



Ostalb-Klinikum Service-GmbH (OAKS)

•• Die Ostalb-Klinikum Service-GmbH erbringt Dienstleistungen in den Bereichen Reinigung, Küche, Innerbetriebliche Transporte, Bettenzentrale und Pforte. Sie wurde am 1. Juli 2004 gegründet. Gesellschafter der Ostalb-Klinikum Service-GmbH sind zu 51 % das Ostalb-Klinikum Aalen und zu 49 % die Firma Klinikdienste Süd aus Kempten (KDS). Geschäftsführer der Ostalb-Klinikum Service-GmbH ist Krankenhaus - direktor Axel Janischowski, Prokurist ist Herr Ulrich Geiger, Geschäftsführer der Firma KDS.

Viele haben schöne Töchter – aber wenige können soviel

Vielfältig wie die unterschiedlichen medizinischen Leistungen, die im Ostalb-Klinikum Aalen erbracht werden, sind auch die zugehörigen Dienstleistungen, die Mal mehr und Mal weniger im Hintergrund ab - laufen. Die medizinische Leistung an sich kann ein Patient und Laie meist nur schwer beurteilen. Spricht man also über die Qualität einer Klinik, spielen oft Leistungen außerhalb der medizinischen

Kernkompetenz eine wichtige Rolle bei der erreichten Kundenzufriedenheit. Die häufig unter abstrakten Begriffen wie „Sekundärprozesse“ oder „Unterstützungsprozesse“ zusammengefassten Leistungen sind für jeden Patienten, Besucher und Mitarbeiter der Klinik täglich „spürbar“ – die von der OAKS Klinik Service GmbH erbrachten Leistungen kann man sehen, fühlen, erleben und schmecken.

Das Management

Qualität kommt von Innen – aber oft sind dafür wichtige Impulse von Außen notwendig. Hierzu zählen ein professionelles Management und die fortwährende Unterstützung durch einen der führenden Dienstleister im Gesundheitswesen. Im Rahmen des Managementvertrages verantwortet die Klinikdienste Süd GmbH u.a. die Betriebsleitung, das Schulungswesen und das Qualitätsmanagement sowie weitere kaufmännische Leistungen für alle von der OAKS Service GmbH angebotenen Dienste.

Innovation als Motor der Zusammenarbeit

Ständige Innovationen wie z.B. die elektronische Qualitätssicherung der Reinigung und Küche oder die Bettenprüfung mit Hilfe von GEKO-Soft waren wichtige Neuerungen. Gerade im Bereich Reinigung schafft die elektronische Qualitätssicherung die Basis für die Optimierung von Leistungen und eine beispiellose Transparenz der erbrachten Reinigungsleistungen.

Es ist für die Mitarbeiter der OAKS Service GmbH mittlerweile selbstverständlich, sich immer wieder den kritischen Fragen und Anregungen der Patienten zu stellen. In regelmäßigen Patientenbefragungen, die ebenfalls



Managementteam; von links nach rechts: Frau Kiener, Frau Kretzschmar, Herr Maas, Herr Balle, Herr Martin, Frau Rincker, Herr Krug

elektronisch über GEKO-Soft durchgeführt werden, finden sich oft wichtige Hinweise für zukünftige Verbesserungen. Insgesamt zeigen die Ergebnisse aber vor allem eines: Beste Noten für die Mitarbeiter und höchste Zufriedenheit der Patienten.

Auswertung der regelmäßigen Patientenbefragungen über GEKO-Soft

Ein Mosaikstein in der sehr guten Bewertung der Verpflegung waren sicherlich die vielfältigen Sonderaktionen der Küche im Jahr

2006. Spezielle Angebote zur Fußball WM fanden sich hier ebenso wieder wie länderbezogene Aktionswochen wie z.B. „Bella Italia“ oder gemeinsame Aktionstage mit regionalen Lieferanten, beispielsweise die Verkostung mit der Molkerei Albhof zum Thema „Gesunde Ernährung“.

Computer Aided Facility Management-System (CAFM)

Das aktuell laufende Projekt einer integrierten Datenverwaltung aller Gebäude über ein

Computer Aided Facility Management-System (CAFM) ist ein weiteres, für die gesamte Gesundheitsbranche sicherlich beispielhaftes Pilotprojekt. Transparente Prozesse und eine ausführliche Dokumentation aller gebäuderelevanten Vorgänge und Daten werden zukünftig die Säulen für eine optimale Betriebssicherheit und ein modernes Controlling bilden. Ob notwendige Wartungen der Gebäudetechnik, beim Hersteller einzufordernde Garantien oder auch eine computergestützte Umzugsplanung – nach Abschluss der Implementierung des CAFM-Systems, stehen alle Daten in einer zentralen Datenbank zur Verfügung.

Ausblick 2007

Für alle Dienstleistungsbereiche sind im Jahr 2007 wieder umfangreiche Neuerungen und Verbesserungen geplant. Neben dem wohl umfangreichsten Projekt, der Einführung des CAFM-Systems, tragen alle Service-Bereiche der OAKS Service GmbH dazu bei, die Qualität der Dienstleistungen und damit die Patientenzufriedenheit weiter zu steigern. Im Catering sind wieder vielfältige Monats- und Sonderaktionen geplant, die REFA-Studie im Bereich der Hol- und Bringdienste soll helfen, die Prozesse weiter zu optimieren, eine neue Berufskleidung soll den Wohlfühlfaktor für die Mitarbeiter erhöhen.

