

## KRANKENHAUS



## KOMMUNIKATION



Michael Nasaroff

## Wo bitte finde ich...?

# Leitsysteme im Krankenhaus

### 10 Tips, wie Sie ein Leitsystem in Ihrem Hause einrichten können

In fast allen deutschen Krankenhäusern fehlt ein Leitsystem. Sie leiden daher häufig unter dem Phänomen der „durch die Gänge irrenden Besucher“.

Leitsysteme beziehen An- und Abfahrt von Besuchern und Patienten genauso ein wie Orientierungshilfen innerhalb eines Hauses. (Da An- und Abfahrtswege sehr individuell sind, beschränken wir uns in diesem Artikel ausschließlich auf die Orientierung innerhalb des Hauses.)

Jeder Besucher, der sich erst einmal durch die Gänge arbeiten muß, um ans Ziel zu kommen, tut dies mit wachsender Orientierungslosigkeit, zum Teil mit Angst und in einigen Fällen sogar mit steigender Wut und Verzweiflung, je länger er suchen muß. Von Kundenzufriedenheit, die viele Häuser als ausgesprochenes Ziel erreichen wollen, ist man hier weit entfernt.

In einigen Krankenhäusern wissen jedoch auch einige Mitarbeiter und sogar Chefarzte nicht, wo sich so manche Abteilung im Haus versteckt hat. Aber wie soll ich einem Besucher oder potentiellen Patienten den Weg zeigen, wenn ich ihn selber nicht kenne?

Wie sieht ein Leitsystem aus und wie setzt man es ein? 10 Tips sollen Ihnen an dieser Stelle Anregungen geben und helfen, ein eigenes Leitsystem im Hause einzurichten.

#### Tip 1 Verschaffen Sie sich einen Überblick

Neben einem Grundriß, den Sie studieren sollten, ist es auch wichtig, einmal mit „fremden Augen“ durch das Haus zu gehen. Laden Sie dazu einfach einmal Menschen zu einer Hausbegehung ein, die sich in Ihrem Krankenhaus noch nicht auskennen. Ziel ist es, die Hauptknackpunkte in der Orientierung innerhalb des Hauses herauszufinden. Also sozusagen eine Ist-Analyse zu erstellen.

#### Tip 2 Unterteilen Sie Ihr Haus in einzelne Sektoren

Aus den Erfahrungen, die Sie aus der Ist-Situation gewonnen haben, sollten Sie Konsequenzen für Ihr haus eigenes Leitsystem ziehen und schwierige Wege erleichtern.

Dies können Sie, indem Sie dem Besucher sozusagen eine „permanente Wegbeschreibung“ mitgeben, denn wer kann sich schon am Anfang seines Besuches einen komplizierten Weg über mehrere Ebenen und Gänge merken.

Permanente Wegbeschreibungen helfen dem Besucher, weil sie immer sichtbar den Weg weisen. Dazu gehören z. B. Farbmarkierungen auf Wänden oder Böden (etwa farbige Linien, Fußabdrücke oder farbige Formen). Um diese permanenten Wegbe-

schreibungen richtig einsetzen zu können, müssen Sie Ihr Haus in verschiedene Sektoren unterteilen. Das tun Sie am besten, indem Sie sich vorstellen, Sie würden das/die Gebäude mit einem riesigen Küchenmesser in maximal sechs gleiche „Stücke“ aufteilen, ohne dabei eine Abteilung zu zerschneiden.

Die Farbmarkierungen führen den Besucher dann vom Eingang oder den unterschiedlichen Sektoren in den Sektor der Wahl. Jeder Sektor hat dabei eine andere Farbe.

Ein Praxisbeispiel: Ihr Haus besteht aus einem Haupthaus, das mit zwei Anbauten in den letzten Jahren erweitert wurde. Lange Gänge unterschiedlicher Niveaus zwischen den einzelnen Gebäudekomplexen und fehlende Orientierungshilfen führen dazu, daß Besucher oft den Überblick in Ihrem Haus verlieren. Unterteilen Sie Ihr Haus nun in drei unterschiedliche Sektoren, so finden Sie maximal drei Farbmarkierungen auf dem Boden, die bis in den gesuchten Sektor führen.

Diese Markierungen finden sich auf jedem Stockwerk des jeweiligen Sektors wieder und enden in dem jeweiligen Sektor, dem sie zugeordnet sind, mit einem großen Querstrich im 90-Grad-Winkel zur Grundlinie.

Mit diesen Markierungen findet der Besucher schnell den gewünschten Sektor, indem er zum Beispiel der dicken blauen Linie folgt, um zum Sektor 1 zu gelangen.

