

Fünf Sterne für die Fachklinik

Zertifikat Serviceleistungen in Ichenhausen ausgezeichnet

Ichenhausen Für ihre herausragende Servicequalität am Patienten wurde die m&i-Fachklinik Ichenhausen mit fünf Top-Service-Sternen aus-



Nahmen die Auszeichnung für die Fachklinik Ichenhausen entgegen: kaufmännischer Direktor Karl Anwander und Qualitätsmanagement-Beauftragte Claudia Brehmer.

Foto: Fachklinik

gezeichnet. Damit erhält die Klinik für Rehabilitation und Akutmedizin die höchste Sternenkategorie, die im Rahmen dieses Zertifizierungssystems erreicht werden kann.

Mit dem Siegel zertifiziert die Excon Certification Services GmbH in Neu-Isenburg seit Anfang 2009 Unternehmen unterschiedlichster Branchen, die sich in besonderer Weise um die Verbesserung ihrer Servicequalität im Sinne des Kunden – im Falle von Kliniken der Patienten – verdient gemacht haben.

Spezialisten des Neu-Isenburger Unternehmens überprüften in der Klinik die Servicequalität sowohl verdeckt als auch offen – von der Homepage der Klinik über eine patientenfreundliche Aufnahme bis hin zu Serviceleistungen während des Aufenthaltes mit den entsprechenden Angeboten etwa im Therapiebereich. Zudem wurden wahllos mehrere Patienten in Einzelinter-

views zu ihren Eindrücken von der medizinischen und therapeutischen Versorgung sowie zur Essensversorgung befragt. „Diese Auszeichnung ist vor allem der Verdienst unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die täglich bemüht sind, neben den medizinischen, therapeutischen und pflegerischen Qualitätsansprüchen auch die Serviceleistungen ständig zu verbessern“, sagte der kaufmännische Direktor Karl Anwander. „In der Servicequalität für den Patienten sehen wir zunehmend einen marktentscheidenden Wettbewerbsfaktor für den Standort Ichenhausen.“

Die Fachklinik Ichenhausen erhält die Top-Service-Sterne zunächst für zwei Jahre. Um das Siegel darüber hinaus führen zu können, muss sich die Klinik regelmäßigen Überwachungsaudits unterziehen, heißt es in einer Mitteilung der Fachklinik. (zg)