Навигация в городских поликлиниках

Паспорт для главного врача

Карточка мероприятия: навигация в поликлинике

Текущая ситуация

- В большинстве городских поликлиник отсутствует понятная система навигации. Это приводит к следующим проблемам
  - Большое количество вопросов со стороны посетителей к медицинскому персоналу
  - Недовольство посетителей разрозненными, плохо читаемыми вывесками

Предложение

Организовать наглядную систему навигации в поликлинике

Ожидаемый эффект

- Высвобождение до 20% времени среднего медицинского персонала на стойке информации
- Повышение удовлетворенности посетителей

Плановые мероприятия

	Шаг	Срок	Ответствен-ный
1	Определить перечень и группы кабинетов, и расположение элементов навигации	2 дня	Начальник АХЧ/ Старшая медсестра
2	Подготовить макеты элементов навигации	1 недели	Начальник АХЧ/ Старшая медсестра
3	Доработать и развесить итоговые элементы	2 недели	Начальник АХЧ/ Старшая медсестра

1. При наполнении элементов навигации рекомендуется определить и сгруппировать перечень кабинетов и общественных зон по этажам

Реестр кабинетов, разделенных по категориям, позволяет быстро сформировать наполнение всех элементов навигации.

Подробное описание того, как обозначать группы кабинетов, на слайде 7

Группы	Критерии
▪ Зоны общественного пользования	▪ Туалет, лифт, зона комфортного пребывания и прочее
▪ Уникальные	▪ Уникальные, не группируемые кабинеты. (Например, аптечный пункт, дежурный терапевт)
▪ Группируемые	▪ Группируемые кабинеты (Например, консультативно-диагностическое отделение, педиатрическое отделение)

2. Подготовка макета элементов навигации

Наполнение

- Для наполнения табличек составьте перечень кабинетов в удобном для вас формате. Рекомендуется использовать классификацию кабинетов на зоны общественного пользования, уникальные и группируемые, для удобства заполнения элементов навигации
- Заполните элементы системы навигации согласно пояснениям по каждому из элементов далее

Инфографика

- Используйте разработанную библиотеку инфографики (см. приложение)

Стрелки

- Используйте одинакового размера стрелки
- Используйте только прямые, однозначно интерпрети-руемые стрелки (см.приложение)

Форматирование

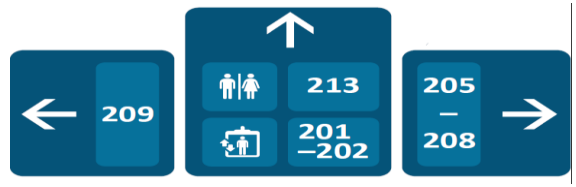
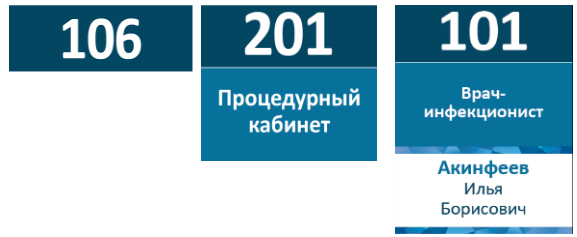
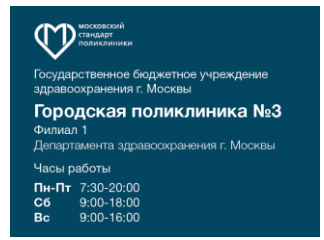
- Для оформления табличек используйте шаблоны во вложении (не меняя цветов и табличек)
- Используйте приложенные форматы цветов и визуальных элементов
- Используйте крупные форматы вывесок и панелей (не меняя рекомендуемые размеры без необходимости)
- Используйте шрифты (типы и размеры) согласно шаблонам в приложении

! Человек комфортно воспринимает 4-5 блоков сортированной информации по 4-5 строк. Если у вас получаются слишком длинные списки, подумайте, какие из этих кабинетов/точек люди действительно часто ищут и оставьте их

2. Необходимо заполнить и расположить элементы навигации (1/3)

Основные элементы	Описание	Пример вывески
Ⓐ Вывеска-каталог цветная и выделенная	▪ Вывеска с информацией обо всех кабинетах/отделениях с группировкой по этажам ▪ Размещена возле регистратуры, лестниц и лифтов, внутри лифтов и на лестничных проемах по этажам	
Ⓑ Вывеска-указатель поэтажный	▪ Вывеска, помогающая идти в правильном направлении ▪ Размещена на стенах в коридорах при входах из лифтов и лестниц	
Ⓑ Вывеска подвесная	▪ Вывеска, помогающая идти в правильном направлении и обозначить зоны 1 этажа ▪ Размещена под потолком в коридорах при входах из лифтов и лестниц, в холле 1 этажа	

2. Необходимо заполнить и расположить элементы навигации (2/3)

Основные элементы	Описание	Пример вывески
Г Наклейка напольная	▪ Вывеска, помогающая идти в правильном направлении ▪ Приклеена на пол в коридорах при выходах из лифтов и лестниц	
Д Вывеска у кабинета	▪ Вывеска для точного определения необходимого кабинета ▪ Размещена на стене возле кабинета или на двери кабинета	
Е Вывеска внешняя у входа	▪ Вывеска для обозначения здания поликлиники и часов работы ▪ Размещена на внешней стене возле главного входа в поликлинику или на двери	

2. Необходимо заполнить и расположить элементы навигации (3/3)

Основные элементы	Описание	Пример вывески
Ж Контактная информация	▪ Стенд, обозначающий контактную информацию ДЗМ, Главного врача и др. ▪ Размещена в холле 1 этажа	
З Прочие вывески	▪ Вывеска для указания прочих помещений ▪ Напр., туалет, лифт, выдача листков нетрудоспособности, выход к метро и пр. ▪ Оформлены в едином стиле	
И Демонстра-ционный стенд "Вертушка"	▪ Стенд для размещения всей информации для пациентов ▪ Настенный (крепится на стене) или настольный (ставится в доступном месте, напр., зоне комфортного пребывания) ▪ **Объявления** оформляются в едином формате	

