



Jetzt App downloaden!

Partner im RedaktionsNetzwerk Deutschland

22 ♦ 45. Jahrgang · 25. Mai 2024

www.hallowob.de

Zustellung (0800) 1234-909 · Geschäftskunden (05361) 200-163/-130 · Kleinanzeigen (0800) 1234-906 · Redaktion (05371) 808-122

Klinikum: Patienten-Zufriedenheit verbessert sich auf Vor-Corona-Niveau

Ergebnis für 2023 zeigt **positiven Trend** – Von rund 30.000 Patienten beschwerten sich 0,63 Prozent

VON OLIVER FRICKE

Wolfsburg. Wie zufrieden sind die Patienten mit ihrem Aufenthalt im Klinikum Wolfsburg? Aktuelle Zahlen dazu wurden jetzt dem zuständigen Ausschuss präsentiert. Während der Corona-Zeit hatte es noch mehr Beschwerden gegeben, jetzt kann sich die Leitung des Krankenhauses darüber freuen, wieder auf das Niveau vor der Pandemie gerückt zu sein – was die Zufriedenheit der Patienten angeht.

Seit 2019 vergleicht sich das Klinikum Wolfsburg innerhalb des Clinotel-Krankenhausverbunds. Lag das Wolfsburger Krankenhaus im Vorjahr 2022 im Vergleich des Verbundes noch leicht zurück, bewegt sich der Benchmark des Wolfsburger Klinikums im Jahr 2023 auf dem exakten Durchschnittswert von Clinotel, hat also bei der Zufriedenheit aufgeholt.

Stationär wurden im vergangenen Jahr 30.281 Patienten in der Sauerbruchstraße behandelt. Im Jahr 2023 wurden im Klini-

kum Wolfsburg insgesamt 243 Vorgänge, positive wie negative Rückmeldungen sowie Anregungen und Vorschläge, durch das Beschwerdemanagement bearbeitet. Das sind 108 weniger als im Vorjahr 2022. 191 von 243 Vorgängen waren Beschwerden. „Die Anzahl ist damit in Summe um 66 gesunken“, erläuterte Julian Bendlin, Assistent der Klinikumsdirektion. „Damit haben wir das Niveau vor der Corona-Pandemie erreicht“, so Bendlin weiter. Von den stationär Behandelten haben 0,63 Prozent ihren Unmut geäußert. Im Jahr 2022 waren es 0,88 Prozent gewesen.

Inzwischen nutzen immer mehr Patienten das Internet, um sich zu beschweren. 90 Prozent der Beschwerden kamen über Online-Formulare, per E-Mail und das Telefon beim Klinikumsdirektor an. Aber auch persönlich beschwerten sich Patienten, in drei Fällen wandten sich Enttäuschte gar an den Oberbürgermeister der Stadt Wolfsburg.

Die meisten Beschwerden gab es aufgrund der Behandlungsqualität (20 Prozent), auch rüg-



Die Patienten sind mit der Behandlung im Wolfsburger Klinikum zufrieden. Einige kritisierten aber ihre Behandlung in der Notaufnahme. FOTO: BORIS BASCHIN

ten einige Patienten die Organisation (29) und die Kommunikation (27). Wer beschwert sich beim Direktor? Am meisten die Patienten selber (51 Prozent) und die Angehörigen (42) die Besucher halten sich mit Kritik

zurück (3 Prozent).

33 Patienten waren mit ihrer Behandlung in der Notaufnahme nicht zufrieden. „Da haben die Leute gewisse Vorstellungen und sind enttäuscht, wenn es anders läuft“, vermutet Bendlin. Im

Jahr 2022 hatte es noch viel Ärger wegen Besuchsregelungen und „Unfreundlichkeiten außerhalb der Klinik“ gegeben. Die Zahl der Beschwerden ging um mehr als die Hälfte zurück. Die strengen Covid-Besuchsregeln sind weggefallen und damit offenbar auch Gründe für Beschwerden.

Viele Patienten kritisierten die Organisation bei einer bevorstehenden OP. „Wenn jemand um 8 Uhr zur Vorbereitung einer OP im Klinikum erscheinen muss und dann um 17 Uhr den Operateur sieht, fragen sich viele, warum das nicht schneller geht“, so Bendlin. Den Fall habe er absichtlich überspitzt dargestellt, „weil wir zum Teil solche formulierte Beschwerden bekommen.“

Auch positive Rückmeldungen gab es: 0,11 Prozent der stationären Fälle, also 31 Personen, gaben ein positives Feedback ab. 42 Prozent waren mit der Behandlungsqualität, der persönlichen Betreuung (19) und der Beratung (19) zufrieden, weitere 19 Prozent lobten die Kommunikation.



Sommer, Sonne, Sonnenschein

DIE NEUE SOMMER-KOLLEKTION IST DA!

Lurchi

GEFOX
ATMET

superfit

MEINDL
Shoes For Actives

PRIMIGI

Däumling
Kinderschuhe

paul green

LLOYD

WALDLÄUFER

ecco

RICHTER

froddo

RICOSTA

Affenzahn

rieker

tamaris

Gabor

PL
PLUS SABOT

lequano

Hauptstraße 50 in Calberlah
Telefon 05374 / 97 57
www.schuhhaus-salge.de

Öffnungszeiten
Montag bis Freitag 9:00 - 18:00 Uhr
Samstags 9:00 - 14:00 Uhr

WIR FREUEN UNS
AUF IHREN BESUCH!

SALGE
Das Schuhhaus