



Fünf-Sterne-Medizin

Deutschlands Kliniken rüsten kräftig auf – und investieren Millionen von Euro in neue Service-Konzepte und Komfortabteilungen, mit einem Ziel: sich fit machen für den Gesundheitsmarkt der Zukunft. Da zählt vor allem eins: der Patient

Roland Burtsche ist bekannt dafür, neue Wege zu gehen. Mehrere Male wurde er deshalb zum Hotelier des Jahres gewählt, zuletzt im Jahr 2008. Doch jenen Weg, den der Spitzen-gastronom und Inhaber des Fünf-Sterne-Hotels Colombi aus Freiburg gemeinsam mit dem Herz-

zentrum Bad Krozingen geht, hat in der deutschen Kliniklandschaft für einiges Aufsehen gesorgt. Die Klinik lässt sich von Burtsches Hotel in Sachen Service-Qualität fit machen. „Der Service bekommt einen immer höheren Stellenwert. Dies gilt nicht nur für das Gastgeberbe, sondern in stark zuneh-

mendem Maße auch für das Gesundheitswesen“, so Burtsche, der sich gemeinsam mit seinen Mitarbeitern künftig nicht nur um die eigenen Gäste, sondern indirekt auch um Krankenhauspatienten kümmern wird. Burtsches Team bildet die Klinik-Mitarbeiter weiter, mit einem Ziel: „Wir wollen den

Servicegedanken schärfen“, so Burtsche. „Die Servicequalität soll als besonderes Merkmal des Herzzentrums Bad Krozingen gefestigt werden“, begründet Pflegedirektor Peter Bechtel die Zusammenarbeit mit dem Freiburger Hotelier. „Das Modell hat deutschlandweit Vorbildcharakter.“ Das Herzzentrum

stellt künftig eigens zwei Mitarbeiter pro Station ab, die sich nur um den Patienten und seine Wünsche kümmern sollen, erklärt Bechtel.

Den Vorwurf, mit dem Modell ein Zwei-Klassen-Gesundheitssystem zu forcieren, will man in Bad Krozingen nicht gelten lassen: „Es geht nicht um Luxus für Auserwählte“, erklärt der Geschäftsführende Kaufmännische Direktor des Herz-Zentrums, Bernhard Grotz. Profitieren würden vor allem die gesetzlich Krankenversicherten. „In den Genuss unserer Service-Kooperation kommen Kassenpatienten – ohne zusätzliche Kosten“, sagt er.

Einige Kilometer und mehrere hundert Höhenmeter entfernt auf dem Feldberg ist das Caritas-Haus Feldberg ähnliche Wege gegangen. „Die Wohlfühlaspekte spielen bei der Gewinn-

zu gesetzlich versicherten Patienten höheren Erträge kommen durch Mehreinnahmen in der Regel allen Patienten zugute.“ Matthias Einwag, Verbandsdirektor der Baden-Württembergischen Krankenhaus-Gesellschaft (BWKG) in Stuttgart argumentiert ähnlich: „Indem Krankenhäuser durch Privatpatienten mehr Einnahmen generieren, kommen diese wiederum den Kassenpatienten zugute.“ Kein Krankenhaus könne es sich zudem leisten, durch fehlgeleiteten Service die Kassenpatienten zu vergraulen.

Ein besonders eindrucksvolles Beispiel für die neue Fünf-Sterne-Medizin ist die Max-Grundig-Klinik auf der Bühlerhöhe. Seit jeher konzentriert man sich hier auf Privatpatienten – das wird schon beim medizinischen Personal deutlich. 13 Ärzte, 20 Pflegekräfte und sechs Phy-

„Guter Service wird für manches Krankenhaus zur Überlebensfrage“, sagt Peter Bechtel

nung neuer Patienten eine sehr große Rolle“, erklärt Udo Wankelmuth, Geschäftsführer der Klinik, die sich auf Kinder- und Jugend- sowie Mutter-Kind-Vorsorge und Rehabilitation konzentriert hat. „Ein Haus wie unseres nähert sich immer mehr dem Charakter eines Hotels an.“ Neben dem monetären Aspekt hebt Wankelmuth den medizinischen hervor. „Der Patient fühlt sich dadurch wohl in seiner Umgebung und wird nicht ständig an seine Krankheit erinnert. Für den Therapieerfolg ist dies ein nicht zu unterschätzender Faktor“, so Wankelmuth.

Mit den Investitionen in Komfort und Servicequalität rüsten sich die Häuser für die Zukunft. Die Konkurrenz zwischen den Kliniken hat in den vergangenen Jahre an Schärfe gewonnen, der Kampf um Patienten ist voll entbrannt. Die Servicequalität wird daher zu einem entscheidenden Wachstums- und Erfolgsfaktor. Peter Bechtel geht sogar einen Schritt weiter. „Guter Service wird für manches Krankenhaus zur Überlebensfrage.“

Andere Kliniken wiederum richten sich mit speziellen Angeboten an Privatpatienten – oder an Kassenpatienten mit entsprechenden Zusatzversicherungen. Und so wird in der Region eifrig aufgerüstet: In Villingen-Schwenningen wird in den rund 225 Millionen Euro teuren Neubau des Schwarzwald-Baar-Klinikums auch eine Station für Privatversicherte eingebaut. Am Tuttlinger Klinikum entsteht für rund 14 Millionen Euro eine Komfortabteilung. In den kommenden fünf bis zehn Jahren werden so insgesamt rund 50 Millionen Euro in die Modernisierung des Hauses investiert, so Landrat Guido Wolf.

