

Patienten begeistern

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

eine bemerkenswerte Wahl trafen die zahlreich anwesenden Krankenhausmanager auf dem 16. Nationalen DRG-Forum Ende März in Berlin. 20 Jungunternehmen präsentierten dort in einem Pitch ihre Geschäftsmodelle und wetteiferten um den Titel „Start-up des Jahres“. Mit Doctolib kürten die Zuschauer ein Start-up zum Sieger, dessen Angebot nicht in erster Linie der Optimierung von Kernprozessen und -abläufen im „medizinischen Maschinenraum“ dient, sondern das vor allem dem Patienten sichtbare und spürbare Erleichterung verspricht. Die Terminvergabe bei planbaren Arzt- oder Krankenhausbesuchen soll mit einer Smartphone-App einfacher werden, so die Idee des französischen Unternehmens, das nun auch in Deutschland erste Partner gewonnen hat. Hängepartien in der Warteschleife oder die AB-Ansage am Mittwochnachmittag sollen damit endlich der Vergangenheit angehören.

Die Entscheidung macht deutlich, dass viele Krankenhausmanager auch die sogenannten weichen Faktoren für die Patientenzufriedenheit ernst nehmen. Sie wissen, dass sich der gute Ruf eines Hauses zwar auch, aber nicht nur anhand der Qualität der medizinischen Behandlung entscheidet. Was nutzen Hochglanz-Broschüren oder eine schicke Internetseite, wenn der Patient sich patzige Antworten fängt oder das Essen ungenießbar ist?

Diese Ausgabe von *f&w Fokus* unterstreicht, dass Kliniken bereits mit vergleichsweise kleinen Gesten und Angeboten ihre Patienten zufriedener machen, ja sogar begeistern können: Mit einem WLAN-Zugang im Patientenzimmer, einem schmackhaften Mittagessen oder mit ehrenamtlicher Unterstützung. Unsere Fachartikel aus den Universitätskliniken München (Seite 6) und Hamburg (Seite 14) zeigen aber auch, dass eine qualitativ hochwertige und wirtschaftliche Speiseversorgung nur mit einem ausgeklügelten Logistikkonzept zu realisieren ist. Bei der Installation eines flächendeckenden WLAN stellt die vorhandene Bausubstanz und Technik Krankenhäuser vor Herausforderungen (Seite 2). Dass sich Investitionen in Service- und Verpflegungsangebote auch im Rahmen der Wahlleistung Unterkunft für Kliniken letztlich rechnen, beschreiben unsere Autoren auf Seite 18.



Florian Albert,
Leitender Redakteur

Inhalt

Marktreport

Wie Service in Kliniken sich Hotelstandards annähert und welche Rolle WLAN dabei spielt. 2

Das Klinikum der Universität München hat seine Speiseversorgung auf Cook and Freeze-Lebensmittel umgestellt. 6

Mehr Cook and Chill, mehr Tiefkühlware, größere Zentralküchen: Das sind laut einer aktuellen Befragung die Trends in der Krankenhausverpflegung. 11

Das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf realisiert mit einem dezentralen Ansatz Qualität, Flexibilität und Serviceorientierung in der Speiseversorgung. 14

Immer mehr Kliniken haben die Vorteile von Wahlleistungen erkannt. Ein Beispiel aus dem Uniklinikum Aachen. 18

Branche aktuell

Es gibt spezielle Schaumstoffe, aber auch Luftkammersysteme: ein Blick auf die Matratzen der Wahl in Kliniken. 21

Rubriken

Impressum 24