

Volkmar Schwabe

Stadt-Klinik Baden-Baden

Vom Stadtkrankenhaus zum Gesundheitszentrum: Wohl fühlen im Krankenhaus



Das Porträt einer Stadtklinik in CO'MED: Sommertheater, Saure-Gurken-Zeit oder verfehltes Thema in einer complementärmedizinischen Fachzeitschrift? Nichts von alledem! Die Stadtklinik Baden-Baden präsentiert sich nach 25jährigem Bestehen als höchst innovatives, überregionales Gesundheitszentrum, das akute Standardmedizin auf einem hohen Level mit dem Anspruch der Maximalversorgung, optimaler Kunden- sprich Patientenversorgung mit beeindruckenden Organisationsstrukturen, verblüffender Angebotsvielfalt und hoher Auslastung verbindet. Ganz zweifellos ein bundesweit interessierendes und inspirierendes Modell.



Abb. 1: Luftansicht der Klinik

CO'MED beendet mit dem Artikel über Stadtklinik die vierteilige Serie über Kliniken im Raum Baden-Baden.

Konnte in den beiden zunächst erschienenen Artikeln über die

- Klinik Dr. Dengler in Heft 04/2003 und die
- Klinik Höhenblick in 05/2003

ausgewogen über die gleichermaßen complementär- wie schulmedizinische Angebotspalette referiert werden, drängte sich beim Report über die

- Max-Grundig-Klinik in Heft 07/2003

die „gesprächsorientierte Medizin auf höchstem schulmedizinischen Qualitätsstandard“ in den Vordergrund.

Diese gewollte Dramaturgie wird mit der Stadtklinik zwar mit dem konsequentesten Ansatz schulmedizinischer Leistungspalette

te beendet, gleichermaßen aber ein neuer Anfang gesetzt in einer Fachzeitschrift, die sich den Brückenbau zwischen den schul- und complementärmedizinischen Disziplinen zum Auftrag gemacht hat:

Innovative Organisationsmodelle, die – quasi als eierlegende Wollmilchsau – den Vorrang der professionellen, aber auch ganzheitlichen Kundenorientierung mit gesicherter Wirtschaftlichkeit verbinden.

Ungewöhnlich

Vieles ist ungewöhnlich an dieser Stadtklinik, die nur noch den Namen gemein hat mit den tradierten Vorstellungen, die leider auch noch heute den Klinikalltag nur allzu oft bestimmen.

Schon die erste Einstimmung per Post macht auf sich aufmerksam. Da kommt eine Informationsmappe, durchaus infor-

VOLKMAR SCHWABE



Der Medizin-Journalist und Diplom-Pädagoge zeichnet in CO'MED für die Rubriken „Klinik-Konzepte“ und „Reisen und Kultur“ verantwortlich. Spätestens seit seiner Serie über Baden-Baden im Jahr 2000 lässt ihn diese Kultur-, Wellness- und Gesundheits-„Metropole“ nicht mehr los. Er trägt den ehrenvollen Titel: Botschafter für Baden-Baden und setzt hier seine Serie über Kliniken in Baden-Baden fort

mativ, aber mit eingeklebtem Luftballon, Fruchtsaftbären und Traubenzucker, alle mit dem klinikeigenen pillenförmigen und dennoch pffiffigen Maskottchen „Freddy Stadtklinik“, das seinen Namen, ganz typisch für dieses Gesundheitszentrum, erst vor kurzem durch eine breit angelegte Mitarbeiter- und Patientenbefragung erhalten hat. Ebenso bezeichnend: Die Info-Mappe enthält die Klinikzeitung zum 25jährigen Jubiläum, die u.a. auch viele der an herausragender Stelle agierenden Menschen kurzweilig porträtiert und auch den distanzierten Beobachter für sich einnimmt.

So sind mir meine kommenden Gesprächspartner schon auf diesem Weg vertraut, als ich die Klinik vor mir erblicke, in herrlicher Lage hoch über Baden-Baden, bei der wohl niemand auf die Idee käme, sie hätte schon 25 Jahre „auf dem Buckel“.

