

„Tu Gutes und sprich darüber“

-Werbung und Öffentlichkeitsarbeit in Bibliotheken in Krankenhäusern-



Fortbildung

**für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
aus Bibliotheken in Krankenhäusern**

Dokumentation
Bonn, 9. Juni 2006

bv.
Borromäusverein



Inhalt

Einleitung (Dipl.-Bibl. Birgit Schlauß)	4
Referat „Klappern gehört zum Handwerk“ - offensive Öffentlichkeitsarbeit für Bibliotheken in Krankenhäusern (Dipl.-Bibl. Kathrin Reckling-Freitag)	7
Zusammenarbeit mit Abteilungen und Institutionen des Krankenhauses — Arbeitsgruppe 1 (Dipl.-Bibl. Rosemarie Busch)	12
Öffentlichkeitsarbeit für ambulante Patienten/innen Arbeitsgruppe 2 (Dipl.-Bibl. Susanne Amberg)	14
Interne Öffentlichkeitsarbeit Arbeitsgruppe 3 (Dipl.-Bibl. Birgit Schlauß)	17
Gestaltung von Plakaten, Flyern, Handzetteln und Lesezeichen Arbeitsgruppe 4 (Elke Baum)	19
Tipps, Veranstaltungshinweis	21
Ausblick	22

Anhang

Benutzungsordnung für Bibliotheken in Krankenhäusern (Muster)

Impressum

© Borromäusverein e.V. , 2006

Redaktion: Kommission Soziale Büchereiarbeit der *bv.*-Fachkonferenz; Ute Brandenburg



Einleitung

Bereits zum zweiten Mal führte der Borromäusverein e.V. in Kooperation mit der Kommission Soziale Büchereiarbeit der *bv.*-Fachkonferenz eine Fortbildungsveranstaltung durch, die sich speziell an Mitarbeiter (Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in dieser Dokumentation die männliche Schreibweise verwendet.) aus Bibliotheken in Krankenhäusern richtete.

Außenstehende mögen sich nun vielleicht zwei Fragen stellen:

1. Warum heißt es jetzt „Bibliotheken in Krankenhäusern“ und nicht mehr „Patientenbüchereien“?
2. Warum ein Tagungsangebot, das sich ausdrücklich an Mitarbeiter aus Bibliotheken in Krankenhäusern richtet? Ist Bibliotheksarbeit nicht gleich Bibliotheksarbeit?

Beide Fragen lassen sich ganz einfach beantworten!

Zu 1: Die Verwendung des Namens „Patientenbücherei“ führte vielfach zu Irritationen. Der Begriff schränkte den Nutzerkreis – zumindest namentlich – enorm ein. War es früher tatsächlich so, dass nur an stationäre Patienten Medien verliehen wurden, so sieht die Realität heute grundlegend anders aus. Zu den Nutzergruppen gehören:

- stationäre Patienten
- ambulante Patienten
- Mitarbeiter (Pflege, Verwaltung, medizinisches Personal,...)
- Personen, die in unmittelbarer Nähe des Krankenhauses wohnen und über diese Bibliotheken ihren literarischen Grundbedarf decken.

Neu ist auch, dass die Träger in einem immer stärker werdenden Wettbewerb zueinander stehen. Allen ist daran gelegen, „neue Kunden“ zu gewinnen, Hemmschwellen die mit der Institution „Krankenhaus“ zusammenhängen, abzubauen. Die Bibliotheken können hierzu ein ideales Instrument darstellen – sie schaffen eine positive Bindung an das Krankenhaus.

Auf dem Hintergrund dieser Überlegungen entschied sich die *bv.*-Fachkonferenz auf Empfehlung der Kommission Soziale Büchereiarbeit für den neuen Namen:

Bibliothek im Krankenhaus.



Die Bezeichnung wirkt: modern, aufgeschlossen und passt sich den Veränderungen in den Krankenhäusern optimal an.

Zu den neuen Trends im Krankenhaus gehört auch, dass die Zahl der ambulanten Patienten stetig steigt. Viele davon kommen in regelmäßigen Abständen. Optimale Kunden für die Bücherei also. Doch neue Gegebenheiten fordern auch neue Maßnahmen; Benutzungsordnungen sind in Bibliotheken in Krankenhäusern bislang eine Seltenheit. Ganz deutlich muss gesagt werden, dass es hier nicht um eine Reglementierung der stationären Patienten geht, d.h. diese dürfen nach wie vor ohne das Anerkennen einer Benutzungsordnung Medien ausleihen. Bei dem Entwurf der Kommission Soziale Büchereiarbeit geht es vielmehr darum Regelungen für Mitarbeiter des Krankenhauses, ambulante Patienten und sonstige Interessierte zu schaffen.

