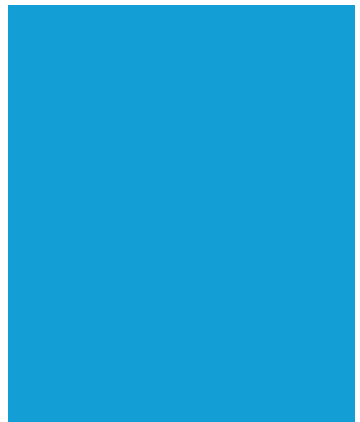


Städtisches Krankenhaus Pirmasens gGmbH

kompetent - freundlich - nah

Städtisches Krankenhaus Pirmasens gGmbH

UNTERNEHMENSLEITLINIEN





PRÄAMBEL

Das Sozial- und Gesundheitswesen ist zur Zeit in einem tiefgreifenden Wandel begriffen, dessen Anforderungen sich das Städtische Krankenhaus Pirmasens aktiv stellen will.

Die zahlreichen Veränderungen wie

- neue gesetzliche Regelungen
- steigende Qualitätsansprüche
- steigender Kostendruck
- steigende Anforderung an Wirtschaftlichkeit
- wachsende Konkurrenz unter den Krankenhäusern
- immer anspruchsvollere Patienten

erfordern die ständige Verbesserung sowie eine bessere Integration aller Leistungen in unserem Hause.

Die Unternehmensleitlinien dienen dem Städtischen Krankenhaus Pirmasens als verbindlicher Orientierungsrahmen, um den wachsenden Anforderungen an das Krankenhaus gerecht zu werden. Gleichzeitig erhalten die Mitarbeiter* durch diese Leitlinien eine gemeinsame Zielsetzung.

*Der Lesefreundlichkeit halber wurde die männliche Schreibform gewählt. Selbstverständlich sind aber auch Mitarbeiterinnen, Patientinnen und Kundinnen gemeint.

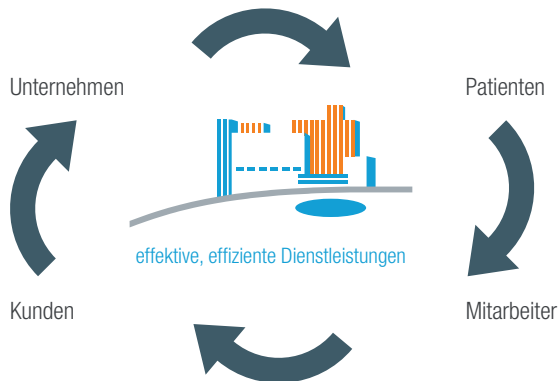
Alle Mitarbeiter des Städtischen Krankenhauses Pirmasens sind den Inhalten der Leitlinien verpflichtet, sie setzen die Werte und Grundsätze, die in den Leitlinien verankert sind, in einem systematischen Verbesserungsprozess um und entwickeln sie weiter.

Die Erstellung der Leitlinien für das Städtische Krankenhaus Pirmasens erfolgte aus dem Gefühl heraus, neben der erreichten Modernisierung und Erweiterung des Leistungsangebotes auch intern eine konstante Verbesserung der Abläufe, der Zusammenarbeit und der Qualität der Leistungserbringung zu erzielen. Weiteres Ziel ist es, mit Hilfe der Leitlinien und ihrer Umsetzung eine kontinuierliche Verbesserung des Betriebsklimas und der Motivation der Mitarbeiter zu erreichen, indem alle Beteiligten über eine möglichst große Orientierung bezüglich der Unternehmensziele verfügen und so eigenständig ihre jeweilige Verantwortung wahrnehmen können.

