

# Klinikführung will auf Proteste gegen Essen reagieren

**Beschwerden** Krankenhaus kündigt an, Patienten gezielt zu befragen und die Versorgungswege unter die Lupe zu nehmen

**Kempten** Überrascht zeigt sich Andreas Ruland von der Resonanz auf die Berichterstattung in unserer Zeitung über das Klinikessen in Kempten. Denn, so der Geschäftsführer des Klinikverbands Kempten-Oberallgäu, „die Schärfe und Dimension der Rückmeldungen“ würden sich nicht mit den Befragungen decken, die sowohl das Klinikum als auch ein externes Institut durchgeführt haben. Trotzdem will die Klinikleitung jetzt reagieren: So sollen die Patienten gezielt zum Essen befragt werden und „wir werden unser Verpflegungssystem genau unter die Lupe nehmen“, sagt Ruland. Grundsätzlich will die Klinikleitung aber am bisherigen System festhalten.

Das Essen bestimme die Qualität der Behandlung mit und habe deshalb auch Einfluss auf den Genesungsprozess des Patienten. „Umso mehr ist es uns ein Anliegen, in diesem Bereich Verbesserungen zu erzielen“, erklärt Ruland. So werde man mit dem Partner, der Menü Service Allgäu (MSA) GmbH, eine Projektgruppe installieren, die detailliert alle Rückmeldungen zur Essensversorgung auswerten soll.

„Gleichzeitig starten wir eine klinikweite Umfrage unter den Patienten, um den Faktoren der Unzufriedenheit mit dem Essen auf den Grund zu gehen“, sagt Wolfgang Weinert, Leiter des Qualitätsmanagements. Als Folge davon soll dann der komplette Prozess von der Herstellung der Speisen und ihrer Ver-

teilung „gründlich durchleuchtet und geprüft werden, um mögliche Schwachstellen zu identifizieren“.

Noch mehr Aufklärung erhofft sich die Klinikleitung von der erneuten Befragung durch das „Picker Institut“ aus Hamburg, die im Mai beginnen soll. Dabei handle es sich um eine repräsentative Umfrage bei Patienten nach ihrem Aufenthalt im

Krankenhaus: Von allen 14 Fachabteilungen würden die Aussagen von jeweils mindestens 200 Patienten (insgesamt also mindestens 2800) ausgewertet. Die Ergebnisse veröffentlicht Picker nach dem Sommer, „ohne dass wir darauf Einfluss nehmen können“, sagt Weinert.

„Vermutlich gibt es zu wenig Personal auf den Stationen“, nannten wiederholt *AZ*-Leser einen

Grund dafür, dass bei vielen von ihnen das Mit-

tagessen kalt oder nur lau-

warm ankam. Das verneint

jedoch Ruland: Für die Essens-

wür-



**Das Klinikessen stößt bei unseren Lesern auf große Kritik. Jetzt will die Leitung darauf reagieren.**

Foto: Martina Diemand ausgabe wür-

## Unterschiede

● **Reaktion der *AZ*-Leser** Über 600 Leser haben auf unsere Berichterstattung reagiert. Rund 540 stimmten online über die Qualität der Verpflegung am Klinikum ab: 67 Prozent, also zwei Drittel stuften das Essen als „ungenießbar“ oder „weniger gut“ ein. Knapp 70 Leser schrieben uns ihre Meinung per Mail oder Brief: Bis auf sechs kritisierten die allermeisten Wortmeldungen das Essen im Krankenhaus zum Teil in drastischen Worten: Sie klagten sowohl über die Qualität als auch darüber, dass das Mittagessen häufig zu kalt serviert wird.

● **Beschwerden am Klinikum** Dagegen weist der Klinik-Geschäftsführer Andreas Ruland auf die Relationen hin, von denen das Klinikum bisher ausgegangen sei. So hätten sich im vergangenen Jahr von insgesamt rund 25 000 Patienten nur 105 beim Beschwerdemanagement des Krankenhauses negativ über die Verpflegung geäußert. 2012 sei zudem eine repräsentative Patientenbefragung durch das externe, bundesweit tätige „Picker Institut“ durchgeführt worden. Ruland: „Dabei waren über 70 Prozent der befragten Patienten mit dem Essen zufrieden.“ (sf)

den in der Regel Servicekräfte eingesetzt und keine Krankenschwestern oder Pfleger, die nur mit der Versorgung der Patienten beschäftigt seien.

Beschlossen ist bereits eine Um-

stellung der Kaffee- und Tee-Ausgabe auf den Stationen: Statt Thermoskannen hinzustellen, die im Laufe der Zeit auskühlen, sollen Automaten installiert werden, die die Getränke warmhalten. (sf)



## Kommentar

VON CLAUDIA BENZ

» benz@azv.de  
oder Fax 0831/206-137

## Das muss besser werden

Seit langem ist die Qualität des Klinikessens in Kempten in der Kritik. Auch wenn sich nur wenige Patienten offiziell bei der Klinikleitung beschwerten – bekannt ist das Problem in der oberen Etage des Krankenhauses dennoch. Doch lauwarms Mittagessen und unappetitliches Abendbrot wurden weiter serviert. Jetzt darf man sich nicht wundern, wenn viele Menschen auf die Barrikaden gingen. Zwar waren nicht alle selbst im Krankenhaus, doch fast jeder kennt irgendjemanden, der schon mal in der Klinik lag. Und Negatives macht eben schnell die Runde.

Da wird dann leider auch ignoriert, dass sich das Kemptener Klinikum in den letzten Jahren zu einer echten Schwerpunkt-klinik gemauert hat. Denn, keine Frage: Das Haus ist medizinisch hervorragend aufgestellt. Man hat renommierte Mediziner einstellen und mit spe-

zifischen Fachzentren und neuen Abteilungen immer mehr Patienten gewinnen können. Da tut es schon weh, jetzt so mit Kritik überhäuft zu werden.

Doch Alltägliches beschäftigt nun mal die Menschen. Und das Essen ist wie die Notaufnahme die Visitenkarte eines Krankenhauses. Lange hat man zwar gebraucht, bis am ersten Eindruck in der Notaufnahme und Klinikaufnahme überhaupt gefeilt wurde. Doch seit der Zusammenlegung der beiden Häuser ist die Kritik weitgehend verstummt.

Beim Klinikessen darf es nicht so lange dauern. Dass die gute alte und schmackhafte Krankenhausküche mit ihren guten Köchen nicht mehr wiederbelebt wird, ist schade, muss aber so akzeptiert werden. Doch, egal wie: Das Essen muss besser werden – und Kempten auch hier dem Image eines Schwerpunktkrankenhauses gerecht werden.