

# Unser Leitbild

- 1. Patientenzufriedenheit**
- 2. Respektvoller Umgang und Kollegialität**
- 3. Ethisches Handeln und Orientierung an Werten**
- 4. Organisation der Arbeit**
- 5. Verantwortung der Führungskräfte**
- 6. Außenwirkung der Häuser**



# Präambel

Zum 07.09.2016 haben sich das St. Christophorus-Krankenhaus in Werne und das Klinikum Lünen - St.-Marien-Hospital in Lünen zu dem gemeinsamen Unternehmen „Katholisches Klinikum Lünen/Werne GmbH“ zusammengeschlossen. Der Zusammenschluss fand mit dem Ziel statt, die Eigenständigkeit und das Selbstverständnis der Einrichtungen zu erhalten und zu stärken sowie - soweit möglich und sinnvoll - die positive medizinisch-pflegerische und wirtschaftliche Entwicklung der Partner und ihre jeweiligen Stärken zu bündeln und gemeinsam zu nutzen.

Die beiden Krankenhäuser sind geprägt von ihrer Verwurzelung in der katholischen Kirche und schauen auf eine lange Tradition zurück. Sie stehen bewusst in dieser Tradition und verstehen den christlichen Glauben als Motivationsquelle und als Orientierung für ihre Arbeit. Im Zentrum steht für uns das Gebot der Nächstenliebe. Was heute damit konkret gemeint sein soll, ist Inhalt dieses Leitbildes. Es beschreibt Leitlinien, vergleichbar den Leitplanken einer Autobahn: Sie sind breit genug, um Eigenständigkeit Raum zu geben und weisen dennoch in eine klare Richtung. Dabei hat unser Leitbild eine doppelte Ausrichtung: Sowohl die Patienten als auch die Mitarbeiter unserer Einrichtungen sollen bei uns „mehr Mensch werden“<sup>1</sup> können.

Wir wollen ein Klima schaffen, in dem kranke Menschen gesund werden können und unsere Mitarbeiter sich gerne einbringen.

Das Leitbild entfaltet dann seine Wirkung, wenn es von allen Mitarbeiterinnen<sup>2</sup> und Mitarbeitern als Selbstverpflichtung angenommen und im Alltag umgesetzt wird.

Es soll für alle, die unsere Dienste in Anspruch nehmen oder in unseren Krankenhäusern beschäftigt sind, erkennbar und überprüfbar sein.

<sup>1</sup> Johannes Paul II, Laborem exercens II, 9.

<sup>2</sup> Aus Gründen einer besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf die doppelte Schreibweise (männlich/weiblich) verzichtet, in jedem Fall ist dabei jedoch implizit auch die entsprechende weibliche Form gemeint.

## Impressum

**Herausgeber:**

Katholisches Klinikum Lünen/Werne GmbH,  
Geschäftsführung: Axel Weinand & Michael Goldt

**Konzeption /Redaktion:**

Die Leitbildgruppe aus Mitarbeitern der Krankenhäuser Lünen und Werne

**Layout:**

Arno Weber, Abt. Grafik/Öffentlichkeitsarbeit in Werne

**Druck:**

B&B Druck, Hamm

**September 2017**

# Leitlinie 1

## Patientenzufriedenheit

Wir nehmen unsere Patienten und deren Angehörige mit ihren gesundheitlichen Problemen, Sorgen und Ängsten ernst.

Sie sollen spüren, dass wir alles tun, um sie bestmöglich zu behandeln, zu pflegen und fürsorglich zu betreuen.