! Попробуйте проследить, куда часто падает взгляд посетителей, когда они ищут кабинеты, и разместите навигационный элемент именно там

А. Вывеска-каталог цветная и выделенная

Основные элементы

- Содержание каталога
  - **Группы кабинетов**
    - Обозначаются белым и размещаются в верхней части этажа
  - **Общественные зоны**
    - Обозначаются зеленым и размещаются в нижней части этажа
  - **Выход**
    - Обозначается розовым
- **Инфографика** подбирается из каталога инфографики в приложении

Правила размещения

- Размещены
  - На 1 этаже в зоне входа (напр., между лифтов)
  - Внутри каждого из лифтов
- На уровне глаз

Технические требования

- Рекомендуемый **размер** 70x100 (см)
- **Материал:** матовый моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина ~4 мм
- **Шрифт** Calibri, выравнивание по левому краю
- Рекомендуется не изменять размер и тип шрифта, цветовую гамму

!

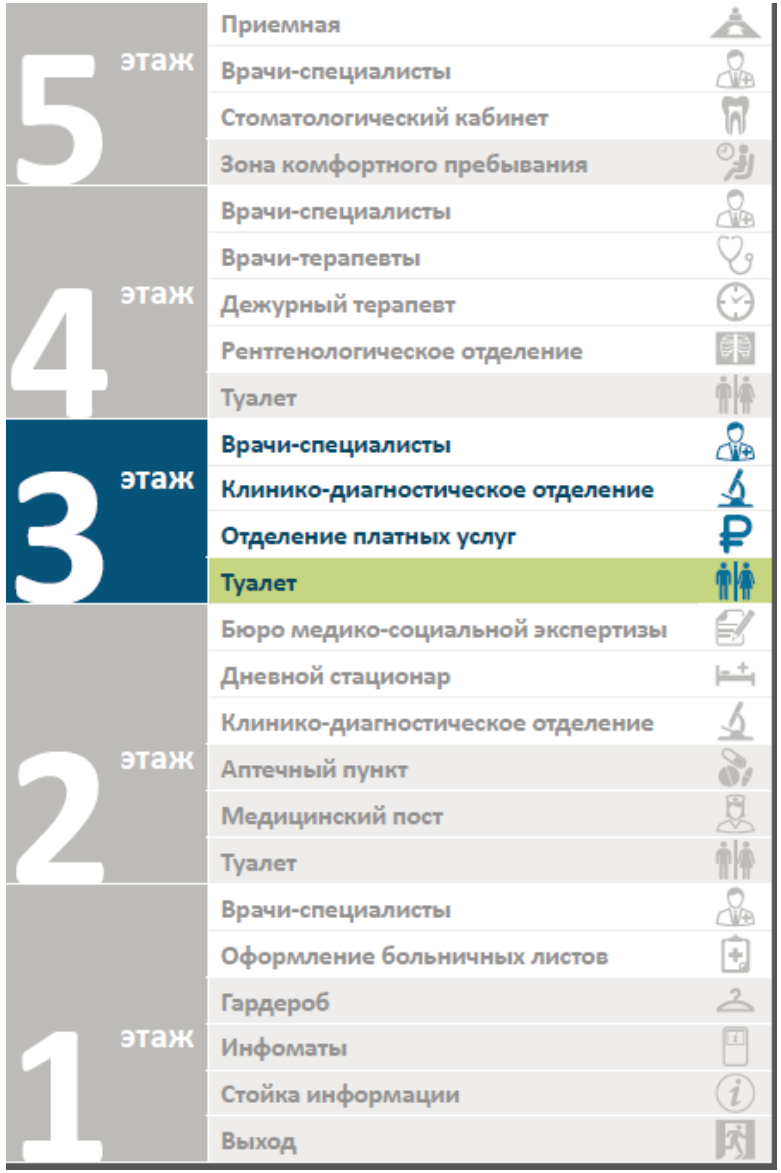
Рекомендации по наполнению каталога

- **Не указывайте отдельные кабинеты** врачей на каталоге
- **Сгруппируйте кабинеты на этажах** согласно примерам
  - Несколько кабинетов терапевтов на этаже = врачи-терапевты
  - Кабинеты кардиолога, уролога, и прочих врачей = врачи-специалисты
  - Кабинеты платных врачей=отделение платных услуг
  - Рентген-кабинет, МРТ/КТ = рентгенологическое отделение
  - Прием анализов=клинико-диагностическое отделение
- **Внесите следующие общественные зоны** зеленым цветом: туалет, гардероб, инфоматы, стойка информации, медицинский пост, дежурный терапевт, аптечный пункт, зона комфортного пребывания, оформление листков нетрудоспособности

А. Вывеска-каталог цветная и выделенная

Основные элементы

- Содержание совпадает с цветным каталогом (см. предыдущий слайд)
  - Группы кабинетов
  - Общественные зоны
  - Выход
- Выделяется тот этаж, на котором размещается вывеска



Правила размещения

- Размещены
  - На лестничных проемах со стороны лестницы на каждом этаже
  - При выходе из лифта на каждом этаже
- На уровне, комфортном для чтения (напр., при выходе из лифта вывеска должна быть видна человеку сразу при открытии дверей лифта)

Технические требования

- **Рекомендуемый размер** 60x90 (см)
- **Материал:** моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина ~4 мм

