Klinik Höhenried

Die Klinik Höhenried auf dem Weg zu Excellence

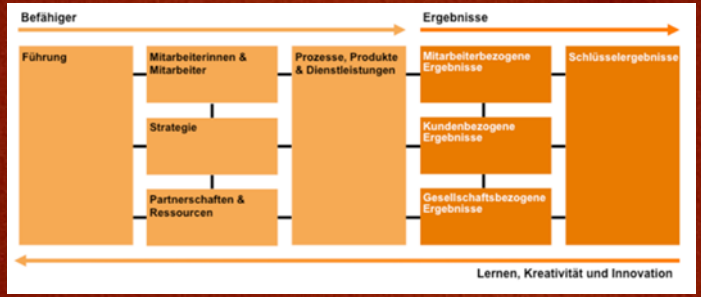
Ludwig Erhard Preis

Deutscher Excellence Preis 2021 Bronze

Andrea Uhly
Qualitätsmanagement/ Unternehmensentwicklung
07. Juni 2022

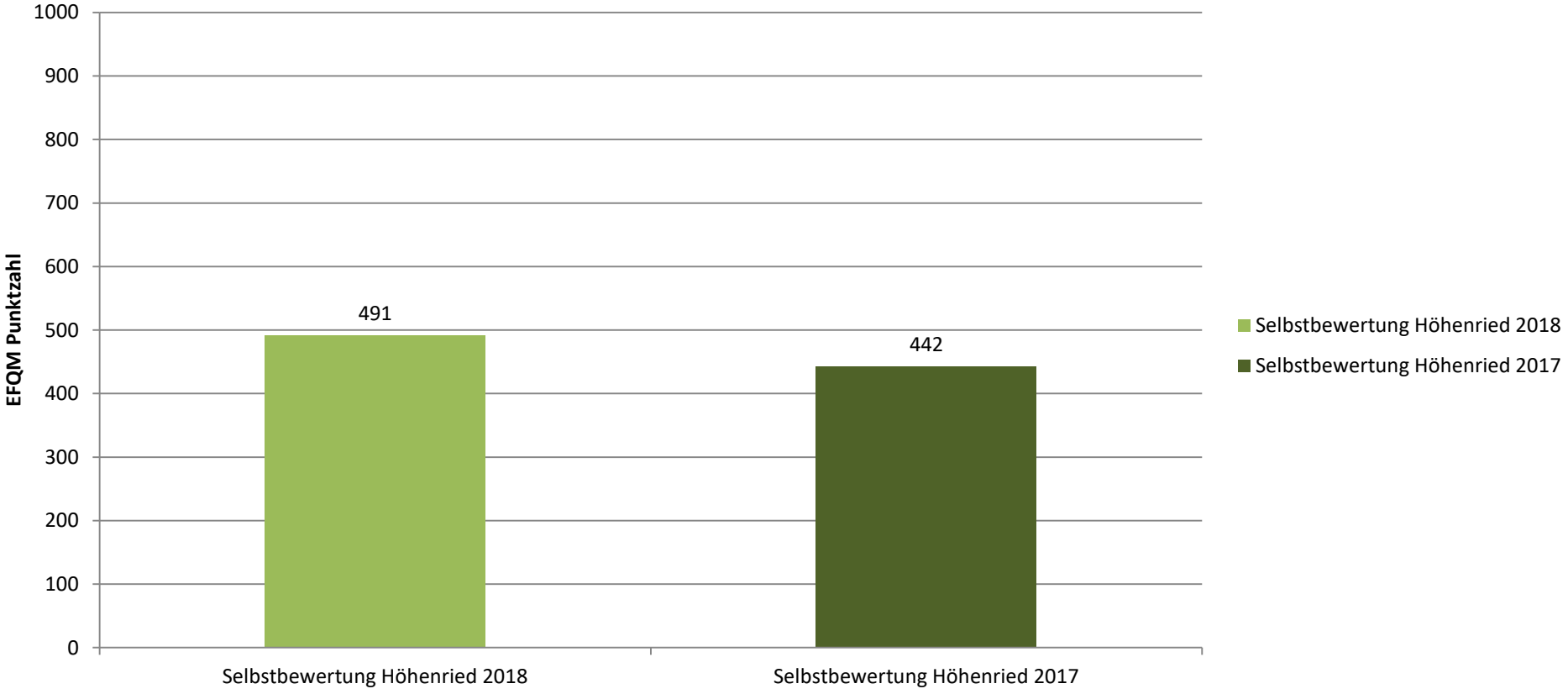
Deutsche Rentenversicherung
Bayern Süd

Die Historie unserer Selbstbewertung 2017/2018



Klinik Höhenried

Vergleich der Gesamtpunktzahl Selbst- und Fremdbewertung Klinik Höhenried mit dem Branchenbesten