### 1. Patientenzufriedenheit

In der Praxis bedeutet das für uns zum Beispiel:

#### I. Im persönlichen Verhalten

1. Wir begrüßen unsere Patienten persönlich und sprechen sie mit Namen an. Wir stellen uns persönlich mit Namen und Funktion vor.
2. Wir informieren unsere Patienten über den Stationsablauf. Der Patient und dessen Angehörige können nachvollziehen, wer auf ärztlicher und pflegerischer Seite Ansprechpartner ist.
3. Wir reden mit unseren Patienten, nicht über sie. Wir bemühen uns um eine Sprache, die unsere Patienten verstehen.
4. Wir informieren den Patienten verständlich über seine Krankheit und den Verlauf seiner Behandlung und zeigen ihm mögliche Behandlungsalternativen auf.
5. Wir sind sensibel für besondere Bedürfnisse der Patienten wie z. B. Schlafrhythmus, Essensvorlieben, religiöse Bedürfnisse usw. und versuchen soweit wie möglich darauf einzugehen.
6. Wir organisieren unsere Arbeit so, dass Patienten, die besondere Zuwendung benötigen, diese auch erhalten. Dabei sind wir uns bewusst, dass die Wünsche der Patienten und Angehörigen nicht immer in vollem Maße erfüllt werden können.

#### II. In der Gesamtorganisation

1. Wir verbessern unser Aufnahmemanagement stetig, damit die stationäre Aufnahme für unsere Patienten möglichst reibungslos und unaufgeregert abläuft. Wir sorgen für eine gute Organisation bei der Entlassung, dazu gehören z. B. Hilfen zur Sicherstellung einer häuslichen Versorgung, die Überleitung in eine Pflegeeinrichtung / Anschlussheilbehandlung oder in die haus- bzw. fachärztliche Weiterbehandlung.
2. Wir nutzen die Methoden der modernen Schmerztherapie, sodass der Patient unabhängig von seiner Erkrankung schmerzarm bleibt.
3. Wir bieten unseren Patienten seelsorgerliche und psychologische Beratung und Betreuung an. Darüber hinaus existieren beratende und begleitende Dienste (z. B. Diabetesberatung, Suchtberatung, Selbsthilfegruppen, etc.).
4. Wir kümmern uns in besonderem Maße um demente Patienten und entwickeln hierfür entsprechende Konzepte. Für Ärzte und Pflegende werden spezielle Schulungen für den Umgang mit demenziell veränderten Patienten angeboten.
5. Wir investieren im Rahmen der uns zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel kontinuierlich in die medizinische Infrastruktur und in die Modernisierung der Stationen und Funktionsbereiche.
6. Wir legen bei der Behandlung unserer Patienten besonderen Wert auf Krankenhaushygiene und Patientensicherheit. Wir verpflichten uns, Vorgaben zum hygienischen Arbeiten und zur Patientensicherheit umzusetzen und bei deren Weiterentwicklung mitzuwirken.

# Leitlinie 2

## Respektvoller Umgang und Kollegialität

Wir gehen unabhängig von Berufsgruppe und Stellung im Krankenhaus respektvoll und freundlich miteinander um.

Jeder Mitarbeiter erlebt Wertschätzung und kann seine besonderen Stärken und Fähigkeiten einbringen.

Im täglichen Miteinander sind Anerkennung und gegenseitige Hilfestellung für uns selbstverständlich.

## 2. Respektvoller Umgang und Kollegialität

In der Praxis bedeutet das für uns zum Beispiel:

1. Wir pflegen untereinander einen freundlichen Umgangston und zeigen Interesse füreinander.
2. Wir geben uns gegenseitig positive Rückmeldung, besonders wenn etwas gut gemacht wurde oder eine schwierige Situation gemeistert wurde.
3. Wir benennen Kritikpunkte im direkten Gespräch, nicht hinter dem Rücken des Betroffenen oder vor Dritten. Wir suchen nicht Schuldige, sondern Lösungen. Wer kritisiert wird, nimmt dies nicht als persönliche Kränkung, sondern als Möglichkeit zur persönlichen oder fachlichen Weiterentwicklung an.
4. Wir können Anliegen oder Probleme offen ansprechen und werden gehört. Die Beteiligten suchen dann nach Lösungen, die die unterschiedlichen Interessen berücksichtigen.
5. Wir fördern besondere Projekte und Veranstaltungen, bei denen sich Mitarbeiter in offener Atmosphäre begegnen können und ein Austausch zwischen den unterschiedlichen Abteilungen und Berufsgruppen ermöglicht wird.
6. Wir können in unseren Teams und Arbeitsgruppen bei erkennbarem Bedarf Supervision oder andere Formen einer Begleitung in Anspruch nehmen.

