

Heilig Geist-Krankenhaus



Eine Einrichtung der Stiftung der Cellitinnen zur hl. Maria

Leitlinien – das ist uns wichtig



Cellitinnen
Der Mensch in guten Händen



Wir stellen den
Patienten in den
Mittelpunkt.



Leitlinie 1

Umgang mit den Patienten

Die PatientInnen stehen im Mittelpunkt unseres Handelns. Wir bemühen uns, respektvoll auf die individuellen Bedürfnisse einzugehen und um bestmögliche fachliche und menschliche Betreuung.

Praktisch bedeutet das für uns:

- 1.** Wenn PatientInnen unser Haus betreten, werden sie freundlich empfangen und begrüßt. An der Pforte, in der Ambulanz und auf der Station, werden sie herzlich begrüßt. Die empfangende Person stellt sich mit Name und Funktion vor und gibt die notwendigen Informationen. Die Situation und die Bedürfnisse der Patientinnen werden erfragt und wo immer möglich, wird darauf Rücksicht genommen. Um noch besser ansprechbar zu sein, tragen alle MitarbeiterInnen ein hauseigenes Namensschild.
- 2.** Die Patientinnen erhalten schnellstmöglich (schriftlich und mündlich) die notwendigen Informationen über das Krankenhaus wie z.B. Informationen über die Angebote des Hauses, den Tagesablauf, die Stationsorganisation, die Abläufe in einer Funktionsabteilung, Besuchszeiten, die Hausregeln usw.
- 3.** Alle MitarbeiterInnen achten darauf, dass der Umgangston gegenüber den PatientInnen zugewandt, freundlich und höflich ist. Dann können auch die MitarbeiterInnen erwarten, dass die PatientInnen ihnen gegenüber ein angemessenes Verhalten zeigen.

- 4.** Die PatientInnen werden an den „Schnittstellen“ von einem Bereich (z.B. Station) zu einem anderen Bereich (z.B. Funktionsabteilung) gründlich informiert, damit Angst und Unsicherheiten abgebaut werden können und sie eine konsistente Behandlung erleben.
- 5.** Die Ärzte wählen einen angemessenen Rahmen, um mit PatientInnen über ihre Erkrankung zu sprechen, bestimmte Diagnosen zu erläutern und therapeutische Maßnahmen zu erklären. Für Angehörige werden Sprechstunden eingerichtet.
- 6.** Die Selbstbestimmung und die Selbstverantwortung der PatientInnen wird gefördert. Dabei werden auch neue Möglichkeiten erprobt, um den PatientInnen eine möglichst weitgehende Selbstständigkeit und Entscheidungsfreiheit zu bewahren.
- 7.** Die Ergebnisse der fortlaufenden Patientenbefragung werden von den Abteilungsleitungen mit ihren MitarbeiterInnen ausgewertet und entsprechende Maßnahmen umgesetzt.

- 8.** Wo immer PatientInnen seelsorgerliche, psychologische oder soziale Hilfe benötigen, arbeiten Seelsorger und Sozialarbeiter mit den Ärzten, Pflegenden und Therapeuten gemeinsam daran, den Bedürfnissen der PatientInnen auch in diesen Bereichen gerecht zu werden.
- 9.** Eine Ethik-Kommission berät bei ethischen Fragestellungen, die sich aus den Möglichkeiten der modernen Medizin ergeben.
- 10.** Schwerkranke und Sterbende erhalten eine individuelle Zuwendung und Begleitung. Wir nehmen ihre besonderen Bedürfnisse und die ihrer Angehörigen und Freunde wahr und gehen darauf ein.
- 11.** Um auch langfristig eine qualitativ hochwertige und an den Leitlinien orientierte pflegerische Versorgung zu ermöglichen, unterhält der Träger eine eigene Krankenpflegeschule. Die Pflegenden im Hause und das Schulteam pflegen eine enge Kooperation. Die innerbetriebliche Fortbildung im pflegerischen Bereich wird gemeinsam organisiert.

Wir arbeiten
miteinander statt
nebeneinander.



Leitlinie 2

Umgang der MitarbeiterInnen untereinander

Als MitarbeiterInnen gehen wir – unabhängig von Stellung und Berufsgruppenzugehörigkeit – respektvoll, offen, rücksichtsvoll und ehrlich miteinander um und unterstützen uns gegenseitig.

