

BE REI CHE UND IHRE BESONDERHEITEN

Ein Lächeln, das bleibt:
Wie Patientenservice
und Servicestelle Logistik
den Klinikalltag menschlich
machen!



„Der Berg ist das Ziel“, erzählt Georg Aichinger, Mitglied der Geschäftsleitung, mit einem Schmunzeln von seinem privaten Hobby. Wer ihn kennt, weiß, dass dieses Motto auch auf seine berufliche Vision übertragbar ist. Seit 16 Jahren prägt er den Bereich Patientenservice und Logistik bei uns im Haus mit Weitblick, Struktur und Herzblut. Was einst als kleines, unterstützendes Team begann, ist heute eine tragende Säule des Klinikbetriebs, unauffällig im Hintergrund, aber mit umso größerer Wirkung. „Man kann sagen, dass wir alles betreuen, was rund um den Patienten passiert, aber nicht direkt medizinisch ist“, erklärt Georg Aichinger. „Und das ist mehr, als viele denken.“

Zwei Abteilungen, ein Anspruch: Menschlichkeit

Was den Bereich Patientenservice und Logistik an unserer Klinik ausmacht, ist die besondere Haltung, die hier täglich gelebt wird. Eine Haltung, die auf Fürsorge, Aufmerksamkeit und dem Wunsch beruht, Patienten auf Augenhöhe zu begegnen: vom ersten Kontakt bis zum Abschied.

Patientenservice: ein guter Aufenthalt beginnt mit einem guten Gefühl

Der Patientenservice ist im stationären Bereich tätig. Das Team besteht aus 17 Mitarbeitern. Eine von ihnen ist Bojana Jagodic. Seit über 13 Jahren sorgt sie dafür, dass die Patienten sich nicht nur gut versorgt, sondern auch gesehen und verstanden fühlen. „Für uns steht das Wohl der Menschen im Vordergrund“, sagt sie. „Wenn sich jemand bei mir bedankt oder mit einem Lächeln verabschiedet, dann ist



mein Tag erfolgreich, dann bin ich zufrieden.“ Mit ihr arbeiten auch Bernadette Kreuzmair, seit zwölf Jahren im Team, und Lucia Maria Oberchristl, die vor anderthalb Jahren zu uns in die Klinik kam. „Wir kümmern uns um die Essensversorgung, servieren Getränke, besorgen Zeitschriften und organisieren Termine bei der Fußpflege oder beim Frisör. Auch die Zimmer bereiten wir vor, aber wir sind auch da, wenn jemand einfach nur jemanden zum Reden braucht“, erzählt Lucia Maria Oberchristl. „Gerade dieser zwischenmenschliche Kontakt, das kurze Plaudern, das macht einen Unterschied.“

Wie im Hotel – nur mit mehr Herz

Dass dieser Service oft mit einem Hotel verglichen wird, ist kein Zufall. „Viele sagen, es fühlt sich an wie im Urlaub“, meint Bernadette Kreuzmair. „Die Auswahl beim Essen, die Freundlichkeit, die Atmosphäre, das bleibt den Menschen in Erinnerung.“ Auch deshalb wurde der Bereich bei uns intern zur Hotellerie umbenannt. Ein Begriff, der auf mehr als nur Stil anspielt. Für Teamleiterin Sandra Gruber, die seit kurzem im Haus ist, ist die Bezeichnung ein Statement: „Wir führen das Haus für die Patienten wie ein Hotel, aber mit dem Anspruch, dass sich jeder Mensch in seiner individuellen Situation gut aufgehoben fühlt.“

Sandra Gruber bringt viel Erfahrung aus der Gastronomie mit und liebt ihren Beruf. Besonders die Leidenschaft für Service und Teamführung haben es ihr angetan: „Ich liebe es, Herausforderungen anzunehmen, Lösungen zu finden, für andere da zu sein. Ich glaube, das spüren auch meine Kollegen.“ Seit sie ihr Büro mitten im Stationsbereich hat, ist sie noch näher am Geschehen. „Ich bekomme jetzt alle wichtigen Details im Tagesgeschehen direkt mit, das ist ein großer Unterschied“, sagt sie. „Und das gut eingespielte Team macht es mir leicht. Es ist ein Geschenk, mit so wunderbaren Menschen arbeiten zu dürfen.“

Cafeteria: das Kaffeehaus mitten im Krankenhaus

Neben dem Stationsdienst betreibt das Team auch die Cafeteria im Haus. Ein echter Treffpunkt für Patienten, Besucher und Mitarbeitende. „Hier fühlt man sich wie in einem gehobenen Kaffeehaus“, freut sich Lucia Oberchristl. „Wir servieren Lachs, Käse, Aufstriche, frisches Gebäck – und auch Sonderwünsche erfüllen wir gerne.“ Besonders schön sei es, wenn Patienten sie aus der Station wiedererkennen: „Dann ist gleich ein vertrautes Gefühl da. Es wird geplaudert, gelacht, das macht einfach Freude.“ In unserer Cafeteria werden zudem all jene Patienten, die zum Gesundheitscheck in unser Haus kommen, mit einem umfangreichen Frühstück versorgt.