# Leitlinie 3

## Ethisches Handeln und Orientierung an Werten

Wir orientieren uns in unserem Handeln im Krankenhaus in allen Bereichen an christlichen Werten.

### 3. Ethisches Handeln und Orientierung an Werten

In der Praxis bedeutet das für uns zum Beispiel:

1. Wir sehen die Seelsorge an Patienten und Angehörigen als integralen Bestandteil der Arbeit in unseren Häusern und unterstützen diese aktiv.
2. Wir legen besonders großen Wert auf ein würdiges Sterben und ein angemessenes Abschied-Nehmen durch die Angehörigen.
3. Wir achten das Selbstbestimmungsrecht der Patienten und nehmen deren Patientenverfügungen ernst. Wir führen ethische Fallbesprechungen durch. Grundsätzliche ethische Fragen klären wir im Rahmen eines Ethikkomitees.
4. Wir bringen Patienten aus anderen Religionsgemeinschaften und Kulturkreisen Achtung und Respekt entgegen. Hierfür werden entsprechende Fortbildungsveranstaltungen für interessierte Mitarbeiter angeboten.
5. Wir sind bewusst offen für die religiöse Dimension menschlichen Lebens. Das zeigt sich vor allem in unseren Begegnungen und Gesprächen, wird aber auch ganz praktisch deutlich, z. B. durch Gottesdienste und andere spirituelle Angebote, durch religiöse Symbole auf den Fluren und in den Krankenzimmern, etc.

# Leitlinie 4

## Organisation der Arbeit

**Wir organisieren unsere Arbeit für alle Beteiligten im Ablauf klar, effizient und transparent.**

**In unserem Aufgabenbereich übernehmen wir Verantwortung und zeigen Eigeninitiative.**

### 4. Organisation der Arbeit

In der Praxis bedeutet das für uns zum Beispiel:

1. Wir arbeiten neue Mitarbeiter anhand eines strukturierten Konzeptes ein.
2. Wir streben für Standard-Abläufe einheitliche Vorgehensweisen, Leitlinien und Verfahren an, die in ein Qualitätsmanagement integriert werden. Damit soll eine effektive Nutzung der vorhandenen Ressourcen (Zeit, Personal, Mittel) ermöglicht werden.
3. Wir führen innerhalb der Teams Besprechungen durch. Die hierbei getroffenen Absprachen halten wir ein.
4. Wir arbeiten aktiv an der Optimierung der Zusammenarbeit zwischen unterschiedlichen Teams, Abteilungen und Berufsgruppen. Dazu gehören z. B. interdisziplinäre Besprechungen und Projektgruppen.
5. Wir nutzen das vorhandene Beschwerdemanagement, um Verbesserungspotentiale zu erkennen und in die Tat umzusetzen. Wir entwickeln und nutzen Meldesysteme für kritische Vorfälle, um die Patienten- und Mitarbeitersicherheit zu erhöhen.
6. Wir verpflichten uns zu ständiger Fortbildung in unseren Aufgabenbereichen. Es besteht ein Konzept, um den Mitarbeitern eine individuell abgestimmte und bedarfsgerechte Fort- und Weiterbildung zu ermöglichen. Mitarbeiter, die an einer Fortbildung teilgenommen haben, geben ihr Wissen an die anderen Mitarbeiter des Teams weiter.
7. Wir gehen in unserer täglichen Arbeit mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen verantwortungsbewusst um und handeln wirtschaftlich.
8. Unsere Krankenhäuser fördern die Gesundheit der Mitarbeiter und verfügen über Kompetenzen, um Mitarbeiter bei der Bewältigung von persönlichen Krisen zu unterstützen. Wir nutzen bei Bedarf die Angebote des betrieblichen Gesundheitsmanagements.

# Leitlinie 5

## Verantwortung der Führungskräfte

Wir Führungskräfte verbinden auf allen Ebenen fachliche Qualität, zielorientiertes Management und vertrauensvolle Mitarbeiterführung miteinander.

Wir begegnen unseren Mitarbeitern mit Respekt und erwarten dies auch von unseren Mitarbeitern.

