

## Unser Leitbild

# Der Mensch im Mittelpunkt unseres Handelns

## Vorwort

Das Leitbild wurde im Auftrag der Geschäftsführung für das Klinikum Leverkusen und seine Tochtergesellschaften in einer interdisziplinären Gruppe erarbeitet.

Das Leitbild dient als Grundlage für das Handeln im Arbeitsalltag. Es ist für alle Beschäftigten gültig und prägt den Umgang miteinander, mit den Patientinnen und Patienten und den Partnern.

Mit der Entwicklung dieses Leitbildes wollen wir die Identifikation mit dem Gesamtunternehmen fördern und einen einheitlichen Auftritt nach innen und außen schaffen. Das Leitbild soll uns in einem sich ständig wandelnden Markt des Gesundheitswesens helfen, Veränderungen erfolgreich zu bewältigen.

Das Leitbild wird kontinuierlich überprüft und weiterentwickelt. Anregungen nehmen die Geschäftsführung und der Qualitätsmanager gerne entgegen.

## Unser Selbstverständnis

Das Klinikum Leverkusen mit seinen Töchtern ist ein dynamischer, gemeinnütziger Anbieter von Gesundheitsdienstleistungen für Patient:innen und Kund:innen und somit wichtiger regionaler Arbeitgeber sowie bedeutender Wirtschaftsstandort.

Unser Haus bietet Patient:innen in der Region ein vernetztes, sehr breit gefächertes Angebot. Wir sehen uns als Einheit verschiedener Disziplinen und Bereiche. Dabei nutzen wir unsere gesamte Kompetenz und arbeiten zum Wohle des Patienten zusammen. Dieser Aufgabe widmen wir uns mit Selbstvertrauen und Verantwortung.

## Arbeitsweise und Umgang

Unsere Arbeitsweise ist geprägt von Zuverlässigkeit, gegenseitigem Verständnis, Sorgfalt und Verantwortung. Dabei halten wir uns an Vereinbarungen, Zusagen und Gesetze.

Wir unterstützen uns gegenseitig, indem wir unsere Hilfe anbieten oder die der Kollegen anfordern, wo wir sie brauchen.

Wir gehen respektvoll miteinander um. Deshalb stellen wir uns vor, begrüßen und verabschieden uns von Patienten, Kunden und Kollegen. Wir sprechen einander mit Namen an.

Kritik wird im persönlichen Gespräch vorgetragen und direkt gegenüber dem Betroffenen geäußert. Wir kritisieren konstruktiv, sachlich und fair. Wir lösen Konflikte intern und sind dabei zueinander offen und ehrlich.

Wenn wir Arbeiten nicht sorgfältig bzw. vollständig durchführen können, zeigen wir diese kritische Situation an; wir machen das Problem transparent und setzen uns dafür ein, den notwendigen Rahmen zu schaffen, um unsere Arbeit auf qualitativ hochwertigem Niveau erfüllen zu können.

## Patient:innen

Im Umgang mit unseren Patient:innen stehen Freundlichkeit, Respekt und Vertrauen im Vordergrund. Fürsorglichkeit in der Patient:innenversorgung ist uns ein zentrales Anliegen. Patient:innen dürfen sich uns anvertrauen.

Im Patient:innenkontakt ist uns wichtig zu erkennen, inwieweit ein:e Patient:in Entscheidungshilfe braucht oder wann er/sie selbst entscheiden kann und möchte. Wir erfragen die Erwartungen und schätzen die Kompetenzen unserer Patient:innen ein.

Der Patient/die Patientin hat ein Recht auf eine ehrliche Auskunft und die verständliche Aufklärung über seine/ihre Behandlung.

Wir sehen in unseren Patient:innen auch die Kund:innen, wobei die medizinische Versorgung im Vordergrund steht.

In ethischen Grenzfragen nehmen wir uns die Zeit darüber zu sprechen und gemeinsam mit dem/der Patienten/Patientin, Angehörigen und allen Beteiligten Lösungen zu suchen und zu finden.