Б. Вывеска-указатель поэтажный

Основные элементы

- Текстовое содержание (совпадает с данными, указанными в вывеске-каталоге для конкретного этажа)
  - Группы кабинетов
  - Общественные зоны
- Номера кабинетов – должны включать все кабинеты на этаже

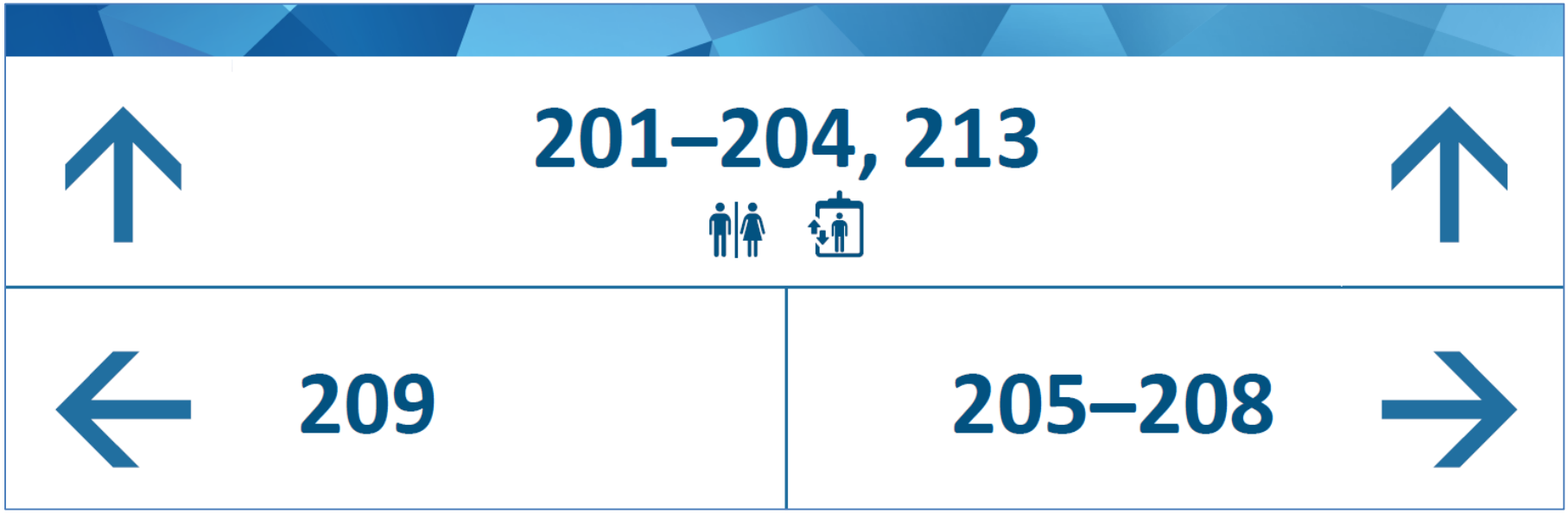
Правила размещения

- Размещены
  - На стенах в коридорах после входа с лестничных проемов
  - На стенах после входа из лифтов
- На уровне глаз

Технические требования

- Размер 40х60 (см)
- Материал моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина ~4мм
- Матовые цвета
- Стрелки из каталога в приложении, отсутствуют косые стрелки

В. Вывеска подвесная



Основные элементы

- Номера кабинетов (покрывают все кабинеты на этаже)
- Лифт и туалет (инфографикой)

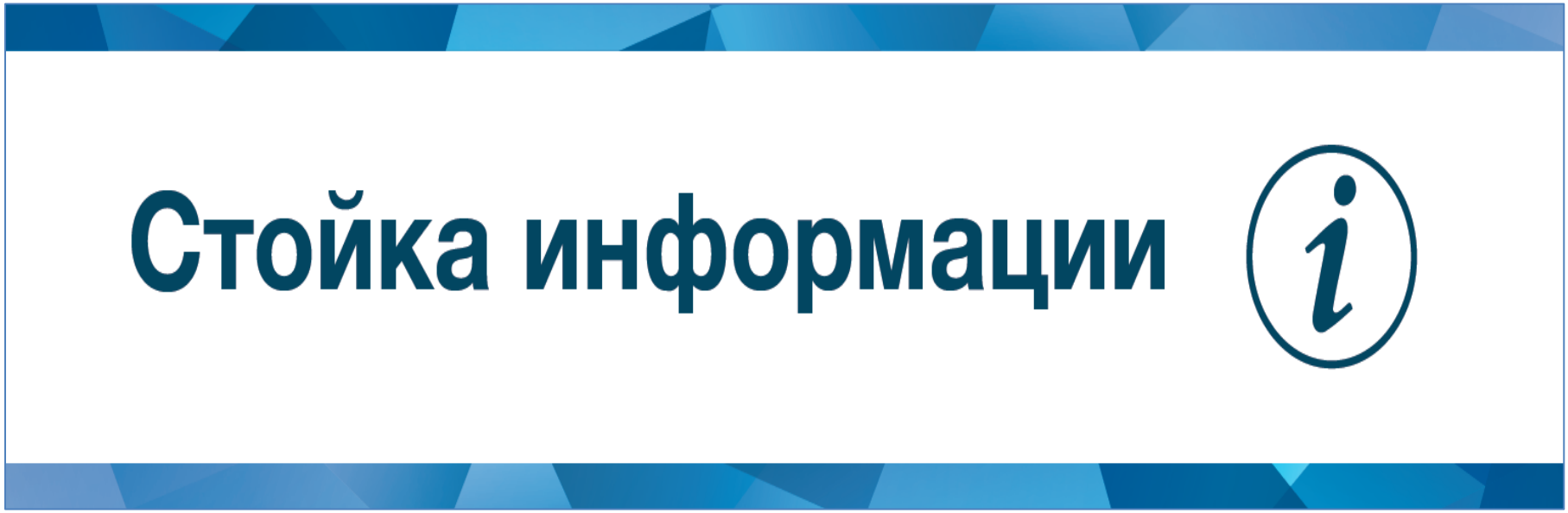
Правила размещения

- Размещена под потолком в коридорах при входах с лестниц
- На уровне комфортном для чтения и безопасном для перемещения

