

## LEITSYSTEM

# St.Vither Klinik weist Besuchern den Weg

27. Juli 2017



📹 Durch das Routensystem werden die Patienten der Klinik St. Josef direkt zu ihrem Warteraum geführt.

**Wer die Klinik St. Josef in St.Vith betritt, ob als Besucher oder als Patient, soll sich künftig besser als bisher zurechtfinden. Möglich macht es ein neues Leit- und Orientierungssystem, das jetzt im St.Vither Krankenhaus eingeführt wurde.**

Von Arno Colaris

Sich in einem Krankenhaus zu orientieren, ist nicht immer einfach. Da stellt die St.Vither Klinik St. Josef keine Ausnahme dar – erst recht nach den verschiedenen Bauphasen, die das Eifeler Krankenhaus in den vergangenen Jahren durchlaufen hat.

Vor diesem Hintergrund hat sich eine Arbeitsgruppe in einem monatelangen Prozess mit der Frage auseinandergesetzt, wie die Besucherströme im Krankenhaus besser kanalisiert werden können. „Schneller ans Ziel“ – so das Motto der Aktion – sollen aber auch die hauseigenen Mitarbeiter und Lieferanten kommen. „Wir haben uns nach längerem Abwägen für ein sogenanntes Routensystem entschieden, das sich aus Buchstaben und einer begrenzten Anzahl von Ziffern zusammensetzt“, erklärt die ärztliche Direktionssekretärin Jessica Langer stellvertretend für die Arbeitsgruppe. Die Buchstaben A, B und C stehen für die drei verschiedenen Treppenhäuser und Aufzüge des Krankenhauses, die anschließenden Zahlen für die jeweiligen Knotenpunkte und Routen. Darüber hinaus gibt es ein Farbleitsystem als visuelle Unterstützung. So sind die verschiedenen Etagen mit einer jeweils anderen Farbe unterlegt bzw. ist diesen Etagen ein Tier zugeordnet.

„Wichtig ist es für unsere Patienten und Besucher, erst die jeweilige Treppe bzw. den jeweiligen Aufzug aufzusuchen und sich auf dem weiteren Weg zu ihrem Ziel an den Routenziffern zu orientieren.“ Nach diesem Leitschema werden die Patienten automatisch zum Warteraum ihres Arztes und die Besucher zur Station ihrer Wahl geführt.

## **Auch Mitarbeiter und Lieferanten sollen „schneller ans Ziel“ kommen.**

Hilfreich ist für Patienten auch, dass sie künftig schon bei der telefonischen Terminvergabe die jeweilige Kombination aus Buchstabe und Ziffer des Warteraums mitgeteilt bekommen, zu dem sie sich begeben müssen. Im Eingangsbereich der Klinik werden in naher Zukunft außerdem zwei elektronische Übersichtstafeln zu finden sein,

die den Patienten und Besuchern einen detaillierten Überblick des medizinischen Angebots inklusive Ärzteverzeichnis sowie der Hauptrouten geben werden. Alle schriftlichen Orientierungshilfen gibt es wie gehabt sowohl in deutscher und als auch in französischer Sprache. „Wir sind sehr zuversichtlich, dass sich unsere Patienten und Besucher nach einer gewissen Eingewöhnungsphase sehr gut mit diesem System zurechtfinden werden. Selbstverständlich steht aber auch das Empfangspersonal am Haupteingang des Krankenhauses nach wie vor allen Patienten und Besuchern für Fragen zur besseren Orientierung in unserem Haus zur Verfügung“, so Jessica Langer und die geschäftsführende Direktorin des St.Vither Krankenhauses, Ingrid Mertes.

Die mit dem neuen Leitsystem betraute Arbeitsgruppe hatte sich mit mehreren Konzepten der Besucherführung auseinandergesetzt, war letztlich aber zu dem Schluss gekommen, dass das hier beschriebene Routensystem für die St.Vither Klinik die beste Lösung darstellt. „Ein wesentlicher Vorteil liegt darin, dass wir auch in Zukunft flexibel auf räumliche Veränderungen innerhalb des Krankenhauses reagieren können“, so Jessica Langer weiter.

Und davon gibt es mehr, als man vermuten würde. „Es kommt immer wieder vor, dass sich Dienste oder Spezialisierungen innerhalb des Hauses ausweiten oder aus Platzgründen umziehen müssen. Daher war es uns sehr wichtig, dass diesen Umzügen über eine Anpassung des Routensystems problemlos Rechnung getragen werden kann.“

Auch Ingrid Mertes weiß aus ihrer jahrelangen Erfahrung nur zu gut, „dass sich viele Patienten aus Gewohnheit zu einem ihnen bekannten Warteraum begeben und dann vor Ort feststellen müssen, dass der von ihnen aufgesuchte Dienst innerhalb des Hauses umgezogen ist.“ Durch

individuelle Wegweiser zu den jeweiligen Abteilungen wäre die Verwirrung für die Besucher und Patienten daher sicherlich noch größer geworden. „Da bietet das jetzt eingeführte Routensystem in der Tat schon deutliche Vorteile.“



Die drei Aufzüge und Treppenhäuser der Klinik sind klar gekennzeichnet, sowohl mit dem Buchstaben der jeweiligen Hauptroute als auch durch eine farbliche Unterlegung.

## Arno Colaris

Redaktion "Eifel-Ardennen"

[acolaris@grenzecho.be](mailto:acolaris@grenzecho.be)

Region **St.Vith**

**Start** / **Region** / St.Vither Klinik weist Besuchern den Weg