Wir bieten den Patient:innen Begleitung an, die über Medizin und Pflege hinausgeht. Das schließt seelsorgerische und psychologische Betreuung ein. Der Glaube der Patient:innen und ihrer Angehörigen wird gesehen und respektiert. Auf deren kulturelle Wurzeln und Gebräuche nehmen wir Rücksicht und unterstützen sie.

Wir stellen den christlichen Konfessionen den Rahmen zur Verfügung, damit sie entsprechend ihrem jeweiligen Auftrag und Selbstverständnis unsere Patient:innen seelsorgerisch begleiten.

Wir ermöglichen es unseren Patient:innen in Würde zu sterben. Angehörige können in angemessenem Rahmen Abschied nehmen.

## Kund:innen und Partner:innen

Im Umgang mit unseren Kund:innen, Kooperationspartner:innen und Lieferant:innen setzen wir auf gegenseitige Kompetenz, Freundlichkeit, Zuverlässigkeit und frühzeitige Information im Falle von Störungen.

Wir formulieren vor der Auswahl von Lieferant:innen und Partner:innen klare Anforderungen und machen die Entscheidung von diesen Kriterien abhängig.

Wir gestalten Kooperationen und bilden Netzwerke zum Nutzen unserer Patient:innen und Kund:innen und sorgen für reibungslose Abläufe.

## Mitarbeitende

Die Mitarbeitenden sind das wertvollste Gut unseres Unternehmens und erfahren deshalb eine besondere Wertschätzung. Wir schaffen sichere Arbeitsbedingungen und bieten Hilfestellungen zum Erhalt der Gesundheit unserer Mitarbeiter.

## Qualität

Gute Qualität bedeutet für uns: Gesundheitsdienstleistungen auf höchstem fachlichem Niveau, erzielt mit einem verantwortungsvollen Einsatz wirtschaftlicher und menschlicher Ressourcen.

Unser Qualitätsverständnis legen wir gemeinsam in Qualitätszielen dar, die sich an modernen wissenschaftlichen Erkenntnissen orientieren. Dafür erarbeiten wir interne Leitlinien, Empfehlungen und verbindliche Richtlinien. Sie bestimmen unser tägliches Handeln, werden kontinuierlich überprüft und konsequent optimiert.

Das Erreichen der Qualitätsziele wird nach einem festgelegten und jedem Mitarbeiter bekannten System überprüft.

Neben internen Qualitätssicherungs-Maßnahmen sind uns auch der Vergleich mit anderen Einrichtungen und die Teilnahme an externen Qualitätssicherungsprojekten wichtig. Anregungen, Lob und Kritik von Patient:innen, Angehörigen, Einweiser:innen und anderen Partner:innen nehmen wir gerne auf und nutzen dies, um die Qualität zu verbessern.

Fort- und Weiterbildung sind selbstverständlicher Bestandteil einer qualitätsorientierten Berufsausübung. Alle Mitarbeitenden werden darin durch die Leitungsebene verpflichtend gefordert, aber auch gefördert.

Wo Menschen arbeiten, geschehen Fehler. Unser System des Qualitätsmanagements fördert einen offenen Umgang damit: Fehler werden nicht verschwiegen, sondern korrigiert und analysiert, um mögliche Ursachen frühzeitig zu erkennen und aus Fehlern lernen zu können.

## Information und Kommunikation

Information ist eine wichtige Säule guter Medizin und guter Arbeitsbedingungen. Dabei soll jeder einzelne Mitarbeitende alle notwendigen Informationen erhalten. Die gegenseitige Information ist entscheidend für die verantwortliche Mitwirkung am Geschehen.