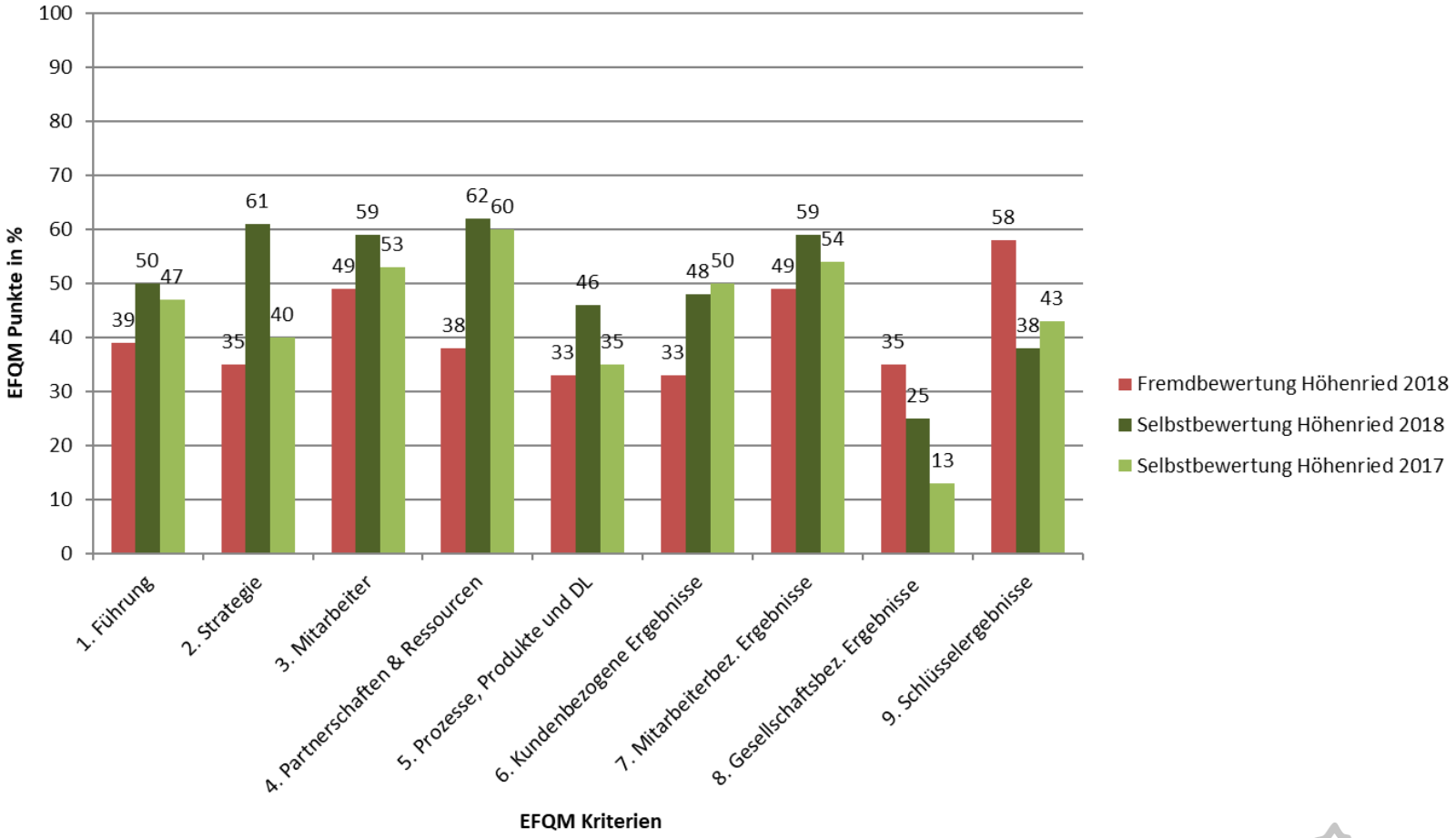
Klinik Höhenried

EFQM-Fremdbewertung 08.-11.10.2018

3 Assessoren + 50 Mitarbeitende der Klinik Höhenried + 20 Dialoge

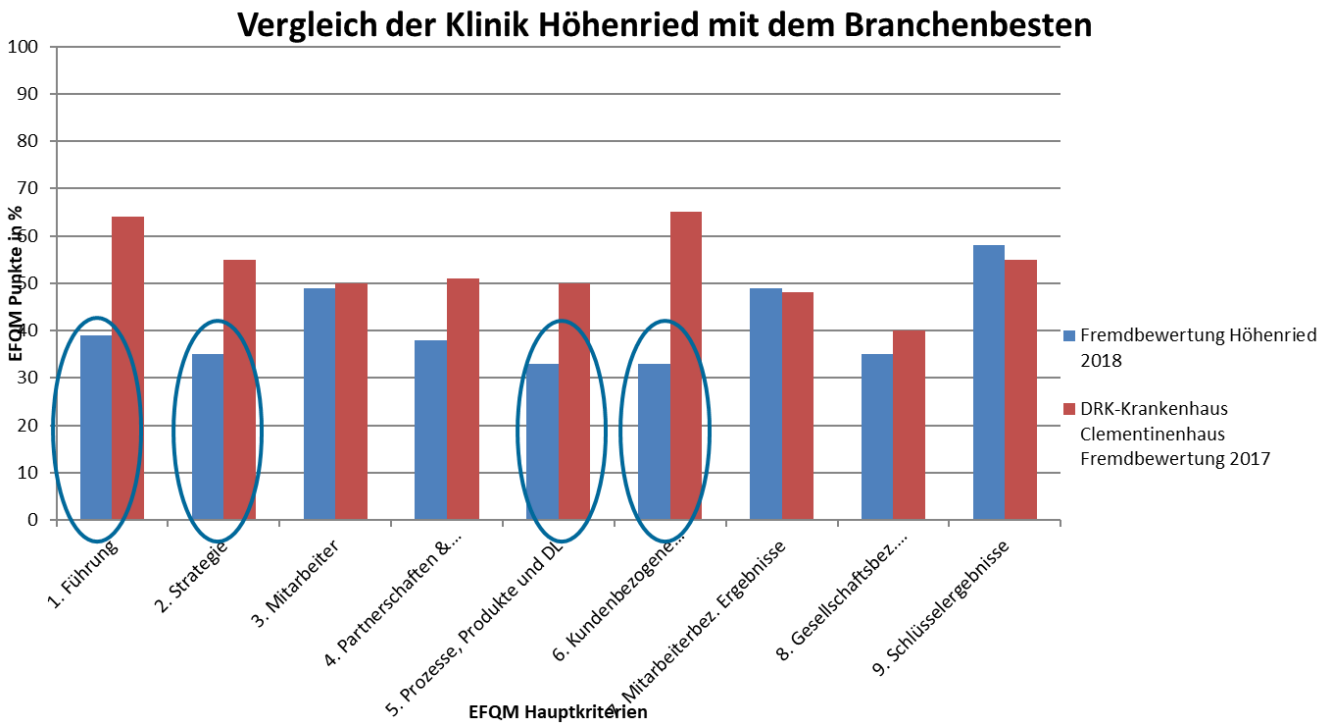
420 Punkte

Vergleich EFQM Kriterien bei Selbst- und Fremdbewertungen



Klinik Höhenried

Mit den Besten vergleichen ist uns wichtig

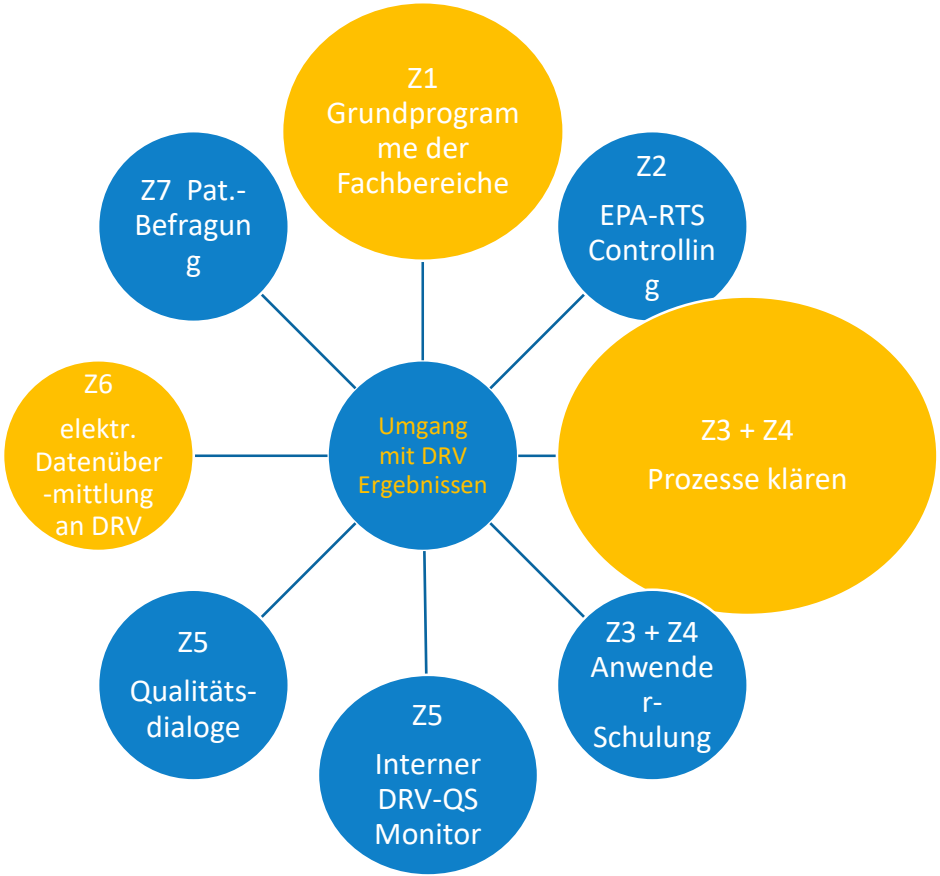


Klinik Höhenried

EVENTUELL!
SOLLTE!
HÄTTE!
LOS GEHT'S!
VIELLEICHT!
WÜRDE!
KÖNNTE!

Umgang mit der Ergebnisqualität (2019/2020)

- Z1: Die Grundproramme der Fachbereiche sind RTS konform
- Z2: Die Zuweisung der Patienten zum RTS ist korrekt
- Z3: Die Verordnungsprinzipien sind allen Ärzten bekannt