Es empfängt mich ein angenehmes, farblich abgestimmtes Foyer mit Wasserwand und Patientenaufnahme-Kabinen, die eher an Beratungs-Bereiche einer vornehmen Privatbank erinnern. Schon der erste Anblick lässt Klinik-Ambiente vergessen. Das gilt im übrigen auch für die wirklich mustergültige Informationsbroschüre, die die Patienten und Besucher erhalten. Der Patient / die Patientin fühlt sich angenommen, weiß sofort, dass die Einladung zum Wohlfühlen im Krankenhaus kein PR-Gag



Abb. 2: Eingangsbereich

ist, sondern ehrlichem Bemühen um das Wohl des Gastes entspricht.

Solchermaßen eingestimmt, treffe ich die Klinik-Leitung, bestehend aus dem ärztlichen Direktor, Dr. Johannes Balzer, dem kaufmännischen Direktor Jürgen Jung und - last but not least - der Pflegedirektorin Hannelore Jung, deren Namensgleichheit mit dem kaufmännischen Direktor rein zufällig ist.

Der ärztliche Direktor, Dr. Johannes Balzer,

Leiter der Unfallchirurgie, informiert mich zunächst über die Angebotspalette des Krankenhauses der Zentralversorgung mit 406 Betten, wo sich 900 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen um die aktuellen und künftigen Patienten als Kunden und Geschäftspartner in folgenden Kompetenz-Zentren kümmern:

- Innere Medizin
- Klinik für Viszeral-, Gefäß und Kinderchirurgie
- Unfallchirurgische Klinik
- Gynäkologie und Geburtshilfe
- Pädiatrie
- Neurologie
- Radiologie
- Intensivmedizin
- Anästhesie und Schmerztherapie

ergänzt durch die Belegabteilungen Urologie, HNO, Augen-Laser-Zentrum, ein von niedergelassenen Ärzten betriebenes hochmodernes Dialysezentrum, Logopädie etc.

Der ärztliche Direktor, der einen der Schlüssel für die hohe Leistungsfähigkeit des akademischen Lehrkrankenhauses in den Teamarbeitsstrukturen - von unten bis oben - sieht, verweist trotz seiner eher unterkühlten Art fast temperamentvoll auf die besonderen Leistungsmerkmale der Stadtklinik Baden-Baden, als da sind

- die hervorragende medizinische Ausstattung,
- die durchschnittliche Belegung zwischen 85 und 90 %,
- die hohe, präzise erfasste Patientenzufriedenheit, u.a. vielleicht auch wegen
- des „tollen“ Essens mit drei Wahlmenüs und einem Küchenchef, der sich seine Sporen in Top-Hotels geholt hat,
- die positive äußere und innere Gestaltung des Hauses ohne Klinikcharakter,
- einer Notfallversorgung für die gesamte Region mit hohem personellem Aufwand, die aufgrund ihres Selbstverständnisses keinen Patient abweist,
- einem Standard der Laparoskopie, Viszeral- und Kinderchirurgie des Prof. Berger, der der Klinik per Mund-Propaganda Patienten aus ganz Deutschland beschert,

mit der Folge, das der klassische Einzugsbereich Baden-Baden lediglich noch 40 % der Patienten stellt, während die restlichen 60 % aus den Nachbarkreisen und darüber hinaus kommen.

Folgend dem Motto: „Wenn schon krank, dann im Stadtkrankenhaus Baden-Baden“.

Das war schon beeindruckend, was mir Dr. Balzer da in den Block diktierte. Ich tue aber ihm wie allen anderen an diesem Produkt Beteiligten nicht unrecht, wenn ich kühn behaupte, dass der Motor aller Innovationen, alles, was die Stadtklinik Baden-Baden so originär macht, ausgerechnet der Mann ist, der eine Position inne hat, die landläufig eher als bremsend und innovations-scheu eingeschätzt wird.