Технические требования

- Двухсторонняя
- Рекомендуемый размер 120x40 (см)
- Материал: моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина более 5 мм,
- Крепление минимум 3 отверстиями за металическую проволоку/пружины к потолку
- Не должна перекрываться колоннами/стенами

В. Вывеска подвесная



Основные элементы

- Вывески над общественными зонами, где нет возможности прикрепить стандартную табличку. Обозначить
  - Инфоматы
  - Стойка информации
  - Гардероб
  - Прочее (на усмотрение Главного врача)

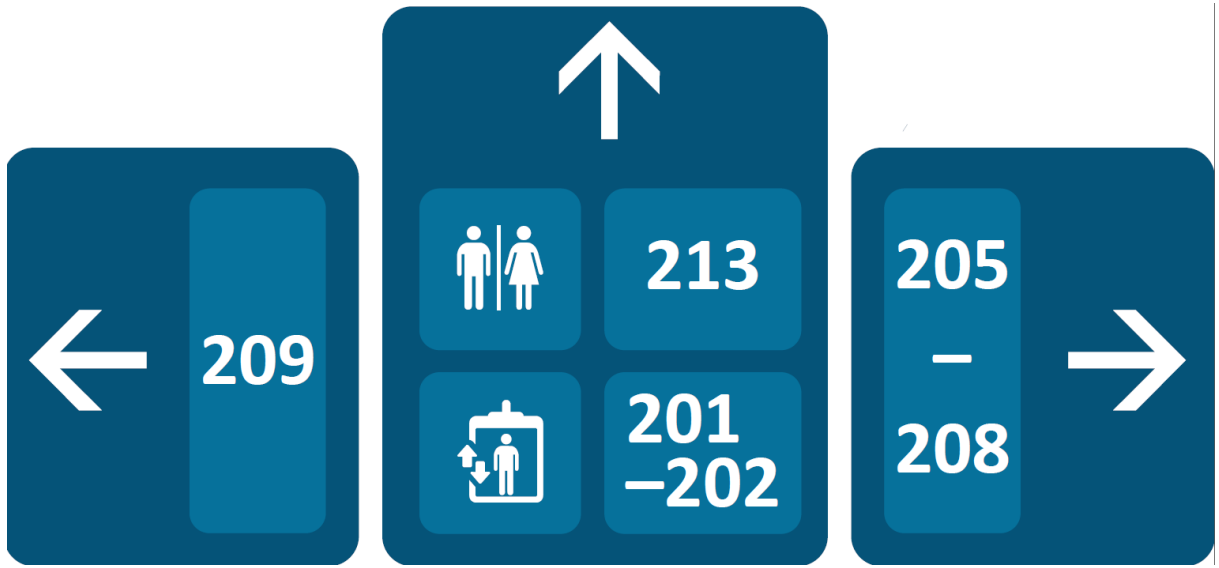
Правила размещения

- Размещена над общественными зонами
- Размещена на уровне, комфортном для чтения

Технические требования

- Рекомендуемый размер 80х20
- Материал: моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина более 5 мм
- Крепление минимум 3 отверстиями за подвесы к потолку

Г. Наклейка напольная



Основные элементы

- Номера кабинетов (покрывают все кабинеты на этаже)
- Лифт и туалет (инфографикой)

Правила размещения

- Размещена на полу в коридорах (опционально на выбор главного врача)
  - После входа на этаж с лифтов
  - После входа на этаж с лестниц
- Рекомендуется наклеивать на расстоянии минимум 30 см от входной двери

Технические требования

- Размер 120x60
- Широкоформатная печать водостойкими чернилами на самоклеящейся поверхности, ламинация матовой напольной пленкой с антискользящей текстурой

Д. Вывеска у кабинета

Основные элементы

- Номер кабинета

Правила размещения

- Размещена на двери кабинета
- На кабинетах, где имеется только номер, и нет названия кабинета и ФИО врача

Технические требования

- Размер 30х10 (см)
- Материал моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина ~3 мм
- Матовая табличка

Д. Вывеска у кабинета

102

Прикрепление

Основные элементы

- Номер кабинета
- Название кабинета

Правила размещения

- Размещена на двери кабинета (в исключительном варианте на стене возле кабинета)
- Для кабинетов, для которых не указывается ФИО сотрудника

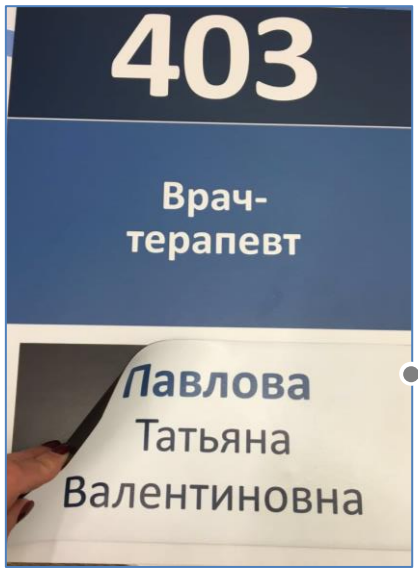
Технические требования

- Размер 30х25 (см)
- Материал моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина ~3 мм
- Возможность (по усмотрению глав.врача) делать нижнюю часть (с названием) на магнитной вставке