- Z4: Der Prozess der Terminplanung und -verteilung sowie Ausfallmanagement ist definiert, geschult und umgesetzt
- Z5: Die DRV-Ergebnisse werden kontinuierlich überprüft und ggf. abgestimmt angepasst.
- Z6: Die Datenübermittlung §301 erfolgt an alle RV-Träger elektronisch
- Z7: Reorganisation der internen Patientenbefragung



Klinik Höhenried

Kampagne für mehr Patientenzufriedenheit 2019/2020

Wir informieren die Führungskräfte und Kollegen über die Kampagne und unsere Ziele

Wir informieren die Patienten über die Kampagne (Postkarten, Roll-Up, Infografiken)

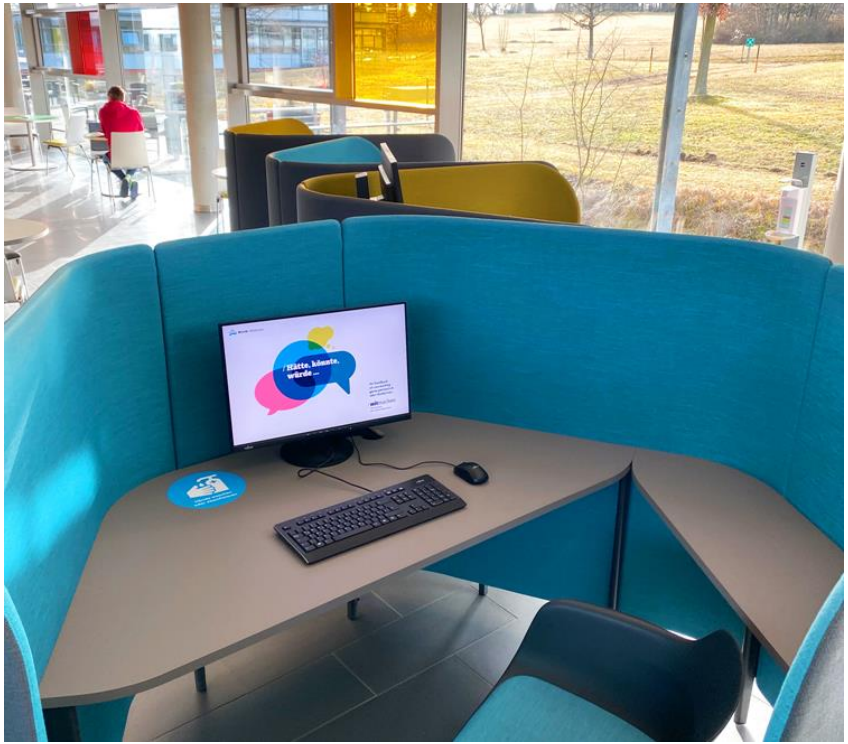
Kudos Karten/Wall bringen positive Stimmung

Feedback-Lounge – direkt mit uns in Kontakt
An Wohlfühlorten machen unsere Patienten mit