Bleiben wir bei unserem Beispiel: In

der Eingangshalle finden sich drei Farbmarkierungen (Linien, Fußabdrücke, Formen) auf dem Boden: Blau für den Sektor 1, Gelb für Sektor 2, Grün für Sektor 3. Die blaue Markierung findet sich in Sektor 2 und 3 und führt den Besucher in den Sektor 1. In Sektor 1 wiederum endet die Farbmarkierung mit einem Querbalken.

So kann der Besucher, egal wo er ist, Sektor 1 erreichen, wenn er der blauen Farbmarkierung folgt.

**Tip 3  
Geben Sie eine  
Orientierungshilfe in  
jedem Sektor**

Ist der Besucher im Sektor der Wahl angelangt (Sie erinnern sich an den Querstrich, der das Ende der Markierung bedeutet), so muß er noch zu der jeweiligen Abteilung oder zu einem Funktionsbereich gelangen, die/den er sucht.

Dies können Sie lösen, indem Sie am Ende jeder Markierung in gewohnter Weise klassische Beschilderungen für jede Ebene anbringen. Also Hinweisschilder, auf denen der jeweilige Funktionsbereich oder die jeweilige Abteilung ausgeschrieben sind und eine Richtungsanzeige angegeben ist.

Diese Hinweisschilder sollten Sie darüber hinaus an den strategisch wichtigsten Stellen in Ihrem Hause anbringen, um den Patienten den Weg zu weisen. Hier sollte jedes Schild zusätzlich die jeweilige Farbmarkierung aufweisen, die in den entsprechenden Sektor führt.

Strategisch wichtige Stellen sind zum Beispiel die Eingangshalle(n), Wegkreuzungen, Aufzüge, Parkplätze, Kiosk usw.

**Tip 4  
Durchdenken Sie  
Minimal- und  
Maximallösungen**

Zugegeben, ein Leitsystem für ein gesamtes Haus stellt eine Maximal-lösung dar und ist aufwendig und kostenintensiv. Sie können natürlich, je nach Ihrer Situationsanalyse, nur die Bereiche in Ihrem Hause mit diesem Leitsystem versorgen, die schwierig zu finden sind. Außerdem befinden sich in einem Haus immer sogenannte Highways, auf denen ein Großteil des Besucherstroms verkehrt. Möglich ist zum Beispiel in diesem Fall, nur dort die Markierungen anzubringen, um so zumindest einen Großteil der Besucher zu leiten.

Mit einer gut lesbaren Beschilderung im klassischen Sinne lassen sich die anderen Abteilungen neben dem Highway ebenfalls gut erreichen. Darüber hinaus können Sie einfache Handzettel entwickeln, die das Leitsystem erklären und eine Übersicht über das Haus mit den jeweiligen Funktionsbereichen und Abteilungen mit einer kurzen Wegbeschreibung liefern.

Dieses Informationsblatt können Sie am Empfang auslegen oder in einem extra Ständer neben der Informationstafel am Eingang zum Mitnehmen anbringen. Ihre Patientenbro-schüre sollte ebenfalls diese Art von Information enthalten.

**Tip 5  
Die Übersichtstafel im  
Eingangsbereich**

Fast alle Übersichtstafeln, die in Eingangsbereichen von Krankenhäusern angebracht sind, dienen nicht der Orientierung, sondern der Selbstdarstellung des Hauses. So finden Sie eine Übersicht von Abteilungen, Chefärzten, Direktoren, die in der Regel in großen Buchstaben geschrieben stehen.

Ein Hinweis, wo sich die eine oder andere Abteilung befindet, wird in der Regel mit Stockwerksangaben beantwortet.

Damit hat der Besucher oftmals nur die Möglichkeit, sich an den Empfang zu wenden. Ein und derselbe Weg muß dort unzählige Male erklärt werden.

Ergänzen Sie daher Ihre Eingangstafel mit Hinweisen auf Ihre farbigen Markierungen (wie zum Beispiel „Folgen Sie der blauen Linie bis zum Ende“), die in die jeweiligen Sektoren führt.