Der kaufmännische Direktor Jürgen Jung

hat durch seine umtriebige, höchst professionelle und zielorientierte Art dafür gesorgt, dass die Klinik auch nach 25 Jahren als hochmodernes, in vielem ungewöhnliches Haus erlebt wird, sei es architektonisch, konzeptionell, therapeutisch, pflegerisch, führungs-technisch, in der Mitarbeiter-einbindung, nicht zuletzt verwaltungstechnisch..

Sicher kam es ihm dabei zugute, dass 1977 unter der mutigen Regie des damaligen Stadtoberhauptes Dr. Carlein schon eine zu diesem Zeitpunkt außerordentlich ungewöhnliche, progressiv ausgerichtete Klinik mit interdisziplinärer Intensivstation, Notaufnahme, eigenständigem Institut für Anästhesiologie und Intensivmedizin, mindestens einer Dusche und Toilette für max. zwei Patienten, errichtet wurde.

So ist es wohl richtig, dass der eine Schritt Vorsprung damals sich in 25 Jahren auf mindestens zwei Schritte gegenüber der „Konkurrenz“ verzinst hat. Genauso richtig ist es aber auch, dass der seit 1994 als kaufmännischer Direktor tätige

Jürgen Jung immer mindestens drei Schritte voraus ist.

Dabei war es eins seiner richtungsweisenden Ziele, den Eigenbetrieb Stadtklinik Baden-Baden in ein überregionales Gesundheitszentrum zu transferieren.

Die entscheidende Weiche dafür stellte er, als er in 2000 vom Geschäftsführer des Eigenbetriebs Stadtkrankenhaus zum Mitglied der Geschäftsführung der MediClin AG wechselte und in dieser Funktion 2001 Geschäftsführer der Eigenbetriebe, Kliniken und Pflegeeinrichtungen für Baden-Baden, Rastatt, Bühl und Forbach wurde mit 1.100 Akutbetten, Pflegeeinrichtungen für 700 Patienten und einer Klinik für geriatrische Rehabilitation.

Das ist beiliebe keine bloße Aufzählung von Ämterhäufung, vielmehr steckt dahinter das zielgerichtete Konzept der effizienten Kostensenkung durch Bündelung von Aufgaben und regionalen Zuständigkeiten.

Schließlich galt es nach Inkrafttreten des Gesundheitsstrukturgesetzes, sich dem Wettbewerb mit über 6.000 Akutbetten anderer Träger zu stellen. Die Entwicklung zum modernen Gesundheitsdienstleister unter strategischer Einbindung aller Mitarbeiter durch Führungsseminare und unzählige Workshops setzte folgendes Entwicklungs- und Erfolgskonzept voraus:

- Verzahnung von ambulanten und stationären Angeboten
- Pflegeangebote über die stationäre Pflege hinaus



Abb. 3: Business-Zimmer (Internet-Ecke)



Abb. 4: Kinderklinik (Spielecke)

- Verbesserung des Dialogs mit niedergelassenen Ärzten, Patienten und Einwohnern
- Nutzung vorhandener OP-Kapazitäten durch ambulante Operationsangebote
- Ausbau der geburtshilflichen Abteilung
- Neugestaltung des Eingangsbereichs
- Neue Abteilung Patientenservice
- Verstärkte Anbindung ehrenamtlicher Dienste
- Ausbau von Marketingmaßnahmen
- Einführung eines Qualitätsmanagements und Verbesserung der Wirtschaftlichkeit
- Neue Geschäftspartnerschaften mit der Industrie
- Schaffung von Business- und Komfortzimmern
- Eröffnung von Profit-Centern: Fortbildungs- und Tagungszentrum, EDV-Fortbildung, Partyservice

Ich kenne die Klinik und Herrn Jung mittlerweile gut genug, dass ich weiß, dies ist keine Aufzählung von Plattitüden, sondern hinter jedem Aufzählungszeichen steckt eine lange Liste konkretisierter Maßnahmen.

Und das hat dann dazu geführt, dass dieser kommunale Gesundheitsdienstleister es in den vergangenen acht Jahren nicht nur geschafft hat, wirtschaftlich erfolgreich zu sein, sondern die Vorgaben einer Gesundheitsstrukturreform, sofern sie sinnvoll sind und waren, immer quasi im Hase-und-Igel-Spiel schon dann erfüllt hatte, als viele kluge Köpfe noch darüber brüteten.

