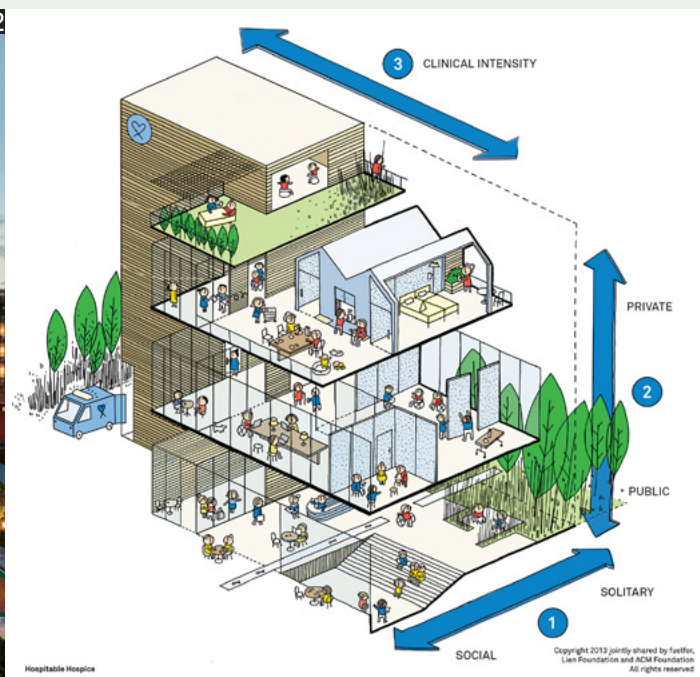


- 01 Kemoterápiás kezelő a szingapúri Raffles Kórház rákklínikáján; a magánkórházi hálózat nagyszabású beruházást indított csúcskategóriás létesítmény építésére Szingapúr belvárosában
- 02 Tervezési kézikönyv kidolgozása a szervezetek hospice-szolgáltatásának újradefiniálására. Azóta három hospice-ház épült Szingapúrban az életvégi gondozás méltóságának és személyességének biztosításával



„1 + 1 = 3”

# AMIKOR AZ ÉPÍTÉSZEZET TALÁLKOZIK A SZOLGÁLTATÁSTERVEZÉSSEL

## ÖSSZEFOGÁS AZ EGÉSZSÉGÜGYI KULTÚRA FEJLESZTÉSÉÉRT

Képzeld el, hogy rákban szenved és megérkezik egy kórház reprezentatív, invitáló előcsarnokába. Bejelentkezik a recepción egy kedves nővérnél, aki elmondja, hová kell mennie. Most pedig képzeld el, ahogy belép ugyanannak a kórháznak a kemoterápiás szobájába, egy hideg és zsúfolt térbe, ahol 3 órát kell ülnie a többi, ugyancsak infúziót kapó beteg között, míg szerettei kint várják. Érthető, hogy magányos és fél.

01

— Az egészségügyben folytatott sokéves etnográfiai <sup>[1]</sup> kutatásaink <sup>[2]</sup> során sok hasonló történettel találkoztunk. Éppen a kórházi kezelés alatt bejárt út legnehezebb és legfélelmetesebb pillanataiban, amikor a betegeknek a legkomfortosabb környezetre lenne szükségük, a terek nem felelnek meg a valós igényeiknek.

### A KITÖLTENDŐ RÉSZ

— Talán a tervezési folyamat hibája okozza ezt a problémát. Úgy látjuk, a szervezetek „szoftverét” és „hardverét” rendszerint külön tervezik. A „hardver” az a fizikai tér, amelyben a gondozás, gyógyítás (a szoftver) zajlik. A tér/térkapcsolatok kialakítása, tulajdonságai, az anyagok, színek, világítás, valamint a berendezések és bútorok hozzák létre azt a környezetet és helyszínt, ahol a kezelés különböző beavatkozásai, elemei és eljárásai zajlanak. A tér alakítja a benne lévő emberek útját, viselkedését, szemléletét és érzéseit, így befolyásolja a szervezet munkakultúráját és dinamikáját; és a kórházak esetében az ellátás gyakorlatát. Tehát mindegy, milyen gondosan tervezzük meg a teret és a szolgáltatást, ha a kettő nincs összehangolva, a gyakorlatban az egész megbukhat. →