## 5. Verantwortung der Führungskräfte

In der Praxis bedeutet das für uns zum Beispiel:

1. Führung ist für uns Vertrauenssache. Die Mitarbeiter können auf die Verlässlichkeit der Führungskräfte bauen. Ebenso respektieren die Mitarbeiter die besondere Verantwortung der Führungskräfte. Die Führungskräfte können sich darauf verlassen, dass jeder Mitarbeiter für seinen Bereich Verantwortung übernimmt und die Aufgaben selbstverantwortlich erledigt.
2. In allen Bereichen und auf allen Ebenen sind die Führungsstrukturen klar geregelt und die Entscheidungskompetenzen eindeutig festgelegt. Wer Verantwortung trägt, kann und muss entscheiden und kann die Loyalität seiner Mitarbeiter für seine Entscheidung erwarten.
3. Eine zentrale Aufgabe von Führung ist es, gemeinsam mit ihren Mitarbeitern Ziele zu erreichen. Dabei berücksichtigen die Führungskräfte angemessen die Ziele der Krankenhäuser und die Interessen ihrer Mitarbeiter und sorgen für einen konstruktiven, fairen Interessenausgleich.
4. Führungskräfte fördern die Stärken ihrer Mitarbeiter, insbesondere durch positives Feedback und konstruktive Kritikgespräche.
5. In Entscheidungsprozesse werden die Kompetenzen und das Fachwissen der Betroffenen im Vorfeld mit eingebunden. Die Führungskräfte informieren ihre Mitarbeiter deshalb rechtzeitig über Veränderungen und erklären die Hintergründe für anstehende Entwicklungen und Entscheidungen.
6. Es finden gezielte Fortbildungen für Führungskräfte statt, um deren Führungskompetenzen zu fördern.

# Leitlinie 6

## Außenwirkung der Häuser

Wir kommunizieren unser Leistungsangebot und unsere christlichen Werte kontinuierlich und umfassend nach außen.

Damit schaffen wir Vertrauen in die fachliche und menschliche Qualität unserer Arbeit.

## 6. Außenwirkung der Häuser

In der Praxis bedeutet das für uns zum Beispiel:

1. Wir sind die entscheidenden Werbeträger für unsere beiden Krankenhäuser. Wir stellen sie nach außen positiv dar und setzen uns in der Öffentlichkeit für sie ein. Notwendige Kritik äußern und bearbeiten wir intern.
2. Wir fühlen uns mit unseren Häusern eng verbunden. Um diese Verbundenheit weiter zu fördern, werden wir über das Leistungsspektrum, die Stärken und Erfolge und die besonderen Herausforderungen informiert.
3. Die ärztlichen Leistungsträger pflegen Kontakt zu den niedergelassenen Ärzten im Umfeld und stellen ihre Leistungen für Patienten in attraktiver Weise dar.
4. Über unterschiedliche Medien und Veranstaltungen wird ein Einblick in die Häuser ermöglicht und das Vertrauen geschaffen, in den beiden Häusern als Patient gut aufgehoben zu sein. Dazu zählen Veröffentlichungen in der Tagespresse und in Radio und Fernsehen, der Gesundheitsdialog in Lünen, Gesundheitswoche in Werne, der Tag der offenen Tür, Patientenseminare, und vieles mehr.
5. Der Internetauftritt der Häuser wird vereinheitlicht, ständig aktualisiert und an die Möglichkeiten der neuen Medien angepasst.



 Klinikum Lünen  
**St.-Marien-Hospital**

St.-Marien-Hospital  
Altstadtstraße 23 · 44534 Lünen  
Telefon: 02306 77-0  
E-Mail: [info@klinikum-luenen.de](mailto:info@klinikum-luenen.de)  
Internet: [www.klinikum-luenen.de](http://www.klinikum-luenen.de)

**ST. CHRISTOPHORUS-**  
KRANKENHAUS WERNE



St. Christophorus-Krankenhaus  
Am See 1 · 59368 Werne  
Telefon: 02389 787-0  
E-Mail: [info@krankenhaus-werne.de](mailto:info@krankenhaus-werne.de)  
Internet: [www.krankenhaus-werne.de](http://www.krankenhaus-werne.de)