



## Zeitzeugen

Gesundheitswesen im Krankenbett  
(Ahrensburger Zeitung vom 23. Juli 1996)

Wie Patienten ihr Krankenhaus beurteilen, wollte die Deutsche Angestellten-Krankenkasse in einer Umfrage wissen. Unter 37 Häusern aus dem Hamburger Raum erreichte die Großhansdorfer Parkklinik Manhagen Platz eins.

# Die Klinik mit der Bestnote

Von ULRIKE SCHWALM

**W**ir haben uns riesig gefreut. Jeder unserer 168 Mitarbeiter erhielt als Dank von der Geschäftsleitung einen ganz toll formulierten persönlichen Brief und eine Prämie von 100 Mark", sagt Ulrike Schlüter (34). Der Krankenschwester aus Hamburg, die mit ihrer Großhansdorfer Kollegin Jutta Schneider den Pflegedienst (34 Beschäftigte) in der Parkklinik Manhagen (64 Betten) leitet, ist der Stolz auf die Auszeichnung anzumerken: Bei der größten Patientenbefragung in Deutschland, bei der die Deutsche Angestellten Krankenkasse (DAK) Hamburg 12 288 Antworten ausgewertet hat, hat die Parkklinik unter 37 Krankenhäusern in Hamburg und Umgebung den ersten Platz belegt. Mit der Note 1,6 lag sie vor dem Unfall-Krankenhaus Boberg und der Endo-Klinik Hamburg.

### Pfleger wechseln nicht so oft

„Für einen ersten Platz in der Gunst der Patienten müssen viele Faktoren zusammenkommen“, sagt Jutta Schneider. Für wichtig hält sie die innerbetrieblichen Fortbildungen, so über das Verhalten bei Notfällen, die kontinuierlich angeboten werden. „Mit der Anästhesieabteilung wurde zum Beispiel ein

Konzept ausgearbeitet, wie man bei Verdacht auf Herzinfarkt reagiert“, berichtet Schneider. Einzigartig, so Jutta Schneider weiter, sei die Motivation des jungen Teams. Sie beruhe auch auf einer besonderen Personaleinteilung, der Bereichspflege. Schneider: „Dieser Fachausdruck bedeutet, daß – anders als in vielen großen Krankenhäusern – nicht die Schwester, die gerade frei ist, zum Patienten kommt. Bei uns werden die Patienten mindestens drei bis vier Tage vom gleichen Zweier-Team betreut.“

Im Gegensatz zu großen Kliniken, die statistisch alle fünf Jahre ihr gesamtes Personal austauschen, gibt es in Großhansdorf wenig Fluktuation. Die Personalecke ist allerdings auch mehr als doppelt so stark wie in staatlichen Häusern. Im Bundeschnitt kommen 1,1 Pflegerdienstmitarbeiter auf ein Bett, in der Parkklinik Manhagen sind es 2,6.

Ulrike Schlüter hat zudem einen Kursus über Qualitätssicherung besucht. Sie koordiniert eine Reihe von Pflegequalitätszirkeln. „Jeweils vier bis fünf Mitarbeiter kommen regelmäßig zusammen und beschäftigen sich mit Themen, die sie interessant finden“, berichtet sie. Derzeit hat sich ein Zirkel zum Thema Hygiene formiert.

Verbesserungsvorschläge kommen nicht nur aus den eigenen Reihen. Schneider: „Jeder Patient erhält bei der Aufnahme einen Fragebogen, über die Antworten führen wir eine Statistik.“ Vergangenes Jahr füllten 544 Patienten die Bögen aus. „Davon gaben 99,3 Prozent der pflegerischen Betreuung die Note sehr gut, 93,1 Prozent taten das für die Unterbringung und den Komfort, 90 Prozent erteilten auch der ärztlichen Zuwendung die Note eins.“

### Immer frisches Obst und Gemüse

Bei der DAK-Umfrage bezeichneten 88,5 Prozent die Pflege als gut oder sehr gut, die gleichen Noten kreuzten 92,4 Prozent für die Ärzte an. In Großkliniken bemängelten die Patienten vor allem die schlechte psychosoziale Betreuung.

„Als kleines Haus haben wir da natürlich ein Plus, sind überschaubar für den Patienten“, sagt Dr. Hansjörg Uhl (47). Der Ahrensburger ist einer von drei Beleg-Anästhesisten der Parkklinik. Mehr Patientennähe ist auch sein Ziel.

„Wir versuchen, die Menschen vor einer Hüft- oder Knieoperation kennenzulernen, indem wir sie zur Eigenblutspende bestellen“, sagt er, „das bieten wir seit vier Jahren an, wegen der Aids-problematik nimmt das Interesse immer mehr zu.“

Edgar Prohaska (72) aus Ahrensburg, der nach einer linken Knieprothese gerade eine rechte erhalten hat, bestätigt, daß er viel Wert auf gute Betreuung legt. „Man muß mit dem Gedanken umgehen, daß einem die Ärzte optimal helfen“, meint der Sturmer.