Insgesamt tragen die Leitlinien und die daraus folgenden Veränderungsmaßnahmen dazu bei, die Chancen unseres Krankenhauses am Gesundheitsmarkt der Region deutlich zu steigern und die Erfüllung des Versorgungsauftrages als Haus der Grund- und Regelversorgung zu optimieren. Dies dient der Zukunftsorientierung des Unternehmens ebenso wie der Sicherheit der damit verbundenen Arbeitsplätze.

Wesentliches Anliegen dieser Leitlinien ist die Verknüpfung von Patienten-, Kunden-, Mitarbeiter- und Unternehmenszielen. Damit verwirklicht das Städtische Krankenhaus Pirmasens die notwendigen Voraussetzungen für ein zeitgemäßes und marktfähiges Dienstleistungsunternehmen.

DAS SPANNUNGSFELD DER UNTERNEHMENSENTWICKLUNG



Daher beziehen sich die Leitlinien auf die Aspekte:

- unser Unternehmen
- unsere Patienten und Kunden
- unsere Leistungen
- unsere Mitarbeiter
- unsere Führungskräfte
- unsere Kommunikationskultur

Das Städtische Krankenhaus Pirmasens setzt sich dafür ein, mit den Leitlinien die Arbeitsbedingungen für die Mitarbeiter zu optimieren und insgesamt eine effektive, effiziente Dienstleistung sowie die umfassende Nutzung der wirtschaftlichen und sonstigen Ressourcen im Unternehmen zu erzielen.

Die Leitlinien wurden im Zeitraum von Oktober 1999 bis Februar 2000 entwickelt. Die Mitarbeiter und Führungskräfte verschiedener Berufsgruppen des Städtischen Krankenhauses Pirmasens, die diese Leitlinien als verbindlichen Rahmen erarbeitet haben, sind sich bewusst, dass die erfolgreiche Umsetzung der Leitlinien von einem gegenseitigen Vertrauensvorschuss zwischen Führungskräften und Mitarbeitern getragen sein muss.

LEITLINIEN DES UNTERNEHMENS

Ausgangspunkt für die Erschließung weiterer Marktpotenziale und unsere zukunftsorientierte Entwicklung ist die Zufriedenheit unserer Patienten und Kunden. Diese Zufriedenheit erreichen wir, indem wir die individuelle Gestaltung der Beziehung zu unseren Patienten zum Kernpunkt unserer Leitlinien und Veränderungsziele machen.

Unser oberster Grundsatz lautet:

Unser kontinuierlicher Veränderungsprozess stellt die Gestaltung der individuellen Beziehung zu den Patienten in den Mittelpunkt und richtet alle weiteren Unternehmensziele daran aus.



1. WER WIR SIND UND WAS WIR ANBIETEN – DIE STÄDTISCHE KRANKENHAUS PIRMASENS GGMBH

Wir sind ein Krankenhaus der Grund- und Regelversorgung mit 12 Hauptfachabteilungen.

In den letzten Jahren haben wir uns zu einem wichtigen diagnostischen, therapeutischen und pflegerischen Dienstleistungszentrum der Südwestpfalz entwickelt.

Unser Haus ist hervorragend ausgestattet und verfügt über ein sehr breites Leistungsangebot. Dies bezieht sich auf die bauliche Substanz, auf die Art und Weise der medizinischen und pflegerischen Versorgung sowie auf die gute technische Ausstattung und den Service.

Unser Dienstleistungsangebot gestalten wir so, dass es auch individuellen Ansprüchen genügt. Die Qualität unseres Krankenhauses lässt sich an hohen Standards messen. Selbstverständlich werden unsere Leistungen nicht nur unter Beachtung wirtschaftlicher Gesichtspunkte, sondern auch nach ökologischen Kriterien erbracht.

Unser Diagnostik- und Leistungsangebot machen wir sowohl intern transparent als auch für die Patienten und andere medizinische Einrichtungen.