Logistik: das verlässliche Team, das alles bewegt

Parallel zum Patientenservice sorgt das Team der Servicestelle Logistik für die reibungslose Bewe-



gung im Haus: Patiententransporte, Materiallieferungen, Laborproben, Wäsche und vieles mehr. „In der Vergangenheit war das dezentral über unsere Zivildienstler organisiert“, erklärt Georg Aichinger. „Seit Oktober 2024 gibt es eine eigene Abteilung mit fest angestellten Mitarbeitenden, unterstützt durch Zivildienstler und Praktikanten.“ Ein Meilenstein dabei war die Einführung einer neuen App. „Früher hat es für einen Transport oft viele Anrufe gebraucht. Jetzt wird der Auftrag digital verteilt. Der Logistik-Mitarbeiter nimmt den Auftrag entgegen, prüft ihn und setzt ihn um. Alles ist nachvollziehbar dokumentiert“, so Aichinger. Der erste Schritt ist getan, weitere Ausbaustufen wie Regel- und Sonderaufträge folgen in den nächsten Monaten.

Wenn Maximilian Mistelberger durch die Gänge unserer Klinik geht, hat er nicht nur einen klaren Auftrag, sondern auch ein offenes Ohr. „Ich rede gern mit den Leuten“, sagt der 20-Jährige, der seit März im Team der Logistik tätig ist. „Vor allem ältere Patienten sind oft aufgeregt. Wenn ich ihnen gut zurede, ist das für sie eine Erleichterung.“ So erinnert er sich besonders an einen älteren Herrn, den er vor einer Operation in den OP-Bereich brachte: „Er war sehr nervös. Ich habe ihm ruhig erklärt, was jetzt passiert. Später kam er nach dem Eingriff auf mich zu und hat sich bedankt. Das hat mich berührt.“

Der Mensch im Zentrum digitaler Prozesse

Bei aller Technik bleibt eines unersetzbar: das persönliche Gespräch. „Wir sprechen mit unseren Patienten, sagen, wohin es geht, nehmen ihnen die Angst. Wenn jemand reden will, höre ich zu. Und wenn nicht, respektiere ich das“, erklärt Maximilian Mistelberger. Diese Haltung ist kein Zufall, sondern Anspruch. „Unsere Mitarbeiter brauchen mentale Stärke, Einfühlungsvermögen und innere Ruhe“, weiß Sandra Gruber. „Jeder Patient ist anders und jeder verdient unsere volle Aufmerksamkeit.“

Das Wir-Gefühl als Erfolgsrezept

Was den gesamten Bereich eint, ist die Begeisterung für das, was sie tun. „Ich liebe meine Arbeit“, sagt Bojana Jagodic. „Ich gehe jeden Tag mit Freude hin.“ Auch Maximilian Mistelberger betont: „Ohne Logistik würde das Haus stillstehen. Ich bin stolz, ein Teil davon zu sein.“ Und Georg Aichinger ergänzt: „Es sind die kleinen Dinge, die große Wirkung zeigen. Ein aufgeräumtes Zimmer, ein freundliches Gespräch, ein gut funktionierender Ablauf, das alles trägt indirekt zum Wohlbefinden und damit zur Genesung bei.“

Die Stimmung im Team ist geprägt von Vertrauen und Kollegialität. Gemeinsame Pausen, regelmäßige Teambesprechungen und Ausflüge stärken das Miteinander. „Unsere Strukturen sind flach und effizient, wir haben ein echtes Wir-Gefühl“, so Sandra Gruber. „Und das spüren auch die Patienten.“

Zukunft mit Bodenhaftung

Für die kommenden Jahre haben alle ein gemeinsames Ziel: das Angebot mithilfe neuer Ideen weiterzuentwickeln, ohne die Wurzeln zu vergessen. „Wir denken zum Beispiel über Minibars im Zimmer nach – wie im Hotel, nur ohne Alkohol. Zudem wird im kommenden Jahr das Menübestellsystem erneuert, um den Bestellprozess zu optimieren“, gibt Georg Aichinger einen Ausblick. Gleichzeitig betont er: „Wir setzen auch zukünftig auf persönliche Kontakte!“ Im Bereich Logistik steht weiteres Wachstum bevor, sowohl technisch als auch personell. So soll beispielsweise die Materialbeschaffung im stationären Bereich automatisiert werden. Für Sandra Gruber ist das kein Grund zur Sorge, sondern ein Ansporn: „Wir denken lösungsorientiert und flexibel, immer mit Fokus auf das Wohl unserer Patienten.“

