

Sulzbach-Rosenberg

Knochenbrüche und Bleischäden
Blitzeis hat am Freitagmorgen Winterdienste und Rettungskräfte in Amberg und im Landkreis Amberg-Sulzbach in Atem gehalten. ▶ Seite 34



Das sind die neuen „guten Geister“ im St.-Anna-Krankenhaus: Hausdame Maria Radl (Mitte, in Weiß) sieht für die Gruppe eine stets wachsende Aufgabe, die Patienten zufriedenzustellen.

Bild: exb

Service für alles „dazwischen“

Essen individuell zusammenstellen, Tageszeitung lesen, Telefonkarte aufladen: Wer im Klinikbett liegt, hat doch einige Bedürfnisse nebenbei. Gut, dass es nun eine neue Berufsgruppe im St.-Anna-Krankenhaus gibt: Der Patientenservice kümmert sich solche Sachen. Nur gesund werden, das muss der Patient noch selber.

Sulzbach-Rosenberg. (ge) Maria Radl, Hausdame und Leiterin des Teams, erläutert, was es damit auf sich hat.

Was genau können wir uns unter der neuen Berufsgruppe vorstellen und warum ist man im Anna-Krankenhaus diesen Schritt gegangen?

Maria Radl: Um alle Patienten gut und angemessen versorgen zu können, muss der Krankenhausalltag genau strukturiert sein. Neben der medizinischen und pflegerischen Versorgung brauchen die Patienten auch einen Ansprechpartner, der sich um alle Anliegen „dazwischen“ kümmert.

Was sind das für Anliegen „dazwischen“?



Krankenhaus-Patienten sind für jede noch so kleine Hilfe dankbar.

Bild: Daniel Bockwoldt/dpa

Es fängt an bei der Getränkeversorgung an, geht über das Bringen der morgendlichen Zeitung, Kioskbesorgungen, die Speisenauswahl bis hin zum aufgeschüttelten Kissen. Darüber hinaus sind ein offenes Ohr und ein wenig Zeit für den Patienten oftmals das, was ihm noch fehlt. Diese Aufgabe übernehmen die Servicekräfte, wir entlasten damit unsere Pflege und hoffen, dass unsere Patienten noch zufriedener werden.

Wie sieht ein typischer Arbeitsalltag im Patientenservice aus?

Unser Arbeitstag beginnt pünktlich um 7 Uhr auf Station mit der Vertei-

ZUSTIMMUNG

In den vergangenen Jahren konnte das St.-Anna-Krankenhaus kontinuierlich eine Patienten-Weiterempfehlungsquote von 91 bis 92 Prozent (Bundesdurchschnitt 82 Prozent) vorweisen. Vorstand Klaus Emmerich hatte bei der Service-Vorstellung eine gute Nachricht: „Aktuell haben wir uns nochmals verbessert auf 93 Prozent und sind damit Spitzenreiter in der nördlichen Oberpfalz.“ (ge)

lung des Frühstücks. Nach dem Abräumen bestücken wir unseren Servicewagen mit frischen Getränken, im Anschluss beginnen wir mit unserer Hauptarbeit, die darin besteht, den Patienten nach seinen Essenswünschen zu fragen. Neben wählbaren Komplett-Menüs ist auch ein ganz individuell gestaltetes Essen möglich.

Die Leberkäsemmel oder der Schweinshaxn ist also kein Problem?

Nein, darum geht es eher nicht. Wir klären vielmehr über spezielle Diäten, Allergien oder Sonderkostfor-

men auf. Außerdem bieten wir Getränke und die Tageszeitung an, lüften, halten im Zimmer Ordnung, beziehen Betten und reinigen den patientennahen Bereich.

Als Hausdame haben Sie die Aufgabe bekommen, die neue Berufsgruppe zu begleiten und zu etablieren. Was hat Sie daran gereizt?

Ich fand es sehr spannend, den Service-Gedanken für unsere Patienten verwirklichen zu können. Es bereichert, mit einer Kleinigkeit Großes zu bewirken und den Aufenthalt der Patienten angenehmer zu gestalten. Es ist eine abwechslungsreiche Herausforderung, die verschiedene Aspekte aus den Bereichen der Küche, Hauswirtschaft und des Service vereint.

Wie soll der Patientenservice in den nächsten Jahren weiterentwickelt werden?

Mein Wunschgedanke ist es, den Patienten in naher Zukunft auch einen Ganztagservice anbieten zu können. Vielleicht unsere Angebotspalette auszuweiten und mit Komfort-Elementen zusätzlich noch andere Bedürfnisse zu bedienen. Das Schöne am Service ist, dass er nie stillsteht, immer mit den Wünschen wächst und sich stetig weiterentwickeln kann. Meine Ideen haben stets offene Ohren gefunden, vor allem bei meiner direkten Ansprechpartnerin, Pflegedirektorin Sabine Hirsch.