Der Entwurf entstand in enger Anlehnung an die in der „Anleitung zur Büchereiverwaltung“ veröffentlichte Benutzungsordnung und enthält darüber hinaus noch einige krankenhausspezifische Paragraphen. Auf der Homepage des Borromäusvereins e.V. steht Ihnen die Benutzungsordnung für Bibliotheken in Krankenhäusern zum Download zur Verfügung. Danach müssen Sie die Vorlage nur noch auf Ihr Krankenhaus abstimmen und Ihrem Träger zur Genehmigung vorlegen.

Zu 2: In Grundzügen gleicht die Arbeit in z.B. Katholischen Öffentlichen Büchereien selbstverständlich der in Bibliotheken in Krankenhäusern. Doch im Detail werden schnell Unterschiede sichtbar. So beschränkt sich zum Beispiel die Ausleihe von Medien nicht nur auf den Büchereiraum, sondern ein ganz wichtiger Bestandteil der täglichen Arbeit ist die Stationsausleihe. D.h. die Mitarbeiter fahren mit einem speziell konstruierten Bücherwagen, der eine Auswahl des Medienangebots präsentiert, in einem festgelegten Rhythmus die einzelnen Stationen des Krankenhauses an und suchen die Patienten direkt am Krankenbett auf. Dort wird auch ein weiterer Unterschied deutlich sichtbar: neben der Ausleihe ist das persönliche Gespräch mit den Patienten von nicht zu unterschätzender Bedeutung. Auch ein Blick auf die Ziel- und Benutzergruppen zeigt Abweichungen.

Da liegt es nahe eine Fortbildung anzubieten, die auf die besonderen Bedürfnisse von Mitarbeitern aus Bibliotheken in Krankenhäusern eingeht. Auf vielfachen Wunsch haben wir das Thema „Werbung und Öffentlichkeitsarbeit“ ausgewählt.



Die Arbeit, die von den Mitarbeitern in Bibliotheken in Krankenhäusern geleistet wird, ist ein wertvoller Bestandteil der sozialen Bücherarbeit. Der Borromäusverein e.V. und die Kommission wissen das. Aber ist die Öffentlichkeit darüber informiert? Wissen Patienten bereits vor ihrer Einlieferung ins Krankenhaus, dass es dort eine Bibliothek gibt? Kennen alle Mitarbeiter des Krankenhauses das vorhandene Medienangebot? Wenn mehr als eine der letzten drei Fragen mit „nein“ beantwortet werden kann, so kann die Lektüre der Dokumentation Abhilfe schaffen!

Der Vortrag von Kathrin Reckling-Freitag liefert ein praxisnahes theoretisches Fundament. Darüber hinaus wurden in Arbeitsgruppen einzelne Aspekte vertieft.

Die Dokumentation fasst die Ergebnisse zusammen und kann so als „Ideenbörse“ (nicht) nur für diejenigen dienen, denen die Teilnahme an der Fortbildung nicht möglich war.

Münster, im Oktober 2006

Dipl.-Bibl. Birgit Schlauß

Vorsitzende der Kommission Soziale Büchereiarbeit der Fachkonferenz des Borromäusvereins

Kontakt:

Dipl.-Bibl. Birgit Schlauß

Bischöfliches Generalvikariat Münster

Hauptabteilung Seelsorge

Referat Büchereien

Rosenstraße 16

48143 Münster

Tel.: 0251 / 495—6063

Fax: 0251 / 495—6081

E-Mail: schlauss@bistum-muenster.de



Referat

Klappern gehört zum Handwerk - offensive Öffentlichkeitsarbeit für Bibliotheken in Krankenhäusern

1. Einführung

Öffentlichkeitsarbeit gleicht dem Geschäft der Archäologen. Sie haben einen wunderbaren Schatz gefunden, der nur dann zur Geltung kommt, wenn Sie diesen Schatz der Öffentlichkeit zugänglich machen. In der Bücherei gilt dies in gleicher Weise: Sie haben ein tolles Angebot, einen netten Service und wunderbare Bücher und Medien. Sie sind Damen und Herren über diesen Schatz und müssen diesen der Welt „draußen“ präsentieren und publik machen.

Gerade durch die Strukturveränderungen, die die Krankenhauslandschaft im Moment mit unverminderter Härte treffen, ist Öffentlichkeitsarbeit für eine Bücherei im Krankenhaus besonders wichtig. Nur die Anerkennung, die gute Frequentierung und die Akzeptanz innerhalb des Hauses verschaffen Ihnen die vermutliche Sicherheit, Ihre Arbeit auch morgen noch tun zu können. Büchereiarbeit ist eine freiwillige Leistung der Krankenhäuser, die durch keine Gesetze und Regelungen vorgeschrieben ist. Und gerade in Zeiten knapper Kassen ist die Wertschätzung, die die Krankenhausleitung, die die Patienten und das Personal Ihnen entgegenbringen, eine lebenswichtige Grundlage für Ihre Existenz.

2. Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit im Sinne von „Public Relation“ ist die wichtigste Form, Vertrauen zu gewinnen. Das Vertrauen der Kunden generell und die grundsätzliche Akzeptanz Ihrer Einrichtung werden durch einige Grundvoraussetzungen beeinflusst, die ich Ihnen näher erläutern möchte:

2.1 Grundvoraussetzungen der Bücherei

Ich beschränke mich hier auf einige derjenigen Aspekte der Büchereiverwaltung, die für die Öffentlichkeitsarbeit von Interesse sind.

Finanzierung: Die Finanzierung einer Bücherei im Krankenhaus ist oft auf sehr schmale Füße gestellt. Trotzdem sollte die Krankenhausleitung ihren Teil zur Gesamtfinanzierung der Bücherei beitragen. Achten Sie darauf, dass die Geschäftsleitung des Krankenhauses über die Finanzen der Bücherei informiert ist und in Entscheidungen mit einbezogen wird. Wer einem am Herzen liegt, dem kann auch eine Krankenhausleitung schwerer die Gelder



kürzen.

Lage und Raum: Die Bücherei sollte zentral gelegen sein, am besten an einer Hauptverkehrsader des Hauses. Optimal sind Schaufenster zum Gang hin, die der Präsentation des Büchereibestandes und der Werbung nach Außen dienen. Der Raum sollte eine ausreichende Größe, bequeme Zugänglichkeit und ansprechendes Mobiliar verfügen. Sicherlich sind solche Forderungen nicht bei allen Büchereien erfüllt, doch sollte es ein Ziel der Büchereileitung sein, nach einem Optimum zu streben.

Bestand: Der Bestand sollte aktuell, frisch, sauber und gut sortiert präsentiert werden. Der Gesamteindruck zählt. Auch wenn ein Leser gezielt nach einzelnen Titeln sucht, ist doch der erste Eindruck, den die Bücherei hinterlässt, der entscheidende. Achten Sie auf ansprechende, frontale Präsentation, nicht zu volle Regale (lieber mal aussortieren), und die Möglichkeiten, Bücher auch mal zu Ausstellungen thematischer Art (im Fenster oder auf einem Tisch - mit netter Dekoration) zusammenzufassen.

Erschließung: Die Beschriftung der Regale und die Aufstellung der Bücher üben einen wesentlichen Einfluss darauf aus, ob und wie sich der Leser in der Bücherei zurechtfindet. Beschriften Sie groß genug, am besten mit dem Computer und nicht mit der Hand. Stellen Sie die Bücher nach Interessenkreisen auf und gestalten Sie die Aufstellung variabel, so dass Sie auf aktuelle Anlässe (z.B. Fußballweltmeisterschaft) reagieren können.

Mitarbeiter: Das Personal der Bücherei ist ein wesentlicher Faktor der Öffentlichkeitsarbeit. Auch wenn es banal erscheint: Seien Sie freundlich, adrett (zivil) gekleidet (gerade Patienten freuen sich, wenn sie keine weißen Kittel sehen müssen) und tragen Sie Namensschilder, die Sie als Büchereimitarbeiter/innen ausweisen. Ihr Auftreten ist die Visitenkarte der Bücherei. Überall, wo Sie gehen und stehen sind Sie Vertreter der Bücherei - quasi eine „laufende Visitenkarte“.

2.2 Service

Der Service der Bücherei ist die Nahtstelle zu den Kunden: Patienten, Personal, Krankenhausverwaltung usw. Je näher Ihr Service am Kunden ist, desto besser wird man die Bücherei ansehen. Betrachten Sie mal einige Bereiche Ihrer Bücherei unter dem Aspekt Kundennähe, Kundenfreundlichkeit und Hilfsbereitschaft: Erreichbarkeit der Bücherei per Telefon, Buchtelefon/Anrufbeantworter für Wünsche und Nachrichten der Leser, Organisation



der Wagenausleihe, Öffnungszeiten, Vorlesedienst, Hilfsmittelausleihe, Blockbestände für weit entfernt liegende Bereiche, Abgabemöglichkeiten für die Leser.

2.3 Lobbyarbeit

Lobbyarbeit sind alle diejenigen Kontakte, die Sie knüpfen, ohne direkt Ausleihen zu tätigen oder Leser vor sich zu haben. „Büchereiarbeit mit dem Sektglas in der Hand“ ist ein gutes Bild für die Lobbyarbeit.

