

# Mehr Kommunikation auf Station

„Neu“, das ist das Wort, das bei der Pressekonferenz des St.Nikolaus Hospitals in dieser Woche von den Verantwortlichen am häufigsten in den Mund genommen wurde. Ob Direktionsteam, interne Struktur oder Unternehmenskultur: In vielen Bereichen arbeitet man im Eupener Krankenhaus an einem Kurswechsel. Der Tenor: Man will fortan mehr miteinander statt übereinander reden.

VON MARTIN KLEVER

Sparmaßnahmen mit einhergehendem Stellenabbau, anhaltende Grabenkämpfe in der Ärzteschaft und Unstimmigkeiten zwischen Teilen des Verwaltungsrats und dem jüngst ausgeschiedenen Direktor Danny Havenith. Keine Frage, hinter dem Eupener Krankenhaus liegt eine turbulente Zeit. Dabei sorgte nicht zuletzt die mitunter katastrophale Außendarstellung für Kopfschütteln in der Bevölkerung und für Unruhe bei der Belegschaft. So verwundert es nicht, dass der frisch gebackene Direktor, René Jost, insbesondere in Sachen Kommunikation neue Wege beschreiten will – intern wie extern.

Erster Beleg hierfür war ein umfassender Austausch mit der lokalen Presse, der am vergangenen Donnerstag stattfand. Man wolle „den wertvollen Beitrag des Hauses zur regionalen Gesundheitsversorgung“ einmal genauer vorstellen – „jenseits der Schlagzeilen“, wie René Jost betont. Dabei weiß auch er, dass das wirtschaftliche Umfeld im Gesundheitssektor in Belgien immer herausfordernder wird. „Diesen Gegebenheiten müssen wir uns stellen und einen neuen Masterplan erarbeiten“, gibt der Direktor die Richtung vor. Das Ziel: mehr Effizienz, bessere Wirtschaftlichkeit, steigende Qualität – und das im Sinne des Patienten.

Wie soll das gelingen? Dr. Frédéric Marenne, seit 15 Monaten Chefarzt an der Hufengasse, sieht einen wesentlichen Punkt in einem neuen Miteinander im Eupener Krankenhaus: „Statt – wie in der Vergangenheit häufig zu beobachten war – eine Kultur



Blick auf den Haupteingang des Eupener St. Nikolaus Hospitals.

Fotos: David Hagemann

Ausgabe). Neben der Anwerbung von Fachmedizinern werde auch weiterhin in die technische Ausstattung investiert. „Im Herbst werden wir unseren Magnetresonanztomograph einweihen können, was für ein modernes Krankenhaus ein absolutes Muss ist“, blickt Dr. Marenne voraus. Eine zentrale Rolle bei der Positionierung des St.Nikolaus

Verstärkt in den Fokus der Direktion gerückt sind die Wartezeiten, die immer mal wieder bemängelt werden. „Wir analysieren derzeit die Patientenflüsse und inspirieren uns dazu auch in anderen Krankenhäusern“, versichert Nadja Brockhans. Erste Verbesserungen auf diesem Gebiet seien bereits wahrnehmbar, „aber abgeschlossen ist dieses Projekt so schnell noch nicht“.

Wenn nicht stets für Ärger, aber doch zumindest für große Verwunderung sorgen bei so manchem Patienten die hochschnellenden Kosten bei einer Verlegung in ein anderes Krankenhaus. „Eine Verlegung aus medizinischen Gründen ist zwar schön und gut, nur leider wurde vonseiten des Ministeriums bislang nicht bedacht, wer für diese Mehrkosten aufkommt“, sieht Chefarzt Dr. Frédéric Marenne an dieser Stelle die Politik in der Pflicht.

Das Wohlbefinden des Patienten ist ein Thema, das man an der Hufengasse noch umfassender angehen möchte. Wichtiger denn je seien daher

die Rückmeldungen der Patienten nach einem Krankenhausaufenthalt. „Uns erreichen leider noch immer Beschwerden von Patienten auf Umwegen. Das ist eigentlich sehr schade. Wir appellieren

Dabei habe auch eine Kultur des Sich-Infrage-Stellens im Eupener Krankenhaus Einzug erhalten. Von einem eingeführten Informatiksystem zur Zwischenfallmeldung mache das Personal zunehmend Ge-

„Jede Beschwerde, die uns erreicht, ist eine Beschwerde zu viel.“

Nadja Brockhans,  
Pflegedienstleiterin



daher immer wieder daran, unseren internen Beschwerdeweg zu nutzen, damit wir direkt handeln können“, bekräftigt Nadja Brockhans.