02

### SZERZŐK |

Lekshmy Parameswaran és Herczeg László

### FOTÓ |

The Care Lab

- 03 Együttműködési projekt, amelyben a hollandiai Eindhovenben két középiskolát költöztettek közös új épületbe. Az igazgatókkal, tanárokkal, diákokkal és az önkormányzati tisztviselőkkel megálmodott közös vízió a „tökéletes iskolai napról” a tervezési program része lett
- 04 Együttműködés a barcelonai kórház fájdalomklinikájával az új osztály megtervezésében, valamint a klinikai dolgozók, a betegek és a gondozók kapcsolatának konzultációból beszélgetéssé, együttműködéssé alakításában



— Mégis, a terek tervezése során a szolgáltatás megtervezésére, ha egyáltalán foglalkoznak vele, túl későn kerül sor. A hangsúly a kórházi dolgozók általános igényei alapján írt elvárásokon van, amely a „mit?” kérdésre válaszol (mit kell tervezni, milyen funkcióknak kell a térnek és a bútorzatnak megfelelnie...). Tapasztalataink szerint ebből a folyamatból általában hiányzik a „miért?” kérdés, ami értelmesebb és fenntarthatóbb eredményre vezetne. A szolgáltatástervezés felőli megközelítés a „miért?” kérdéssel kezdődik, hogy megismerhessük az emberek érzelmeit, viselkedését és igényeit. Így vezet az út a megfelelő célok és értékek meghatározása felé, hogy sikeres eredmény születhessen.

— Korábbi projektjeinkben sokszor falba ütköztünk, mikor megpróbáltunk különböző szakterületekkel együttműködni. Megfigyeltük, hogy a tervezés során a szervezetek úgy gondolják, a különböző érintett területeknek külön-külön kell dolgozniuk, mert más-hoz értenek. Emiatt mindnyájan a saját „bunkerunkban” tervezzük, majd a feladat átkerül a következő résztvevőhöz, akinek mások a szempontjai és másképp dolgozik, majd továbbkerül a következőhöz és így tovább. Ilyen munkamódszerrel nehéz egymással hatékonyan együttműködni, nem elég néhány közös megbeszélést tartani, ahol az információkat és a feladatokat megosztjuk egymással.

#### AZ ELVESZTEGETETT TÖBBLETÉRTÉK

— Egy új épületbe költözésnek vagy a meglévő átalakításának folyamata rendszerint magát a szervezetet is megváltoztatja. Úgy gondoljuk, hogy sok szakterületet bevonó (participációs) tervezési megközelítéssel sokkal többet lehet nyújtani a szervezet és a szolgáltatás használóinak. Ez egy értékes lehetőség, hogy az építészek és szolgáltatástervezők egymás munkáját kiegészítsék, gazdagítsák.

03

## *A szolgáltatástervezés felőli megközelítés a „miért?” kérdéssel kezdődik, hogy megismerhessük az emberek érzelmeit, viselkedését és igényeit.*

— A terek újragondolása alkalmas pillanat arra, hogy a szervezet újrapozicionálja magát a külvilág felé, új kapcsolatokat és munkamódszereket alakítson ki, jobb gondozási környezetet és kultúrát vezessen be; ilyen módon a tér átalakítása a szervezet jelentősebb átalakításának első lépcsőfokává válhat. Ennek eléréséhez a tervezésnek is új kereteket kell adni. Fontos, hogy a szervezetek, az építészek, a szolgáltatástervezők és a felhasználók együtt tudjanak működni egymással. Minél több nézőpont és látásmód kap hangot, annál könnyebb a közös célt megfogalmazni.

— Hogyan lehet tehát közösen megragadni a lehetőséget a szervezet átalakítására? Tapasztalataink szerint a válasz az, hogy együtt kell megválaszolni a „miértet”. Közös víziót alkotni az első vonalban dolgozó ápolói csapattal és a valódi használókkal – esetünkben egészségügyi szakemberekkel, páciensekkel, gondozókkal és családokkal. Az eredményt így minden érintett magáénak érezheti, mert időben bele tudott kapcsolódni a tervezés folyamatába.

Ez garantálja, hogy az átadás után a lehető legtöbb értéket nyújtja majd számukra az új létesítmény.

— A szolgáltatástervezés fontos szerepet játszhat valamennyi érdekelt bevonásában és ennek az átalakítási folyamatnak az irányításában. Mielőtt meggondolnánk, hogyan kell változtatni, és meghatároznánk a szervezeti átalakítás, észszerűsítés céljait és értékeit, meg kell ismerni a kiindulási feltételeket. Tervezőként kimegyünk a helyszínre, és megnézzük, milyen a szolgáltatás működése, megfigyeljük az emberek interakcióját „nagy felbontásban”, és a mikropillanatokat szemtől szemben, feltárva a hátteret, mely segít megérteni és értékelné a körülményeket.