Д. Вывеска у кабинета

Основные элементы

- Номер кабинета
- Название кабинета
- ФИО сотрудника



Пример магнитной полоски

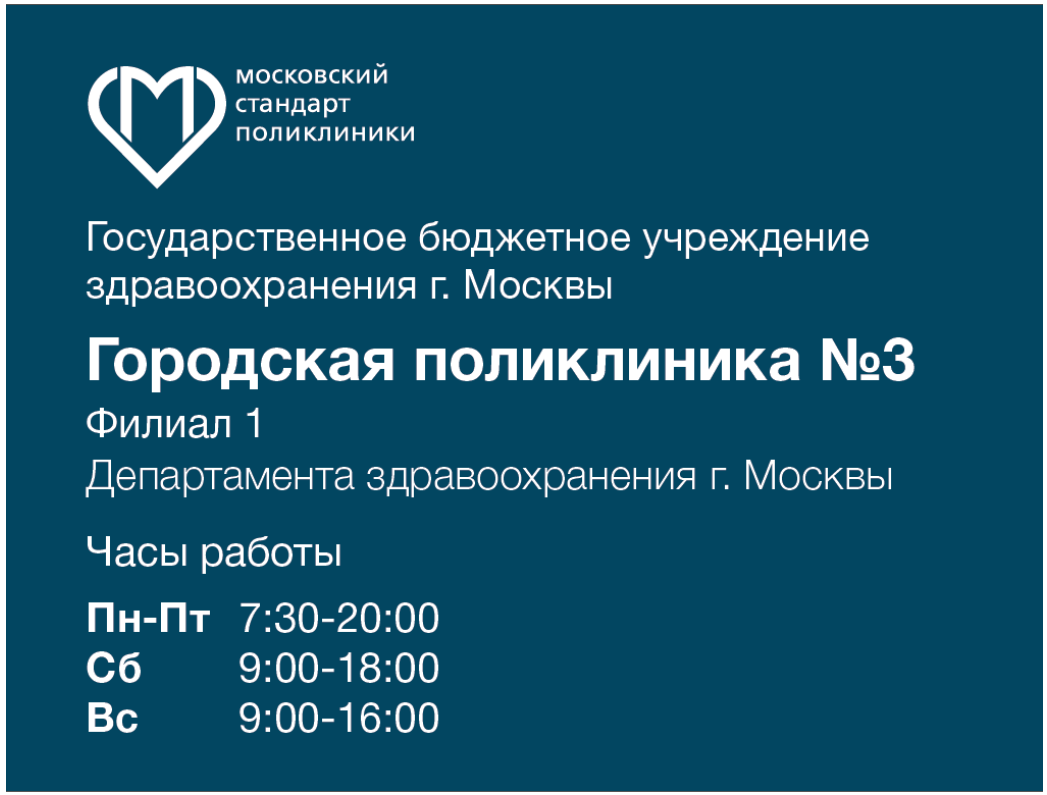
Правила размещения

- Размещена на двери кабинета или на стене возле кабинета
- Размещена без визуальных искривлений, на уровне глаз человека

Технические требования

- Размер 30х40 (см)
- Материал моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина ~3 мм
- Магнитный заменяемый элемент
  - ФИО (если в кабинете работают несколько врачей посменно, необходима заменяемая магнитная полоска для каждого)
  - Название кабинета (на магнитной полоске по усмотрению глав.врача)

Е. Вывеска внешняя у входа



Основные элементы

- Содержание
  - Знак московского стандарта поликлиник
  - Название учреждения
  - Часы работы

Правила размещения

- Размещена на внешней стене возле главного входа в поликлинику или на двери (на месте предыдущей вывески)

Технические требования

- Размер 80х60 (см)
- Материал моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина ~5 мм

Ж. Контактная информация

Основные элементы

- Контактная информация по учреждениям
  - Департамент здравоохранения г. Москвы (ДЗМ)
  - Дирекция по координации
  - Поликлиника
  - Конкретный филиал (при размещении в филиале)
  - Полезные контакты (справочная, вызов врача на дом, запись к врачу по интернету)

Контактная информация

ДЗМ	**Департамент здравоохранения г. Москвы (ДЗМ)**
	Адрес: г. Москва, Оружейный переулок, дом 43
	Руководитель ДЗМ Хрипун Алексей Иванович
	Тел.: 8(499)251-83-00 по вопросам медицинской помощи; 8(499)251-14-55 по вопросам лекарственного обеспечения; 8(495)699-50-30 по вопросам вакцинации; дежурный (круглосуточно) 8(499)251-83-00
	Часы работы: пн-пт 8.00-20.00
	Сайт: www.mosgorzdrav.ru
Дирекция по координации	**Дирекция по координации деятельности медицинских организаций ДЗМ**
	Руководитель: Белостоцкий Андрей Викторович
	Тел.: 8(495)-531-69-80; 8(495)951-67-75,
	Часы приема: пн 15.00-20.00 (по записи)
	Электронная почта: info@cao.mosgorzdrav.ru
	Сайт: www.caomed.ru
ГП 3	**ГБУЗ г. Москвы «Городская поликлиника №3 ДЗМ»**
	Адрес: г. Москва, Ермолаевский пер. 22/25
	Руководитель: главный врач Маркова Наталья Анатольевна
	Тел.: 8(495)650-14-30
	Электронная почта: info@gp3.mosgorzdrav.ru
	Сайт: gp3dzm.ru
Филиал 1 ГП 3	**ГБУЗ г. Москвы «Городская поликлиника №3 ДЗМ» Филиал №1**
	Адрес: г. Москва, ул. Большая Бронная, д. 3
	Руководитель: заведующий филиалом Халин Богдан Юрьевич
	Тел.: 8(495)695-71-87
	Часы приема: пн 15.00-20.00; чт 9.00-12.00
	Электронная почта: info@gp112.mosgorzdrav.ru
	Сайт: gp3dzm.ru
Полезная информация	**Справочная:** 8 (495) 695-70-74
	Вызов врача на дом: 8 (495) 695-70-43
	Запись к врачу по интернету: www.pgu.mos.ru

