

Klinikum Dortmund gewinnt Award Patientendialog

Plätze zwei und drei gehen an das DRK-Krankenhaus Clementinenhaus Hannover und an die Universitätsmedizin Göttingen

„Professionell & liebevoll – Patientendialog auf allen Wegen“: So lautete das Motto des Klinikums Dortmund, das am Mittwoch, 14. November 2018, mit dem Award Patientendialog ausgezeichnet wurde. Überreicht wurde die Trophäe auf der Fachtagung des Bundesverbands Patientenfürsprecher in Krankenhäusern (BPiK) am Rande der weltweit größten Medizinmesse MEDICA auf dem Deutschen Krankenhaustag vom Präsidenten der Deutschen Krankenhausgesellschaft (DKG), Dr. Gerald Gaß. Der zweite Platz ging an das DRK-Krankenhaus Clementinenhaus Hannover, der Dritte an die Universitätsmedizin Göttingen. Initiiert haben den Award Patientendialog die Visioness GmbH, der BPiK und der Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG).

„Aufwendig, durchdacht und aufeinander abgestimmt ist die große Palette an Projekten, die das Klinikum Dortmund seinen Patienten, Angehörigen und Interessierten bietet. Dabei werden alle Möglichkeiten genutzt“, lobte Dr. Gaß das Engagement der Gewinner-Klinik.

So kreativ wie seine Marketingideen es vermuten lassen, steht Marc Raschke nach der Preisübergabe durch DKG-Präsident und Jury-Mitglied Dr. Gerald Gaß dann auch mit zwei leeren, mit einem Bindfaden verbundenen Aluminium-Dosen in der Hand am Rednerpult. Er hält sich das selbstgebastelte Funkgerät mit verschmitztem Grinsen an die Ohren und spricht mit Fingerzeig auf ein Foto verworrener Dosen-Telefone davon, dass er sich so die Kommunikation einer Klinik vorstellt. Spätestens mit diesem Einwand hat Raschke die Sympathien der rund 30 Besucher auf seiner Seite.

Chaotisch wirkt das Klinikum Dortmund aber ganz und gar nicht. Stattdessen erhält der Patient jeden Service, der nur denkbar ist: Check-In über die Homepage, Übersetzung der Website-Inhalte in einfache Sprache, damit auch Menschen mit Leseschwäche sie verstehen, ein Zweitmeinungszentrum, selbst entwickelte Apps, unter anderem zur onkologischen Vorsorge, Patientenarmbänder, um Verwechslungen vorzubeugen, ein Ampelsystem auf der Intensivstation, das warnt, wenn

der Geräuschpegel zu hoch ist, engagierte Patientenfürsprecher, engagiertes Beschwerdemanagement und, und, und: Es gibt wohl nichts, was es am Klinikum Dortmund in Sachen Innovation nicht gibt.

Auf klein, charmant und spezialisiert setzt das zweitplatzierte Clementinenhaus. In fachlicher Hinsicht konzentriert die niedersächsische Klinik sich bewusst auf wenige Bereiche, dafür aber mit höchsten Qualitätsansprüchen. Ein wesentlicher Punkt ist für Geschäftsführerin Birgit Huber auch die vorbildliche und engagierte Arbeit von Patientenfürsprecher Hans-Jürgen Mahnkopf. Ein aufmunterndes Lächeln, ein freundliches Wort, eine anteilnehmende Berührung: Mit kleinen, fast unscheinbaren Gesten werden in dem familiären Haus nicht nur Patienten und Besucher bedacht und wertgeschätzt, sondern auch Kollegen. Das fördere das Wir-Gefühl und den Teamgeist. „Wir bekommen immer noch genug Personal. Das fasse ich als Kompliment auf“, sagt Huber in einer Zeit, in der viele andere Klinik-Chefs sich aufgrund anhaltender Personalsorgen die Haare raufen. Die positive Stimmung spiegelt sich in positiven Patientenrückmeldungen unter anderem auf dem Portal www.klinikbewertungen.de wider.

Mit Hilfe zur Selbsthilfe, regelmäßigen kulturellen Veranstaltungen für Patienten und Angehörige, aufklärenden Selbsthilfetagen und einem positiven Miteinander stellt die drittplatzierte Universitätsmedizin Göttingen ihre Besonderheiten vor. Patientenfürsprecher und Beschwerdemanager arbeiten eng zusammen. Im klinischen Ethikkomitee werden Problemfragen schnell und gewissenhaft erörtert und insgesamt ist das Haus um eine offene, individuelle und bedürfnisorientierte Kommunikation bemüht.

Mit dem in diesem Jahr erstmals vergebenen Award Patientendialog unter Schirmherrschaft des ehemaligen Patientenbeauftragten Dr. Ralf Brauksiepe ehren Visioness, BBfG und BPIK Kliniken und Krankenhäuser, die sich in besonderer Weise für die Bedürfnisse und Belange von Patienten einsetzen, einen vorbildlichen Patientendialog leben und auf engagierte Beschwerdemanager und Patientenfürsprecher zurückgreifen können.

Eine hochrangige Fachjury renommierter Experten, bestehend aus dem Präsidenten der Deutschen Krankenhausgesellschaft, Dr. Gerald Gaß, dem Vorstand des Deutschen Krankenhausinstituts Dr. Karl Blum, dem an der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg lehrenden Medizinethiker Prof. Dr. Giovanni Maio, dem Bundestagsabgeordneten und Mitglied im Gesundheitsausschuss Dirk Heidenblut, der zugleich Stifter des Awards ist,

Prof. Dr. Walter Popp, 1. Vizepräsident der Deutschen Gesellschaft für Krankenhaushygiene, sowie mit je einer Stimme dem Vorstand des BBfG und dem Vorstand des BPIK.

Bewerbungen für den Award Patientendialog 2019 können interessierte Kliniken und Krankenhäuser vom 1. März 2019 bis 1. September 2019 an award@patientendialog.de senden oder sich über eine Eingabemaske auf der Patientendialog-Website anmelden. Die Bewerbung ist kostenlos. Weitere Infos zum Award und gleichnamigen Symposium Patientendialog für Bewerbungen finden Sie unter www.patientendialog.de.