Krankenhausleitung: Sichern Sie sich einen guten Draht in die obere Etage. Informieren Sie die Krankenhausleitung über Vorhaben, Veränderungen und auch Probleme der Bücherei. Achten Sie aber auf eine gute Mischung von guten und schlechten Nachrichten. Die Krankenhausleitung freut sich auch mal über gute Neuigkeiten und möchte nicht immer nur von Bittstellern umgeben sein. Vermitteln Sie den Sinn und Nutzen, den das Krankenhaus von der Bücherei hat. Ergreifen Sie Gelegenheiten, die sich bieten, schaffen Sie aber auch Ihre eigenen Räume: Laden Sie z.B. die Krankenhausleitung einmal im Jahr zu einer Art „Büchereiausschusssitzung“ ein und legen Sie einen Jahresbericht vor.

Andere Abteilungen: Ein freundschaftlicher Kontakt zu anderen Abteilung erspart viele Wege und lässt vieles leichter von der Hand gehen. Der beste Tipp: Wer selbst Leser bei Ihnen ist, wird sich für Sie einsetzen. Nehmen Sie das Personal als potentielle Leser ernst und gestalten Sie den Service entsprechend.

Angrenzende und angegliederte Institutionen: Binden Sie Institutionen mit ein, die nur sekundär zum Krankenhaus gehören. Besonderes Augenmerk sollten Sie auf angegliederte Krankenpflegeschulen, Kindergärten und Altenheime legen. Bieten Sie auch dort entsprechende Serviceleistungen an. Nutzen Sie den Kontakt vor allem zur Krankenpflegeschule, um durch Büchereiführungen und Bibliotheksunterricht den engen Kontakt zum Pflegepersonal von Anfang an herzustellen.

Andere Einrichtungen in der Stadt (Stadtbücherei, Volkshochschule, ...): Ähnliches gilt für andere kulturelle Institutionen der Stadt. Stellen Sie sich vor und knüpfen Sie Kontakte. Gewinnen Sie sie für gemeinsame Projekte: Gerade, wenn die Gelder knapp sind, ist es oft eine gegenseitige Bereicherung, neue Bereiche der Zusammenarbeit zu erproben.

Öffentlichkeit / Bevölkerung der Stadt: Planen Sie auch Veranstaltungen, an denen die



breite Öffentlichkeit teilnehmen kann (Bücherflohmarkt, Lesungen,...). Alle Bewohner Ihrer Stadt und des Umlandes sind im Prinzip Ihre potentiellen Kunden.

Presse: Gestalten Sie die Pressearbeit nicht nur veranstaltungsorientiert. Geben Sie auch Informationen anderer Art in die Lokalredaktion, um Ihr Profil nach außen zu vertreten (Jahresbericht, Ausleihrekorde, Tag des Buches im Krankenhaus, Projekte, Buchvorstellungen,...).

2.4 Veranstaltungsarbeit

Nutzen Sie Veranstaltungen immer, um auch die Bücherei in den Vordergrund zu stellen. Stellen Sie einen Infotisch auf, gestalten Sie eine Plakatwand, verteilen Sie Handzettel und Broschüren. Bedenken Sie die verschiedenen Zielgruppen für Veranstaltungen: Patienten, Mitarbeiter des Krankenhauses, die Öffentlichkeit in Stadt und Umgebung.

3. Werbung

Im Gegensatz zur Öffentlichkeitsarbeit bietet Werbung die Möglichkeit, für bestimmte Veranstaltungen, Serviceleistungen und Angebote Aufmerksamkeit zu erregen.

Beachten Sie die verschiedenen Möglichkeiten, Werbung nach innen (innerhalb des Krankenhauses) und nach außen (in die Stadt und die Umgebung) zu machen.

Werbung nach innen: Plakate, Handzettel, Schaufenster, Krankenhausradio, Büchereiführungen und Büchereiunterricht, Wegweiser, Krankenhauszeitung, Mitarbeiterzeitung, Intranet innerhalb des Hauses, Vitrinen (z.B. im Foyer), Ausstellungsflächen, Patientenbroschüren, usw.

Werbung nach außen: Presse, Plakate, Präsentation, Internet, Veröffentlichungen / Jahresberichte, usw.

4. Zusammenfassung

Das Eingangs erwähnte „Glas Sekt“ als Mittel der Öffentlichkeitsarbeit ist seit einer Fortbildung zum Thema in der Büchereizentrale Schleswig-Holstein ein feststehender Begriff geworden. Auch Sie selbst sollten die Kontaktpflege zu wichtigen Entscheidungsträgern und die Schaffung eines „Netzwerkes“ von Gleichgesinnten und Interessierten zu einer Grundlage Ihrer „PR“ machen. Oftmals sind es diese Querverbindungen, die interessante Projekte entstehen lassen oder in Krisensituationen eine wichtige Stütze darstellen.



Bitte beachten Sie, dass bei diesem Handout viele Themen nur kurz angerissen werden können, die in der Gruppe beim Vortrag ausführlicher diskutiert worden sind. Auch viele Beispiele, Tipps und Anregungen von den Teilnehmern selbst können hier kaum wiedergegeben werden.