Правила размещения

- Размещена в холле 1 этажа
- На видном посетителям месте (предпочтительно, на месте предыдущего стенда с контактной информацией)

Технические требования

- Размер 80x110 (см)
- Материал моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина ~5 мм

3. Прочие вывески (1/2)

Основные элементы и правила размещения

- Содержание прочих вывесок (по усмотрению главного врача), которые не подходят под предыдущие категории, должно оформляться в шаблонах из данного перечня, например
  - Служебное помещение (30x15) – размещается на всех дверях без вывесок и номеров, не предназначенных для посетителей
  - Туалет (20x20 инфографикой) – размещается на двери туалета (инфографикой)
  - Не забудьте надеть/снять бахилы (30*25) – размещается рядом с местами входа/выхода
  - Аптека (40*30) – при наличии в здании аптечного пункта

Служебное помещение

Не забудьте надеть бахилы

Аптечный пункт №13-1

Часы работы

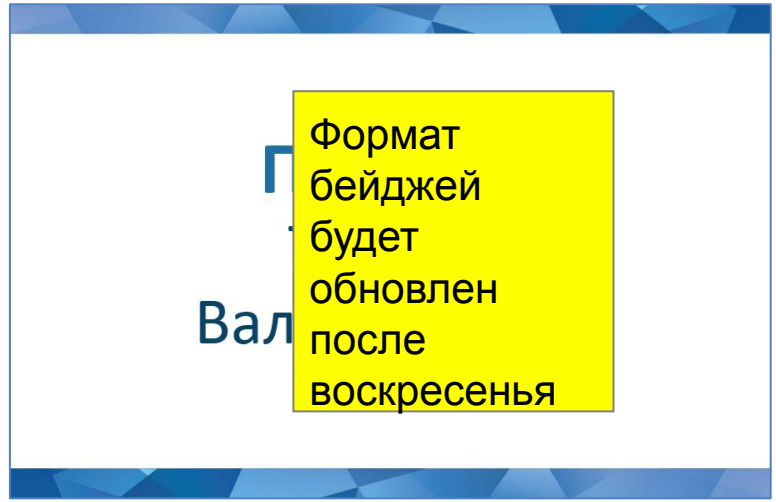
Пн-Пт	8:00-20:00
Сб	9:00-18:00
Вс	выходной

3. Прочие вывески (2/2)

Основные элементы и требования к изготовлению

- На усмотрение главного врача, рекомендуемо
  - ФИО сотрудника
  - Должность

- Размер и материал – на усмотрение главного врача, рекомендуемо
  - Магнитный бейдж
  - Дизайн согласно предложенному варианту



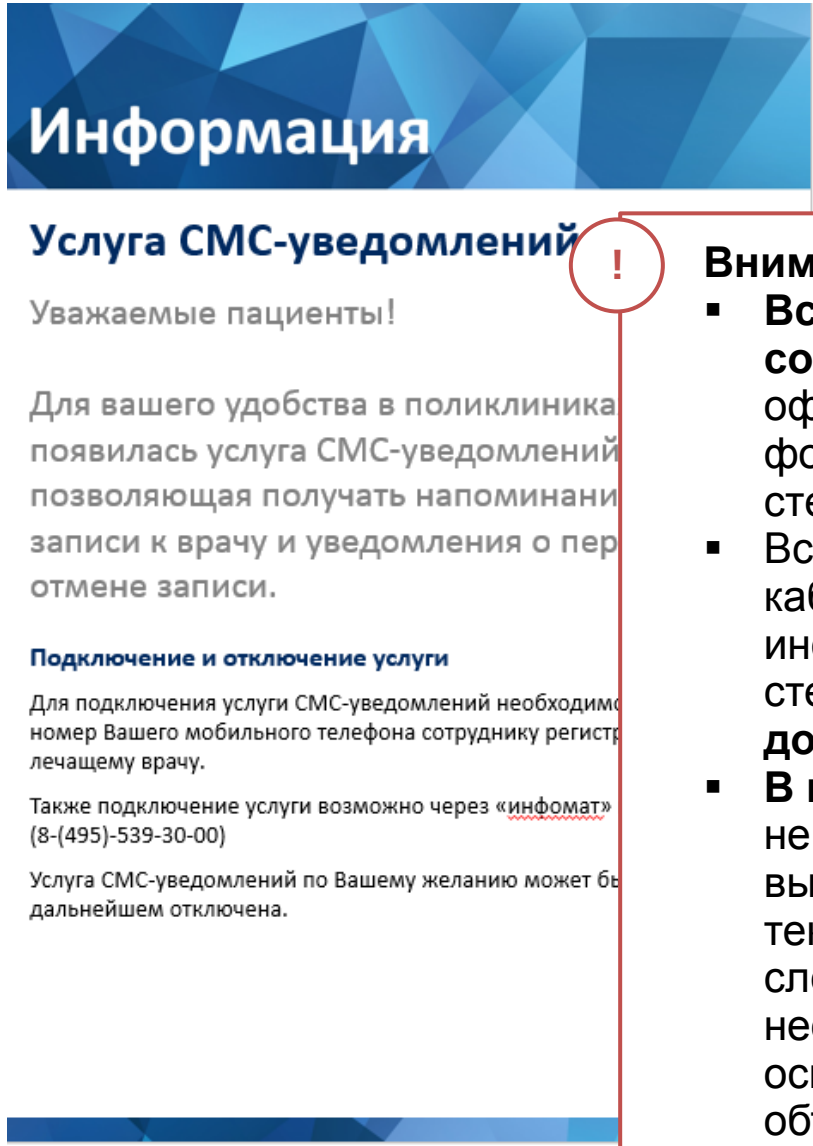
И. Демонстрационный стенд "Вертушка": Шаблон для объявления

