

Funktionell und identitätsstiftend: In allen Häusern des Maria-Hilf-Verbands sorgt ein einheitliches Farbleitsystem für Orientierung.

LEITSYSTEME

Wegbegleiter und Aushängeschild

Ein durchdachtes Leitsystem bringt nicht nur Patienten, Besucher oder Lieferanten ans Ziel. Es ist Teil des Corporate Design und kann Rückschlüsse auf die Professionalität einer Gesundheitseinrichtung zulassen: gewollte, aber auch ungewollte.

Eine Ansammlung von Hinweisschildern ist noch kein Leitsystem. Die Erfahrung machen Patienten und Besucher immer wieder, wenn sie in Krankenhäusern eher suchen als finden. Ist die Wegführung zu wenig durchdacht, nicht auf dem aktuellen Stand oder wird sie stiefmütterlich behandelt, bekommt das zu allererst das Personal zu spüren, das aber zu teuer ist, um Auskünfte zu erteilen: Werden Schwestern und Pfleger allzu häufig in ihrer Arbeit unterbrochen, kommt bei Arbeitsabläufen Sand ins Getriebe. „Außerdem ist das Leitsystem das Erste und das Dauerhafteste an visueller Kommunikation, was ein Besucher, Patient oder neuer Mitarbeiter im Krankenhaus wahrnimmt“, sagt Rainer Meng,

Geschäftsführer des Leitsystemanbieters Meng aus Birkenfeld. Verlaufen sich Patienten im Haus, verlieren sie schnell das Gefühl, auch medizinisch dort in guten Händen zu sein. Ein gut geplantes Leitsystem hingegen fördert das Vertrauen der Patienten, denn letztlich zeigt sich die Professionalität einer Gesundheitseinrichtung auch daran, ob ihr Wegeleitsystem logisch und umsichtig zum gewünschten Ziel führt.

Intuitiv zum Ziel

Was ein gutes Klinikleitsystem ausmacht, lässt sich am besten beschreiben, wenn man sich die Situation der Patienten und Besucher vor Augen führt. „In die Klinik geht man mit Sorgen hin und weiß nicht, was mit seinem Angehörigen passiert



Knallhart reduziert: Ein gutes Leitsystem filtert die wichtigsten Ziele heraus und beginnt weit vor der Kliniktür, draußen an der Zufahrt.



oder fürchtet im Extremfall um sein Leben“, sagt Rüdiger Neumann, Geschäftsführer des Leitsystemanbieters Leitskulptur aus Krefeld. „Daher braucht es dort ein intuitives Leitsystem.“ Bevor eine Klinik sich über Form und Aussehen der Hinweisschilder Gedanken macht, sollte sie die eigene Organisationsstruktur ausloten. Anbieter wie Neumann raten Kliniken deshalb, Ärztevertreter, die Pflegedienstleitung und die Technischen Leiter in die Planung einzubinden. „Außerdem erkennt oft erst der externe Blick die Defizite der Wegweisung, weshalb man auch Ortsunkundige mit in die Planung einbeziehen sollte“, ergänzt Monika Weber, Architektin und Expertin für Orientierungssysteme im Gesundheitswesen aus Mönchengladbach.

Zunächst gilt es, aus der Wegestruktur des eigenen Hauses übergeordnete Ziele herauszufiltern, die ersten Anlaufstellen für Patienten und Besucher sind.