Kathrin Reckling-Freitag, Literaturreferentin und Diplom-Bibliothekarin

Kontakt:

Kathrin Reckling-Freitag

Achtern Barg 7

24811 Brekendorf

Tel.: 04336/418

E-Mail: kathrin.reckling-freitag@gmx.de



Arbeitsgruppe 1

Zusammenarbeit mit Abteilungen und Institutionen des Krankenhauses

Wenn man bisher an Patientenbücherei dachte, stand automatisch die Ausleihe für die Patienten im Mittelpunkt unserer Arbeit. Die kürzere Aufenthaltsdauer führte aber zu deren Rückgang. Nun war die Überlegung, wie kann die Bücherei für die anderen Abteilungen des Hauses hilfreich eingesetzt werden. Im Angebot für andere Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus ergibt sich eine Sicherung, die Bücherei zum Wohle des Patienten zu erhalten. Betriebswirtschaftliche Gesichtspunkte sind maßgeblich bestimmend für den Erhalt der Büchereien. Hier bieten sich Hilfestellung für die Arbeit der Stationen an. Durch das Internet wird uns die Arbeit dabei erleichtert. Büchereien werden so zu Recherche- und Auskunftstationen im Krankenhaus. Voraussetzung für diese Arbeit ist ein Rechner im Büchereiraum mit Internetzugang und eine Schulung zur Internetrecherche.

Neben der Arbeit für den Patienten bieten sich folgende Arbeitsgebiete an:

1. **Ausleihe an Mitarbeiter.** Wo es noch nicht gemacht wird, steht diese Arbeit an führender Position
2. **Besorgen von Büchern über Fernleihe,** sowohl für die Schwestern als auch für die Ärzte
3. **Besorgen von Büchern zum Kauf**
 - Das Personal erspart sich den Gang in die Buchhandlung und damit Zeit.
 - Buchausstellung = interne Öffentlichkeitsarbeit
4. **Vorlesen für Patienten**
 - nach Angabe der Stationen. Die Zufriedenheit der Patienten wird erhöht, Nörgeleien und Ungeduld unterbunden durch Ablenkung durch die Vorlesenden und den Inhalt. Anschließendes darüber Nachdenken. Ergebnis: Größere Zufriedenheit beim Patienten
 - Vorlesen für Kinder in der Bücherei, mit Einbindung evtl. eines Kindergartens oder Einwohner der Nachbarschaft
5. **Bücherlisten:** Gesamtliste oder/und Neuerwerbungsliste (aktuelle Literatur). Ausgedruckter Bestandskatalog wird so auf den Stationen einsehbar z.B. durch Aus-



legen in den Aufenthaltsräumen. Gleichmaßen für Patienten und Mitarbeiter hilfreich.

6. **Hinweise auf Bücher, die für die Stationen interessant sind:** wie fachbezogene Romane z.B.: „Tavalaro: Bis auf den Grund des Ozeans“ u.a., ausgewählte Ratgeberliteratur für Patienten zu ihren Krankheiten.
7. **Kontakte mit den Chefärzten und Oberärzten:** Begleitung besonderer Aktionen durch Bücherlisten, die in der Bücherei vorhandene Literatur zum Thema auflisten und durch im Internet recherchierte Daten ergänzt wird. Bsp.: Diabetestag, Magentag, Stillwoche. Die Anregung für solche Aktionen kann auch von der Bücherei ausgehen.
8. **Katalogisierung von Handapparaten der Stationsärzte:** In den Stationen befinden sich Fachbücher, die nur von den Ärzten, eventuell auch noch von Studenten des Hauses benutzt und ausgeliehen werden können. Die Bücherei katalogisiert diese Bücher und macht sie im angegebenen Rahmen ausleihfertig. Durch die Aufnahme des Sonderkatalogs ins Intranet kann sich jeder im Hause informieren, wo man welches Buch im Hause einsehen und gegebenenfalls ausleihen kann.
9. **Katalogisierung von Handapparaten der Stationen:** Bücher auf den Stationen zum Gebrauch für das Pflegepersonal können in ähnlicher Form katalogisiert werden und durch Aufnahme im Intranet allen Mitarbeitern im Haus zugänglich gemacht werden.
10. **Zusammenarbeit mit „grünen Damen“:** Hilfestellung bei der Ausleihe an Patienten. Informationen und Besprechung von Büchern aus dem medizinischen Bereich oder auch nur Vorstellung von Neuerscheinungen.
11. **Seelsorge:** Tipps von Seelsorgern zu Büchern aus ihrer Arbeit, Buchtipps an Seelsorger zu einzelnen Themen, z.B.: Sterbebegleitung, Liste zu diesen Themen an Seelsorger.
12. **Krankenpflegeschule (KPS):** Bücherlisten für den Unterricht in Abstimmung mit dem Lehrplan. Bei Neuanschaffungen der Bücherei den Lehrplan der KPS berücksichtigen. Das Interesse der Krankenpflegeschüler durch Hörbücher und CDs wecken. Den Be-



stand der Bücherei der KPS katalogisiert ins Intranet stellen für die Mitarbeiter des Hauses.