Das Modell des rot-grünen Koalitionsvertrags wird unter Jürgen Jung längst umgesetzt. Die Grenze zwischen niedergelassenen Ärzten, stationärer Unterbringung und Nachsorge wird in Baden-Baden durch unterschiedliche Kooperationsformen überbrückt.

Der betriebsärztliche Dienst und die arbeitsicherheitstechnische Versorgung wurde für viele Betriebe im badischen Raum geöffnet.

Die bereits erwähnte engagierte Küche versorgt zusätzlich sieben Schulen, Feuerwehren, Kindergärten und Altenheime, so

dass täglich neben 400 Klinikessen 700 außer Haus gehen.

Kurzzeitpflegeplätze wurden in der Stadtklinik eingerichtet und Tagespflege und Langzeitpflege in dem neu errichteten Theresenheim in Lichtenthal.

Trotz des hohen Anspruchs „Wohlfühlen im Krankenhaus“ wurden die „Fallkosten“ nach und nach gesenkt. Waren bei dem Start vor 25 Jahren durchschnittlich 7.000 Patienten 18 Tage in der Klinik, so sind es jetzt 17.000 an 7 Tagen!

Dafür wurde in Zusammenarbeit mit anderen Kliniken ein eigenes Klinikmanagement entwickelt (siehe: www.klinikmanagement.de, eine sehr empfehlens- und lesenswerte Ergänzung dieses Artikels).

Die beträchtliche Verkürzung der Verweildauer ergebe aber nach überzeugender Einschätzung des Jürgen Jung keine Fließbandtherapie. Die Patienten sollen trotz reduzierter Belegzeiten nicht unter Zeitdruck kommen. Wichtiges Vehikel für die Verkürzung der Verweildauer ist die ambulante Tageschirurgie, für die gerade ein weiteres OP-Zentrum feierlich eröffnet wurde.

Darin ist sich Jürgen Jung mit Dr. Balzer völlig einig: die absolute Erfolgsvoraussetzung ist die optimale Kooperation und Kommunikation aller 900 Beschäftigten.

Und dem stimmt die

Pflegedirektorin Hannelore Jung

uneingeschränkt zu. Sie verkörpert den Kommunikationsanspruch sinnlich, ist die unaufdringliche, aber unersetzliche Garantin dieses Anspruchs, sie lebt das „Lernen am Modell“ vor.

Unverkennbar hängt ihr Herz an der Geburtshilfe- und Kinderklinik. Das hat dazu geführt, dass Baden-Baden mittlerweile die größte Geburtsklinik im gesamten Landkreis mit mehr als 1000 Geburten pro Jahr ohne rückläufige Tendenz verzeichnen kann.

Grund dafür sind u.a. die „wahnsinnig“ vielen Vorbereitungskurse, u.a. Mit Yoga-Unterstützung, sicher auch der besondere Service: „Ihr Baby im Internet“, dazu die vielen Kreißsaal-Führungen mit dem Chefarzt. Ein komplementärmedizinischer Beitrag ist die homöopathische Versorgung in der Geburtshilfe.

Eine wesentliche Voraussetzung des hohen Qualitätslevels in der Stadtklinik stellt zweifelsfrei der Ausbildungsbetrieb mit mehr als 100 Azubis dar.

Ob das die neue

- Fachausbildung für OP-technischen Assistenten ist, die zusammen mit anderen Kliniken im 100 km-Radius erstmals im süddeutschen Raum ausgebildet werden, oder

- die Kinder- und Krankenpflege in Kooperation mit Rastatt,
- die Weiterbildung zur/zum Fachschwester/Fachpfleger für Anästhesie und Intensiv,

die hohe Kompetenz der Ausbildung wird regelmäßig von Regierungspräsidium bestätigt.