Er kam auf Empfehlung eines Bekannten nach Großhansdorf: „Und ich wurde nicht enttäuscht. Mir gefällt besonders die Betreuung durch die Pflegekräfte. Sie sind lustig, höflich, nett.“ Er genießt auch den Blick in den



Pflegedienstleiterin Ulrike Schlüter (34) aus Hamburg ist für die Qualitätszirkel zuständig. Mit Anästhesist Dr. Hansjörg Uhl (47) aus Ahrensburg bespricht sie einen aktuellen Fall. „Bei uns klappt der Dialog“, sagt sie. Foto: SCHWALM



„Ofter mal was Neues ausprobieren“. Das gehört für die Hauswirtschaftlerin Katharina Alegre (39) aus Trittau, die gerade einen Möhreintopf vorbereitet, zum Qualitätsanspruch in der Küche.



Die Großhansdorfer Parkklinik Manhagen erreichte in einer Umfrage unter 12 288 Patienten in 37 Krankenhäusern mit der Gesamtnote 1,6 den ersten Platz.



„Es ist wichtig, mal zusammen lachen zu können“, findet Herta Rohwer (74) aus Hohenwestedt. Sie läßt sich von Monika Schönberg (47) aus Grönwohld einen neuen Knieverband anlegen.

rund vier Hektar großen Park und die gemütlich eingerichteten Aufenthaltsräume.

Nur einen Kritikpunkt hat der Ahrensburger: „Ich freue mich immer auf die leckeren Suppen, die es aber nur montags gibt. Warum nicht häufiger?“

„Wir greifen gern Ideen aus den Stationen auf und versuchen, möglichst viel Neues auszuprobieren. Abwechslung ist Trumpf“, sagt Katharina Alegre (39) aus Trittau. Die Hauswirtschaftlerin schält gerade Kartoffeln für einen Möhreintopf. Ihr Qualitätsrezept in der Küche ist Frische: „Wir bekommen zweimal in der Woche Obst und Gemüse vom Großmarkt. Auf Wunsch erhält der Patient auch vegetarische Kost.“ In der Reha-Abteilung läßt sich Herta Rohwer (74) aus Hohenwestedt gerade einen neuen Verband für ihr operiertes Knie anlegen. Krankenschwester Mo-



„Wir legen bei Neueinstellungen immer viel Wert auf die soziale Qualifikation der Mitarbeiter. Ein Probetag vor Beginn wird jedem angeboten“, sagt Pflegedienstleiterin Jutta Schneider aus Großhansdorf.

„Qualität hat erst mal nichts mit dem Preis zu tun, billig ist nicht gleich schlecht, teuer nicht gleich gut“, betont Geschäftsführer Dr. Christian Rotering (34) aus Großhansdorf.

Die Parkklinik Manhagen, 1991 von der GSBG auf dem Gelände des 1902 erbauten Herrenhauses Wulfriede gegründet, ist kein Luxuskrankenhaus. „Vor fünfzehn Jahren haben wir mit dem Land und den Kassen ein Pilotprojekt gestartet. Weil es den Kassen ein Dorn im Auge war, daß die Patienten immer in die teuren Hamburger Kliniken gingen, wurden bei uns statt der kliniküblichen Tagessätze von 280 bis 1600 Mark Fallpauschalen für bestimmte Leistungen festgelegt. Im Januar 1996 wurden solche Pauschalen für 50 verschiedene Leistungen bundesweit eingeführt“, erläutert Rotering. Die Parkklinik ist als preisgün-

stig bekannt. Rotering: „Wir sind 24 Prozent preiswerter als der Landesdurchschnitt in Schleswig-Holstein und Hamburg.“ Zu den günstigsten Anbietern zählt das Haus bei Knieendoprothesen: Sie kosteten 1995 nach Angaben des Bundesgesundheitsministeriums im Mittel 23 800 Mark für ein Knie, für Belegkrankenhaus wurden 19 946 Mark als gesetzlicher Festpreis eingetragen. Die Parkklinik verlangt nur 17 950 Mark.

„Und die anschließende vierwöchige Rehabilitation leisten wir umsonst“, betont Rotering. „Wenn eine Knieprothese eingesetzt wurde, der liegt im Bundesmittel 29 Tage in einer Klinik, dann nochmal vier bis sechs Wochen in einem Reha-Haus. Bei uns dauert das Ganze nur fünf Wochen. In dieser Zeit muß natürlich mehr mit dem Patienten getan werden – daher haben wir mehr Personal.“

### „Teuer ist nicht gleich gut“

Als „Bestätigung, daß Krankenhaus so funktioniert, wie wir es verstehen“, beurteilt die im Dachgeschoß der Reha-Klinik ansässige Trägerfirma, die Gesellschaft für Systemberatung im Gesundheitswesen mbH, das Ergebnis der DAK-Umfrage.