- 13. Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit:** Jubiläen feiern, Dank für die Stationen für die gute Zusammenarbeit aussprechen z.B. Weihnachtskarte oder kleines Geschenk, in einer hauseigenen Zeitschrift die Bücherei präsentieren mit: Vorstellung Team, Neuerwerbungen der Bücherei, Vorstellung Neuerscheinungen z.B. Buchmesse und Buchsprechungen.

Dipl.-Bibl. Rosemarie Busch

Bibliothek Kath. Klinikum Mainz, St. Vinzenz- und Elisabeth-Hospital

Kontakt:

Dipl.-Bibl. Rosemarie Busch

E-Mail: bibliothek@kkmainz.de



Arbeitsgruppe 2

Öffentlichkeitsarbeit für ambulante Patienten

Zu Beginn erfolgte in der (sehr kleinen) Arbeitsgruppe „Öffentlichkeitsarbeit für ambulante Patienten“ eine Vorstellungsrunde der Teilnehmerinnen. In den BiK unterschiedlicher Trägermodelle und Größenordnungen war allgemein der Trend festzustellen, dass die Krankenhäuser zunehmend ambulante Patienten als Kunden gewinnen. Für BiK stellt sich die Frage, wie sie am besten auf diese neue, bzw. neu zu gewinnende Leserschicht eingehen können.

Das erarbeitete Modell der Öffentlichkeitsarbeit fußt auf drei Säulen:

- a. Informationsplakate über die BiK in den Ambulanzräumen
- b. Bereitstellung eines Blockbestandes in den Ambulanzräumen
- c. Gestaltung eines Handzettels für ambulante Patienten als Willkommensgruß mit Informationen über den Service Bibliothek im Krankenhaus.

Zu a:

Über die Frage, ob das BiK-Plakat (mit bettlägerigem Patient) auch für ambulante Patienten einsetzbar ist, entstand eine Diskussion. So ist zu überlegen, ob zur Identifikationserleichterung für ambulante Patienten beispielsweise ein sitzende Plakatfigur in einer Gestaltung Berücksichtigung finden sollte. Ansonsten waren sich die Arbeitsgruppenmitglieder einig, dass so wenig Information wie möglich, aber soviel wie nötig auf dem Plakat Platz finden sollte: Anschrift, Ort der BiK, Telefonnummer, Öffnungszeiten, Hinweis auf Bestand und Einladung zur Nutzung durch (ambulante) Patienten.

Zu b:

Die Bereitstellung eines in regelmäßigen Abständen ausgetauschten Blockbestandes in den Ambulanzräumen wurde einhellig befürwortet. Die Arbeitsgruppe plädierte für Zeitschriften, Kurzgeschichten, Bildbände, Gedichte. Angeregt wurde das Einkleben eines Handzettels mit der Information, dass die Bücher zu dem Blockbestand einer Ambulanz gehören, bei Bedarf und nach Meldung in der Bücherei von den ambulanten Patienten aber mit nach Hause genommen werden können. Diskutiert wurde die Möglichkeit, dass die Bücher verschwinden – wobei sich die meisten Arbeitsgruppenteilnehmer für Vertrauen in die Patienten aussprachen. Das Malteser-Krankenhaus St. Anna in Duisburg stellte sich für einen Testversuch zur Verfügung und will über seine Erfahrungen zum Thema Bücherschwund



bei Gelegenheit berichten.

Zu c:

Die Gestaltung eines Handzettels für ambulante Patienten als Willkommensgruß machte deutlich, dass ambulanten Patienten, sofern gehfähig und stationären Patienten (sofern gehfähig) das gleiche Angebot, nämlich die Nutzung der BiK zur Information über die Medien, zur Ausleihe der Medien oder zum Überbrücken der Wartezeiten in einem nicht medizinischen Bereich gemacht werden kann. Also auf dem Handzettel vermerken: Standort, Öffnungszeiten der BiK, Kurzinformation über Angebot und Ausleihmodalitäten, Einladung zur Nutzung des Serviceangebotes.

Angedacht wurde in der Arbeitsgruppe ein Buchtelefon in die Bücherei, über das ambulante Patienten Bestellwünsche in die Bücherei melden können, die dann in die Ambulanzen geliefert werden.

Das Thema „Öffentlichkeitsarbeit für ambulante Patienten“ ist eine große Spielwiese für serviceorientierte Bibliotheksmitarbeiter und eine Chance, eine neue Kundengruppe vorwiegend durch visuelle Präsenz der Bibliothek, des Bibliotheksangebotes zu gewinnen.

