проволоку/пружины.

Пример вывески подвесной:



4.2.7. Вывеска-инструкция

Содержание

- Инструкция, этапы совершения действий пациентом, в т.ч. при использовании инфоматов и иных устройств.

Правила размещения

- Размещается в местах, где пациент совершает операции, обозначенные в инструкции (фронт-офис, рядом с устройствами и т.д.).

- Размещается на высоте 1300 мм от пола до нижней границы вывески (на уровне глаз).

Технические требования

- Рекомендуемая ширина – 600 мм, высота зависит от объема информации.

- Материал на выбор:

- моющийся пластик ПВХ, толщина ~5 мм;
- самоклеющаяся моющаяся ламинированная пленка с полноцветной печатью, накатываемая на пластик или алюминиево-композитную панель.

Пример вывески-инструкции:

Как взять талон в регистратуру	
1 шаг	Воспользуйтесь терминалом
2 шаг	На терминале выберите причину обращения
3 шаг	Возьмите талон

4.2.8. Вывеска у кабинета

Содержание

- Номер кабинета;
- Наименование кабинета;
- ФИО работника;
- Часы работы/приема;

Правила размещения

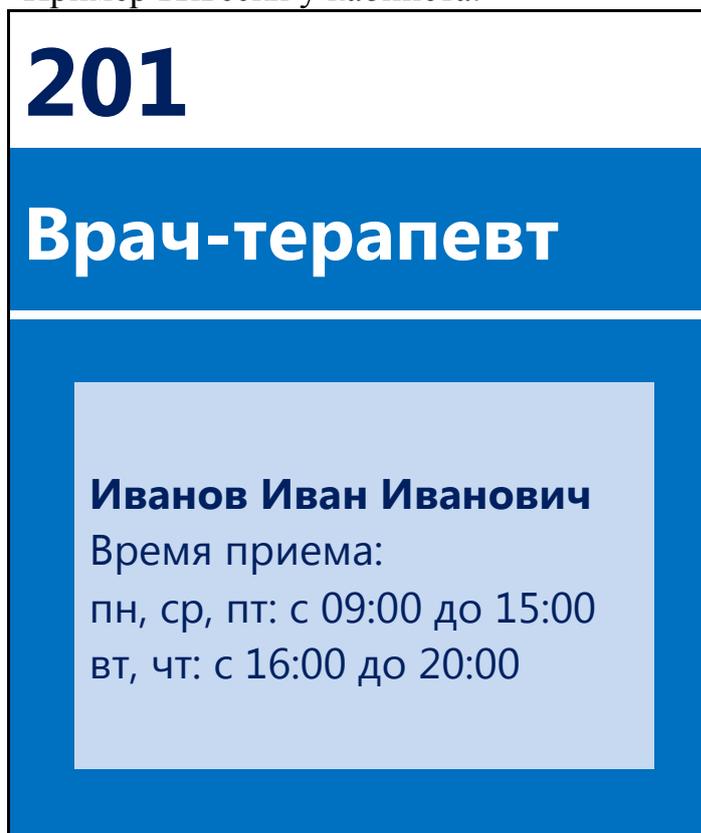
- Размещается на двери кабинета или на стене рядом с дверью.

- Размещается на высоте 1500 мм от пола до нижней границы вывески (на уровне глаз).

Технические требования

- Рекомендуемые размеры – 300-500 мм.
- Материал на выбор:
 - моющийся пластик ПВХ, толщина ~3 мм;
 - самоклеющаяся моющаяся ламинированная пленка с полноцветной печатью, накатываемая на пластик или алюминиево-композитную панель.
- Карман из прозрачного материала для размещения информации или магнитный заменяемый элемент.