Klinik Höhenried

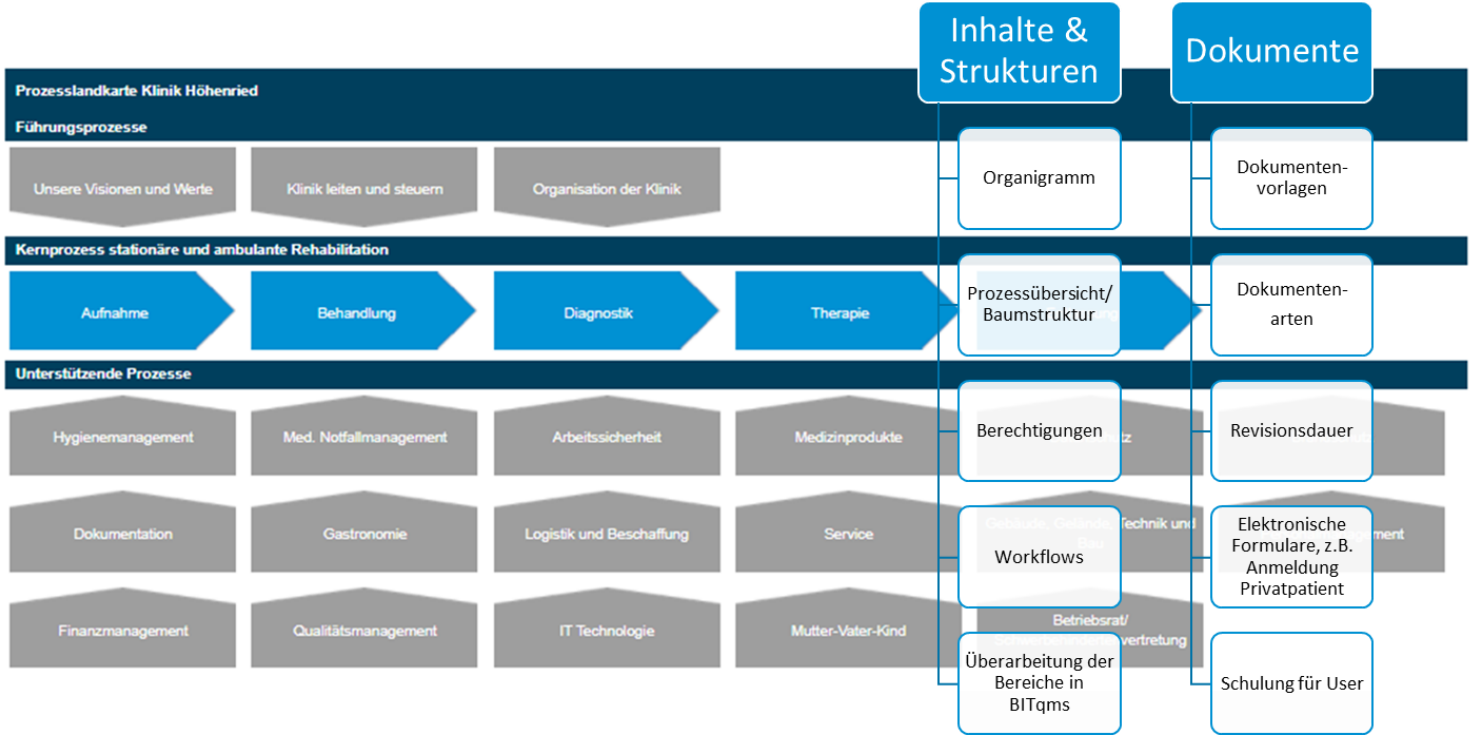
So leben wir Feedback heute

- Wir erhalten mehr Rückmeldungen unserer Patient:innen
- Wir können schnell auf jedes Feedback reagieren
- Patient:innen sind erstaunt, dass sich Menschen um Ihr Anliegen kümmern
- Unsere LOB Wand erfreut Mitarbeitende, Patient:innen und Besucher und stellt die guten Leistungen in den Vordergrund