Durch die gezielte Weitergabe von unmissverständlichen und schlüssigen Informationen schaffen wir Transparenz und wechselseitiges Verständnis. Dies erzeugt eine Atmosphäre vertrauensvoller Zusammenarbeit zwischen Klinikum und Partner:innen, unter den Mitarbeitenden und zwischen Mitarbeitenden und Patient:innen.

Für die rasche Verbreitung wichtiger Information bedienen wir uns gerne moderner Kommunikationsmittel. Anschreiben, E-Mails und Anfragen beantworten wir in angemessener Zeit. Im Klinikum behält das persönliche Gespräch aber einen wichtigen Stellenwert.

Information darf sich nicht auf dem „Dienstweg“ verirren. Wir machen uns Gedanken, wer mutmaßlich von einer Entscheidung betroffen ist und informieren diesen Personenkreis rasch und vollständig. Deshalb schaffen wir klare Kommunikations- und Informationswege.

Wir betrachten es als eine selbstverständliche Pflicht eines jeden Mitarbeitenden, nicht nur andere zu informieren, sondern wichtige Informationen auch aktiv einzuholen.

Der Datenschutz ist uns ein besonderes Anliegen.

## Führung

Führung ist für uns die Übernahme von Verantwortung für Mitarbeitende. Die Geschäftsführung sorgt für klare Aufgabenteilung und Verantwortlichkeiten.

Vorgesetzte erklären ihren Mitarbeitenden die gestellten Erwartungen, geben Ziele vor und überprüfen deren Erreichung.

Führungskräfte schaffen Rahmenbedingungen, die ihre Mitarbeitende motivieren und erkennen deren Leistungen an.

Durch Übertragung von Verantwortung fördern sie die Potentiale ihrer Mitarbeitenden und suchen gemeinsam mit ihnen nach Möglichkeiten, diese zu entfalten.

In schwierigen Situationen unterstützen Führungskräfte verantwortungsbewusst ihre Mitarbeitenden - auch bei aufgetretenen Fehlern.

Führungskräfte entwickeln ihre Kompetenz im Umgang mit ihren Mitarbeitenden weiter und überprüfen ihre Führungsarbeit.

Jeder Mitarbeitende steht im Rahmen seiner Fähigkeiten den Kolleg:innen als kompetente:r Ansprechpartner:in zur Verfügung.

## Umwelt und Gesellschaft

Das Klinikum Leverkusen und seine Tochtergesellschaften engagieren sich sozial und ökologisch.

Wir präsentieren uns der Öffentlichkeit und bieten Informationsveranstaltungen an.

Mitarbeitende repräsentieren ihren Arbeitgeber nach außen auch in Verbänden, Fachgesellschaften oder anderen gesellschaftlich relevanten Gruppierungen.

## Wirtschaftlichkeit

Jeder Mitarbeitende geht optimal und verantwortungsbewusst mit den zur Verfügung gestellten Mitteln um und trifft Entscheidungen, bei denen die Wirtschaftlichkeit eine hohe Priorität besitzt. Wir schaffen Kostentransparenz.

Vor Anschaffungen steht die Prüfung auf ihre Notwendigkeit und ihre effiziente Nutzbarkeit. Bei der Einführung erfolgen Einweisungen und alle anderen Maßnahmen, die für eine effektive Nutzung notwendig sind.

Wir schaffen die Voraussetzungen, damit die Leistungen des Unternehmens gerecht vergütet werden.

Ressourcen werden bedarfsgerecht und qualitätsorientiert verteilt bzw. eingesetzt.

## Unsere Vision

Wir sind ein umfassender Gesundheitsdienstleister, der durch moderne und dynamische Organisation professionell auf veränderte Nachfrage und Rahmenbedingungen zur Zufriedenheit von Patient:innen, Mitarbeitenden und Kund:innen agiert und so zum herausragenden Anbieter der Region wird.

Im Umgang miteinander sind uns auch zukünftig Zeit und Menschlichkeit ein wichtiges Anliegen.

Für den Konzern Klinikum Leverkusen  
Die Geschäftsführung