

# Medizin und Pflege „top“

## Überdurchschnittliche Ergebnisse der Klinik bei Befragung

**Altötting.** Die medizinische und pflegerische Qualität der Versorgung an den Kreisklinik Altötting-Burghausen liegt deutlich über dem Durchschnitt. Das geht aus einer seit Jahren permanent laufenden Patientenbefragung hervor. Diese Zufriedenheit schlage sich aber nicht ausreichend in der Belegung und der Bilanz nieder, urteilt Dr. Monika Lieb, Medizinischer Vorstand des Kommunalunternehmens. Jetzt wird nach Mitteln und Wegen gesucht, das zu verbessern.

Die Kreiskliniken gehören dem Krankenhausverbund Clinotel an. An der jüngsten Auswertung der Patientenbefragung haben sich rund 50 Häuser beteiligt, informiert Gregor Mack, Beauftragter für Qualitätsmanagement beim hiesigen Unternehmen, im Rahmen eines Redaktionsgesprächs. Schon an der hohen Rücklaufquote der Fragebögen, die auszufüllen die Patienten gebeten werden, lasse sich die Verbundenheit mit den Kreiskliniken erkennen: 2018 wurden 5744 Bögen registriert; das ist rund ein Viertel aller behandelten.

### Kommunikation zahlt sich aus

„Bei den harten Kriterien, die für die Behandlungs- und Ergebnisqualität entscheidend sind, haben wir Top-Werte“, freut sich Dr. Lieb. Das reicht von der Erreichbarkeit und Freundlichkeit der Pfleger bis zur medizinischen Betreuung, Information und Umgang mit den Ärzten.

Zwei Kriterien seien herausgehoben: Beim Behandlungserfolg liegen die Kreiskliniken mit 85,2 Pro-

zent um 1,5 Punkte über dem Clinotel-Schnitt, bei der Frage der Weiterempfehlung mit 89,6 Prozent gar um knapp 2 Punkte.

Auch die Urteile über die Notaufnahme hätten sich deutlich verbessert, seit dort ein Strukturwandel vollzogen wurde. Die Wartezeiten hätten sich massiv verkürzt, die Zuführung zur zielgerichteten Behandlung funktioniere zeitnah und

Anzeige

**Wir bauen für Sie**  
08671-2558   
[www.citybau.de](http://www.citybau.de) CITYBAU  
— DIE BAU-MANUFAKTUR

punktgenau. Bewährt habe sich in der Behandlungsplanung darüber hinaus die zentrale Patientenaufnahme.

Als Qualitätsmerkmal der Kreiskliniken könne angesehen werden, dass die Ausbildung in der Pflege noch im Haus, in der örtlichen Pflegeschule, selbst stattfindet und dass Weiterbildung

groß geschrieben werde, auch für die Ärzte. Ebenso empfänden es die Patienten als vertrauensbildend, dass Ärzte und Pfleger als Teams auftreten, eng kommunizieren und vertraut wirken. Dr. Lieb: „Die Mitarbeiter wollen Qualität abliefern – und tun es vorbildlich.“

Als einzige wirkliche Schwachstelle wird die „Hotellerie“ gesehen – insbesondere auch wenn man weiß, in welchem gutem Zustand das Burghäuser Haus ist. Kritisiert werden die altmodischen Altöttinger Zimmer, das museale Fernsichtsystem sowie das Essen. Wobei es diesbezüglich kaum um die Qualität, sondern vielmehr um die Logistik geht: Laut Befragung werde oft nicht das serviert, was bestellt wurde.

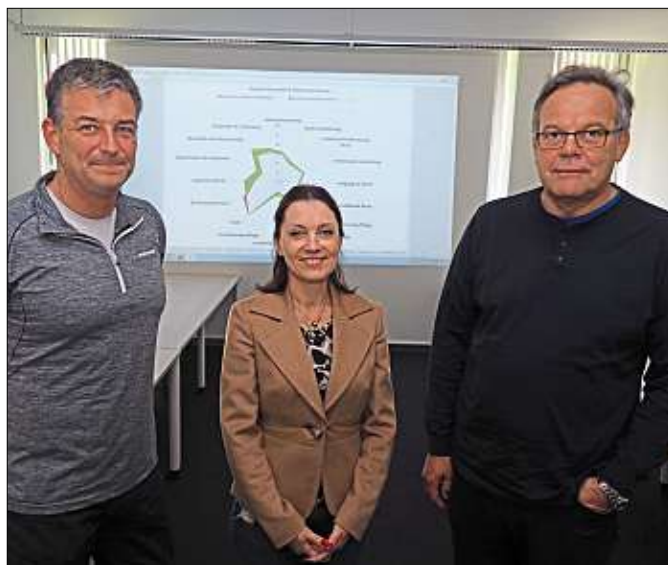
Die erfreulichen Ergebnisse des Vergleichsrankings mit den anderen Clinotel-Kliniken sollen nun publik gemacht werden. Dr. Lieb, Qualitätsmanager Mack und Dr. Ludwig Gutermuth, Leiter des Projekt-

managements, wollen dies aktiv angehen. Eine Hürde sei momentan, dass zu viele aus dem Landkreis stammende Patienten an den Kreiskliniken vorbei nach München überwiesen würden. Es gebe mit manchen Überweisern Kommunikations- und Informationsdefizite. Diese müssten überwunden, Vertrauen müsse zurückgewonnen werden. Deshalb will die Klinik zu Informationsgesprächen laden, bei denen auch die neuen, jüngst eingestellten Chefärzte sich und ihre Kompetenzen vorstellen sollen. Und auch an die Patienten selbst soll appelliert werden, die Kreiskliniken weiterzuempfehlen.

### „Wir wollen weiter wachsen“

Gleichzeitig ist man sich aber bewusst, dass für den erfolgreichen Betrieb einer Vollversorger-Klinik der Landkreis Altötting allein als Patientenquelle eigentlich zu klein ist. Die angestrebte Fusion mit Mühlendorf könnte ein Weg in die richtige Richtung sein. Denn: „Wir wollen wachsen“, sagt Dr. Lieb.

Dr. Gutermuth bemüht die Seefahrersprache: Man müsse eine Wende einleiten und dann den richtigen Wind finden, damit das Schiff richtig Fahrt gewinne. Das Potenzial sei auf jeden Fall vorhanden. Und es müsse genutzt werden zum Wohle der Patienten, also der Bürger der Region, denen man sich als Haus in öffentlicher Trägerschaft verpflichtet sieht. Und nur mit dauerhaftem wirtschaftlichen Erfolg könne dies auch für die Zukunft gewährleistet bleiben. – ecs



**Sind mit den Umfragezahlen sehr zufrieden** und suchen nun nach Wegen, wie diese zum Vorteil der Kreiskliniken Altötting-Burghausen genutzt werden können: Medizinischer Vorstand Dr. Monika Lieb, flankiert von Gregor Mack, Beauftragter für Qualitätsmanagement (links), und Dr. Ludwig Gutermuth, Leiter des Prozessmanagements. – Foto: Schwarz