Klinik Höhenried

Das Dokumentenmanagement wurde 2020/2021 benutzerfreundlicher



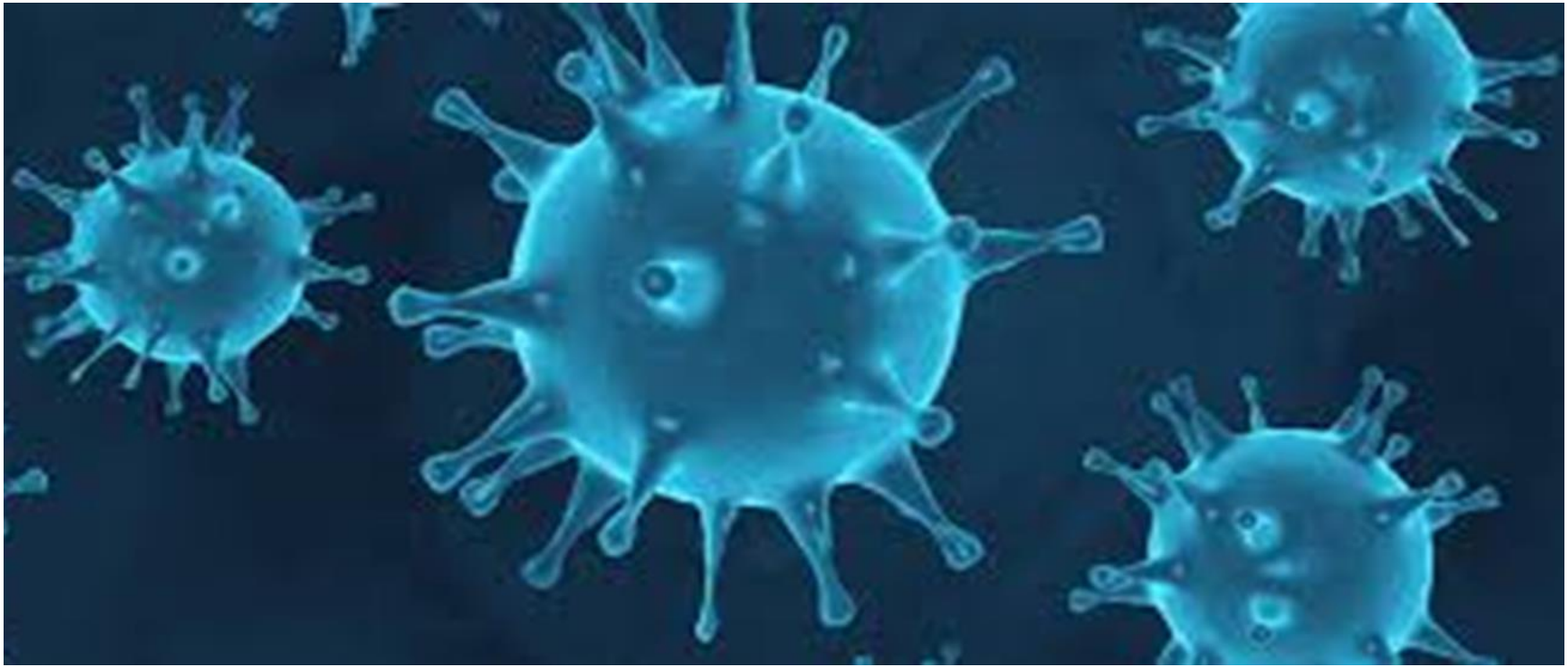
Klinik Höhenried

Unsere Digitalisierungsprojekte

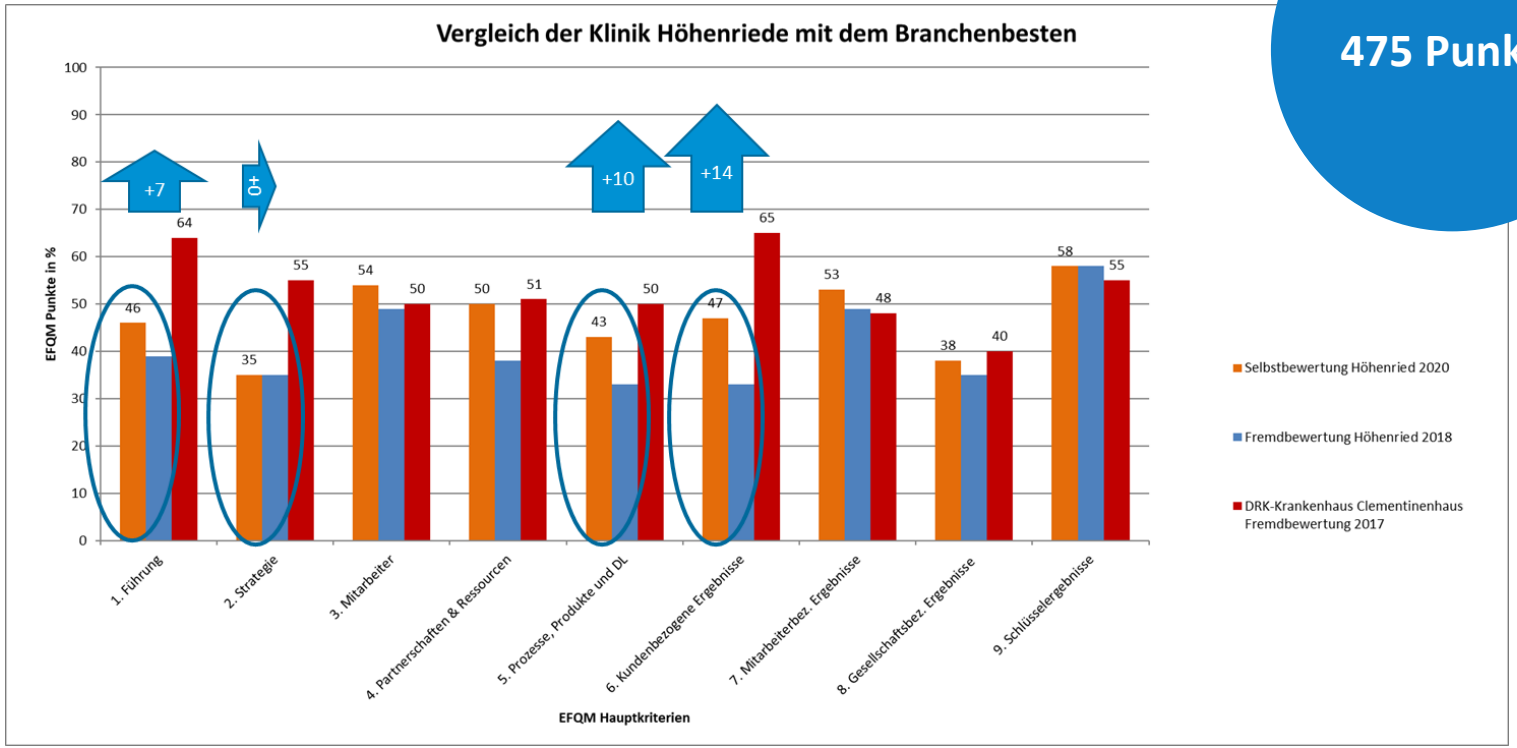
Elektronische Patientenakte, Digitalisierung Einkauf, Dashboard, Feedback, Diagnostik

Klinik Höhenried

Die Bewältigung der Corona-Pandemie seit März 2020



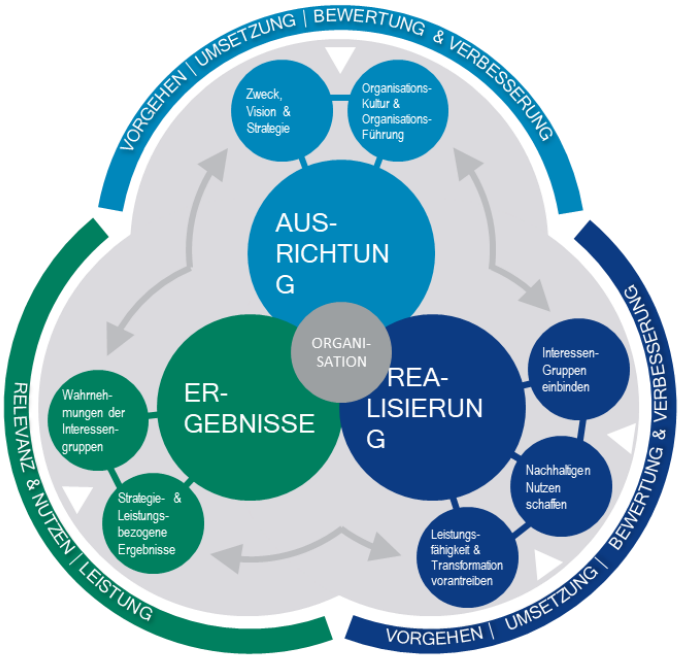
Unser Selbstbewertungsergebnis Mai 2020



475 Punkte

Klinik Höhenried

Das neue EFQM Modell für die Fremdbewertung 2021



AUSRICHTUNG (WHY)

- Warum existiert die Organisation?
- Warum verfolgt sie genau die aktuelle bestehende Strategie?