Genauso wichtig für die Qualität nach innen und das Image nach außen ist das Fort- und Weiterbildungszentrum, u.a. bietet es an:

- Weiterbildung zur Stationsleitung,
- Fortbildung im Bereich der ambulanten Dienste und für die Arbeit in Altenheimen,
- Training und Coaching für Führungskräfte,
- Lernmanagement für Dozenten und Dozentinnen aller Fächer,
- Fortbildungsangebote für externe Ärzte

Auch diese hochkarätige Fort- und Weiterbildung begründet die überregionale Bedeutung des Gesundheitszentrums.

Viele Angebote richten sich an die Bürgerinnen und Bürger Baden-Badens und des Umlandes. Ob das Kurse zur Pflege der Angehörigen sind, Konzerte, Lesungen, Diavorträge, jedes Mal mischen sich 40 - 50 externe Besucher unter die anwesenden Patienten.

Und bei vielen dieser Patienten und Patientinnen muss schon bei der Aufnahme über die Zeit nach der Entlassung beraten werden. So ist zum Beispiel das Angebot einer Wohnberatung für Wohnanpassung im Alter und bei Behinderung integraler Bestandteil dieses zielgruppengezogenen Denkens.



Abb. 5: Klinik-Clown



Abb. 6: Dachterrasse Rheintal

Noch manches wäre zu ergänzen: insbesondere die „konzertierten“ Aktionen zur Mitarbeitermotivation. Ob das die erwähnte Beteiligung an Workshops ist, häufige Feste für Mitarbeiter(innen) und deren Familien, bei positiven Betriebsergebnissen zusätzliche Motivationen für die Mitarbeiter(innen), nicht zuletzt der Führungsstil:

Lernen am Modell.

Ob das der Klinik-Clown Klaus-Peter Wick ist, der das Lachen als beste Medizin nicht nur in homöopathischen Dosen verteilt, der eigene Radiosender, insbesondere auch die 34 grünen Engel: ehrenamtlich tätige Frauen und Männer, die für allen Sorgen und Nöten nicht nur ein Ohr leihen, sondern tatkräftig an deren Behebung mitwirken.

Kein Wunder, dass die regelmäßige Patientenbefragung, von einem externen Institut durchgeführt, genauso regelmäßig Bestnoten ergibt.

Sur les Toits de la Clinique:

Dachgartengestaltung als Wohlfühl-Architektur

Diese wohlklingende, der Klinikzeitung entlehene Überschrift, an das nur wenige Kilometer entfernte Frankreich erinnernd, präsentiere ich gleichermaßen mit einem lachenden und einem weinenden Auge. Lachend, weil dieses Kapitel den i-Punkt, den krönenden Abschluss einer wunderbaren Erfolgsgeschichte bildet, die nicht nur auf den Dächern der Klinik wie ein modernes Märchen anmutet.

Weinend, weil die Arbeit des Friedemann Fuchs mindestens einen ganzen, eigenständigen Artikel verdient hätte.

Als nämlich vor sechs Jahren die 10.000 qm Flachdach sanierungsbedürftig waren, blieb die Klinikleitung ihrer gleichermaßen innovativen wie wirtschaftlichen Haltung treu und beschloss, den besonderen complementärmedizinischen Teil des Klinik-Angebotes auf das Dach zu schicken. Rückwirkend kann es als großer Glücksfall angesehen werden, dass für diese Aufgabe der Garten- und Landschaftsplaner Friedemann Fuchs gewonnen werden konnte.

Friedemann Fuchs, der mittlerweile für das gesamte Gebäudemangement Verantwortung trägt, hat seine Aufgabe von Anfang an als ganzheitliche Konzeptplanung im Dienste der Patienten wie der Mitarbeiter empfunden und damit eine große Chance für alle Beteiligten genutzt.

Ganzheitlichkeit ist bei ihm keine modernistische verkaufsfördernde Attitüde, er lebt Ganzheitlichkeit. Patienten und insbesondere Mitarbeiter wurden von Anfang an in die Planung „ihrer“ künftigen Erlebnisflächen einbezogen, die Dachgärten sollten Teil des Ganzen werden, von Außen nach Innen wirken. Und sie sollten Bezug aufnehmen zu den verschiedenen Krankheiten und Therapien, als Gartentherapie eingemittelt werden.

