

Wo Manager der Schuh drückt

Es gibt viele Stellen, an denen Krankenhausmanager der Schuh drückt, lieber Dr. Zimmermann. Wenn es also mal richtig prima läuft, dann darf man das erst recht erzählen. Ist zum Beispiel eine Gesundheitseinrichtung wie die Klinik für Frauenheilkunde und Geburtshilfe des Klinikums Kassel nach eigener Einschätzung ‚beschwerdefrei‘ (Beitrag ab Seite 15), tut das der Healthcare-Seele ganz besonders gut.

Geschätzter Redaktionskollege Mühlberger, Sie blinzeln auf die verbesserte Kommunikation, die dort praktiziert wird – also exakt unser Thema bei der KTM. Durch gegenseitige Motivation und das ständige Versprechen, Bestmögliches leisten zu wollen, sind Beschwerden in der Hessen-Metropole eine Seltenheit geworden. Macht das Beispiel Schule, könnten sogar Sümpfe trockengelegt und neu bepflanzt werden.

Eine schöne Metapher, Herr Doktor – trockenlegen ja, aber bitte nicht zur Servicewüste austrocknen, wenn ich mir diesen kleinen Schlenker erlauben darf. Zumindest finde ich höchst interessant, was die Leute um Prof. Dr. med. Thomas Dimpfl, dem Direktor der Frauenklinik, anders machen als andere. Sie verabreden sich beispielsweise zu Kulturworkshops, weil ihnen bewusst ist, dass es „neben den Merkmalen der modernen Spitzenmedizin ganz andere Momente gibt, die die gefühlte Qualität erzeugen“, wie es Professor Dimpfl formuliert.

Im Klinikalltag ist das Selbstverständliche nicht selten die Ausnahme. So hat die Agentur Roberts Marken & Kommunikation zum Beispiel herausgefunden, dass Patienten im Krankenhaus vor allem unter der Ungewissheit leiden. Und: Sie warten immerzu. Wer von uns kennt diese Szenarien nicht aus persönlichen Erfahrungen? Sie selbst haben mir doch vor Jahren erzählt, dass sich ein besorgter Familienvater betont zurückhaltend zu später Stunde bei der Ärztin erkundigte, ob die Chance bestehe, seinen kleinen Sohn mit nach Hause nehmen zu dürfen, wofür er gern noch weiter warte – oder ob dieser über Nacht bleiben

müsse. **Garstige Antwort der vom Gesprächspartner abgewandten Ärztin: „Ich muss mich auch noch um andere Patienten und Dinge kümmern.“**

Tja, lieber Dr. Zimmermann. Vielleicht ist Robert Köster von der Strategieberatung bei seinen Recherchen auf solche und ähnliche Vorfälle gestoßen, was ihn bereits 2015 dazu gebracht hat, eine moderne Kommunikationsstrategie zu entwickeln. Genaues wissen wir diesbezüglich nicht, aber was wir wissen, ist: „Es war harte Arbeit, die komplexen Zusammenhänge, die dahinterliegen, in einfachen Sätzen zu formulieren.“ So zumindest äußert sich Professor Dimpfl.

Verständlich, Mister Mühlberger. Auch anderswo kommt Patientenaufklärung gut an. Nach Informationen des Zentrums für Telemedizin Bad Kissingen können Patienten der Neurologischen Klinik des Rhön-Klinikums Campus Bad Neustadt an der Saale seit Jahresbeginn eine Innovation nutzen, die ihresgleichen sucht.

Hört, hört, Kollege Zimmermann. Da wird es doch nicht eine interaktive Aufklärung per Video auf einem Tablet-PC inklusive Einweg-Kopfhörer geben!? So erfahren die Patienten in aller Ruhe, was sie bei ihrer Lumbalpunktion erwartet und welche Risiken damit verbunden sind.

Ganz recht, Mr. Mühlberger. Die Patientenbefragung führte eindeutig zum ‚Smiley‘, selbst wenn an einigen Stellen dieser Lösung noch Verbesserungsmöglichkeiten zu verzeichnen sind. Auch die Akzeptanz auf Seiten der Mitarbeiter ist sehr hoch, da der Aufwand dafür gering ist – und das bei immensen Prozessverbesserungen wie Zeitersparnis, Patientenzufriedenheit, Rechtssicherheit etc.

Dann sind wir wieder einmal mitten im Thema, Dottore Zimmermann: zufriedene Patienten und relaxtes Personal. Das hört sich an wie ein Science-Fiction-Klassiker. Tatsächlich wird an vielen Stellen daran gearbeitet, den Pflegenotstand, den Fachkräftemangel und die Patienten-

zufriedenheit perfekt in Einklang zu bringen. Ein Beispiel ist das Informatikinstitut Offis in Oldenburg.

Gut herausgepickt aus unserem reichhaltigen Informationsfundus, lieber Mühlberger. Dort ist vor kurzem ein bundesweit bisher einmaliges Pflegeinnovationszentrum (PIZ) an den Start gegangen. Das BMBF fördert bis 2022 mit Forschungsgeldern in Höhe von 20 Millionen Euro die Entwicklung innovativer Lösungen zur Unterstützung von Pflegebedürftigen und Pflegekräften im Alltag.

Exakt: als erstes Modul des Clusters ‚Zukunft der Pflege‘. Und ab 2018 soll das PIZ mit vier Pflegepraxiszentren in Bayern, Baden-Württemberg, Berlin und Niedersachsen ein großes Pflege-Cluster bilden. Für Sie, Dr. Zimmermann, ziehe ich sogar noch ein Beispiel aus dem Hut: Mit ‚ePflege‘ hat ein Konsortium eine Studie zu Informations- und Kommunikationstechnologien in der Pflege erstellt. Resultat: Es besteht Handlungsbedarf.

Na, ja, Kollege Mühlberger, die Pflege hat eben viele Seiten – und somit auch eine Menge Ecken und Kanten. Die gilt es, mit modernen Methoden so zu schleifen, dass letztendlich eine runde Sache daraus wird. Pflege und Patientenkommunikation sind nun mal zwei entscheidende Säulen, um im Gesundheitsprozess alle glücklich zu machen – auch die Krankenhausmanager, die ja eh immer irgendwo der Schuh drückt.

Eugen Mühlberger
Dr. Wolf Zimmermann