REALISIERUNG (HOW)

- Wie beabsichtigt die Organisation, ihren Zweck zu erreichen und ihre Strategie umzusetzen?

ERGEBNISSE (WHAT)

- Was hat die Organisation bisher erreicht?
- Was will Sie künftig erreichen?

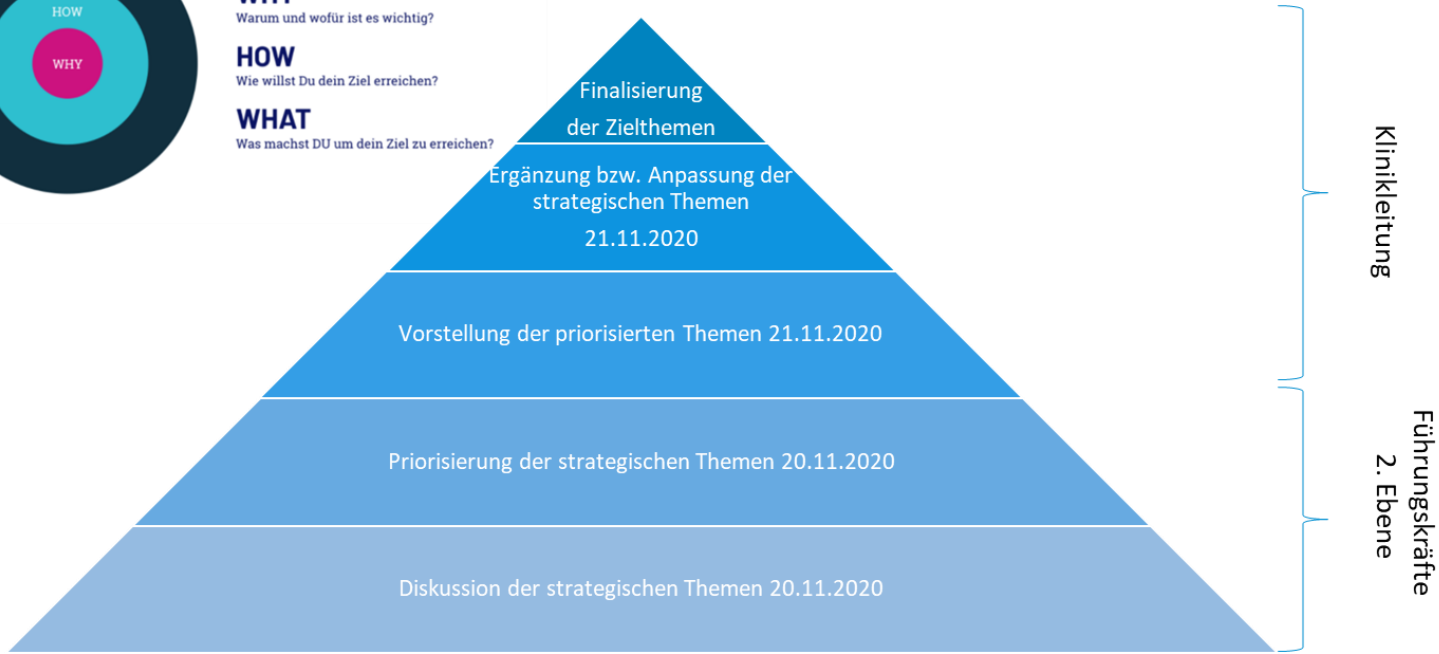
Klinik Höhenried

Strategieworkshop 2020/2021 mit 45 Führungskräften

WHY
Warum und wofür ist es wichtig?

HOW
Wie willst Du dein Ziel erreichen?

WHAT
Was machst DU um dein Ziel zu erreichen?



Klinik Höhenried

Die Strategie 2026 ist in Arbeit

Veränderungen in den Gesetzgebungsverfahren der Rehabilitation wie z.B. Digitale Rentenübersicht (DigitalRÜG), Medizinische Rehabilitationsleistungen-Beschaffungsgesetz (MedRehaBeschG) sorgen dafür, dass die Vergabe von Rehaleistungen qualitätsbezogen erfolgt und damit die Transparenz der Daten verbessert wird und die Vergütung ab 2026 angepasst erfolgen wird.

Digitalisierungsprojekte brauchen länger als geplant

Elektronische Patientenakte, Digitalisierung Einkauf, Dashboard, Feedback, Diagnostik

Klinik Höhenried

Organisationsmodell der Klinik Höhenried

Klinik Höhenried

Wesentliche Inputs

- Anfrage an Rehabilitationsleistungen für Anschlussheilbehandlung (AHB), Reha, Eilreha, ganztägig ambulante Reha, ambulante Reha

Schlüssellieferanten

- DRV Bayern Süd (Federführer)
- DRV Bund, DRV Schwaben, DRV Nordbayern,
- Patient:innen (Wunsch- und Wahlrecht)
- Krankenhäuser

Interessengruppen

- Mitarbeiter:innen
- Träger: DRV Bayern-Süd
- Interessensverbände (Fachgesellschaften, DEGEMED)
- Weiterbehandler (Nachsorge)
- Schloss /CEP

Was passiert innerhalb der Organisation?

