PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 8 - numero 1471 di venerdì 05 maggio 2006

Emergenza, privacy e...grafica

Strategie ambientali e comunicative per le aree ospedaliere di pronto soccorso.

Pubblicità

Alcune interessanti indicazioni per l'organizzazione degli ambienti del Pronto Soccorso sono state illustrate nel contributo che segue, redatto da Lucia De Antoni (Psicologa esperta in psicologia ambientale e dell'emergenza) e Antonio Zuliani (Docente di "Psicologia della famiglia e del bambino nelle situazione di emergenza" Università di Padova).

PRONTO SOCCORSO: PROPOSTE ORGANIZZATIVE DA PARTE DELLA PSICOLOGIA AMBIENTALE

Il Pronto Soccorso è spesso un ambiente ansiogeno e stressante: una situazione cui si può far fronte attraverso strategie ambientali e comunicative Alcune indagini, tra cui una condotta recentemente presso l'Ospedale San Bortolo di Vicenza, hanno evidenziato come l'ambiente fisico sia un fattore determinante nel modo di vivere l'esperienza dell'attesa in Pronto Soccorso.
Attendere in Pronto Soccorso implica concentrarsi su un evento spesso carico di significati ansiogeni, e aumenta il livello di stress percepito dalla persona che, il più delle volte, si ripercuote anche sul personale.

Coloro che si trovano ad attendere in questa area devono confrontarsi con la propria ansia circa le possibili cause del malessere, il luogo dove dovrà recarsi, o quello che gli accadrà. Accanto a ciò si evidenzia la mancanza di privacy, l'affollamento, la perdita di controllo sulla propria situazione. Si determina, quindi, una situazione di passività, aggravata dalla mancanza di informazioni e dal dilatarsi dei tempi di attesa.
In considerazione del fatto che la mission di un Pronto Soccorso, proprio perché fortemente impegnata nella soluzione delle situazioni più gravi, sconta l'inevitabilità di tempi di attesa, anche molto lunghi, a carico di quelle persone che non presentano situazioni di urgenza, appare necessario ricercare soluzioni organizzative di più ampio respiro. In questa direzione si situano le strategie ambientali e quelle comunicative.

Strategie ambientali
Molto spesso lo spazio dedicato all'area di attesa appare spoglio e anonimo, sia nella scelta degli arredi che in quella dei colori. Lo spazio, invece, può essere reso caldo e accogliente, capace di rispettare, per quanto possibile, privacy e comfort e, allo stesso tempo, di diffondere sicurezza e fiducia, attenuando così l'ansia e la noia.

Arredi, colori, luci, materiali ed altri elementi di ambientazione interna devono possedere caratteristiche tattili tali da favorire l'affidamento e il contatto corporeo. Lo spazio, in questo senso, deve configurarsi come un luogo semiprivato, in grado di mediare tra l'anonimato della realtà ospedaliera e i significati affettivi di quello domestico. Chi ha stabilito che le sedie possono essere disposte solamente in file parallele o lungo i muri?

Altri requisiti utili possono essere l'unitarietà progettuale, la continuità visiva con altri spazi adiacenti, la presenza di elementi di attrazione atti ad attenuare la monotonia dell'attesa, e permettere una percezione più realistica del trascorrere del tempo (che spesso appare soggettivamente molto più lungo di quello reale). L'attenzione ad un'illuminazione il più possibile naturale (elemento che diminuisce lo stress), la presenza di zone verdi (sia per la possibilità di vista all'esterno, sia inserite nell'area interna) sono altri aspetti sui quali pare proficuo lavorare.

Accettazione
Una seconda area appare strategica nel Pronto Soccorso: quella dell'accettazione. In questa zona avviene lo scambio reciproco di informazioni tra utente e personale. Si tratta di un momento molto delicato che incide profondamente sulla psiche dell'utente,

non solo perché deve necessariamente parlare di cose personali, ma anche perché tale comunicazione determina spesso un senso di incompetenza, frustrazione e passività, incidendo in modo importante sul livello di stress. Ricordiamo che uno dei fattori che aumenta lo stress in una situazione di emergenza è proprio il fatto di viversi come passivi ed incompetenti nell'affrontare la situazione stessa.
In questo caso si può agire sulla collocazione spaziale dell'area di accettazione, progettandola in una zona facilmente individuabile ed accessibile, dove non interferisca con il flusso dei percorsi e con l'area di attesa, in modo da garantire, fin da subito, un certo livello di privacy. Proprio per queste riflessioni sono da evitarsi i sistemi di amplificazione (tipo interfono), l'altezza eccessiva del banco che lo rende inaccessibile, ecc..

