

## Rehazentrum Kitzbühel mit Sonderpreis „Bestes Haus“ ausgezeichnet

### 1. Platz bei Mitarbeiterzufriedenheit

#### FRAGEN:

1. Bitte beschreiben Sie kurz Ihr Haus.
2. Was waren für Sie wichtige Aspekte, dass Sie eine so herausragende Leistung erreichen konnten?
3. Was können andere von Ihnen lernen?
4. Welche Fehler gilt es zu vermeiden?
5. Welche Bedeutung hat der Sonderpreis für Sie?

Rückmeldung für uns: Was schätzen Sie bei der Zusammenarbeit mit Metrik, wo sehen Sie Stärken, wo sehen Sie Verbesserungsbedarf?

#### 1) Das Rehazentrum Kitzbühel

Das Rehazentrum Kitzbühel, eine der 18 Reha-Einrichtungen des internationalen Gesundheitsdienstleisters VAMED, hat sich seit der Eröffnung im September 2013 weit über die Grenzen Tirols hinaus einen ausgezeichneten Ruf erworben.

Spezialisiert auf Orthopädie/Unfallchirurgie und Neurochirurgie ist das Rehazentrum Kitzbühel Vorreiter in Sachen personalisierte Rehabilitation. Ein erfahrenes und kompetentes Team entwickelt für jeden Patienten ein individuelles, maßgeschneidertes Therapie- und Leistungspaket und sorgt in einer entspannten Atmosphäre – landschaftlich wunderschön eingebettet zwischen dem bekannten Kitzbüheler Horn und dem legendären Hahnenkamm – für einen schnellen und nachhaltigen Behandlungserfolg.

Das mit viel Holz und hellen, lichtdurchfluteten Räumen ausgestattete Rehazentrum ist zentral inmitten von Kitzbühel gelegen und besticht mit einem Mix aus Komfort und Tradition. Abgerundet durch eine hochwertige Küche (wahlweise Vitalkost und leichte Vollwertkost, laktose- oder glutenfrei) sowie Zusatzangebote des Hauses, wie z.B. die Körperfettanalyse und das vielfältige Freizeitangebot der Sportstadt Kitzbühel, machen das Genesen hier besonders leicht.

Für eine individuelle und bestmögliche Rehabilitation steht ein hochqualifiziertes Team aus Ärzten, Therapeuten, Sportwissenschaftlern, Masseuren, Psychologen, Diätologen und Pflegekräften zur Verfügung, das dafür sorgt, dass die Patienten im Herzen der Kitzbühel Alpen schnell wieder beweglich, mobil und fit werden.

## 2. Was waren für Sie wichtige Aspekte, dass Sie eine so herausragende Leistung erreichen konnten?

Der Erfolg unseres Hauses geht auf unsere engagierten und motivierten Mitarbeiter und den kollegialen Umgang in und zwischen den Teams zurück. Das kleine, kollegiale Führungsteam und die flachen Hierarchien sorgen für eine transparente, offene und persönliche Gesprächskultur in unserem Haus. Interdisziplinäres Arbeiten wird bei uns gefördert und unterstützt – zum einen durch das konsequente Verfolgen des ICF-Konzeptes und zum anderen durch laufende wissenschaftliche Projekte und Fallstudien. Wir legen großen Wert auf die regelmäßige Fortbildung unserer Mitarbeiter und unterstützen dabei mit einem umfangreichen innerbetrieblichen Angebot sowie mit zeitlichen und finanziellen Ressourcen. Zudem setzen wir auf Teambuildingmaßnahmen und Sportevents, um die Teams zu stärken und den gemeinschaftlichen Gedanken zu forcieren. Unsere Mitarbeiter kennen ganz klar ihre Ziele und diese stehen in Harmonie mit den Zielen unseres Hauses und mit der VAMED-Gruppe. So ist das Ergebnis des Rehazentrums stets das Ergebnis der Bemühungen unserer Mitarbeiter.

## 3. Was können andere von Ihnen lernen?

Die Basis für die Zufriedenheit unserer Patienten sind unsere Mitarbeiter. Die Zufriedenheit unserer Patienten überprüfen wir regelmäßig durch Patientenbefragungen, die VAMED-weit verglichen und ausgewertet werden, sodass alle Häuser der VAMED-Gruppe vom Benchmark profitieren und lernen können. Hier liegt das Rehazentrum Kitzbühel mit TOP-Werten stets auf den vorderen Plätzen. Die Patienten sind mit der fachlichen Leistung und der Freundlichkeit der Mitarbeiter ausgesprochen zufrieden. Unsere Mitarbeiter sind auch in Zukunft die wichtigste Ressource, um unser hohes Niveau zu halten.

Im gemeinsamen Prozess haben wir ein Leitbild erarbeitet, das von allen Mitarbeitern des Hauses täglich gelebt und getragen wird. Die zwei gemeinsam erarbeiteten zentralen Bausteine **WIRK** und **POSITIV** repräsentieren die Werte unseres Hauses und bekräftigen die gemeinsame Identität sowie das respektvolle, konstruktive Miteinander.

- WIRK steht für
  - **W** IR
  - **I** NTEGER
  - **R** ESPEKT
  - **K** NOW-HOW
- POSITIV steht für ein optimistisches und bejahendes Denken und Handeln.

Um unseren Patienten auch weiterhin eine so qualitativ hochwertige Rehabilitation bieten zu können, wird die Mitarbeiterzufriedenheit auch in Zukunft höchste Priorität für uns haben.

#### 4. Welche Fehler gilt es zu vermeiden?

Es wäre ein fundamentaler Fehler, den Zusammenhang zwischen Mitarbeiterzufriedenheit, Therapiequalität und Patientenzufriedenheit nicht zu erkennen und keine kontinuierlichen Maßnahmen für die Mitarbeiterzufriedenheit zu setzen.

#### 5. Welche Bedeutung hat der Sonderpreis für Sie?

Der Sonderpreis zeigt uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Der Preis ist für uns aber nicht nur eine Auszeichnung, sondern auch eine Herausforderung für die nächsten Jahre.

#### Rückmeldung Metrik:

Die Befragung ist sehr gut im Betriebsalltag umsetzbar. Die sehr detaillierte Aufarbeitung der Ergebnisse und die Möglichkeit von Kommentaren durch die Mitarbeiter gestattet die Ableitung konkreter Maßnahmen. Absoluter Pluspunkt ist der große Pool an branchenspezifischen Vergleichsdaten. Ein Verbesserungswunsch wäre die systematisierte Aufarbeitung der Kommentare.  
Insgesamt sehr zufrieden.