

Das Leitbild

Unser Krankenhaus soll auch in Zukunft zu den führenden Häusern in der Region gehören. In diesem „Leitbild“ sind dazu die wichtigsten Schlüsselfaktoren genannt.

Das „Leitbild“ drückt unser gemeinsames Verständnis von „Qualität“ aus und zeigt in wichtigen Feldern die Richtung unserer Entwicklung an.

1. Patientinnen und Patienten stehen im Zentrum unseres Denkens und Handelns. In unserem Krankenhaus werden die Patientinnen und Patienten stets nach neuesten medizinischen Gesichtspunkten - entsprechend des Versorgungsauftrages - aktuellem Fachwissen und Können kompetent, verantwortungsbewusst und sorgsam behandelt und betreut.
2. Unsere Patienten erwarten von uns individuelle, freundliche und fachkompetente Behandlung. Diese Erwartung wollen wir gemeinsam bestmöglich erfüllen. Wir wollen nicht nur zufriedene, sondern begeisterte Patienten. Durch die tägliche, spürbare Erfüllung unserer immer wieder zu überprüfenden QM/UM-Ziele tragen wir gemeinsam zum Erfolg des Krankenhauses bei.
3. Die Sicht unserer Patienten (Kunden) auf unsere Arbeitsabläufe und Ergebnisse ist für uns ein wichtiger Gradmesser für das Streben nach umfassender Qualität. Regelmäßige Patientenbefragungen bilden daher einen wichtigen Bestandteil unserer Unternehmenskultur.
4. Die einweisenden Ärzte vertrauen uns ihre Patientinnen und Patienten zur Weiterbehandlung an. Dieses Vertrauen wollen wir rechtfertigen durch enge Zusammenarbeit, zeitnahe, fundierte Rückmeldungen der Behandlungsergebnisse und kontinuierliches Anbieten als Ansprechpartner bei Rückfragen.
Einweisende Ärzte sollen ihre Patienten auch telephonisch anmelden können, damit sie liebevoll empfangen werden und damit eine optimale Bettenplanung erfolgen kann.
5. Die Kostenträger verwalten die Beiträge ihrer Mitglieder und stellen dem Kreiskrankenhaus Wörth finanzielle Ressourcen zur Verfügung. Wir verpflichten uns, diese wirtschaftlich einzusetzen, um für unsere Patienten größtmöglichen Nutzen zu erzielen. Zum Wirtschaftlichkeitsgebot gehören auch Strategien, Fehlbelegungen zu vermeiden und die Verweildauer unserer Patienten während der Visiten zu überprüfen, ohne Einbußen an medizinischer Qualität. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden regelmäßig über die Leistungszenterrechnung informiert.

6. Jeder Mitarbeiter - ungeachtet unterschiedlicher Berufsqualifikationen - ist gleich wichtig bei der Umsetzung von Versorgungs- und Dienstleistungsqualität. Ein gesundheitsfördernder Umgang mit den Patienten setzt voraus, dass sich die Mitarbeiter im KH Wörth wohl fühlen und dass sie einen positiven und offenen Umgang untereinander pflegen.
7. Wir bekennen uns dazu, Patienten- und Kundenerwartungen zu erfüllen. Nicht der Patient hat sich dem Krankenhaus anzupassen, sondern umgekehrt sind die fachlichen und organisatorischen Klinikabläufe so zu gestalten, dass die Patientenerwartungen erfüllt werden. Überlegungen und Initiativen zur Verbesserung der Arbeitsabläufe gehören deshalb auch zu den Aufgaben jedes Mitarbeiters und insbesondere jeder Führungskraft. Das Wohl der Patienten und eine konstruktive Zusammenarbeit haben Vorrang vor Abteilungs-Abgrenzungen und berufsständischem Denken.
8. Die Führungskräfte haben in ihrem täglichen Verhalten zu ermöglichen, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Zielen der Klinik identifizieren und eine positive Beziehung zu den Patienten und zu den Mitarbeitern eingehen.
9. Konflikte werden sachbezogen und konstruktiv geregelt, so dass Selbstkritik und Selbstbewertung möglich bleiben und die Auseinandersetzung mit neuen Fragen angeregt wird. Die Regelung erfolgt betriebsintern, niemals vor Patienten oder Angehörigen.
10. Bei Konflikten mit Patienten ist zu beachten, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einer stärkeren Position befinden. Auch hier gilt, dass Konflikte sachbezogen formuliert werden müssen. Sollten individuelle Grenzen und organisatorische Abläufe Konfliktursache sein, haben die Mitarbeiter die Verantwortung, diese Hintergründe den Patienten darzulegen und durch rechtzeitige Aufklärung und Gespräche mit den Patienten solche Konflikte vor ihrer Entstehung zu vermeiden.
11. Das Krankenhaus Wörth will durch qualitativ hochwertige und innovative Therapien die Gesundheit und die Lebensqualität der Patienten fördern und auf Dauer erhalten. Alle ärztlichen, pflegerischen und therapeutischen Maßnahmen sind von den Verantwortlichen im Hinblick auf die Wirksamkeit, den Nutzen und die Notwendigkeit sorgsam abzuwägen. Sie müssen den Patienten einfühlsam dialogisch begründet werden. Dabei eine Sprache zu wählen, die von den Patienten verstanden wird, ist ein wahrnehmbares Qualitätssignal besonderer Güte und auch eine juristisch unverzichtbare Notwendigkeit.
12. Unter Berücksichtigung der aktuellen Befindlichkeit des Patienten und der Pflegestandards führen die Pflegekräfte eine individuelle, patientenorientierte Tätigkeit aus. Die Pflege hat durch den intensiven Kontakt zu den Patientinnen und Patienten eine wichtige Verantwortung in der Behandlung des Patienten.
13. Die Krankenhausverwaltung stellt sich in den Dienst der Patientenorientierung, des Teamgedankens und der Identifikation der Mitarbeiter mit den Zielen des KKH Wörth.
14. Die Menschen werden sensibler für den Umgang mit den natürlichen Ressourcen. Der schonende Umgang mit der Energie gehört in den Verantwortungsbereich jedes Mitarbeiters. Der gesamte Warenkreislauf im Krankenhaus - von der Beschaffung bzw. der Ausschreibung, bis zur Entsorgung, hat nach ökologischen Kriterien zu erfolgen.
15. Die Qualität der Leistungen hängt auch ab von der Qualität eingesetzter Medizintechni-