Содержание

- Все объявления в поликлинике и полезная информация

Технические требования

- Рекомендуемый размер А3 или А4
- Рекомендуемый материал – плотная бумага
- Размещается на стендах «Вертушках»



Внимание

- **Все информационные сообщения** должны быть оформлены в данном формате и размещены на стендах-вертушках
- Все объявления с дверей кабинетов, стен, информационных стендов старого образца **должны быть удалены**
- **В шаблоне** объявления не рекомендуется менять выравнивание, тип и цвет текста. В заголовке после слова Информация необходимо указывать основную тему объявления

И. Демонстрационный стенд "Вертушка"

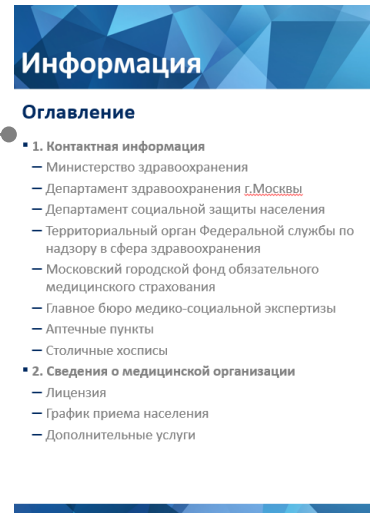
Основные элементы

- Содержание
- Все информационные объявления поликлиники, оформленные в типовом шаблоне

Технические требования

- Размер рекомендуемый А3
- Стенд на 10-20 панелей черного или синего цвета
- Настенный или настольный
- Первая страница-оглавление по разделам
- Сбоку отмечаются номера разделов

Оформление страницы-оглавления



Информация

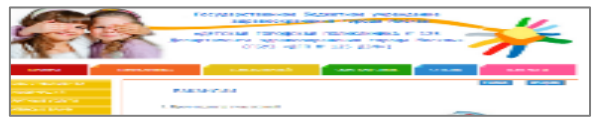
Оглавление

- 1. Контактная информация
  - Министерство здравоохранения
  - Департамент здравоохранения г.Москвы
  - Департамент социальной защиты населения
  - Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфера здравоохранения
  - Московский городской фонд обязательного медицинского страхования
  - Главное бюро медико-социальной экспертизы
  - Аптечные пункты
  - Столичные хосписы
- 2. Сведения о медицинской организации
  - Лицензия
  - График приема населения
  - Дополнительные услуги

Правила размещения

- Стенд размещается в доступном для посетителей месте (напр., в зоне комфортного пребывания или в холле поликлиники)
- В холле 1 этажа допускается размещение информации о месторасположении стенда-«Вертушки»
- Все информационные стенды старого формата удаляются со стен

И. Перечень информации для размещения на стендах-вертушках

Вариант размещения	Сведения о	Пример
Информационные стенды	1 Медицинской организации, вышестоящих организациях (контакты, режим работы) 2 Страховых медицинских организациях (отдельный стенд ОМС)	
Компактное размещение (перекидные системы-вертушки)	3 Платных медицинских услугах 4 Прочих организациях (ОМС и др.) 5 Медицинских работниках медицинской организации 6 Диспансеризации 7 Вакцинации 8 Программах профилактической направленности 9 Правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья 10 Медицинской деятельности медицинской организации (лицензия, программа гос. гарантий, правила записи, подготовки, сроки диагностических исследований) 11 Льготном лекарственном обеспечении 12 Основных НПА в сфере здравоохранения	
Online/ инфоматы	13 Вакантные должности 14 Расписание работы врачей	

Контактная информация

ДЗМ	Департамент здравоохранения г. Москвы (ДЗМ) Адрес: г. Москва, Оружейный переулок, дом 43 Руководитель ДЗМ: Хрипун Алексей Иванович Тел.: 8(499)251-63-00 по вопросам медицинской помощи; 8(499)251-14-55 по вопросам лекарственного обеспечения; 8(495)639-30-30 по вопросам вакцинации; дежурный (круглосуточно) 8(499)251-83-00 Часы работы: пн-пт 8.00-20.00 Сайт: www.mosgorzdrav.ru
Дирекция по координации	Дирекция по координации деятельности медицинских организаций ДЗМ Руководитель: Белоглацкий Андрей Викторович Тел.: 8(495)-631-69-80; 8(495)951-67-75, Часы приема: пн 15.00-20.00 (по записи) Электронная почта: info@cao.mosgorzdrav.ru Сайт: www.caomed.ru
ГП 3	ГБУЗ г. Москвы «Городская поликлиника №3 ДЗМ» Адрес: г. Москва, Ермолаевский пер. 22/25 Руководитель: главный врач Маркова Наталья Анатольевна Тел.: 8(495)650-14-30 Электронная почта: info@gp3.mosgorzdrav.ru Сайт: gp3dzm.ru
Филиал 1 ГП 3	ГБУЗ г. Москвы «Городская поликлиника №3 ДЗМ» Филиал №1 Адрес: г. Москва, ул. Большая Бронная, д. 3 Руководитель: заведующий филиалом Халин Богдан Юрьевич Тел.: 8(495)695-71-87 Часы приема: пн 15.00-20.00; чт 9.00-12.00 Электронная почта: info@gp112.mosgorzdrav.ru Сайт: gp3dzm.ru
Полезная информация	Справочная: 8 (495) 695-70-74 Вызов врача на дом: 8 (495) 695-70-43 Запись к врачу по интернету: www.pgu.mos.ru

2. Опционально: тестовый вариант может быть распечатан для исключения ошибок на вывесках и размещен не более чем на 1 неделю