„Der Ausbau der Stationen für Privatzahler ist erforderlich, um die Kosten bewältigen zu können“, sagt Thilo Jakob, Experte für den Gesundheitsmarkt in der Region. Eine Zwei-Klassen-Gesellschaft, wie sie häufig von einigen Politikern wahlkampfträchtig propagiert und befürchtet wird, sieht er nicht kommen: „Die im Vergleich

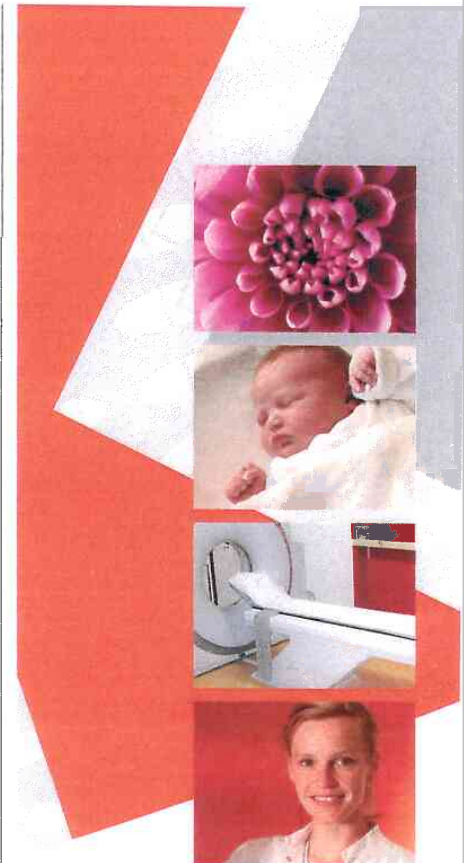
siotherapeuten kümmern sich rund um die Uhr um maximal 60 Patienten. „Mit einem Arzt-Patientenverhältnis von 1:3 können wir eine sehr individuelle Zuwendung des Arztes zu seinen Patienten sicherstellen“, so der Ärztliche Direktor Prof. Dr. Jörg Th. Fischer. „Mit einer Synthese aus modernster Hochleistungsmedizin und anspruchsvoller individueller Unterbringung, Verpflegung und Versorgung auf dem Standard eines First-Class-Hotels hat Max Grundig ein neues Klinikkonzept entwickelt“, erklärt Andreas Spaetgens, Geschäftsführer der Klinik.

Zurück zu Roland Burtsche. Vor rund fünf Jahren übernahm er das pleite gegangene Hotel Stadt Freiburg – mit einem klaren Konzept: Kooperation mit Kliniken und Praxen, die im Haus Patienten und Gäste unterbringen. Inzwischen haben sich neben der Erich-Lexer-Klinik (benannt nach dem Freiburger Professor, der 1906 den ersten Facelift in Deutschland vorgenommen hatte), ein Zahnarzt und ein Sportmediziner angesiedelt, zudem unterhält Burtsche eine Kooperation mit dem Schmerzzentrum der Uniklinik Freiburg. Ein Erfolgsmodell: Allein die Erich-Lexer-Klinik hat im Jahr 2008 die Patientenumsatzzahlen um mehr als 30 Prozent gesteigert. Von Burtsches Konzept profitieren also beide Seiten. In der Branche sind solche Kooperationen inzwischen gang und gäbe. Die Idee allerdings kommt aus Freiburg, wo sich Roland Burtsche als Pionier erwiesen hat. Schon damals.

Robert Schwarz
 rschwarz@econo.de



www.herzzentrum.de
 www.www.caritas-haus-feldberg.de
 www.max-grundig-klinik.de
 www.erich-lexer-klinik.de
 www.hotel-stadt-freiburg.de



Immer in Ihrer Nähe

PARTNER IM KLINIKUM MITTELBADEN

ALTENPFLEGEHEIM SCHAFBERG

ALTERS- UND PFLEGEHEIM

KUPPENHEIM

ERICH-BURGER-HEIM

KLINIK FÜR GERIATRISCHE

REHABILITATION GERNSBACH

KREISKRANKENHAUS BÜHL

KREISKRANKENHAUS FORBACH

KREISKRANKENHAUS RASTATT

KREISPFLEGEHEIM HUB

PFLEGEHEIM THERESIENHEIM

STADTKLINIK BADEN-BADEN



KLINIKUM
 MITTELBADEN

WWW.KLINIKUM-MITTELBADEN.DE