Пример вывески у кабинета:



4.2.9. Информационный стенд «Вертушка»

Содержит сведения:

- о медицинской организации (структура, система управления, место нахождения обособленных подразделений, контактные телефоны, электронная почта, график приема граждан руководителем, копия свидетельства о государственной регистрации медицинской организации, копия действующей лицензии с приложениями);
- о вышестоящих и контролирующих организациях;
- о противодействии коррупции;
- о возможности ознакомления с нормативными правовыми актами в регистратуре (фронт-офисе);

- о страховых медицинских организациях, осуществляющих деятельность на Мурманской области;
- о видах оказываемой медицинской помощи;
- о порядке, объемах и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных Территориальной программой государственных гарантий;
- о маршрутизации пациентов в условиях конкретной поликлиники (медицинской организации);
- о правилах записи на первичный прием, консультации, обследования;
- о внеочередном приеме (оказании медицинской помощи) отдельных категорий граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о сроках и порядке проведения диспансеризации и профилактических медицинских осмотров;
- о проведении вакцинации;
- о льготном лекарственном обеспечении (в том числе перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов);
- о правилах предоставления платных медицинских услуг (в соответствии с п. III постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»).

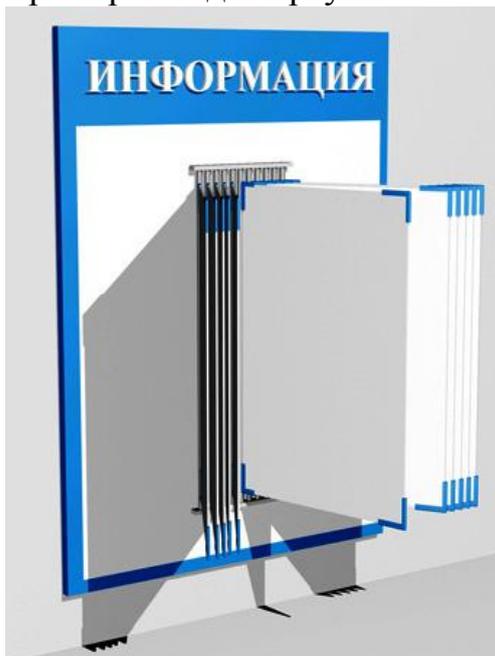
Правила размещения

- Размещается в зоне регистратуры (фронт-офиса) в визуальном доступном месте.
- Допускается несколько стендов.
- Все инфостенды старого формата удаляются со стен

Технические требования

- Стенд на 10-20 панелей формата А3 или А4 из прозрачного плотного материала.
- Тип крепления: настенный либо напольный.
- Первая страница: оглавление по разделам. Сбоку отмечаются номера/заголовки разделов.
- Сведения, размещенные на стенде, оформлены в едином стиле (шрифт, выравнивание, цвет, заголовки).

Пример стенда-вертушки:



4.3. Прочие указатели

4.3.1. Допускается установка дополнительных указателей, в т.ч. указателей направлений, информационных вывесок, табличек-кронштейнов (флаговых указателей) и т.п. для обозначения (указания направления):

- гардероба;
- колясочной;
- зон комфортного пребывания;
- комнаты матери и ребенка;
- служебных помещений;
- туалетов;
- номеров кабинетов;
- отделений и кабинетов профилактики («Диспансеризация»);
- отдельных входов для пациентов с острыми заболеваниями;
- кабинетов неотложной помощи;
- зон, вход в которые допускается только в бахилах/сменной обуви.

4.4. Доступность для людей с ограниченными возможностями здоровья

4.4.1. Навигация должна быть доступна всем группам пользователей и при этом сохранять информативные, эстетические и эргономические качества.

4.4.2. В соответствии со Сводом правил «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» СНиП 35-01-2001:

- при входах в здания для инвалидов по зрению должна быть установлена информационная мнемосхема (тактильная схема движения), отображающая информацию о помещениях в здании, не мешающая

основному потоку посетителей. Она должна размещаться с правой стороны по ходу движения на удалении от 3 до 5 м. На основных путях движения следует предусмотреть тактильную направляющую полосу с высотой рисунка не более 0,025 м;

- входы в здания для пациентов и посетителей должны иметь визуальную, тактильную и акустическую (речевую и звуковую) информацию с указанием групп помещений (отделений), в которые можно попасть через данный вход;

