Servicenummer sorgt für Gesprächsstoff

Vergleich | stz fragte in drei Krankenhäusern, was Patienten und Verwandte fürs Telefonieren berappen müssen

Region – „Das Krankenhaus schaltet für sich eine 01805er-Nummer, die mit jeder Gesprächsminute bares Geld einbringt, eine normale Einwahl aber nicht. Die Patienten bezahlen ja schon für ihr Telefon am Bett hohe Gesprächsgebühren, da muss man ruhig noch was nachlegen. Damit reiht sich das Krankenhaus würdig in den Kreis einiger privater Klinikbetreiber ein, die mit 01803er- und 01805-er-Nummern ihren Haushalt aufbessern oder die installierte Telefonanlage refinanzieren", schilderte unser Leser Werner Füchsel aus Breitungen die Erfahrungen, die er im Kreiskrankenhaus Schmalkalden machte. Ja, er bringt diese Vorgehensweise sogar mit den verschwundenen 15 Millionen DM in Verbindung. „Ich zolle den Ärzten, Schwestern und allen um das Wohl der Patienten bemühten Beschäftigten aus eigenem Erleben heraus meine Hochachtung, aber dieser Verfahrensweise auf keinen Fall", schreibt Werner Füchsel weiter.

Anlass für die Redaktion, die Telefonpraxis in den Krankenhäusern der Region unter die Lupe zu nehmen. Ergebnis: Das Telefonieren wird recht unterschiedlich gehändelt. In allen Häusern ist die Benutzung von Handys verboten, aber es halten sich nicht alle Patienten daran. Die meisten seien aber so vernünftig, zumindest in die Außenbereiche zu gehen. In allen Häusern gibt es Münzfernsprecher. Ansonsten bietet man den Service eines Telefons auf den Zimmern an.

Was das Kreiskrankenhaus Schmalkalden betrifft, irrt unser Leser aus Breitungen allerdings in der Hinsicht, dass das Krankenhaus seinen Haushalt über hohe Telefonkosten aufbessert. Denn die Telefonanlage dort wird von einer Telekommunikationsfirma aus der Region betrieben und nicht vom Krankenhaus selbst. „Wir haben für unsere Telefon- und TV-Anlage einen Betreiber gesucht und sie ausgeschrieben. Das geschah entsprechend dem Vergaberecht sogar europaweit", erklärt der Geschäftsführer des Kreiskrankenhauses Schmalkalden, Frank Schönewolf, auf Anfrage.

Anlage ausgeschrieben

Diese Ausschreibung gewann der preiswerteste Anbieter und das war ein Unternehmen aus der Region. Eine Forderung der Ausschreibung war, dass die Nutzung des Fernsehers kostenlos sein sollte. „Da der Betreiber alle 85 Zimmer mit neuen Flachbildgeräten ausgestattet hat, kam auf ihn eine sehr hohe Investition zu", so Schönewolf. Diese Investitionen hätte ansonsten das Krankenhaus selbst tragen müssen. Der Betreiber der Kommunikationsanlage sucht sich eine Telefongesellschaft, mit der er zusammenarbeitet. „Wir sind davon ausgegangen, dass derjenige, der das preiswerteste Angebot der Ausschreibung macht, auch die besten Konditionen für die Patienten bietet", sagt der Geschäftsführer.

Hinter einer 0180er-Nummer verbirgt sich nicht immer Abzocke. In den Krankenhäusern Bad Salzungen und Schmalkalden, die diese Servicenummer für eingehende Gespräche der Patienten nutzen, muss der Anrufer 9 bzw. 14 Cent pro Minute dafür bezahlen. Foto: sb

Für das Krankenhaus Schmalkalden heißt das: Fernsehen und Radio kostenlos, Tagesmiete für ein Telefon auf dem Zimmer 1,50 Euro und sechs Cent pro Einheit, die der Patient nach draußen telefoniert. Für eingehende Gespräche zahlt der Anrufer über eine 0180-er Nummer 14 Cent pro Minute. Das Unternehmen, das die Anlage betreibt, erhält – obwohl die Minutenkosten unterschiedlich sind – für eingehende und ausgehende Gespräche die gleiche Provision, die es zur Refinanzierung der Investitionskosten einsetzt. Bei den eingehenden Gesprächen ist der Minutenpreis höher, weil die Telefongesellschaft auch noch etwas verdienen will. Reich werde aber keiner bei diesen Einnahmen im Centbereich.

Das Klinikum Bad Salzungen betreibt seine Telekommunikationsanlage selbst. Fernsehen und Radio sind auch hier kostenfrei. Das Telefon auf dem Zimmer kostet 1,30 Euro Grundgebühr am Tag. Dazu kommen zehn Cent pro Einheit für ausgehende Gespräche. Nach 20 Tagen Liegezeit im Haus sinkt die Grundgebühr auf 80 Cent pro Tag. Für hereingehende Anrufe nutzt das Klinikum eine 01803-er-Servicenummer. Wer also einen Patienten anrufen möchte, muss hierfür neun Cent pro Minute rund um die Uhr berappen. „Damit liegen wir im unteren Mittel", schätzt Andreas Knappe, Leiter für Kommunikationstechnik im Klinikum Bad Salzungen, ein. Er weiß, dass bei den Patienten und deren Verwandten die Servicenummer „immer mal wieder für Gesprächsstoff sorgt". Durch diese konnte aber unterbunden werden, dass Patienten R-Gespräche führen, die dann nach drei oder vier Wochen dem Klinikum in Rechnung gestellt werden, dann aber nicht mehr zugeordnet werden können. Ein Zusatzservice sei, dass Patienten die Auskunft gegen einen geringen Obolus erreichen können.

Auch das Klinikum Meiningen betreibt seine Telekommunikationsanlage in Eigenregie. Hier telefonieren die Patienten vom Zimmer aus ohne Grundgebühr und für zehn Cent pro Einheit. TV und Radio sind kostenfrei. Wer einen Patienten anrufen möchte, muss hier allerdings keine Servicenummer wählen. Der Patient, der ein Telefon anmeldet, erhält eine sechsstellige Nummer, die sich aus der normalen Einwahl 90 und statt der Null einer vierstelligen Kartennummer zusammensetzt. Seit kurzem steht den Patienten in Meiningen auch ein Internet-Terminal kostenlos zur Verfügung.

Die Umfrage zeigt, dass alle drei Kliniken für ein- und ausgehende Gespräche Geld verlangen. Werner Füchsel meint dazu: „Wenn ich einen kranken Angehörigen erreichen möchte und noch zur Kasse gebeten werde, ist das, gelinde gesagt, eine gehörige Portion Frechheit. Mit dieser Meinung stehe ich nicht allein. Zahlreiche Verbraucherverbände und einige Wirtschaftsjournale gehen auf diesen Missstand ein." swo