

Klinikessen schmeckt jetzt besser

Umfrage Verbesserungen nach Kritik. Patienten sind inzwischen zufrieden

VON CLAUDIA BENZ

Kempten „Kalt, ungenießbar, Käse und Wurst, die am Rand aufgerollt sind, labbriges Brot und geschmacklose Dosenkartoffeln“ – was musste sich die Klinikleitung vor einiger Zeit nicht alles über das Essen im Kemptener Krankenhaus anhören. Von „nicht besonders gut“ bis „miserabel“ reichten die Bewertungen in unserer Internetumfrage. Die Klinikleitung kündigte an, zu reagieren. So wurde zunächst in einer Umfrage ermittelt, was besser werden soll, dann wurden die Verbesserungen durchgeführt. Jetzt hat man erneut abgefragt, wie das Essen schmeckt. Und das Ergebnis schmeckt vor allem Klinikverbundchef Andreas Ruland. Mit Kritikpunkten wie Geschmack, Temperatur und Optik der Speisen waren nämlich 80 bis 90 Prozent zufrieden.

Knapp 1000 Patienten sagten in zwei Umfragen, was sie von der Verpflegung im Klinikum Kempten halten. Rund 600 beurteilten im Februar den „Istzustand“, rund 400 dann das Essen nach den Verbesserungen der Klinikleitung.

● **Was verbessert wurde** Umgestellt wurde die Kaffeeversorgung auf den Stationen. Dort gibt es statt Kaffee aus Kannen einen Automaten. Schneller und zeitversetzt soll die Essensverteilung ablaufen. Weil auf manchen Stationen der Wagen mit dem Essen, das vom Menü Service Allgäu geliefert wird, zu lange

stand, bekamen Patienten oft lauwarmes Mittagessen. Regelmäßig werde deshalb die Temperatur kontrolliert. Überarbeitet hat man den Speiseplan. Die Menüauswahl fällt jetzt zwar kleiner aus, sei aber schmackhafter. Genau hingeschaut hat man beim Zusammenstellen von Frühstück und Abendessen. Labbriges Brot und Käse mit Rand dürften der Vergangenheit angehören. Doch sollte es mit dem Essen Probleme geben, hat die Klinikleitung eine Hotline eingerichtet, die Mitarbeiter tauschen sich regelmäßig aus.

● **Was besser beurteilt wird** Die kritischen Punkte sind behoben, wie die aktuelle Umfrage zeigt. Beispiel Geschmack: Waren bei der ersten Beurteilung 89 Prozent zufrieden, sind es nach den Verbesserungen 92 Prozent. Dass Frühstück und Abendessen appetitlicher angerichtet sind, finden 88 Prozent (zuvor 79 Prozent). Gut und richtig ist für 94 Prozent jetzt die Temperatur des Mittagessens (zuvor 88 Prozent). Wesentlich angenehmer temperiert sind die Getränke beim Frühstück (jetzt 89 Prozent, vorher 74).

● **Wo es keine großen Unterschiede gibt** Dazu gehören vor allem Freundlichkeit und Service. Da musste die Klinikleitung nicht einschreiten. Denn 96 Prozent der Befragten hielten die Mitarbeiter für freundlich, 98 Prozent waren es bei der zweiten Umfrage. Auch an der Größe der Essensportionen gibt es nicht viel auszusetzen. Lediglich das Mittagessen ist manchen (einem Prozent) ein wenig zu wenig. Mit dem Abendessen dagegen sind jetzt mehr Patienten zufrieden. Auch die Vielfalt der Speisen gefällt besser. Ob Mittagessen oder Abendessen – mehr Patienten als vorher halten die Auswahl hier für „vielfältig“. Nur beim Frühstück dagegen könnte noch ein wenig mehr für mehr Zufriedenheit sorgen.

● **Was die Klinikleitung meint** „Es hat sich gelohnt, sich mit dem Thema Essen zu beschäftigen“. Klinikchef Ruland gibt zu, dass nach der Kritik von Patienten Verbesserungen notwendig waren. Dennoch zeigt seiner Ansicht nach der Vergleich bei den beiden Umfragen: So schlecht kann das Essen vorher nicht gewesen sein. Schließlich hatten bei der ersten Abfrage drei Viertel nicht viel auszusetzen. Und es sei auch nicht Anspruch der Klinikleitung, die Patienten (etwa 25 000 jährlich, rund 500 bis 600 täglich) bei der Verpflegung zu 100 Prozent zufriedenzustellen. Jetzt habe man aber in fast allen kritischen Bereichen Verbesserungen erreicht.



Das gefällt den Patienten jetzt laut einer Umfrage besser: Das Abendessen im Kemptener Klinikum ist appetitlicher angerichtet. Archivfoto: Martina Diemand