Praktisch bedeutet das für uns:

1. Wir erwarten von allen MitarbeiterInnen, dass die Grundregeln von Respekt und Höflichkeiten auch in schwierigen Alltagssituationen eingehalten werden:

- Alle MitarbeiterInnen, PatientInnen und Besucher des Hauses werden freundlich begrüßt
- Alle MitarbeiterInnen melden sich am Telefon mit Namen
- In den offenen Arbeitsbereichen wird auf eine dezente Lautstärke geachtet
- Wir unterlassen abschätzige Äußerungen über andere MitarbeiterInnen und Abteilungen

Wir erwarten, dass alle MitarbeiterInnen ihr eigenes Verhalten beobachten und verändern, statt dies von anderen zu fordern.

2. Alle MitarbeiterInnen bemühen sich um eine positive Grundhaltung in ihrer Arbeit. Dazu trägt auch bei, dass Anerkennung ausgedrückt wird, wenn etwas gut gelaufen ist.

3. Unabhängig von der Position kann jede MitarbeiterIn bei Problemen und Irritationen das direkte Gespräch mit dem/den Betroffenen zu suchen. Dabei geht es um Lösungen, nicht um Schuldzuweisungen. Meinungsverschiedenheiten werden nicht vor Dritten (anderen MitarbeiterInnen, PatientInnen, Besuchern) ausgetragen. Notwendige Kritik wird sachlich und in angemessenem, höflichem Ton vorgebracht; verständlicher Ärger und berechtigte Kritik dürfen nicht beleidigend oder verletzend sein. Gelingt eine Konfliktlösung zwischen den Beteiligten nicht, können der unmittelbare Vorgesetzte oder auch die MAV hinzugezogen werden.

4. Um die Zusammenarbeit zu fördern, tragen alle MitarbeiterInnen Namensschilder. Neue MitarbeiterInnen werden vom Vorgesetzten in allen Bereichen, in denen zukünftig eine Zusammenarbeit besteht, persönlich vorgestellt. Mehrmals pro Jahr findet für neue Mitarbeiter eine Einführungsveranstaltung statt.

5. Es werden Möglichkeiten geschaffen, dass die MitarbeiterInnen sich auch außerhalb der dienstlichen Aufgaben in zwangloser Weise kennen lernen können (z.B. Betriebsfest, Betriebssport usw.).

Wir wollen
immer noch besser
werden.



Leitlinie 3

Verbesserung der Arbeitsabläufe

Die Arbeitsabläufe in unserem Haus sollen effizient und für PatientInnen und MitarbeiterInnen transparent und logisch sein. Die MitarbeiterInnen werden an deren ständiger Optimierung aktiv beteiligt.

Praktisch bedeutet das für uns:

- 1.** Für immer wiederkehrende Arbeitsabläufe werden Standards und Qualitätsanforderungen schriftlich formuliert, allen Beteiligten bekannt gemacht und ständig weiterentwickelt. Dadurch werden Effizienz und Transparenz der eigenen Arbeit für andere verbessert.
- 2.** Jeder Arbeitsbereich legt für sich einen Rhythmus für regelmäßige Teambesprechungen fest. Die dabei getroffenen Vereinbarungen werden schriftlich protokolliert und allen MitarbeiterInnen des Bereichs zugänglich gemacht. In den folgenden Treffen wird die Umsetzung der Vereinbarungen überprüft. Wenn Änderungen an den Verabredungen notwendig sind, werden diese mit den Beteiligten neu besprochen.
- 3.** Bei Abstimmungsschwierigkeiten zwischen verschiedenen Abteilungen suchen die Betroffenen selbst ein klärendes Gespräch. Für besondere Fragestellungen werden interdisziplinäre Besprechungen oder Projektgruppen gebildet, die Problemlösungen erarbeiten und an deren Umsetzung mitwirken.

4. Um die Zusammenarbeit zu fördern, tragen alle MitarbeiterInnen Namensschilder. Neue MitarbeiterInnen werden vom Vorgesetzten in allen Bereichen, in denen zukünftig eine Zusammenarbeit besteht, persönlich vorgestellt. Darüber hinaus wird ein Kurzportrait ins Intranet gestellt. Mehrmals pro Jahr findet für neue Mitarbeiter eine Einführungsveranstaltung statt.