Comunicazione
L'importanza della comunicazione in Pronto Soccorso è caratterizzata da due aspetti essenziali: la comunicazione tra persona ed utente, e quella presente nell'area (cartelloni, segnali, ecc.) che aiuta l'utente a comprendere alcuni aspetti del funzionamento del servizio e a raggiungere le altre aree dell'ospedale. In questo articolo ci occuperemo dell'organizzazione grafica e strutturale dei messaggi e non dei loro contenuti. Il miglior messaggio, infatti, può perdere di ogni efficacia se affidato ad un supporto comunicativo inefficace. In particolare ci soffermeremo sui tipi di caratteri da utilizzare, sulla loro dimensione, sui colori e i contrasti.

Tipo di carattere
La scelta del carattere dipende sia da fattori fisiologici del lettore (acuità visiva del lettore e capacità dell'occhio a percepirli) che da fattori culturali e ambientali (abitudine ai segni utilizzati, gusto personale, abitudini sociali). Assai rilevante è anche il contesto (tipo di documento, modalità di lettura) e il supporto su cui è scritto. Per cartelli di segnaletica ambientale, testi da leggere sul monitor, scritte da apporre con serigrafia è preferibile usare caratteri senza grazie che risultano più leggibili anche a parità di grandezza.

Sono state identificate, inoltre, una serie di caratteristiche della forma delle lettere che possono rendere un testo più o meno leggibile. La forma e la proporzione del cosiddetto "occhio", ossia la parte interna, vuota, dei caratteri a forma chiusa, è ad esempio una caratteristica importante per la leggibilità. Un carattere tondo è più leggibile di un corsivo ed un carattere con un occhio normale è più leggibile di uno stretto o strettissimo.
Molte persone con problemi visivi possono facilmente confondere tra loro lettere chiuse e semichiuse, come e, c ed o oppure numeri come 3, 5, 6, 8 e 9 se i tratti iniziali e terminali tendono ad arricciarsi e quindi a confondere e chiudere le forme. È fondamentale che ogni singola lettera presenti delle differenziazioni ben evidenti che la distinguano da altre lettere simili.

Dimensione dei caratteri
Che un testo di dimensioni piccole si legga con difficoltà è un fatto evidente e ben presente nell'esperienza di ciascuno. La dimensione del carattere è un fattore spesso collegato a precisi problemi tecnici od economici e non dipende solo da scelte estetiche o redazionali. Se usare un carattere più leggibile o scegliere una combinazione di colore testo/sfondo più contrastata non implica particolari problemi tecnici, un carattere più grande comporta in genere un aumento delle dimensioni del cartello o del manifesto.

Per una valutazione della dimensione ottimale del carattere è importante considerare le caratteristiche del destinatario e le modalità di lettura previste. Nel contesto del Pronto Soccorso appare importante considerare i problemi di vista degli utenti, la loro ansia che rende più difficile la lettura di testi lunghi e/o scritti con caratteri piccoli, il fatto che i testi facilmente leggibili permettono di identificare più facilmente gli elementi chiave del messaggio.

Contrasto
Il problema del contrasto riguarda i testi a colori, anche se in questo caso sarà necessario distinguere tra contrasto di luminosità e contrasto cromatico. La luminosità è basata sul fatto che ciascun colore può avere una componente di bianco o di nero, più o meno marcata, e apparire quindi più chiaro o più scuro. Il contrasto cromatico si riferisce invece al confronto tra i colori saturi, ed è sostanzialmente indipendentemente dalla luminosità. La saturazione di un colore indica la sua purezza: più è alta e più i colori sono vividi e intensi, più è bassa e più ci si avvicina al grigio di pari luminosità.

Le persone con deficit visivo, e sono molte di più di quanto non si sia portati a pensare, accusano spesso grossi problemi nella percezione del colore o nella capacità di cogliere le differenze di colore. Risulta meno compromessa, invece, la capacità di cogliere il contrasto di luminosità, ed è soprattutto su questo aspetto che occorre puntare per realizzare testi leggibili al maggior numero di persone.

È necessario ricordare che contrasti di colori che posso apparire belli in campo grafico o in una fotografia, possono risultare di difficile percezione se utilizzati per scrivere un messaggio. Un esempio classico è quello di una fotografia di fiori rossi su un prato verde. Essi appaiono come una composizione di elevato e piacevole contrasto, ma un testo proposto con caratteri rossi su sfondo verde, risulterebbe di impossibile lettura per molte persone.

Altre indicazioni

Per concludere riportiamo di seguito alcune indicazioni di massima. I caratteri, le parole, le righe di un testo non devono essere troppo accostati né troppo lontani tra loro. La leggibilità di un testo dipende in una certa misura anche dal tipo di supporto su cui esso viene stampato. I problemi maggiori riguardano effetti di trasparenza e di riflessione, che possono provocare pesanti disturbi alla lettura. Occorre ricordare, infine, che le immagini poste sotto il testo disturbano la lettura perchè creano interferenza e riducono localmente il contrasto.

---

www.puntosicuro.it