

Mit Hilfe der Lotsen zum Ziel in der St.Vither Klinik

NEUERUNG

✍ Von [Allan Bastin \(/218/dpi-authors/allan-bastin\)](#) 10.10.2019 um 19:25 Uhr

Die St.Vither Klinik St. Josef wächst stetig. Sich darin zurechtzufinden ist für Patienten und Besucher nicht leicht. Aus diesem Grund hat die Krankenhaus- und Augustinerinnenvereinigung Kliniklotsen eingeführt, die wie es ihr Name verrät, die Menschen durch das Krankenhaus führen. Die Ehrenamtlichen decken ein breites Aufgabenspektrum ab und stellen eine Arbeitserleichterung für das Schalterpersonal dar.



Die Kliniklotsen begegnen den Besuchern und Patienten mit einem Lächeln und helfen bei der Orientierung.

| Foto: David Hagemann

Seit Anfang der Woche steht im Eingangsbereich der Klinik St. Josef in St.Vith neben dem eigentlichen Empfangsschalter eine weitere Theke, die von zwei Personen betreut wird. „Gemeinsam für das Wohlbefinden kranker Menschen“ ist auf ihren grauen Polos und dunkelroten Jacken zu lesen, die außerdem das Logo der Krankenhaus- und Augustinerinnenvereinigung (KAV) ziert. Mit einem Lächeln gehen sie auf die ankommenden Patienten und Besucher zu und bieten ihre Unterstützung bei der Orientierung an. Das Konzept ist neu im St.Vither Krankenhaus und wird vom Personal wohlwollend angenommen. Die Tatsache ist nicht verwunderlich, schließlich ist die KAV 2002 aus dem Kreise der Ordensschwwestern und des Personals entstanden (siehe Hintergrund).

„Es fiel auf, dass Patienten sich regelmäßig nicht zurechtfinden oder orientierungslos durch die Flure irrten“, erklärt Claudine Kalbusch, Mitarbeiterin der Klinik und KAV-Präsidentin. „Das Routenleitsystem, das vor zwei Jahren eingeführt wurde, hat die Lage zwar verbessert, doch blieb ein gewisser Bedarf weiterhin bestehen.“

Die KAV hat es sich zur Aufgabe gemacht, Projekte zu realisieren, die nicht zum eigentlichen Aufgabenbereich eines Allgemeinkrankenhauses gehören. Erste Denkanstöße in Richtung Orientierungshilfe gab es bereits vor etlichen Jahren, doch wollte man die Umsetzung des Leitsystems abwarten.

In diesem Frühjahr arbeitete eine KAV-Projektgruppe in Zusammenarbeit mit der Direktion, dem Schalterpersonal und dem Hausmeisterteam ein Konzept aus, das die Funktion der Kliniklotsen definiert. Ein Aufruf in der Presse und in den Pfarrbriefen zeigte die erhoffte Wirkung: Zahlreiche Freiwillige meldeten sich und wollten eine Aufgabe im Sinne der Allgemeinheit übernehmen. Aktuell sind 20 Personen im Dienst und es konnte sogar eine Warteliste angelegt werden. Die Freiwilligen helfen wochentags in zwei Schichten. Es stehen jeweils zwei Personen zwischen zehn und 13 Uhr sowie von 13 Uhr bis 16 Uhr zur Verfügung.

Um die Koordination kümmert sich Brigitte Schrouben, die bis zur Rente als Krankenpflegerin in St. Vith arbeitete. „Wir waren wirklich überrascht und hätten nicht gedacht, dass sich so viele Menschen melden würden. Es ist toll zu sehen, mit welcher Begeisterung und Motivation sie zu Werke gehen.“

Die Lotsen folgten einer internen Schulung. Ihr oberstes Gebot ist die Diskretion.

Die Kliniklotsen folgten einer internen Schulung, um mit den Räumlichkeiten und Gepflogenheiten vertraut zu werden. Ihr oberstes Gebot ist die Diskretion. Die Aufgabenbereiche sind vielfältig. Neben der Orientierungshilfe geben die Helfer Auskunft und Erklärungen zu Arzt-, Patienten- und Untersuchungszimmern. Ihnen liegen diverse Listen vor. Auf Wunsch können die Personen dorthin begleitet werden.

Auch dienen sie als Hilfe für Personen mit eingeschränkter Mobilität, wenn nötig auf den Parkplätzen. Außerdem können die Lotsen von den Stationen gerufen werden, damit sie Patienten bei der Entlassung helfen, sollten sie beispielsweise schwer bepackt sein.

Für das Schalterpersonal, das oft viele Dinge zur gleichen Zeit erledigen muss, stellt die Hilfeleistung der Freiwilligen eine erhebliche Erleichterung dar. Sie schließen eine Lücke und leisten ihren Beitrag, damit die Patienten sich gut aufgehoben und umsorgt wissen. „Es ist eine flexible Arbeit“, bringt es Lotsin Hildegard Andres auf den Punkt. „Wir müssen aufmerksam sein und auf unser Umfeld achten. Jede Minute kann eine andere Aufgabe anfallen.“ Weil ihre familiäre Situation es ergab, entschloss sich Hildegard Andres für eine Bewerbung bei der KAV. Was sie besonders schätzt, sind die sozialen Kontakte. „Hier findet man alles auf einer Stelle.“

Die Lotsen sprechen von einer bereichernden Aufgabe.

Wie Franz-Josef Heck ergänzt, tue der Dienst nicht nur den Patienten gut, sondern auch einem selbst. „Es ist bereichernd und keine einseitige Angelegenheit.“ Der Aufruf der KAV kam auch für Jacqueline Nilles wie gerufen: „Ich habe 38 Jahre im Büro gesessen. Ich wollte einfach mal etwas im sozialen Bereich machen.“

Klinik-Direktorin Ingrid Mertes kann den Ehrenamtlichen nur ihr Lob aussprechen. „Es ist ein Zugewinn im Komfort für den Patienten.“ Aktuell müssen die Helfer der KAV noch sehr aktiv auf die Ankömmlinge zugehen, weil der Dienst noch nicht bekannt ist. „Ich bin aber überzeugt, dass sich die Sache positiv entwickeln wird und die Menschen künftig sofort den Weg zum Schalter finden werden.“



Brigitte Schrouben (2.v.r.) übernimmt die Koordination über die Kliniklotsen. KAV-Präsidentin Claudine Kalbusch (r.) ist vom Mehrwert des Dienstes überzeugt.

| Foto: Allan Bastin