5. Es werden Möglichkeiten geschaffen, dass die MitarbeiterInnen sich auch außerhalb der dienstlichen Aufgaben in zwangloser Weise kennen lernen können (z.B. Betriebsfest, Betriebssport usw.).

Wir informieren
regelmäßig und offen.



Leitlinie 4

Information und Kommunikation

In allen Bereichen wird eine offene Informationspolitik praktiziert, damit alle MitarbeiterInnen auf alle Informationen zugreifen können, die für eine optimale Gestaltung ihrer Tätigkeit und einer inneren Anteilnahme an ihrer Aufgabe wichtig sind.

Praktisch bedeutet das für uns:

- 1.** Die Geschäftsführung informiert regelhaft durch eine schriftliche Information und jährlich im Rahmen einer Mitarbeiterversammlung über anstehende Fragen, Entwicklungen und Projekte.
- 2.** Bei den stattfindenden Besprechungen werden Verantwortlichkeiten und Informationspflichten verbindlich festgelegt.
- 3.** Alle MitarbeiterInnen vermeiden bei der Weitergabe von Informationen negative Äußerungen, Vorwürfe und Werturteile. Die Information wird so weitergegeben, dass der Empfänger positiv motiviert wird, diese aufzunehmen und die notwendigen Konsequenzen daraus zu ziehen.
- 4.** In allen Arbeitsbereichen finden regelmäßig berufsgruppenübergreifende Teambesprechungen statt, zu denen mit Tagesordnung eingeladen und deren Ergebnisse verbindlich in einem Protokoll festgehalten werden, das allen Mitarbeitern des Bereichs zur Verfügung steht.

5. Die Vorgesetzten informieren ihre MitarbeiterInnen rechtzeitig über Entwicklungen und beziehen sie in die Planungen mit ein. Davon unberührt bleibt die letzte Entscheidungskompetenz des Vorgesetzten.

6. In jedem Arbeitsbereich wird ein verbindlicher Informations-Pool (Ordner, Buch, Tafel, Mailbox usw.) eingerichtet, an dem sich jede MitarbeiterIn über die für den Bereich wichtigen Informationen kundig machen kann. Es wird erwartet, dass dies jede MitarbeiterIn eigenständig tut.

7. Das interne Informations-Netzwerk (Intranet) wird zum zentralen Instrument der Informationsweitergabe.
<https://mitarbeiterportal.cellitinnen.net/>

Wir suchen
Lösungen,
nicht Schuldige.



Leitlinie 5

Kompetenzen, Verantwortungen, Führung

Die Führungskräfte auf allen Ebenen haben entscheidenden Anteil daran, dass alle MitarbeiterInnen engagiert, motiviert und eigenverantwortlich arbeiten.

Praktisch bedeutet das für uns:

- 1.** Führungskräfte sind die MitarbeiterInnen auf allen Ebenen, die Personalverantwortung tragen. Sie sorgen dafür, dass ihre MitarbeiterInnen wissen, was in den nächsten Monaten erreicht werden soll und woran die Zielerreichung zu messen ist. Sie sind fachkompetent, wirken durch ihr Reden und Handeln motivierend und suchen Lösungen, nicht Schuldige.
- 2.** Das Führungsteam (Betriebsleitung und leitende Abteilungsärzte) erarbeitet strategische Ziele, die Grundlage der Zielplanung der einzelnen Abteilungen sind. Die Führungskräfte tragen Verantwortung dafür, dass alle MitarbeiterInnen diese Ziele kennen und mit Eigeninitiative und Einsatzbereitschaft zu deren Umsetzung beitragen.
- 3.** Jede Führungskraft eröffnet ihren MitarbeiterInnen Möglichkeiten zur Qualifizierung (fachlich und menschlich) und unterstützt die MitarbeiterInnen dabei, Verbesserungsvorschläge zu machen und neue Wege auszuprobieren.

4. Die Verantwortungen und Entscheidungsbefugnisse aller MitarbeiterInnen werden geklärt und in einem Organigramm festgehalten. Bei Unklarheiten führen Führungskraft und MitarbeiterInnen eine Klärung herbei, indem verbindliche Absprachen getroffen werden.