In seiner sechsjährigen „Lehrzeit“ hat Friedemann Fuchs Außerordentliches geschaffen. Da entstand zunächst die Terrasse „Rheintal“, wo eine blendend weiße Ahornallee den

Blick in die Weiten des Rheintals leitet. Die Gefühle der Leichtigkeit und der Freiheit drängen sich förmlich auf. Jeder Bundesgartenschau würde diese Terrasse als zentraler Blickfang zur Ehre gereichen.

Auf die Terrasse „Rheintal“ folgte der „Sinnesgarten“. Rehabilitation, Erholung und Wohlfühl der Patienten standen im Fokus dieser zweiten Dachgarten-Planung. Um das Zentrum, ein geometrisches Wasserbecken, fordert ein Barfuß-Pfad auf, unterschiedliche Materialien sinnlich zu erleben, interaktive Skulpturen lassen spielerisch physikalische Gesetze verstehen, der Apothekergarten erinnert insbesondere die Senioren der angrenzenden Kurzzeitpflege an längst vergangenen Zeiten. Unterschiedliche Sitzgruppen führen Menschen zusammen.

Ich erlebte gerade den Bau der dritten Terrasse. Schwerpunkt wird die zwischenmenschliche Kommunikation sein. Über den „Redefluss“ zur Internationalen Verständigung. Dieser wörtlich genommene Redefluss trägt in Keramikplatten das Wort „Gesundheit“ in vielen Sprachen. Patienten aus aller Welt und die ausländischen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen wurden einbezogen, um deren nationalsprachlichen Begriff für „Gesundheit“ einzubinden. Reden und Hören sind Erlebnisbreiten, die Friedemann Fuchs noch mit vielen Überraschungen in neuer Form erlebbar machen will.

Immer ist seine Architektur auch an Feng-Shui-Regeln angelehnt, seine Welt ist die der Wohlfühl-Architektur.

Schon bevor die Dachterrassen Gestalt annahmen, schuf der begnadete Landschaftsarchitekt im Park den Skulpturengarten, in dem in Wechselausstellungen jeweils vier prominente Künstler ihre Werke ausstellen.

Außergewöhnliches

Die außergewöhnliche Gestaltungsarbeit des Friedemann Fuchs fasst in hervorragender, sinnlicher und damit ganzheitlicher Form zusammen, was die Stadtklinik Baden-Baden zu bieten hat: eine ganz außerge-

wöhnliche Komposition von ebenso außergewöhnlichen Menschen mit vielen, vielen außergewöhnlichen Ideen, vielleicht deshalb so vielen außergewöhnlich engagierten Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen.

Das Ergebnis dieser gelungenen Komposition im Gesundheitswesen sind außergewöhnlich viele hochzufriedene Patienten, die erleben dürfen, dass das auch im klassischen, schulmedizinischen, mit allen (Spar-)Zwängen versehenen Stadtkrankenhaus geht: Der Patient in seiner Ganzheitlichkeit steht im Mittelpunkt.

Was meinen Sie. War das dann doch ein Thema für eine complementärmedizinische Fachzeitschrift?



Adresse der Klinik:

Stadtklinik Baden-Baden
Balger Straße 50

76532 Baden-Baden

Telefon 07221/91-0
Telefax 07221/91-2800
info@stadtklinik-baden.de
www.stadtklinik-baden.de

Anschrift des Autors:

Volkmar Schwabe
Spessartstraße 71

D 36391 Sinnthal
Tel. (06665) 13025
Fax: (06665) 919679
volkmarschwabe@t-online.de

Redaktioneller Hinweis:

Mit diesem Artikel endet die vierteilige Serie über Kliniken im Raum Baden-Baden.

Interessenten, die ebenfalls in den Serien „Klinikkonzepte“ und/oder „Reisen“ vorgestellt werden wollen, wenden sich bitte direkt an den Autor.

Diese Artikel sollen künftig einfließen in das „Netzwerk CO'MED“.