

24. Jahrgang | Heft 88 | März 2021



©Christoph Ortner

## EFQM Global Award 2021

„Bei uns sind Menschen in den besten Händen“

GGZ mit beehrtem internationalen Qualitätspreis für KundInnenorientierung ausgezeichnet

Herausragende Unternehmensführung, innovative, kundenorientierte Konzepte, Strategien und Produkte sowie eine agile Unternehmenskultur – all das sind die Kriterien, die im Rahmen des EFQM Global Awards berücksichtigt werden. Diesen hohen Anforderungen stellten sich die Geriatrischen Gesundheitszentren der Stadt Graz und wurden beim bedeutendsten internationalen Wettbewerb für Unternehmensqualität („Qualitäts-Oskar“) mit dem beehrten Preis für KundInnenorientierung mit der höchsten Kategorie, der 7-Sterne Bewertung, ausgezeichnet. Die GGZ zählen damit zu den internationalen Aushängeschildern und führenden Kompetenzzentren für Altersmedizin und Pflege.

### Internationaler Qualitäts-Preis mit den höchsten Anforderungen

In Fußball-Dimensionen ist die Teilnahme am EFQM Global Award wohl vergleichbar mit einer Teilnahme bei einer Champions League. So haben sich in diesem Jahr europaweit nur 12 Unternehmen aus den verschiedensten Branchen für das Finale der Qualitätsschampions qualifiziert.

### Auszeichnung für herausragende Leistungen im Bereich der KundInnenorientierung

Die GGZ wendet das international führende Qualitätsmanagement-Modell bereits seit 2014 an – und das mit bemerkenswertem Erfolg. Die hochkarätige Jury aus europäischen Spitzenmanagern

zeichnete die GGZ mit der begehrten Auszeichnung „Herausragende Leistung für KundInnenorientierung“ (im originalen englischen Wortlaut „Outstanding Achievement for Customer Centricity“) aus. Aufgrund der vorherrschenden Pandemie erfolgte die Verleihung zum ersten Mal in der Geschichte im Rahmen einer Online-Gala.

*„Unser Ziel ist es, eine bedarfsgerechte, innovative und zukunftsweisende Versorgung für unsere PatientInnen und BewohnerInnen sicherzustellen und damit auch einen sichtbaren Mehrwert für die Gesellschaft zu erzielen. Heute hier stehen zu dürfen, ist das Ergebnis einer großen Vision und systematischer 20-jähriger Arbeit mit einem hochmotivierten Team. Wir nehmen diese Auszeichnungen mit enormer Freude, aber auch mit großer Demut entgegen.“*, so Dr. Gerd Hartinger in einem ersten Statement.

Auch Bürgermeister Mag. Siegfried Nagl gratulierte den GGZ zu dieser außerordentlichen Leistung: *„Mich erfüllt diese Auszeichnung mit großem Stolz. Gerade in Zeiten, in denen Pflege und Gesundheitsdienstleistungen zum einen immer wichtiger werden, zum anderen aber durch die Corona-Pandemie zusätzlich enormen Herausforderungen ausgesetzt sind, bedeutet dieser Award, dass wir in der Menschenrechtsstadt Graz mit dem engagierten Team der GGZ unter Professor Hartinger bestens unterwegs sind. Schon 2017 hat es eine EFQM-Auszeichnung gegeben. Man hat sich auf diesen Lorbeeren sichtlich nicht ausgeruht!“*



Internationaler Qualitätspreis, „EFQM Global Award“ in der Kategorie KundInnen für das hochmotivierte Team der GGZ  
Der begehrte Preis für KundInnenorientierung in der höchsten Kategorie, der 7-Sterne Bewertung, für die GGZ  
©Christoph Ortner

### **Rigoroses Qualitätsprüfungsverfahren**

Alle Bewerber des EFQM Global Award durchlaufen im Vorfeld ein rigoroses Auswahlverfahren. Im Rahmen von Online-Rundgängen und 60 Videokonferenzen durchleuchtete das sechsköpfige Assessoren-Team Strukturen und Prozesse der GGZ auf allen Ebenen. Im Zuge des Assessments wurden persönliche Interviews mit rund 90 MitarbeiterInnen (rund 15 % aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) geführt. Ziel des Assessments ist es, den Teilnehmern ein Feedback über die Unternehmensqualität sowie Empfehlungen für Weiterentwicklungen zu geben.

### **Exzellente Rückmeldung der Assessoren**

Bereits am Ende der Assessmentwoche stellten die Assessoren den GGZ ein hervorragendes Zeugnis aus: Der spanische Lead-Assessor Julio González Bedia war beeindruckt von den GGZ: *„Bei uns sind Menschen in besten Händen - so ein nachhaltiges und abgestuftes Produktportfolio ist einzigartig und bietet eine herausragende Behandlung und Pflege für geriatrische Menschen in Graz und weit darüber hinaus.“*

Ein nachhaltiger Eindruck, der sich auch in der Rückmeldung des EFQM-CEO Russel Longmuir widerspiegelte: *„Die GGZ sind eine exzellente Organisation und haben eine starke und vor allem zukunftsorientierte Strategie. Sie gelten als eine wegweisende Organisation in ihrem Sektor und*

*haben stets den Kundennutzen im Fokus.“ so im Rahmen der feierlichen Verkündung.*

*Für Rückfragen wenden Sie sich bitte an:*

*[Geriatrische Gesundheitszentren der Stadt Graz](#)*

***Verena Matz BA MA**, Strategische Operative Planung | +43 316 7060 1003*

***DI (FH) Martin Orehovec**, Qualitäts- und Projektmanagement | +43 316 7060 1070*