Unter Innovation verstehen wir sowohl die kontinuierliche Weiterbildung unserer Mitarbeiter und die Anschaffung neuer Geräte und Instrumente als auch die ständige Entwicklung moderner Steuerungs- und Entscheidungsstrukturen. Für sach- und personalbezogene Zukunftsplanungen nutzen wir das Wissen und die Erfahrung unserer Mitarbeiter.

Unser Krankenhaus ist ein lernfähiges, veränderungsbereites und innovatives Unternehmen, das sich an wirtschaftlichen Grundsätzen orientiert.

Für die Beachtung der wirtschaftlichen Grundsätze unter Berücksichtigung aktueller Veränderungen werden kurz-, mittel- und langfristig Ziele formuliert.

Nach dieser gemeinsamen Maxime handeln wir und besinnen uns dabei auf die interne Kultur des Miteinanders.

[Unser Krankenhaus kann nur so gut sein wie die Umgangskultur miteinander!](#)

2. UNSERE PATIENTEN

Unsere Patienten sind gesunde oder kranke Menschen mit individuellen Ansprüchen. Wir sehen sie als Kunden an, denen wir unsere Dienstleistungen anbieten.

In unserem Krankenhaus stehen die Patienten als Menschen im Mittelpunkt unseres täglichen Handelns.

Wir erbringen alle Leistungen für unsere Patienten innerhalb eines individuellen Behandlungs- und Kommunikationskonzeptes.

Die Behandlung orientiert sich an den Bedürfnissen des Patienten:

- Wir treten mit dem Patient ein in einen kontinuierlichen Kommunikationsprozess über den gesamten Zeitraum der Behandlung.
- Wir beziehen den Patient gleichberechtigt und vollwertig in die Zielabsprachen für Diagnostik und Behandlung ein.
- Wir unterstützen den Patient, damit er in der komplexen und komplizierten Situation der Behandlung den Überblick behält.
- Wir klären den Patient auf über die Notwendigkeiten und Konsequenzen von Diagnostik, Behandlung und Pflege. Hierzu gehört beispielsweise auch die Aufklärung über mögliche Schmerzen sowie über Nutzen und Risiken verschiedener Untersuchungs- und Behandlungsmethoden.
- Wir gehen mit persönlicher Betreuung und Zuwendung ein auf die verschiedenen Schweregrade und Phasen der spezifischen Krankheitsbilder und stimmen das jeweils Erforderliche individuell ab.
- Wir bieten ein Umfeld, in dem der Patient sich wohlfühlen kann und ein angenehmes Ambiente erfährt.
- Wir machen dem Patient ein breit gefächertes Dienstleistungsangebot. Dieses wird mit seinen Erwartungen abgestimmt und bezieht sich sowohl auf medizinische Leistungen als auch auf den Service.
- Wir bieten dem Patient transparente Informationen hinsichtlich des Angebotes, das bei uns zur Verfügung steht, wie etwa Schwangerschaftsgymnastik.
- Wir besinnen uns für unsere Patienten auf unsere „alten“ Tugenden und begegnen ihnen mit Höflichkeit, Zuverlässigkeit, Aufmerksamkeit und Diskretion.

Unser Ziel ist die Abstimmung von Diagnose-, Behandlungs- und Pflegeprozessen mit Koordination und Integration aller Leistungen, orientiert an anerkannten Ablauf- und Qualitätsstandards. Dies setzt die kontinuierliche Kommunikation mit den Patienten ebenso voraus wie die Leistungserbringung nach interdisziplinär vereinbarten Behandlungskonzepten.

3. UNSERE MITARBEITER

Unsere Mitarbeiter sind Menschen, die Freude an der Arbeit haben und aktiv Verantwortung übernehmen. In unserem Haus wird ein kollegialer Umgang mit persönlicher Wertschätzung des jeweils anderen gepflegt.

Als lern- und leistungsbereite Persönlichkeiten, die sich mit den Leitlinien identifizieren, sind unsere Mitarbeiter qualifiziert, motiviert und kritikfähig. Zudem pflegen sie Tugenden wie Respekt, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Kollegialität.