Ein Ansatz, der ganz nach dem Geschmack des neuen Direktors ist. „Es ist immer einfacher, wenn man direkt über die Probleme informiert wird, damit man sie künftig vermeiden oder zumindest reduzieren kann“, ist René Jost überzeugt.

brauch. „Nicht, um andere anzuschwärzen, sondern um Dinge nach vorne zu bringen“, betont Chefarzt Frédéric Marenne. Oder wie es René Jost formuliert: „Der Beginn einer jeden Lösung liegt im Willen zu kommunizieren“. Da ist es wieder, das Thema Kommunikation, das vielleicht in der jüngeren Vergangenheit im Eupener Krankenhaus zu kurz kam und jetzt bewusst auf die Agenda gesetzt wird.

## STATISTIK

**0,3** Prozent der rund 15.000 Patienten, die 2017 in der Eupener Notaufnahme ankamen, reichten eine Beschwerde ein. „Das ist – statistisch gesehen – sicherlich kein schlechter Wert“, so Direktor René Jost.

**3** Monate ist der neue Direktor des Eupener Krankenhauses, René Jost, nunmehr im Amt. Gemeinsam mit Chefarzt Dr. Frédéric Marenne und Pflegedienstleiterin Nadja Brockhans bildet er das neue Leitungsteam der Direktion.

**80** Fachärzte arbeiten derzeit im Eupener Krankenhaus. Sie werden unterstützt von etwa 20 Assistenzärzten.

**650** Mitarbeiter zählt das Eupener St.Nikolaus Hospital. Damit ist man zweitgrößter Arbeitgeber in der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

**25.000** Patienten zählte das Krankenhaus an der Hufengasse im vergangenen Jahr.

**700.000** Euro Gewinn konnte das Hospital im vergangenen Jahr einfahren. Ein positives Ergebnis trotz eines schwierigen Umfelds, wie die Verantwortlichen unterstreichen. 2016 lag der Gewinn noch bei 2,7 Millionen Euro.

**54.500.000** Euro betrug der Umsatzerlös im vergangenen Jahr. Zum Vergleich: 2016 kam man auf ein Ergebnis von 52,4 Millionen Euro. Zurückzuführen ist diese Entwicklung nicht zuletzt auf die wachsende Belegungsquote.

„Es ist immer einfacher, wenn man direkt über die Probleme informiert wird, damit man sie künftig vermeiden oder zumindest reduzieren kann.“

René Jost, Direktor



der Konflikte zu betreiben, versuchen wir jetzt, eine Kultur der Zusammenarbeit zu pflegen.“ Konkret lasse sich dies am Aufbau einer neuen Dienstleiterstruktur festmachen. Zehn ärztliche Dienstleiter seien vor einem Jahr bezeichnet worden, die sich regelmäßig austauschen und alle wichtigen Informationen an die Basis weitertragen. „Das funktioniert mittlerweile sehr gut, die Mentalität verändert sich“, ist Marenne überzeugt.

Einen weiteren, positiven Schub verspricht sich der Chefarzt des Eupener Krankenhauses durch die Anwerbung von neuem Fachpersonal. „Daran haben wir zuletzt gearbeitet und auch neue Ärzte eingestellt, die schon angefangen haben oder bald anfangen werden“, erklärt er. Dies betreffe unter anderem die Bereiche Pädiatrie, Radiologie, Onkologie, Innere Medizin, Kardiologie und Gynäkologie (mehr dazu in einer späteren

Hospitals nimmt auch die Notaufnahme ein. Wenngleich die Zahl der eingegangenen Beschwerden zuletzt deutlich abgenommen habe, „ist jede Beschwerde, die uns erreicht, eine Beschwerde zu viel“, findet Pflegedienstleiterin Nadja Brockhans. Hauptproblem bleibt nach wie vor die Sprachenbarriere. Denn Deutsch wird bei Weitem nicht von allen Ärzten in der Eupener Notaufnahme gesprochen.

Da aber landesweit mehr als 1.000 Ärzte in den Notaufnahmen fehlen, sieht man – vor allem aus einer personellen Warte heraus – kaum Spielraum. Zumal die Ausbildung als sogenannter „Urgentiste“ in Deutschland nicht besteht, sodass man aus dem Nachbarland keine entsprechenden Fachkräfte anwerben kann. „Wir können jedoch etwas daran ändern, dass die Leute die Möglichkeit erhalten, zweisprachiges Personal zur Seite gestellt bekommen.“



Chefarzt Dr. Frédéric Marenne will weiterhin an der internen Kommunikation arbeiten: „Statt (...) eine Kultur der Konflikte zu betreiben, versuchen wir jetzt, eine Kultur der Zusammenarbeit zu pflegen.“

Foto: David Hagemann