Oft sind das die Notaufnahme und die Patienten Anmeldung, allerdings ist der Weg dorthin oft nicht so leicht zu finden. Ein gutes Leitsystem beginnt daher schon vor dem Klinikgelände oder auf dem Parkplatz. Wie das aussehen kann, zeigt die Uniklinik Hamburg-Eppendorf (UKE). Auf dem 345.000 Quadratmeter großen Gelände stehen über 100 Gebäude, ein Leitsystem für den Außenbereich ist unumgänglich. „Wir haben das gesamte Gelände nach Himmelsrichtungen aufgeteilt. Der Nordbereich ist blau markiert, der Ostbereich rot, der Westen grün und Süden ist gelb. Über diese Himmelsrichtungen sind dann die Gebäudebezeichnungen zugeordnet“, erzählt Frank Dzukowski, Geschäftsführer der Klinik-Facility-Management GmbH (KFE) des UKE. Wollen Patienten in die Notaufnahme, folgen sie zunächst den Schildern mit dem Kürzel „O“ für „Osten“, das zusätzlich rot markiert ist. Erst danach folgt die Nummer des Gebäudes – eine klare, logische Hierarchie.

Auch innerhalb der Klinikbauten sind Orientierungshilfen sinnvoll. Oft ist die Gebäudestruktur eines Krankenhauses durch verschiedene An- und Umbauten über die Jahre gewachsen und daher so unübersichtlich, dass sich auch Mitarbeiter darin verlaufen können. Hier sollte das Leitsystem sich an neuralgischen Punkten orientieren, die Patienten passieren müssen, bevor sie zu ihrem Ziel gelangen. Das kann ein Treppenhaus, das Klinikfoyer oder ein bestimmter Stationsflur sein. Im akademischen Lehrkrankenhaus Emden sind das die beiden Hauptaufzüge, über die Patienten zu den Sekretariaten der verschiedenen medizinischen Fachgebiete gelangen. „Wir haben hier etwa 40.000 Quadratmeter Nutzfläche und insgesamt neun Gebäudeteile“, sagt Timo Haus, Technischer Leiter im Krankenhaus Emden. „Deshalb mussten wir herausfinden, über welche Punkte wir die Wegestruktur des Leitsystems führen sollen. Letztendlich haben wir das

„Oft erkennt erst der Externe Defizite der Wegweisung. Deshalb sollte man ganz bewusst Ortsunkundige in die Planung einbeziehen.“ *Monika Weber, Architektin*

über die Aufzugskerne A und B gelöst, sodass die Patienten sich immer zuerst an den Richtungen der beiden Aufzüge orientieren können, um zu ihrem Ziel zu gelangen.“

Zielgruppenfreundlich formulieren

Genauso wichtig wie die überschaubare Strukturierung sind die Begriffe, mit denen ein Leitsystem arbeitet. „Ein Arzt weiß genau, was mit dem Begriff ‚Radiologie‘ gemeint ist“, sagt Gerhard Schlüter, Geschäftsführer des Fachplanungsbüros und Leitsystemanbieters Sign Information Systems (SIS) in Hamburg. „Eine Oma dagegen kann damit nichts anfangen und sucht stattdessen nach dem Wort ‚Röntgen‘.“ Deshalb rät Schlüter Kliniken dazu, die Informationen der einzelnen Hinweisschilder erstens auf das Wesentliche zu reduzieren. Auch sollten die Schilder unternehmensweit immer mit den gleichen Begriffen arbeiten.

„Wir haben eine Klinik, die heißt Klinik für Hämatologie, Onkologie und Gastroenterologie. Wenn man das auf ein Schild schreibt, weiß niemand, wovon es geht“, erklärt Stefan Bahun, Verantwortlicher für technische Infrastruktur und Koordination der katholischen Kliniken Maria Hilf in Mönchengladbach. „Deshalb gibt es am Haupteingang eine Hinweistafel, auf der hinter dem vollständigen Kliniknamen der Name steht, der im Wegeleitsystem wiederzufinden ist. Für die ‚Klinik für diagnostische und interventionelle Radiologie‘ etwa verwenden wir nur die Bezeichnung ‚Radiologie‘, denn das ist zielgruppenorientiert.“ Wichtige Ziele können auf Hinweisschildern auch mit zusätzlichen Symbolen gekennzeichnet sein, um Patienten oder Besuchern die Orientierung zu erleichtern, wie etwa ein rotes Kreuz, das „Notaufnahme“ visualisiert.