Dass die Arbeitsgruppe sehr klein war, zeigt vielleicht eine gewisse Ratlosigkeit, bzw. Unsicherheit bei dem Thema. Die Arbeitsgruppe rät: Mitspielen, Aufmerksamkeit gewinnen und vielleicht ein paar Bücher abschreiben.

Dipl.-Bibl. Susanne Amberg

Kontakt:

Dipl.-Bibl. Susanne Amberg
BIK St. Franziskus-Hospital
Hohenzollernring 72
48145 Münster
Tel.: 0251 / 93 54 007
E-Mail: Susanne.Amberg@sfh.de

Kontakt:

Elke Schmidt, KiBüAss
BIK Malteser-Krankenhaus St. Anna
Albertus-Magnus-Straße 33
47259 Duisburg
Tel.: 0203 / 78 46 44 (privat)
E-Mail: elke.schmidt2@gmx.de



Arbeitsgruppe 3

Interne Öffentlichkeitsarbeit

1. Wen möchten wir erreichen?

- Geschäftsleitung / Träger / Pflegedienstleitung
- Krankenhauspersonal (sowohl als Benutzer als auch als Multiplikatoren)
 - ⇒ h.a. Ärzte, Mitarbeiter der Pforte, Sozialarbeiter, Ergotherapeuten, grüne Damen, Seelsorger, ...
- Patienten

2. Wie können wir intern auf unser Angebot aufmerksam machen?

Personal:

- Führungen (bei der Führung von neuen Mitarbeitern durch das Haus sollte auch die Bibliothek berücksichtigt werden)
- regelmäßige Informationen über Neuerscheinungen (z.B. über das Intranet)
- kontinuierliche Präsenz in der hauseigenen Zeitschrift (Medientipps und wichtige Informationen)
- Medienwünsche berücksichtigen (auslegen eines „Wunschbuchs“. Nach Anschaffung des Titels wird der betreffende Mitarbeiter informiert)
- Weitervermittlung von Medien an das Personal (ganzjährig oder im Rahmen von Ausstellungen)

Patienten:

- Hinweis in der Patientenbroschüre (inkl. Öffnungszeiten des Büchereiraums, Vielseitigkeit des Angebots, Telefonnummer,...), alternativ: Verteilung von Flyern
- sehr gute Beschilderung (Weg zum Büchereiraum muss leicht zu finden sein!)
- ständig wechselnde Präsentation von Medien in Schaukästen und Vitrinen, die über das Krankenhaus verteilt sind. Das gleiche gilt auch für Schaufenster!
- Werbung im krankenhauseigenen Fernseh- oder Radiokanal
- Durchsage über Lautsprecher z.B. wenn die Bücherei geöffnet ist oder auf welcher Station aktuell die Ausleihe erfolgt
- Werbung durch Verteilen von Lesezeichen



- Der Büchereiraum sollte eine angenehme Atmosphäre verbreiten (im Gegensatz zum oft nüchternen und sterilen Krankenhausambiente).

Dipl.-Bibl. Birgit Schlauß
Referat Büchereien im Bistum Münster

Kontakt:

Dipl.-Bibl. Birgit Schlauß
Bischöfliches Generalvikariat Münster
Hauptabteilung Seelsorge
Referat Büchereien
Rosenstraße 16
48143 Münster
Tel.: 0251 / 495—6063
Fax: 0251 / 495—6081
E-Mail: schlauss@bistum-muenster.de



Arbeitsgruppe 4

Gestaltung von Plakaten, Flyern, Handzetteln und Lesezeichen

Für alle gilt:

die fünf Ws müssen dabei sein:

Was	Um was geht es, wie lautet das Thema/Motto?
Wie	Welche Art der Veranstaltung?
Wann	Wochentag, Datum, Uhrzeit
Wo	Ort und Raum
Wer	Wer ist der Veranstalter? Wer hält den Vortrag? Wer ist eingeladen?

Eventuell noch:

Warum	Besonderer Anlass?
Woher	Aus welcher Informationsquelle?

Gemeinsam:	Logo
	Schrift
	Farbe

Sollten immer gleich sein – Wiedererkennungswert, „Corporate Identity“

Plakat

Hinweis auf eine Veranstaltung

- Aufmerksamkeit wecken
- Schnelle Kommunikation
- Aussagen kurz und prägnant
- Übersichtlichkeit (weniger ist mehr!)
- Visuelle Reize sparsam einsetzen

Flyer

1. Aufwändigere Gestaltung
2. Mehr Platz für Information
3. Verschiedene Möglichkeiten der Faltung
4. kann sein:
 - Informationsblatt
 - Einladung



