



Es gilt das gesprochene Wort!

Sperrfrist: 30. August 2010, 12:30 Uhr

Grußwort

des
Bayerischen Staatsministers
für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie

Martin Zeil

anlässlich
der Überreichung der Zertifizierung „Service-
Qualität Deutschland in Bayern“ an die Schön
Klinik

am 30. August 2010
Bad Aibling

**Sehr geehrter Herr Schön,
sehr geehrter Herr Prof. Koenig,
sehr geehrter Herr Präsident Gallus,
sehr geehrter Herr Landrat,
sehr geehrter Bürgermeister,
sehr geehrte Bundestagskolleginnen,
geschätzte Festgäste!**

Einleitung

Zuerst einmal vielen Dank für die heutige Einladung. Es ist ja erst wenige Wochen her, dass ich die gesamte Klinikgruppe als einen von *Bayerns Best 50* und als Sonderpreisträger für ausbildungsintensive Betriebe auszeichnen konnte. Jetzt kann ich mir auch vor Ort ein Bild machen.

Der bekannte amerikanische Chirurg Charles Horace Mayo hat im letzten Jahrhundert gesagt: „*Wenn man einmal angefangen hat, Medizin zu studieren, wird man nie damit fertig.*“

Wie recht er doch hat! Aber hat er schon damals an *Service-Ketten, Kundenorientierung* oder *Beschwerde-Management* gedacht? Si-

cherlich nicht – und doch sind gerade auch das heute Herausforderungen an ein modernes Klinik-Management.

Erster Q-Betrieb im Gesundheitswesen

Umso mehr freue ich mich, dass sich die Schön Klinik in Bad Aibling als erste Klinik in Bayern und als erste neurologische Klinik bundesweit

- für das Qualitätssiegel „*ServiceQualität Deutschland*“ interessiert hat,
- sich erfolgreich darum beworben hat und
- jetzt dabei ist, es täglich in der Praxis umzusetzen.

Ich bin mir sicher: Das schafft bei Ihnen in der Klinik mehrfache Win-win-Situationen.

Zugute kommt das

- Patienten und Besuchern,
- dem medizinischen und administrativen Personal sowie letztendlich auch
- den Inhabern und Geldgebern.

Gemäß dem Motto von ServiceQ „*einfach immer besser*“, bedeutet es nämlich schlicht und

ergreifend: einen zusätzlichen Wettbewerbsvorteil!

Erfolgs- geschichte Servi- ceQ

Der Bayerische Hotel- und Gaststättenverband hat diese Servicequalitäts-Zertifizierung vor 2 ½ Jahren bei uns im Freistaat ins Leben gerufen.

Ich gebe zu:

- Wir waren nicht die ersten auf Bundesebene.
- Wir haben uns die Förderung von 500.000 € gut überlegt, weil es bereits eine Vielzahl von Qualitätssiegeln gab.
- Aber das Konzept hat nicht nur jetzt die Schön Klinik, sondern damals auch das Bayer. Wirtschaftsministerium überzeugt.

Die Resonanz gibt uns recht:

- Mittlerweile haben wir im Freistaat weit über 1.500 ausgebildete Qualitäts-Coaches.
- Ende des Sommers werden wir in Bayern fast 300 Q-zertifizierte Betriebe und Einrichtungen vorweisen können.
- Und bundesweit gibt es ServiceQ seit wenigen Monaten nun auch flächendeckend,

weil sich mit Hamburg auch der letzte weiße Flecken noch angeschlossen hat.

Schön Klinik als Beispiel gebender Leuchtturm

Die Schön Klinik zählt zu den weiß-blauen Pionieren bei ServiceQ. Nicht nur, weil sie im Lande die erste Q-Klinik ist und zu den ersten 200 Zertifizierten zwischen Aschaffenburg und Berchtesgaden zählt. Sie steht geradezu exemplarisch dafür, dass

- nicht nur Unternehmen der Tourismus- und Freizeitbranche,
- sondern alle Einrichtungen im bayerischen Dienstleistungssektor

mit ServiceQ den einfachen Einstieg in ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem schaffen können und auch sollen.

Der Gesundheitssektor als ein zentraler Zukunftsbereich unserer Wirtschaft ist durch seine Personalintensität prädestiniert dafür, sich auch der Servicequalität zu verschreiben.

Die Schön Klinik ist deshalb für mich in der Q-Landschaft kein Exot, sondern vielmehr

- ein Eisbrecher,
- ein leuchtendes Beispiel,

- ein Katalysator.

Darum haben Herr Präsident Gallus und ich dem ersten Solo-Verleihtermin in der Geschichte von ServiceQ in Bayern bei Ihnen hier heute sehr bewusst zugestimmt. Üblicherweise geschieht dies immer in Sammelterminen wie z.B. in 6 Wochen beim *2. Bayerischen Qualitätstag* des BHG am Münchner Flughafen.

Nebenbei bemerkt schließt sich heute auch ein Kreis, denn sowohl der erste Qualitätscoach der Schön Klinik als auch der erste des Bayerischen Wirtschaftsministeriums wurden im gleichen Seminar in der Oberpfalz ausgebildet.

Schluss

Die Schön Klinik in Bad Aibling lebt Kundenorientierung und individualisierte Betreuung. Das hat sie mit der Anerkennung als Q-Betrieb gleich in Kürze schwarz auf weiß. Zu diesem Erfolg gratuliere ich allen Mitarbeitern, der Klinikleitung und der Geschäftsführung sehr herzlich. Verbunden mit der Hoffnung, dass damit noch nicht das Ende des Weges erreicht ist:

- Zum einem gibt es ja noch die Stufen II und III bei ServiceQ und

- zum anderen hat die Klinikgruppe noch weitere Standorte in Bayern.

Ich würde mich sehr freuen, wenn ich dann erneut hier stehen und gratulieren kann.

Vielen Dank!