- Черновой вариант
- Дешевое исполнение (можно распечатать все элементы на стандартном принтере А4)
- Позволяет исключить неточности, опечатки, неверную группировку кабинетов

Необходимо собрать все комментарии и исправления от сотрудников и посетителей

Примеры

Тестовые варианты табличек изготавливаются **опционально** и печатаются на бумаге и крепятся на клейкую ленту, например, Kores Gum Fix (не оставляет следов и легко открепляется), или на двухсторонний скотч, но не обычным скотчем поверх табличек

3. Конечный вариант системы навигации должен быть изготовлен в течении 2 недель

Основные элементы	Требования к исполнению
Таблички без сменных элементов	▪ Моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина 4-10 мм, размеры в соответствии со слайдами 7-21, матовая печать
Таблички с магнитными вставками	▪ Моющийся пластик ПВХ или моющаяся пленка, накатываемая на пластик, толщина 4-6 мм, размеры в соответствии со слайдами 7-21, матовая печать ▪ Сменный элемент на магнитной полоске
Демонстрационные стенды-вертушки	▪ Рекомендуемый размер А3 ▪ Размещаются в холле 1 этажа или удобном для посетителей месте на усмотрение главного врача ▪ Все прочие информационные стенды со стен удаляются

План внедрения: навигация в поликлинике

Задача	Шаги	Критерии выполнения	Статус	Срок выполнения	Ответственный
Определить перечень и группы кабинетов, и расположение элементов навигации	1 Определить расположение элементов навигации	Расположение определено	☐	0,5 дня	Начальник АХЧ/ Старшая медсестра
	2 Обозначить расположение элементов навигации на поэтажных планах	Расположение обозначено	☐	0,5 дня	
	3 Сформировать перечень всех кабинетов	Перечень сформирован	☐	0,5 дня	
	4 Объединить кабинеты в группы	Кабинеты объединены	☐	0,5 дня	
Подготовить макеты элементов навигации	5 Подготовить макеты всех элементов навигации	Макеты подготовлены	☐	1 неделя	Начальник АХЧ/ Старшая медсестра
	6 Распечатать и развесить тестовые элементы навигации	Тестовая навигация размещена	☐	4 дня	Опционально
	7 Исправить ошибки и опечатки в тестовом варианте	Комментарии получены	☐	3 дня	
Доработать и развесить итоговые элементы	8 Исправить макеты согласно полученным комментариям, изготовить конечный вариант	Конечный вариант подготовлен	☐	2 недели	Начальник АХЧ/ Старшая медсестра
	8 Разместить конечный вариант навигации в поликлинике	Навигация размещена	☐	2 дня	

ПРИЛОЖЕНИЕ: Инфографика

Инфографика (1/4)

Врачи-терапевты

Врачи-специалисты

Дежурный терапевт

Стоматологический кабинет

Клинико-диагностическое отделение

Рентгенологическое отделение

Медицинский пост

Отделение платных услуг

Бюро медико-социальной экспертизы

Инфографика (2/4)

Инфоматы

Стойка информации

Гардероб

Оформление листков нетрудоспособности

Аптечный пункт

Дневной стационар

Зона комфортного пребывания

Администрация

Туалет

Выход

Инфографика (3/4)

Отделение профилактики

Офтальмолог

Хирург

МРТ/КТ

Кардиолог

Пульмонолог

ЭКГ/Функциональная диагностика

Забор анализов

Педиатрическое отделение

Прививочные кабинеты

Инфографика (4/4)

Кабинет УЗИ

Здоровое детство

Комната здорового ребенка

Комната для кормления

Фильтр-бокс

Лифт

ПРИЛОЖЕНИЕ: Стрелки

Стрелки

Право

Лево

Верх

Низ

ПРИЛОЖЕНИЕ: Пример исполнения тестового варианта в филиале 1 ГП 3

Пример: расположение элементов навигации на 1 этаже в ф.1 ГП 3

Развешаны тестируемые элементы навигации в ф-ле1 ГП 3 (1/6)

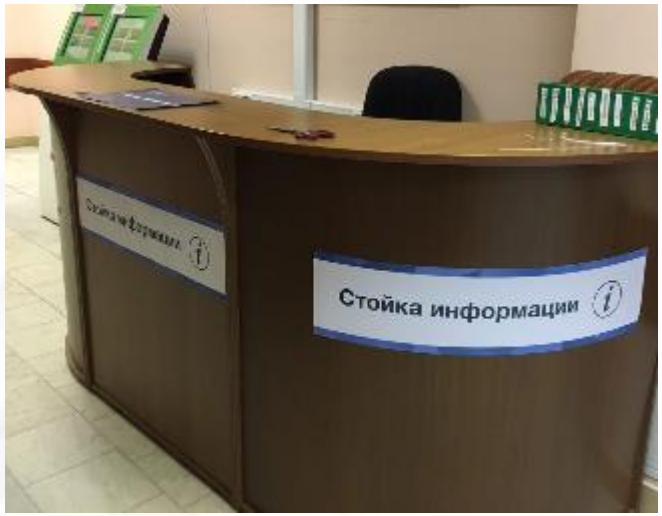
До

После

Развешаны тестируемые элементы навигации в ф-ле1 ГП 3 (2/6)

До

После



Развешаны тестируемые элементы навигации в ф-ле1 ГП 3 (3/6)

До

После

Развешаны тестируемые элементы навигации в ф-ле1 ГП 3 (4/6)

До	После

Развешаны тестируемые элементы навигации в ф-ле1 ГП 3 (5/6)

До

После

Развешаны тестируемые элементы навигации в ф-ле1 ГП 3 (6/6)

Новые элементы навигации

Подвесная вывеска

Напольная наклейка

Поэтажный указатель

Вывеска-каталог выделенная