Drei Fachbereiche: Kardiologie, Orthopädie, Psychosomatik und 20 unterstützende Abteilungen
Fälle 2020: 6.532 stationäre Fälle/ 20 ambulante Fälle
Plan VK 2020 = 364,89, Ist-VK Stichtag 31.10.2020 = 362,79 VK

- Aufnahme
- Behandlung
- Therapie
- Pflege
- Diagnostik
- Entlassung

- Speisenversorgung
- Instandhaltung (Gebäude und Aussengelände)
- Reinigung
- Beschaffung und Logistik

- Finanzmanagement
- Qualitätsmanagement
- Personalmanagement
- Beauftragtenwesen
- Betriebsrat/ Schwerbehindertenvertretung

- Kinderhaus

Wesentliche Outputs

- Arbeitsfähigkeit sicherstellen durch Verbesserung des Gesundheitszustandes
- Begutachtungen am Ende der Reha
- Nachsorgeprogramme
- Externe Gutachten

Schlüsselkunden

- Versicherte der DRV
- Patient:innen der GKV und PKV
- Mitarbeiter:innen

Das externe Umfeld

- Gesetze (MedRehaBeschG)
- Gesundheitspolitik /Pandemie
- Kommunalpolitik
- Fachkräftemangel
- Mega-Trends der Gesellschaft

ECOSYSTEM der Klinik Höhenried gGmbH

Klinik Höhenried

Globales Umfeld: Megatrends

Urbanisierung
- Stadtnahe Leistungserbringung
- Leistungen für Regionen mit schwacher Infrastruktur

Konnektivität
- Direkte Verbindung mit Nachbehandlern
- Direkte Verbindung mit Patient:innen

Globalisierung
- Diversity (Menschen verschiedener Kulturen)
- Rehabilitation mit und für Migrant:innen

Individualisierung
- Individualität fordert neue Unternehmens-kultur
- Wahlrecht von Patienten:innen
- Wünsche von Mitarbeitenden

Wissen
- Die Wissenskultur von erfahrenen Mitarbeitenden und neuen Mitarbeitenden ist unterschiedlich
- Unsere Art zu Arbeiten muss interessant für junge/neue Kollegen sein
- Arbeiten in Teams gestaltet sich neu

Gesetzgebung
Hygiene, Arbeitssicherheit, Medizinprodukte, Datenschutz, etc.
Medizinische Rehabilitationsleistungen-Beschaffungsgesetz,
Einheitliche Vergütung

Silver-Society
- Längere Erwerbstätigkeit
- Menschen werden älter und sind gesundheitsbewusster
- Neue Ansprüche an Partnerschaft + Reha
- Gesundheitsfördernde Wohlfühlumgebung

Neo- Ökologie
- Umweltbewusste und gesunde Umgebung schaffen und zeigen
- Regionalität
- CO2 Neutralität

New Work
- Neue AZ-Modelle
- Zukunftsfähige Arbeitsmittel
- Arbeiten und Leben verbinden können

Markt

Innovationen
Prävention und Nachsorge,
Digitalisierung

Mitbewerber
alle DRV belegten Kliniken,
private Klinikträger

Marke Höhenried + Arbeitgebermarke

Presse & Soziale Medien

Fachkräftemangel

Potentielle Kunden
Wunsch und Wahlrecht
Prävention/ Schloss

Interessensgruppen

Partner & Lieferanten
zuweisende DRVen
Krankenhäuser

Träger
DRV Bayern Süd

Behörden
Gewerbeaufsichtsamt

Weiterbehandler
Arzt/ Therapie
Ambulante Nachsorge

Patienten:innen
+ Angehörige

Interessenvertretung
Med./therap./pfleg.
Fachgesellschaften
DEGEMED

Mitarbeitende
Betriebsrat
Ausbildungsstätten
Kinderhaus

Gesellschaft
Gemeinde Bernried

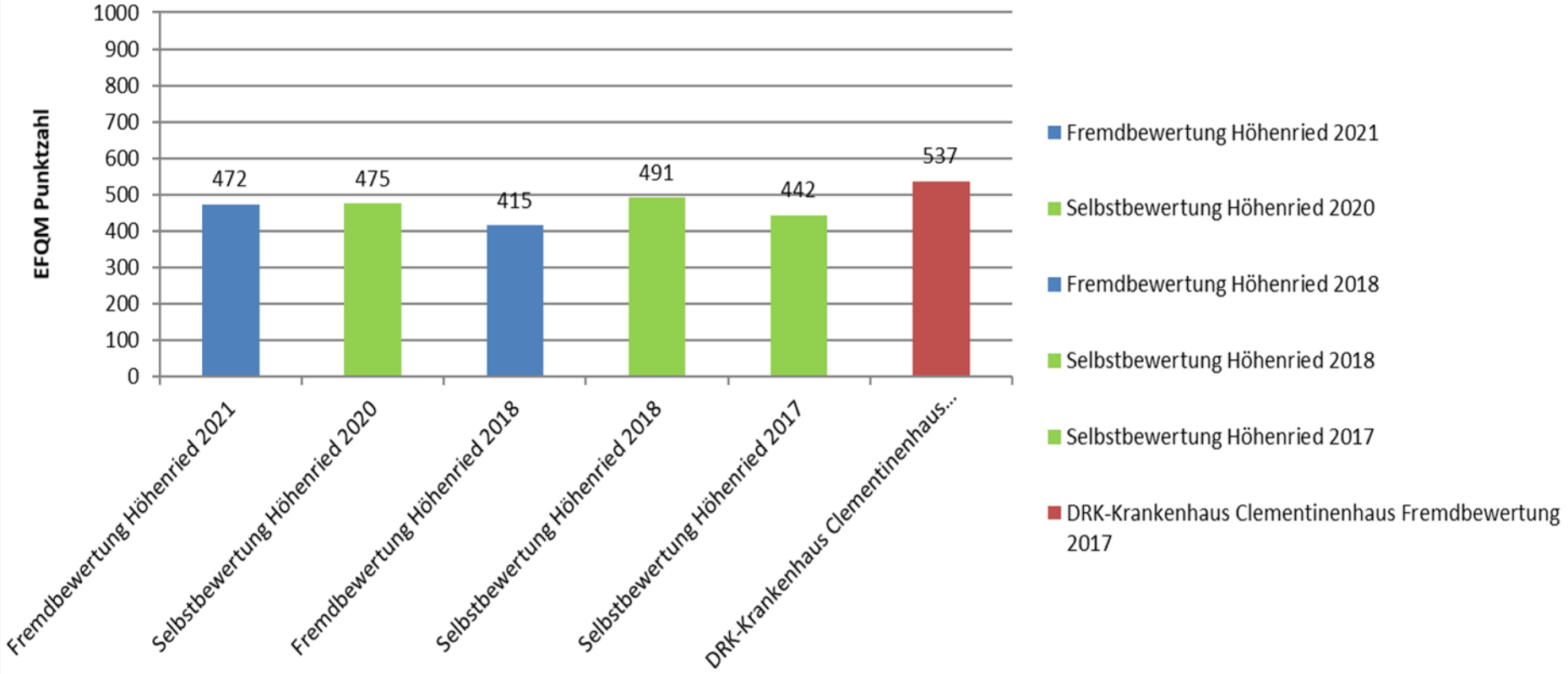
Klinik Höhenried gGmbH

EFQM-Fremdbewertung vom 08.-10.03.2021

4 Assessoren + 63 Mitarbeitende der Klinik Höhenried + 17 Dialoge

472 Punkte

Vergleich der Gesamtpunktzahl Selbst- und Fremdbewertung Klinik Höhenried mit dem Branchenbesten