03

04



03



04

Az etnográfiai kutatás során feltárjuk az emberi tényezőket és szükségleteket, amivel támpontokat adunk a térszervezés későbbi fázisához.

— A téri elemek hatását szintén tanulmányozzuk ebben a kezdeti kutatási szakaszban, hogy megtudjuk, hogyan befolyásolják az emberek magatartását, viselkedését és a folyamatokat, értékes részletekkel egészítve ki az alaprajzból kiinduló hagyományos építészeti gondolkodást, amelyet a tervezés során hagyományosan az építészek használnak. A következő lépés az észrevételek megjelenítése, mindenki számára érthető módon. Ezzel egy közös nyelvet és együttműködési keretet hozunk létre.

— A folyamat feltérképezése a szolgáltatás teljes idejét magában foglalja, több csatornán (idő, tér, emberek, költségek...) keresztül feltérképezi a viselkedést és az igényeket, lehetővé téve a kis részletek kiemelését, de az egész szolgáltatási gyakorlat holisztikus szemrevételezését is. Ez az eszköz hídként köti össze a különböző szervezeti csoportokat, elősegítve a közös elvek kidolgozását. Ezen a módon biztosíthatjuk, hogy a kezdetektől mindenki ugyanabba az irányba dolgozzon, és a szorosabb elköteleződésből pozitív energiák keletkezzenek.

### A FENNTARTHATÓ ÁTALAKÍTÁS LEHETŐSÉGE

— Ettől a ponttól kezdve a résztvevők és a munkatársak jobban elköteleződnek a szolgáltatás gyakorlati megtervezésének iteratív folyamatába: a viselkedés, kultúra, folyamatok, interakciók tervezésébe – összhangban a fizikai térrel, környezettel, belsőépítészettel, eljárásokkal, berendezésekkel. De ez a folyamat nem állhat meg, amikor az építés vagy átalakítás befejeződik. Az együttműködés egyik célja olyan megoldások megvalósítása, melyek folyamatosan finomíthatók és hangolhatók, így dinamikusan alkalmazkodnak a változó körülményekhez. A tervezés során minden résztvevő egyre inkább magáénak érzi a folyamatot, ami lehetővé teszi annak fejlődését és válaszreakcióját az elkerülhetetlen jövőbeni változásokra. Ily módon az átalakítás folyamatos és fenntartható marad az idők során.

— Összefoglalva tehát a kérdés az: hogyan működünk együtt? Hogyan győzzük meg a projektgazdát? Miként tudunk olyan tervezési módszertant kialakítani, amely a legjobbat hozza ki a résztvevőkből? Miképp tervezhetünk olyan új eszközöket, amelyek ezt elősegítik?

— A The Care Lab irodában tervezőkből aktivistákká váltunk. Hisszük, hogy széles partnerségben dolgozva a megszokottnál sokkal hatékonyabb tervezési gyakorlat alakítható ki. Ez végső soron mindenkinek fontos, hiszen előbb-utóbb mindannyian megtapasztaljuk az egészségügyi, gondozói szolgáltatások valamelyikét. ■

### IRODALOM / REFERENCES

- [1] Goodson, Leigh – Vassar, Matt: „An overview of ethnography in healthcare and medical education research”, *Journal of Educational Evaluation for Health Professions*, Vol 8, No 4 (2011), DOI: <<http://doi.org/10.3352/jeehp.2011.8.4>> [utolsó belépés: 2020-01-22].
- [2] Parameswaran, Lekshmy – Herczeg, László: „Hospitable Hospice – Redesigning care for tomorrow”, *International Journal of Integrated Care*, 2016;16(6): A379, DOI: <<http://doi.org/10.5334/ijic.2927>> [utolsó belépés: 2020-01-22].

# ABSTRACTS

## WARE-NAGY, Orsolya: Time Travel on 14,000 Square Metres - Renovation of Museum of Fine Arts and the Roman Hall

Citation: Metszet, Vol 11, No 1 (2020), pp 12-19, DOI: 10.33268/Met.2020.1.1

Museum of Fine Arts, Budapest, Hungary | Architect: **István Mányi**

Following years of extensive renovation work to the Museum of Fine Art, the Roman splendour. The latter suffered war damage and later insensitive modernization rendering of the Liget Budapest Project an important part of Budapest's cultural heritage is now

## HERCZEG, László - PARAMESWARAN, Lekshmy: "1+1=3" When Architecture Meets Service Design

Citation: Metszet, Vol 11, No 1 (2020), pp 20-23, DOI: 10.33268/Met.2020.1.2

Architect: **The Care Lab**

Based in Barcelona, this international network of designers-turned-activists seek to transform our world on a local and global level by examining how design can impact empathy skills, optimistic mindsets and solution-orientated approaches to improve the built environment. What tools, techniques and practices are required to improve care in society? How to define shared processes and capabilities? The office's approach is based upon values established by its founding members Lekshmy Parameswaran and László Herczeg.