Orange = wichtig

Leitsysteme werden zunehmend Teil des Corporate Designs von Kliniken. So kann die Beschilderung auch das Unternehmenslogo transportieren oder – bei Betrieben mit mehreren Häusern – in Aufbau und Optik überall identisch sein, um einen Wiedererkennungseffekt zu erzeugen. Der Maria-Hilf-Verbund zum Beispiel hat sein Leitsystem konsequent vereinheitlicht. „Wenn sie im Stadtmitte-Krankenhaus sind, und kommen dann ins Krankenhaus Sankt Franziskus, dann wissen unsere Kunden, dass das ein Krankenhaus der Maria Hilf GmbH sein muss“, so Bahun. „Das ist ein Marketingaspekt.“ Alle für den Patienten relevanten Orte tragen die Signalfarbe Orange: Das Empfangsportal, die Notaufnahme, die Cafeteria, die Sekretariate aller Stationen einschließlich der Wege. Zusätzlich sind die einzelnen Etagen in individuellen und großflächig auf die



Jede Farbe eine Himmelsrichtung: Das UKE Hamburg hat den Campus in vier Sektoren aufgeteilt. Grüne Pfeilspitzen etwa führen in den Bereich West, blaue in den Bereich Nord.

Die zehn Gebote eines guten Leitsystems

1. Die heutige Reizüberflutung verstärkt die Notwendigkeit, Patienten, Besuchern und Mitarbeitern die Wege transparent zu gestalten.
2. Die Wiedererkennung trägt wesentlich zum Funktionieren eines Leitsystems bei.
3. Zeit ist Geld, und effiziente Wegführung spart Zeit.
4. Aus Kostengründen lohnt es sich zu prüfen, ob sich vorhandene Schilder oder Tafeln in ein neues System integrieren und weiterhin nutzen lassen.
5. Das Leitsystem ist ein wichtiges Element des Corporate Designs.
6. Die Qualität eines Leitsystems zeigt sich vor allem im Notfall.
7. Leitsysteme müssen allen Nutzern dienen: Suchen Sie vor allem allgemeinverständliche Bezeichnungen.
8. Überinformation bremst die selektive Wahrnehmung.
9. Das Essenzielle an einem Leitsystem ist eine gute Planung.
10. Orientierung trägt dazu bei, dass Patienten, Besucher oder Mitarbeiter sich gut aufgehoben fühlen.

Quelle: Rainer Meng/Meng Informationstechnik GmbH

Wände aufgetragenen Farben gehalten, um die Orientierung zu erleichtern, verbunden mit großformatigen Ziffern. Selbst Kunst kann zum Wegweiser werden, wie im Augusta Krankenhaus in Bochum. Hier sind die vier übergeordneten Ziele mit vier künstlerisch gestalteten Skulpturen markiert. Diese finden sich im Leitsystem als Grafiken wieder und sorgen so für eine Optik, die das Haus von der Konkurrenz absetzt.

Die Kosten für ein Leitsystem liegen laut Experten in einer Spanne zwischen 35.000 und 150.000 Euro. Deshalb werden sich Klinikverantwortliche überlegen, ob und wie viel sie hier investieren können und wollen. Grundsätzlich lässt sich sagen: Je größer ein Klinikum, desto essenzieller ist ein Leitsystem. Das heißt aber nicht, dass kleinere darauf verzichten könnten oder sollten. Franz Dzukowski vom UKE Hamburg sagt: „Ich vermute, dass auch bei kleineren Krankenhäusern der Wunsch nach Wahrnehmung inzwischen so groß ist, dass man sich mindestens ein gutes Außenleitsystem besorgt. Grundsätzlich gilt heute: Die Außenwirkung von Klinikleitsystemen ist nicht zu unterschätzen.“

■ Martin Kucera