- Selbstdarstellung

Handzettel

Einfachste Form der schriftlichen Werbemittel
Infozettel, einseitig bedruckt

Lesezeichen

Herstellung in großer Auflage, da mit jedem Medium verteilt

- Öffnungszeiten
- Rückgabemöglichkeiten für die ausgeliehenen Medien
- Ort der Bücherei
- Telefonnummer und Ansprechpartner

Elke Baum (KiBüAss), Bibliothek des Dreifaltigkeitskrankenhauses Köln

Kontakt:

Elke Baum
Weingartenstrasse 26
51105 Köln



Tipps:

Sehhilfen

- Lesestab: Mit Hilfe dieser Lupe kann eine komplette Zeile optisch vergrößert werden. Beispiel s. unter www.lupenshop.de
- Prismenbrille: Diese Form der Lesehilfe eignet sich insbesondere für Patient/innen, die flach liegen müssen. Bilder / Texte etc. werden mit Hilfe der Prismenbrille in den „richtigen“ Winkel gebracht. Beispiel s. unter www.proaktivo.de (Button „Sehhilfen“).

Großdruck

Im köb-Heft Ausgabe 4/06 finden Sie auf den Seiten 24—26 einen Artikel mit hilfreichen Details zu diesem Thema.

Der Borromäusverein veröffentlicht regelmäßig Buchempfehlungen zu Großdrucktiteln unter dem Link: <http://www.borro.de/Medienempfehlungen/Literaturlisten>

Zum Herbst 2006 startet der Ueberreuter Verlag mit einer eigenen Großdruck-Reihe. Im Angebot sind 30 Titel aus den Bereichen Schöne Literatur und Lebenshilfe. Alle Bücher sind fest gebunden und in einer 16-Punkt-Schrift gedruckt. Nähere Informationen und der Katalog als Download unter: www.ueberreuter.de

Literaturtipp

Laumer, Ralf (Hrsg.):

„Bücher kommunizieren.“ Das PR-Buch für Bibliotheken, Buchhandlungen und Verlage
Bremen: Falkenberg 2005, ISBN: 3-937822-39-9

Veranstaltungshinweis:

Die nächste Tagung für Mitarbeiter/innen von Bibliotheken in Krankenhäusern im Borromäushaus findet voraussichtlich im Juni 2008 statt. Teilnehmer/innen der Tagungen vom Juni 2004 und 2006 geht rechtzeitig und unaufgefordert vorher eine Ausschreibung mit Anmeldeunterlagen zu.



Ausblick:

**Fortbildung für Mitarbeiter/innen aus Bibliotheken in Krankenhäusern,
20.-22.06.2007 in Hofgeismar**

vorläufiges Programm (Änderungen möglich)

Mittwoch, den 20.06.2007

- 16.00 Uhr **Einführungsvortrag: „Psychosomatik – Krankheitsbild, Umgang mit den Patient/innen, Leseverhalten,..“** (Referent: Prof. Dr. med. et phil. Gerhard Danzer, Charité Berlin)
- 19.00 Uhr Kultureller Leckerbissen: „**Piaf-Programm**“ mit Regina Nitsche

Donnerstag, den 21.06.2007

- 09.00 Uhr **Vortrag mit anschl. Diskussion: „Bürgerschaftliches Engagement im Krankenhaus - Möglichkeiten und Grenzen der ehrenamtlichen Arbeit aus rechtlicher, fachlicher und gesellschaftlicher Sicht“**
(Referentin: Gabriele Hermann, Leiterin der Stadt- und Kreisbibliothek Genthin, angefragt)
- 10.30 Uhr **Vortrag: „Kommunikation zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen“** (Spielregeln, Absprachen) (Referentin: Dipl. Theol. Barbara Gellermann, Hamm)
- 14.00 Uhr **Gruppenarbeit: „Haupt- und Ehrenamt“ Thema: Erarbeitung von 10 Punkten des Umgangs mit dem Anderen**
- 16.00 Uhr **Referat: „Wo kann man fremdsprachige Literatur erwerben?“** –
Zusammenstellung nach Sprachen (Referentin: Brigitte Hayn, Charité Berlin)
- 19.00 Uhr **Vortrag mit anschl. Diskussion: „Orientalische Literatur – Angebot und Bewertung“** (Referent: N.N.)

Freitag, den 22.06.2007

- 09.00 Uhr **Vortrag mit anschl. Diskussion: „Bibliothek und Verwaltung – Wie überzeuge ich die Verwaltung vom Erhalt und Ausbau einer Bibliothek im Krankenhaus?“** (Referent: Jürgen Heckel, Stadtbücherei Garching)
- 11.30 Uhr **Prämierung der Posterpräsentation „Vorstellung der eigenen Bibliothek“**
anschl.
Auswertung der Tagung

Anmeldung: bis zum 11. Mai 2007 bei

Frau Brigitta Hayn
c/o Universitätsklinikum Charité
Krankenhausbibliothek
Campus Mitte
10117 Berlin