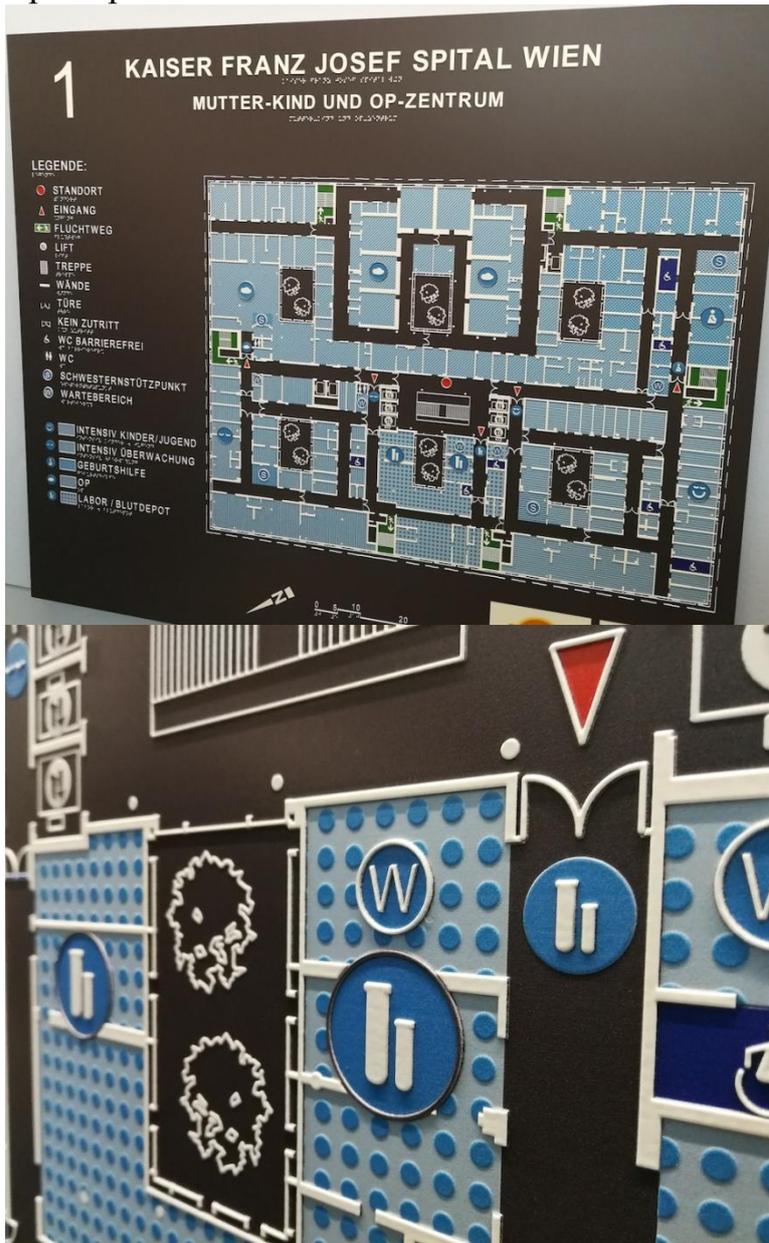
- входы в кабинеты врачей и процедурные кабинеты должны быть оборудованы световыми сигнализаторами вызова пациентов.

4.4.3. Кроме требований, указанных в пункте 4.4.2, рекомендуется включать в навигационную систему следующие элементы доступной среды:

- тактильные направляющие;
- таблицы со шрифтом Брайля;
- звуковые устройства и средства информации;
- изменяемый тип покрытия пола перед препятствиями и местом изменения направления движения.

4.4.4. Мнемосхемы (тактильные планы помещений) изготавливаются для помощи в ориентировании внутри помещения и на улице людей с ограниченными по зрению возможностями. Мнемосхема это схема объекта или территории, выполненная выпуклыми деталями (очертания стен, дверных проемов, лестниц и др.) которые можно прочесть на ощупь (тактильно). Надписи дублируются шрифтом Брайля. На тактильном плане помещения должна присутствовать отметка, где находится план и основные направления движения.

Пример мнемосхемы:



ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
к проекту приказа
Министерства здравоохранения Мурманской области
«Об утверждении Методических рекомендаций по формированию
системы навигации в медицинских организациях, подведомственных
Министерству здравоохранения Мурманской области»

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель министра – начальник управления
информатизации, ресурсного обеспечения
и государственных закупок

А.И. Кичигин

Начальник управления
организации медицинской помощи
и развития системы здравоохранения

И.В. Анискова

Начальник отдела правовой работы

И.В. Коноплев

Исполнители:

Костюченко Н.Е., 486098

Богданова А.С., 486109