**Tip 6  
Denken Sie an Aufzüge  
und Treppenhäuser**

Im Aufzug muß hinter dem jeweiligen Stockwerk die jeweilige Linie zu finden sein, die in oder durch dieses Stockwerk führt, sowie die jeweiligen Abteilungen oder Funktionsbereiche, die sich in diesen Stockwerken befinden. Das gleiche gilt auch für Treppenhäuser, wobei Sie hier nur für jede Etage die jeweiligen Farbmar-

**Kompetenz in Sachen**

**Wäschetransport**

**Wertstoffsartierung**

**Regalsysteme**

*Hammerlit*

*Hammerlit*

*Hammerlit*

kierungen, die durch oder in den Sektoren führen, aufzeigen und die jeweiligen Abteilungen und Funktionsbereiche nennen, die sich auf der Etage befinden. Bei einer Maximallösung müssen Sie allerdings auch in den Treppenhäusern die Farbmarkierungen weiter durchziehen.

Beispiel: Im Treppenhaus befindet sich auf der 1. Etage ein Schild mit den Hinweisen „Geriatrische Abteilung“ und „Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie“ mit einer blauen und einer gelben Linie. Daraus können Sie ersehen, daß in diesem Stockwerk eine blaue und eine gelbe Linie verlaufen, die Sie in andere Sektoren bringen können, in denen sich die genannten Abteilungen befinden.

### **Tip 7 Erklären Sie das Leitsystem Ihren Mitarbeitern**

Ihre Mitarbeiter sollten über die Unterteilung in Sektoren und die jeweiligen Farbmarkierungen unterrichtet werden, damit sie Auskunft geben können.

Aushänge am Schwarzen Brett, Informationen in Rundschreiben oder Mitarbeiterzeitungen sollten deshalb schon frühzeitig dazu beitragen, daß sich der Mitarbeiter mit der Planung und dem neuen System auseinandersetzt.

Sie können sogar einen internen Wettbewerb ausrufen, damit Mitarbeiter Vorschläge für ein Leitsystem machen. Die besten Vorschläge können Sie prämiieren und so wiederum Ihre Mitarbeiter motivieren.

### **Tip 8 Binden Sie die Presse ein**

Auch die Presse wird sicherlich Interesse an Ihrem neuen Leitsystem haben. Verfassen Sie daher eine geeignete Presseinformation, am besten noch mit Foto, und senden Sie diese den Medien in Ihrem regionalen Umfeld zu.

### **Tip 9 „Klauen“ Sie sich Ideen**

Einige Institutionen haben durch Ihre Größe im Bereich der Leitsysteme ähnliche Schwierigkeiten. Großunternehmen, aber auch Hotels um die Ecke arbeiten oft mit solchen Systemen. Hier kann man sich Ideen und Tips holen, denn nichts ist besser, als aus den Fehlern anderer zu lernen.

Sie können auch Hochschulen oder Universitäten anfragen, um sozusagen als Übungsarbeiten für Studierende ein solches Projekt in Ihrem Hause durchzuführen. Sicherlich ist hier der Bereich Grafik/Design am ehesten zu sehen.

### **Tip 10 Schilder mit Klebestreifen sind tabu**

Und da waren die netten Schwestern, die den Patienten doch noch unbedingt mitteilen wollten, daß diese Abteilung gesonderte Besuchszeiten

hat. Ein Bogen DIN-A4-Papier, ein dicker Filzstift und ein paar Meter Leukoplast, und fertig ist das Schild, das Ihre ganze Mühe, eine einheitliche Gestaltung im Hause herzustellen, zunichte macht.

Beziehen Sie in Ihre Hausbegehung in der Situationsanalyse die Wirkung solcher Schilder auf Besucher Ihres Hauses einmal mit ein; Sie werden überrascht sein, wie viele Sie von diesen Schildern in Ihrem Hause finden werden.

Deshalb eine klare Anweisung an alle Mitarbeiter: „Schilder mit Klebestreifen sind verboten.“

**Fazit:** Orientierungshilfen und Leitsysteme in Krankenhäusern tragen maßgeblich dazu bei, die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Die Einfachheit eines Systems steht dabei an allererster Stelle.

Universitätskliniken mit ihren weitläufigen Gebäuden stellen hier sicherlich die größte Herausforderung dar. Die Praxis zeigt, daß gerade in diesen Häusern oftmals Netze von Leitsystemen notwendig wären, um einzelne Gebäude miteinander zu verbinden. Meist scheidet dies an dem hohen Kostenaufwand.

Hier können allenfalls Minimallösungen zum Einsatz kommen, die dennoch eine nicht zu unterschätzende Wirkung auf die Patienten haben.

**Michael Nasaroff**  
In der Delle 21  
53773 Hennef  
Tel. 0 22 48/25 84  
Telefax 0 22 48/16 57

**Bitte  
besuchen  
Sie uns  
auf der**



**Düsseldorf**  
22. - 25. Nov. 1995

**in Halle 4  
Stand C 39**