

Vier Sterne für die Parkinson-Klinik Wolfach

Die Parkinson-Klinik Wolfach freut sich über eine erneute Auszeichnung hohen Ranges: Vier Kliniksterne als Zeichen besonders hoher Servicequalität schmücken nun den Eingangsbereich.

Kürzlich wurden dem neurologischen Akut-Krankenhaus im Schwarzwald vier Kliniksterne verliehen, für die eine sechsköpfige Task Force unter Leitung des Klinik-Geschäftsführers Dipl.-Ing. Heiko Stegelitz mit großem Engagement neben dem normalen Klinikalltag im Einsatz war. Kliniksterne werden an medizinische Einrichtungen vergeben, die sich durch eine besondere Service- und Komfortqualität auszeichnen. Der TÜV Rheinland übernimmt dabei die Zertifizierung.

Der Sterneverleihung ging ein rund zwei Jahre dauernder Optimierungsprozess voraus. Die involvierte Pflegedienstleitung, die Leitung der Diagnostik, die leitende Stationsassistentin sowie zwei Chefarztsekretärinnen organisierten Arbeitsgruppen, modernisierten die Einrichtung und stießen neue Prozessabläufe an.

So wurde z.B. der Speisebereich grundlegend geändert. Den Anforderungen der PKV folgend, war vor einigen Jahren eine Wand eingezogen worden, die Privatpatienten von den gesetzlich Versicherten trennen sollte. Durch Verlegung des Speisebereichs der Privatpatienten in das benachbarte, lichtdurchflutete Atrium konnte die Wand wieder weichen. Den Patienten gefällt diese Umgestaltung, und sie registrieren auch viele weitere Verbesserungen im Ambiente, in der Speisenpräsentation und in den Abläufen, wie vermehrte positive Rückmeldungen zeigen. „Den Patienten mit seinen Angehörigen in den Mittelpunkt aller Bemühungen zu



Task Force „Sterne“: v. l. n. r.: Beate Becht-Firmenich (Leitung Diagnostik), Sarah Baumann-Wöhrle (Leitende Stationsassistentin), Gaby Heizmann (Pflegedienstleitung), Dipl.-Ing. Heiko Stegelitz (Geschäftsführung), Sabine Echle (Küchenchefin), Tanja Fiesel (Marketingbeauftragte/Chefarztsekretärin). Es fehlt: Carmen Jakob (Chefarztsekretärin).

stellen, ist die Philosophie und tägliche Verpflichtung unserer Mitarbeiter. Denn der Behandlungserfolg hängt neben der medizinischen Kompetenz wesentlich davon ab, wie wohl sich ein Patient bei uns fühlt“, erläutert Heiko Stegelitz von der Parkinson-Klinik Wolfach.

Die Zertifizierung von Einrichtungen im Gesundheitswesen erfolgt anhand eines 362 Fragen umfassenden Fragenkatalogs. Dem geht ein sog. Mystery Check voraus, bei dem ein „Mystery“-Patient ohne Wissen der Klinikmitarbeiter das Serviceverhalten und den Komfort testet. Dazu zählen z.B. das Auftreten der Mitarbeiter, die Gesprächskultur von Ärzten und Pflegern, die individuelle Patientenbetreuung, das Ambiente im Innen- und Außenbereich, die Prozessabläufe, das Speisenangebot und vieles andere.

Sind Schwachstellen erkennbar, folgen eine umfassende Beratung, Begleitung und Schulungen durch die Kliniksterne GmbH, die es sich zum Ziel

gesetzt hat, die Qualität medizinischer Einrichtungen zu steigern. „Uns geht es nicht um das Anprangern von Schwächen, sondern immer um die Verbesserung des Services“, erklärt Manfred Schachermayr, Geschäftsführer der Kliniksterne. Für die Kliniken werden die vielfältigen Optimierungen mittelfristig bei der Mitarbeiterzufriedenheit, der Wirtschaftlichkeit und im Imagegewinn spürbar. „Die Zertifizierung mit Sternen, die man aus der Hotellerie und von Restaurants kennt, macht es den Patienten außerdem in Zukunft leichter, die richtige Klinik zu finden“, fügt Schachermayr hinzu.

Das Prüfsiegel hat eine Gültigkeit von drei Jahren. Dann kann die Klinik in Wolfach den Beweis antreten, dass sie ihre vier Kliniksterne weiterhin verdient.