Motivierte Mitarbeiter, die sich durch Einsatz und Leistung auszeichnen, werden bei uns gezielt gefördert. Hierzu gehören regelmäßige Mitarbeitergespräche, in denen Zielabsprachen und Karriereplanungen stattfinden.

Unsere Mitarbeiter sind bereit, ihr tägliches Handeln nach den Leitlinien auszurichten, sich daraufhin zu prüfen und prüfen zu lassen. Sie fühlen sich sowohl ihrer Eigenständigkeit als auch der Zusammenarbeit verpflichtet.

Alle Mitarbeiter kümmern sich bewusst um ihre eigene Weiterbildung. Als Voraussetzung hierfür stellen Unternehmensleitung und Führungskräfte die dafür notwendigen Strukturen und Weiterbildungsmöglichkeiten in Abstimmung mit den Unternehmenszielen bereit und gewährleisten deren Umsetzung.

Hierzu gilt das Motto auch für neue Mitarbeiter:

„Drum prüfe, wer sich an uns bindet, ob er sich auch im Leitbild findet.“

Die Auswahl der Mitarbeiter für unser Krankenhaus erfolgt systematisch und qualifiziert. Neue Mitarbeiter werden aufgabengerecht eingearbeitet.

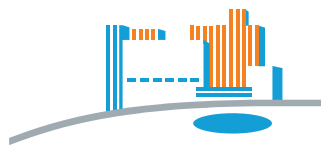
4. UNSERE FÜHRUNGSKRÄFTE

Führung bedeutet, das Unternehmen dynamisch zu entwickeln und so immer wieder auf die Zukunft auszurichten. Die Führungskräfte formulieren auf der Basis der gemeinsamen Unternehmensstrategie Zielvorgaben und machen diese den Mitarbeitern transparent. Sie organisieren Betriebsabläufe und Qualifikation so, dass die Mitarbeiter die ihnen gestellten Aufgaben erfolgreich erfüllen können.

Unsere Führungskräfte führen die Mitarbeiter nach einheitlichen Grundsätzen und sind ihnen in jeder Hinsicht Vorbild!

- Sie identifizieren sich mit dem Unternehmen und orientieren sich in ihrer Arbeit an den Leitlinien und den vereinbarten Unternehmenszielen.
- Sie verfügen neben den fachlichen Voraussetzungen über die notwendigen Managementkenntnisse.
- Sie fördern Kritik- und Teamfähigkeit, sorgen für ein konstruktives Konfliktmanagement und sind selbst kritik- und teamfähig.
- Sie betreiben systematische Personalentwicklung. Ihr Ziel ist es, die Mitarbeiter zur größtmöglichen Eigenständigkeit – bezogen auf ihre Aufgabe – zu führen. Dazu gehört, mit den Mitarbeitern regelmäßig deren Leistung und Entwicklung zu besprechen.
- Sie sorgen dafür, dass die individuellen Leistungen der Mitarbeiter anerkannt werden.
- Sie beteiligen ihre Mitarbeiter an den Entscheidungsprozessen, die deren Fachbereich betreffen. Sie sorgen für eine rechtzeitige, gezielte und systematische Information und Kommunikation.
- Sie klären mit neuen Mitarbeitern deren Einarbeitungs- und Weiterbildungsbedarf.

Da die Führungskräfte zugleich Mitarbeiter des Hauses sind, messen sie sich selbstverständlich auch an den Kriterien, die für alle Mitarbeiter gelten.



Städtisches Krankenhaus Pirmasens gGmbH

kompetent - freundlich - nah

Städtisches Krankenhaus Pirmasens gGmbH

Pettenkoferstraße 22 • 66955 Pirmasens

Telefon: 06331/714-0 • Telefax: 06331/714-1023

E-Mail: info@kh-pirmasens.de

Internet: www.kh-pirmasens.de