

## Das Krankenhaus der Zukunft

# Anforderungen an die Zugängigkeit oder Digitalisierung darf nicht alles sein

Auch wenn wir es alle nicht mehr hören können, aber Corona und die Pandemie haben Veränderungen in unserer Gesellschaft erzwungen. Wie jede neue Situation im Leben können diese Nachteile bringen, aber auch ohne weiteres Vorteile und Verbesserungen. *Autor: Peter H. Spitaler*

**J**a, es ist richtig, wir können schon lange nicht mehr unsere Freunde in Gasthäusern bei einem kühlen Bier oder einem Glas Wein treffen, auch Reisen ist mit starken Einschränkungen verbunden. Sind wir uns aber ehrlich, ohne Covid-19 hätte es in Europa keine so starke und schnelle Digitalisierungswelle gegeben. Das trifft sowohl den Privatbereich als auch die kommunalen Verwaltungen und die Geschäftswelt. Es wäre vor zwei Jahren undenkbar gewesen, sich eine Dauermedikation telefonisch verschreiben zu lassen und mittels E-Card gleich direkt aus der Apotheke zu holen. Auch Ärzte waren gezwungen, die Auslastung ihrer Wartezimmer anders zu planen. Bei vielen Mediziner\*innen war es üblich, keine oder völlig unrealistische Behandlungstermine zu vergeben. Onlinereservierungen oder ein\*e Assistent\*in mit einem modern und gut organisierten Kalender führten zu massiven Verbesserungen.

## Wenn Krankenhäuser die Tore schließen

Auch in den großen Gesundheitsein-

**ZUM AUTOR:**  
Peter H. Spitaler beschäftigt sich seit fast drei Jahrzehnten mit nutzerzentrierten Designlösungen und barrierefreien Nutzungskonzepten. Der Geschäftsführer vom „Büro Team Spitaler“ entwickelt, betreut und begleitet Bauprojekte in ganz Österreich.

Seit 2015 ist er Vorstandsmitglied von Design for all – Zentrum für Universal-Design. Er ist Vortragender an Universitäten und seit 2018 auch Lehrgangsführer des Lehrganges „Zertifizierter Experte für barrierefreies Bauen“ in Österreich.



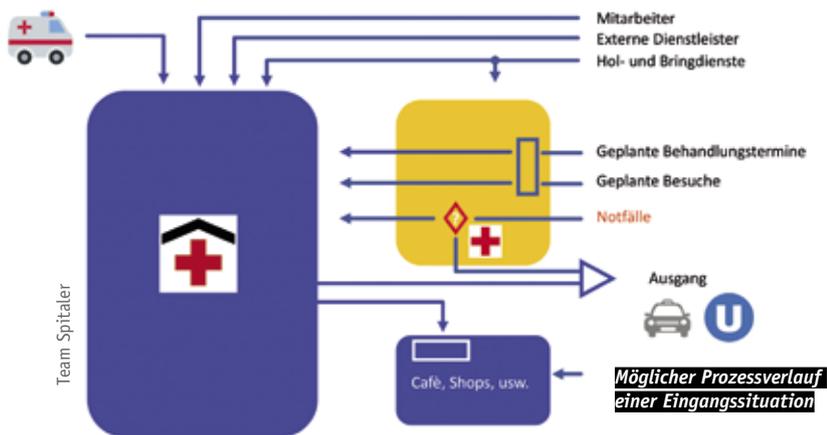
Zutrittskontrolle per Safe Tower und App

Dornakaba

richtungen waren pandemiebedingte Veränderungen notwendig. Die Strategie des ersten Lockdowns, die Krankenhäuser und Pflegeheime hermetisch abzuschließen, war zwar aus der damaligen Sichtweise nachvollziehbar, es ist jedoch dabei das Krankenhaus als Serviceeinrichtung für viele verloren gegangen. Glücklicherweise hat man in den letzten Monaten daraus gelernt.

Schwerpunktkrankenhäuser stehen uns rund um die Uhr zur Verfügung. Wir können jederzeit hinfahren und es wird geholfen. Diese Offenheit der Gesundheitseinrichtungen bewirkte aber auch, dass oft medizinische Lappalien (aufgeschlagenes Knie, Abschürfung am Ellbogen ...) in teuren Spezialam-

bulanzen behandelt werden und nicht der niedergelassene Arzt vorher aufgesucht wird. Schlagartig mit dem 16. März 2020 wurde diese Gesundheitsnahversorgung massiv eingeschränkt, grimmig aussehende Securitys stehen seitdem vor den Toren. Schleusen und Check-in-Zonen wurden aufgebaut. Alles natürlich improvisiert, denn es musste schnell gehen. Seitdem, und das ist nun schon mehr als ein Jahr her, stehen Baucontainer vor den Eingängen. Der Zugang wird kontrolliert und Patienten werden selektiert. Das Wort Triage (aus dem Französischen: triage = Auswahl, sortieren, sichten) ist plötzlich in aller Munde. Es ist offensichtlich vorbei mit den offenen Krankenhäusern, welche



wir jederzeit besuchen konnten. Viele Gesundheitsmanager sind auch der Meinung, dass es nie wieder so sein wird, wie es vor dem März 2020 war.

