

QUO VADIS?

Analisi per l'orientamento e il wayfinding nei luoghi di cura

di Silvia Marellò

Relatore: Anna Marotta

Molto frequentemente si sente parlare di umanizzazione degli ospedali, e spesso si fa riferimento a interventi di "abbellimento" delle strutture sanitarie, o nella migliore delle ipotesi a interventi che mirano a migliorare le condizioni in cui si trovano gli utenti. Proprio in considerazione di ciò, mi sento di poter affermare che anche gli interventi mirati ad un progetto di wayfinding possono essere considerati interventi di umanizzazione. Se con wayfinding s'intende l'abilità di una persona di determinare mentalmente la sua posizione attraverso una rappresentazione dell'ambiente realizzata per mezzo di mappe cognitive, ossia la capacità di un individuo di raggiungere una destinazione, allora questi interventi sono anch'essi mirati, come quelli di umanizzazione, a rendere la struttura ospedaliera meno ostile per l'utenza, permettendole di comprenderla, riconoscersi in essa e quindi muoversi al suo interno senza rimanere disorientati.

La complessità delle operazioni di wayfinding all'interno delle strutture ospedaliere, deriva dalla mancanza di un layout comune negli ospedali. Orientarsi in assenza di una mappa mentale di supporto fa sì che nel momento dell'ingresso in un ospedale l'ambiente risulti "poco familiare", con l'assenza o quasi di punti di riferimento psicologici per l'utente che aiutino la propria localizzazione e la ricerca della destinazione.

I percorsi esterni unitamente ai parcheggi, l'atrio e i percorsi interni costituiscono, le tre fasi di avvicinamento e scoperta della struttura e costituiscono i nodi nevralgici del progetto di wayfinding. Esse devono, oltre a rispondere a richieste di tipo unicamente funzionale, essere pensate in modo unitario e coerente, al fine di creare come un filo invisibile che conduce l'utente dalla sua posizione verso la destinazione, senza mai lasciarlo solo o renderlo incapace di muoversi.

Oltre ai sistemi segnaletici, sono moltissimi gli elementi che possono concorrere a determinare un progetto di wayfinding, il colore, l'illuminazione, l'arredo, i materiali, le viste e l'arte, sono, infatti, componenti se vogliamo secondarie rispetto al pannello informativo, che non può mai mancare, ma che permettono di creare un progetto unitario che crei quel filo invisibile che accompagna l'utente all'interno della struttura. La cosa importante è che qualora siano usati più elementi, questi devono essere coordinati tra di loro, in caso contrario, non solo, non costituiscono un valore aggiunto per il sistema di wayfinding, ma possono determinare situazioni d'incoerenza provocando disorientamento nell'utenza.

Nelle strutture pediatriche si è notato che per i bambini è molto importante la scoperta degli ambienti attraverso esperienze multisensoriali. Contrariamente a quanto accade per gli adulti, per i quali l'atto del toccare è generalmente ritenuto sconveniente, per i bambini, specie per i più piccoli, la percezione attraverso il tatto rappresenta una modalità fondamentale di conoscenza dell'ambiente che li circonda, oltre a costituire un importante fattore per il loro benessere psicoemotivo. Si è quindi infine proposto un progetto di wayfinding per l'Ospedale Regina Margherita di Torino, basato sullo studio teorico e l'osservazione di alcuni casi studio nei quali l'attenzione per l'utente è stata posta in primo piano. A seguito di numerosi sopralluoghi effettuati sulla struttura è emerso che sono numerose le problematiche che gravano su di essa dal punto di vista dell'orientamento, sia all'esterno sia al suo interno. L'età dell'edificio, i numerosi interventi di adeguamento tecnologico e funzionale resi necessari durante gli anni, hanno portato questa struttura ad avere numerose incongruenze nel sistema informativo, se non addirittura mancanze in alcuni casi. La mia proposta di progetto si pone con l'obiettivo di creare un sistema che sia funzionale alla struttura ma allo stesso tempo renda l'ambiente più familiare e meno ostile per l'utenza, con un'attenzione particolare volta ai bambini.

Per ulteriori informazioni, e-mail:

Silvia Marellò: silvia.marellò@studenti.polito.it