Citation: Metszet, Vol 11, No 1 (2020), pp 24-29, DOI: 10.33268/Met.2020.1.3

Kannikegarden Parish Centre, Ribe, Denmark | Architects: **Lundgaard and Tranberg Arkitekter**

Modern buildings in RIBE are a rare occurrence, therefore the risk of succumbing to pastiche must be avoided. How does a new building retain the quality of materials, form, surfaces and space required in a historic city? Traditional methods have been applied in terms of materials used, coarse timber planks, handmade bricks and sloppy shuttered concrete: all point possibly to a time in the history, yet are manifested in a contemporary building form. The priority being material honesty that helps regenerate the area around the cathedral.

## SCARANARO, Nicola: In the Ancient Heart of the City

Citation: Metszet, Vol 11, No 1 (2020), pp 30-35, DOI: 10.33268/Met.2020.1.4

Bloomberg Headquarters, London, England | Architects: **Foster and Partners**

As an outstanding example of BREEAM standards this office development, comprising of two buildings on a 3.2 hectare site, strives to revitalize the heart of the city. Aside from moving the building cores to the perimeters the inclusion of artworks including Cristina Iglesias' "Forgotten Streams" assists in the definition of public spaces. The latter idea exaggerated by the central Vortex, use of curved timber shells and glazed lifts. The overall intention is to animate space and increase the chance of meetings and informal discussion.

## ORTIZ, Antonio: Openings

Citation: Metszet, Vol 11, No 1 (2020), pp 36-41, DOI: 10.33268/Met.2020.1.5

Rijksmuseum, Amsterdam, Holland, Atlético Madrid Stadium, Madrid, Spain | Architects: **Cruz y Ortiz Arquitectos**

Amsterdam's Rijksmuseum, dating back to the late nineteenth century, served two functions: that of a national museum and a gateway to the south of the city. Over time the need for development has resulted in two entrances, two main staircases and the only joined floor being the first floor. The need for further exhibition space lead to developing labyrinthlike connections, reducing natural light and generally misleading visitors. The intention of this new spatial development is to provide clarity of access, visual links and re-establish the museum's sense of grandeur. By expanding the old Athletics Stadium of the Community of Madrid it was possible to achieve a 70,000 spectator football stadium to host European level competitions. This extension retains the original character of its predecessor whilst developing a new image for the club. The use of concrete and a unifying roof structure contribute to a new homogeneity that further reinforces this new image.

## KEMES, Balázs: Construction Camp in Monor

Citation: Metszet, Vol 11, No 1 (2020), pp 42-47, DOI: 10.33268/Met.2020.1.6

Renovation of a Bakery, Monor, Hungary | Architects: **Balázs Kemes**

Tabán, a part of the rural town of Monor suffers from serious poverty and unemployment issues offering the project architect an opportunity to expand on his role as an educator at the Budapest Technical University in developing ideas along the "Think Global, Build Social" path. Here a small bakery had the fortune to be a growing success story, with very little space to operate from, doubling its staff from 3 to 6. Relocation was not an option; therefore rethinking the available building became a core to this project. Previously working from 12 sqm the bakers now have a 22 sqm workplace as a result of innovative thinking and the proactive input of the construction camp team.

## KAPOVITS, Géza: Nesting Between/in Front/Behind/Above Existing Castle Walls

Citation: Metszet, Vol 11, No 1 (2020), pp 48-53, DOI: 10.33268/Met.2020.1.7

Buda Castle Lifts, Budapest, Hungary | Architects: **Taat Múterem**

As part of a program initiated in 2014 to make Buda Castle barrier free, three lift towers where constructed in 2015. A small scale yet rewarding project regarding the World Heritage castle ramparts demands a unique architectural approach. From inception this project needed to respond to difficult site conditions, archaeological excavations and the element of unforeseen circumstances due to the nature of the project: all in response to architectural and structural concepts to achieve the optimum result. ■