### Was bedeutet das nun für die Zugänglichkeit dieser Einrichtungen?

Man wird einiges verändern müssen. Wir hatten nun Zeit, anhand der unfreiwilligen Testphase über neue Zugangskonzepte nachzudenken. Es werden bauliche, organisatorische und natürlich auch Verbesserungen im Patientenmanagement notwendig sein. Besucherströme müssen anders gesteuert werden, eine moderne Form der Triage (Sortieren) mit digitaler Unterstützung wird Einzug halten. Der spontane Besuch bei einem Angehörigen wird nicht mehr in der alten Art und Weise möglich sein.

### Wie könnte nun so eine neue Eingangssituation aussehen?

Natürlich wird es einen Unterschied zwischen Zentralbauten wie dem neuen AKH Wien oder Campusbauten wie der Klinik Favoriten geben, aber eines wird bei allen gleich funktionieren: Menschen müssen im Zugangsbereich geleitet werden. Man wird zwischen Ambulanzpatienten, Besuchern, Angehörigen, Mitarbeitern, Lieferdiensten usw. noch genauer unterscheiden müssen. Eine Registrierung aller, die den Gesundheitskomplex betreten und verlassen, wird notwendig sein. Eine eigene Infrastruktur, die sich ausschließlich mit dem Zugangsmanagement beschäftigt, wird entstehen. Um überhaupt eine Personenlenkung möglich zu machen, wird es in den meisten Fällen auch notwendig sein, Gebäude zu adaptieren, vorhandene Eingangssituationen zu verändern und IT-Lösungen zu implementieren. Dieser Mix aus Serviceleistungen und digitalem Zugangsmanagement muss die neuen baulichen Anforderungen perfekt ergänzen. Mit dazu gehört natürlich auch ein zeitgemäßes Leit- und

Orientierungssystem, das die vorgegebenen Wegeketten optimal unterstützt. Man vergisst immer, dass Menschen in einem Krankenhaus, egal ob Besucher oder Patient, in einer Ausnahme-situation sind und daher einfachste und punktgenaue Informationen für die Orientierung benötigen. Überschneidungen in der Wegeführung sind zu vermeiden.

### Willkommenskultur vs. Sicherheit

So rigoros das auch alles klingen mag, darf man aber im gesamten Designprozess nicht auf einen ansprechenden, positiv wirkenden Empfangsbereich/Welcome Area verzichten. Der in den letzten Jahren vielerorts entstandene Hotelcharakter darf nicht so ohne weiteres auf dem Opferaltar der Pandemie verloren gehen. Sicherheit und eine positive Aufnahme sind Qualitätskriterien, die Menschen schätzen und wesentlich zur Gesundheit beitragen. Eventuell macht es auch Sinn, ein eigenes Ärztezentrum nach skandinavischem Vorbild vorzulagern, das einen Teil der neuen Aufgaben übernehmen kann. Eine erste Begutachtung und Basisversorgung könnten dort angesiedelt werden. Zusätzlich werden bei dieser Lösung teure Spitalambulanzen entlastet, da Bagatellfälle bereits in dieser ersten Organisationsebene behandelt werden können und gar nicht den Weg ins Krankenhaus finden müssen.

Barrierefreie Informationen über den bevorstehenden Krankenhausbesuch müssen über das Web oder andere Medien vermehrt bereitgestellt werden. Die papierene Ambulanzkarte hat endlich nach Jahrzehnten ausgedient. Terminambulanzen werden in Zukunft digitale Zugangscodes über Handy mittels App an die Patienten übermitteln. Diese notwendigen Technologien sind bereits vorhanden und werden sicherlich Einzug in unser aller Leben finden. ■

[www.teamspitaler.at](http://www.teamspitaler.at)  
[www.designforall.at](http://www.designforall.at)



# WUNSCH- WASSER GENIESSSEN

mit der vollautomatischen  
Enthärtungsanlage  
i-soft SAFE+

- ✓ Konstant weiches Wasser
- ✓ Smarte Steuerung
- ✓ Intelligenter Leckageschutz



JUDO Wasseraufbereitung GmbH  
Josef-Sandhofer-Straße 15 · A-2000 Stockerau  
Telefon 02266 64078 · Fax 02266 64079  
E-Mail: [info@judo-online.at](mailto:info@judo-online.at)