Klinik Höhenried

Preisverleihung
16. September 2021
Avalon-Kraftwerk München

Klinik Höhenried

Klinik Höhenried

Ludwig-Erhard-Preis
in Bronze 2021
Ludwig-Erhard-Preis
in Bronze
Klinik Höhenried gGmbH
Ludwig-Erhard-Preis 2021 in Bronze

Grundsätze und Absichten des EFQM Modells 2020

- Vorrang des Kunden und dessen Bedürfnissen vor anderen Zielen
- Notwendigkeit eines langfristigen, auf die Interessengruppen gerichteten Blickwinkels
- Ursache-Wirkungs-Zusammenhang zwischen dem, was die Organisation tut, wie sie es tut und was sie infolge dieser Handlungen erreicht

- Das EFQM Modell 2020 unterstützt Organisationen dabei ihre Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern, indem es Potenziale aufzeigt und mögliche Lösungen zu verstehen, um die Leistungsfähigkeit der Organisation zu verbessern.

- Das EFQM Modell 2020 hilft dabei die notwendigen Transformationen, Veränderungen oder Verbesserungen zu erkennen und die Organisation sinnvoll aus dem Status Quo zur bleibenden Wettbewerbsfähigkeit herauszuführen.

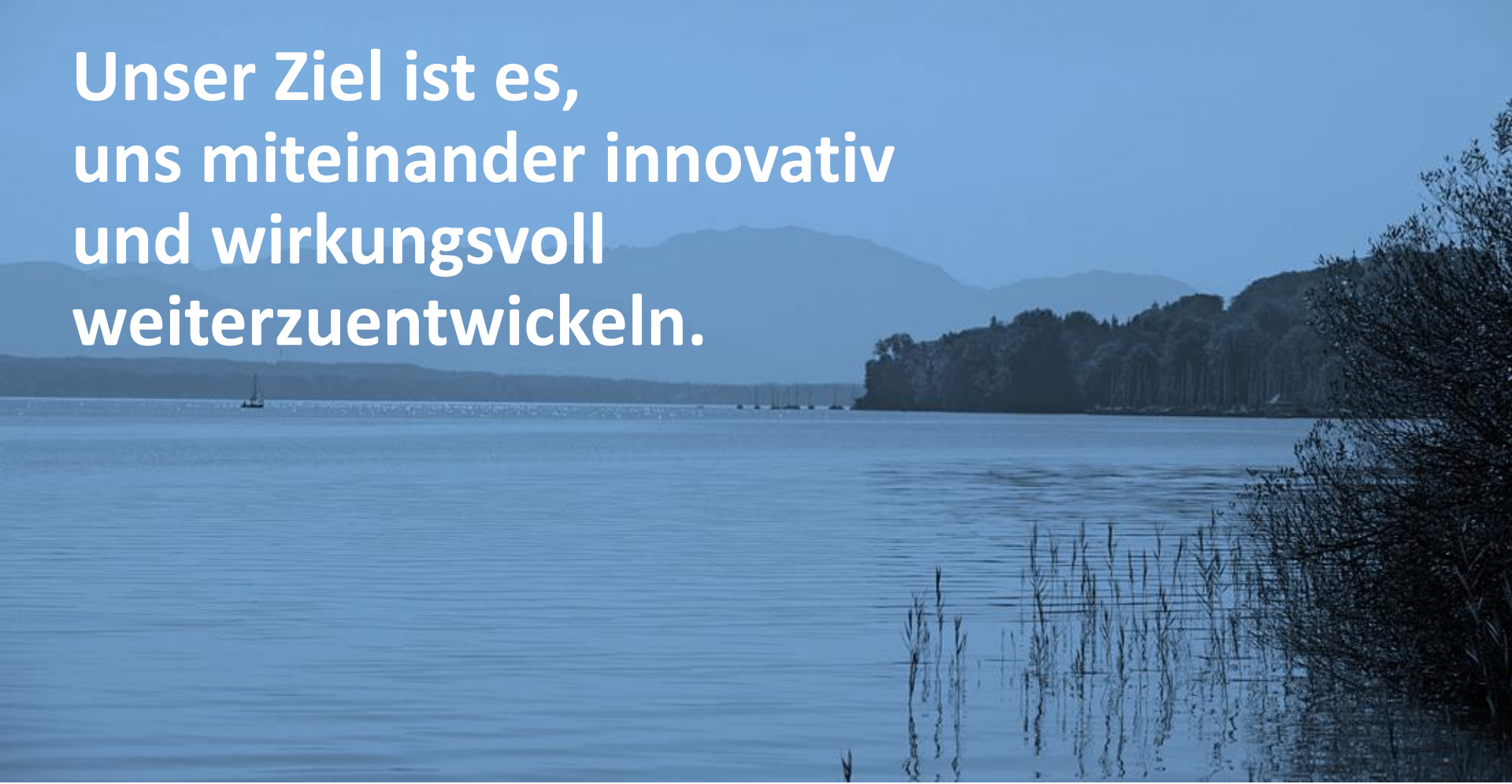
Die Geschäftsführung ist Motor der Weiterentwicklung

Als Organisation lernen, die eigene Performance einzuschätzen

Transformation gelingt nur als Team

Motivation, Motivation, Motivation

Unser Ziel ist es, uns miteinander innovativ und wirkungsvoll weiterzuentwickeln.



Vielen Dank!

Andrea.Uhly@hoehenried.de

Klinik Höhenried

Klinik Höhenried gGmbH
Höhenried 1
82347 Bernried
information@hoehenried.de
www.hoehenried.de

Deutsche Rentenversicherung
Bayern Süd

Die Klinik Höhenried ist
eine Einrichtungen der DRV Bayern Süd

Quellen und Bilder: Klinik Höhenried