ken, Produkte, Materialien und Dienstleistungen. Aus diesen Gründen verpflichten sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu einem sorgsamem Umgang mit den Geräten, um die Qualität langfristig zu erhalten. Darüber hinaus sind deshalb gegenüber den Lieferanten Profile zu entwickeln, um von ihnen höchste Qualität abzuverlangen.

16. Die Patienten erwarten von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern keine Fehler zu machen. Deshalb ist fehlerfreies Arbeiten von Anfang an eine wichtige Qualitätsforderung. Sollten dennoch Qualitätsabweichungen vorkommen, ist ein offener Umgang mit fehlerhaften Leistungen notwendig, um geeignete Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten.
17. In einer Zeit zunehmender internationaler Verflechtungen ist es erforderlich, dass Menschen Toleranz und Sensibilität gegenüber Werthaltungen und Normen von Personen aus anderen Kulturen üben (Sozial-, Kulturkompetenz). Kein Mensch darf aufgrund seiner Nationalität, (aber auch aufgrund seines Alters, seiner Persönlichkeit, seiner Geschlechtszugehörigkeit und seines Bildungsstandes) diskriminiert werden.
18. Umfassendes QM/UM-Management bedeutet die Schaffung und Weiterentwicklung einer Klinikorganisation, die es allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ermöglicht, jeden Tag die hohen patientenorientierten QM/UM-Ziele umzusetzen. Das Streben nach bestmöglicher Qualität wird im KKH Würth strukturell verankert. Die Klinik nimmt regelmäßig „Standortbestimmungen“ (z.B. Kundenbefragungen, interne Audits) vor, um Kennzahlen für den Umfang der kontinuierlichen Verbesserung zu erhalten und um die Managementvorgaben weiterzuentwickeln.
19. Berufliche Aus-, Fort- und Weiterbildung ist ein wichtiger Bestandteil der Unternehmenskultur, um das Wissen und Können der Mitarbeiter/innen und um ihr Qualitätsbewusstsein und den konstruktiven Umgang mit dem -Managementsystem zu fördern.
20. Das KKH Würth verpflichtet sich deshalb zu einer kontinuierlichen Verbesserung der Umweltsituation und zu einer Minimierung von Umweltbelastungen.

Wir wollen das Verantwortungsbewusstsein aller Mitarbeiter gegenüber einer gesunden Umwelt stetig fördern. Systematisch und regelmäßig überprüfen wir die von unserer Tätigkeit ausgehende Umweltbelastung. In regelmäßigen Abständen werden konkrete Ziele zur Verbesserung der betrieblichen Umweltsituation und zum Vermindern und Verhüten von Umweltbelastungen festgelegt. Diese Ziele müssen mit Zuständigkeiten, Umsetzungsfristen und Budgetangaben versehen sein.

21. Mit Hilfe unseres Umweltmanagementsystems werden wir das Erreichen und das kontinuierliche Erfüllen dieser Umweltpolitik auch einer laufenden Überprüfung unterziehen. Beim Erstellen neuer Dienstleistungen werden die Umweltauswirkungen im Voraus beurteilt und bewertet. Selbstverständlich ist für uns das Einhalten aller Umweltvorschriften und -gesetze. In regelmäßigen Abständen werden Verfahren und Maßnahmen geplant und geprüft, um für mögliche umweltschädigende Unfälle gewappnet zu sein. Wir wünschen uns in Umweltfragen auch einen Dialog mit der Öffentlichkeit. In einem jährlichen Umweltbericht stellen wir unsere Umweltsituation der Öffentlichkeit dar.