5. Die Geschäftsführung organisiert für Führungskräfte Fortbildungsmöglichkeiten zur Förderung der Führungsfähigkeit und Teamfähigkeit.

6. Wer im Heilig Geist-Krankenhaus als Führungskraft tätig ist, identifiziert sich in besonderer Weise mit den vorliegenden Leitlinien des Hauses und ist ein Vorbild darin, diese im Alltag umzusetzen.

Wir stehen
hinter unserem
Krankenhaus.



Leitlinie 6

Darstellung des Hauses nach außen

Die PatientInnen, die MitarbeiterInnen und Bevölkerung im Kölner Norden sollen das Heilig Geist-Krankenhaus als „ihr“ Krankenhaus ansehen und sich mit ihm identifizieren.

Praktisch bedeutet das für uns:

- 1.** In jeder medizinischen Fachabteilung gibt es einen Verantwortlichen für die Pressearbeit und die Kontakte nach außen (niedergelassenen Ärzte, Selbsthilfe-Gruppen, Altenheime usw.). Diese Verantwortlichen sind auch kompetente Ansprechpartner für den Koordinator der Pressearbeit für das gesamte Haus.
- 2.** Alle MitarbeiterInnen tragen aktiv dazu bei, die Außenwirkung zu fördern, indem sie
 - bei der Entwicklung von Ideen mitwirken, wie das Leistungsspektrum einzelner Arbeitsbereiche und Abteilungen verbessert, erweitert und außenwirksam räsentiert werden kann,
 - darauf achten, dass alle Räume immer in einem gepflegte und ansprechenden Zustand sind; daran werden sich dann auch PatientInnen und BesucherInnen orientieren,
- 3.** Patientenbroschüren stellen die Leistungen und Möglichkeiten des Hauses ansprechend dar. Die Inhalte der Broschüren werden auch ins Internet gestellt.

4. Das gesamte Erscheinungsbild des Hauses zielt darauf ab, eine freundliche, moderne, positiv wirkende Atmosphäre zu schaffen. Die patientennahen Abteilungen erhalten ein Budget für die Gestaltung des Ambiente in ihrem Bereich. Die bauliche Gestaltung wird ständig den Patienten- und Mitarbeiterbedürfnissen angepasst.



Unsere Leitlinien auf einen Blick

1. Leitlinie: Umgang mit den Patienten

Die PatientInnen stehen im Mittelpunkt unseres Handelns. Wir bemühen uns, respektvoll auf die individuellen Bedürfnisse einzugehen und um bestmögliche fachliche und menschliche Betreuung.

2. Leitlinie: Umgang der MitarbeiterInnen untereinander

Als MitarbeiterInnen gehen wir - unabhängig von Stellung und Berufsgruppenzugehörigkeit - respektvoll, offen, rücksichtsvoll und ehrlich miteinander um und unterstützen uns gegenseitig.

3. Leitlinie: Verbesserung der Arbeitsabläufe

Die Arbeitsabläufe in unserem Haus sollen effizient und für PatientInnen und MitarbeiterInnen transparent und logisch sein. Die MitarbeiterInnen werden an deren ständiger Optimierung aktiv beteiligt.

4. Leitlinie: Information und Kommunikation

In allen Bereichen wird eine offene Informationspolitik praktiziert, damit alle MitarbeiterInnen auf alle Informationen zugreifen können, die für eine optimale Gestaltung ihrer Tätigkeit und einer inneren Anteilnahme an ihrer Aufgabe wichtig sind.

5. Leitlinie: Kompetenzen, Verantwortungen, Führung

Die Führungskräfte auf allen Ebenen haben entscheidenden Anteil daran, dass alle MitarbeiterInnen engagiert, motiviert und eigenverantwortlich arbeiten.

6. Leitlinie: Darstellung des Hauses nach außen

Die PatientInnen, die MitarbeiterInnen und Bevölkerung im Kölner Norden sollen das Heilig Geist-Krankenhaus als „ihr“ Krankenhaus ansehen und sich mit ihm identifizieren.



Heilig Geist-Krankenhaus



Eine Einrichtung der Stiftung der Cellitinnen zur hl. Maria

Graseggerstraße 105 · 50737 Köln

Tel 0221 7491-0 · Fax 0221 7491-444

info.kh-heiliggeist@cellitinnen.de · www.hgk-koeln.de

