

Klinik Niedersachsen-Handbuch

Präambel

Die Klinik Niedersachsen ist eine Vorsorge- und Rehabilitationsklinik in privater Trägerschaft mit Sitz in Hannover und Betriebsstätte in Bad Nenndorf.

Wir unterstützen durch effiziente und wirtschaftliche Medizin und Therapie und durch die Entwicklung innovativer Behandlungsmodelle den Stiftungszweck der Erwin Röver Stiftung, nämlich die Förderung von Innovation und Effizienz im Gesundheitswesen.

Unser Leitbild orientiert sich an den drei wesentlichen strategischen Kernelementen: der Wirksamkeit unserer Therapien, der Wissenschaftlichkeit unseres Handelns und der Wirtschaftlichkeit unserer Betriebsführung.

Leitbild

Wir reflektieren jede Behandlung unserer Patienten, um die Qualität und die Leistung stetig zu verbessern!

Qualitätsorientierung!

Die Qualität unserer Behandlungskonzepte, sowie deren professionelle Umsetzung, ist im Mittelpunkt unseres Interesses. Das Qualitätsmanagement ist Basis für unsere strukturierte Handlungsweise und bietet die Gewähr für eine kontinuierliche Verbesserung unserer Konzepte, Behandlungsprozesse und -ergebnisse, unseres Services und Images sowie für ständige Innovationen und wirtschaftlichen Erfolg. Wir wollen Qualitätsführer in der Region sein.

Wir machen unsere Patienten zu Experten ihrer Gesundheit!

Patientenorientierung!

Wir führen unsere Aufgaben ziel-, termin- und patientengerecht aus. Wir sichern unseren Patienten eine qualitätsorientierte Behandlung zu. Im Rahmen leitlinienkonformer und effektiver Standardisierung der Behandlungspläne, behandeln wir unsere Patienten doch individuell. Wir steigern die Motivation unserer mündigen Patienten, klären sie über ihre Erkrankung auf und regen sie zur Informationsgewinnung über ihre Erkrankung an und versetzen sie in die Lage, ihr Verhalten krankheitsbezogen zu reflektieren.

Niemandem kann geholfen werden, der nicht bereit ist, sein Leben zu verändern.

(Hippokrates)

Wir dokumentieren die Wirksamkeit unserer Therapie-Konzepte!

Wirksamkeits- und Wissenschaftsorientierung!

Wir dokumentieren und evaluieren unsere Arbeitsergebnisse regelmäßig und veröffentlichen die Ergebnisse in geeigneter Form intern und extern für Kostenträger und Patienten. Dadurch gewährleisten wir transparente, nachvollziehbare Behandlungsverläufe, die wissenschaftlichen Katamnesen standhalten.

Erstellt: H. Schiller (GF1)	Geprüft: LEIKO	Freigabe: KLK
Datum: 06.02.2007	Datum: 09.02.2007	Datum: 09.02.2007

Klinik Niedersachsen-Handbuch

Wir arbeiten im Team!

Teamorientierung!

Wir fördern und fordern das Engagement und die Flexibilität unserer Mitarbeiter in bestmöglicher Weise. Hochqualifizierte und motivierte Mitarbeiter aus den unterschiedlichen Professionen bilden unser Behandlungsteam, das gemeinsam an der Ausgestaltung der Kern- und Unterstützungsprozesse mitwirkt. Wir gehen dabei in verantwortlicher Weise menschlich miteinander um und achten stets die Würde des anderen.

Wir arbeiten heute an Konzepten der Zukunft!

Innovationsorientierung!

Wir sind offen für neue Ideen und setzen sie nach sachlichen, wirtschaftlichen und ethischen Grundsätzen praktisch um. Wir arbeiten dabei eng mit wissenschaftlichen Instituten, Gremien und Kostenträgern zusammen.

Wir richten unser Handeln an den Erfordernissen und Wünschen unserer Kunden aus!

Kundenorientierung!

Wie verstehen unsere Patienten, Kostenträger, zuweisende Krankenhäuser und Ärzte, weiterbehandelnde Einrichtungen und Gäste als Kunden, richten unsere Dienstleistungen auf deren Anforderungen und Bedürfnisse aus und arbeiten partnerschaftlich mit diesen zusammen.

Wir sind als Mitarbeiter der Klinik Niedersachsen kompetent und kreativ, jeder einzelne trägt zum Unternehmenserfolg bei!

Mitarbeiterorientierung!

Wir unterstützen Kreativität und Engagement unserer Mitarbeiter, sehen Lob und Kritik als Ansporn, unsere Leistungen weiter zu optimieren. Wir wünschen uns fachlich und menschlich überzeugende Mitarbeiter, die eigenverantwortlich und kollegial im Team ihre Aufgaben erfüllen.

Wir machen unser Handeln transparent!

Kommunikationsorientierung!

Wir informieren rechtzeitig und ausreichend unsere Patienten, Mitarbeiter und die interessierte Öffentlichkeit in geeigneter Form über Ziele, Maßnahmen und Ergebnisse und machen so unser Handeln transparent. Dabei sind wir uns unserer gesellschaftlichen Verantwortung in der Region bewusst und gestalten diese mit.

Wir erwirtschaften eine angemessene Rendite!

Wirtschaftlichkeitsorientierung!

Unser Unternehmen muss ein jährlich zu planendes Umsatz- und Renditeziel erreichen, um Innovations- und Investitionsfähigkeit der Klinik als Voraussetzung für den nachhaltigen und zukunftsfähigen Bestand der Klinik sowie die Sicherung der Arbeitsplätze zu gewährleisten.

Erstellt: H. Schiller (GF1)	Geprüft: LEIKO	Freigabe: KLK
Datum: 06.02.2007	Datum: 09.02.2007	Datum: 09.02.2007

Klinik Niedersachsen-Handbuch

Werteorientierung

Die Erbringung von Dienstleistungen für die Gesundheit von Menschen ist Ziel und Unternehmenszweck der Klinik Niedersachsen!

Wir wollen:

- die Gesundheit und die Arbeits- und Leistungsfähigkeit unserer Patienten verbessern
- für unsere Patienten eine qualitätsorientierte medizinisch-therapeutische Betreuung sicherstellen
- unsere Patienten in die Lage versetzen, Experten für ihre Gesundheit werden zu können

Dies erreichen wir durch:

- Untersuchung, Diagnosestellung und Behandlung durch ein multiprofessionelles Team
- überprüfbare Therapieplanung
- Berücksichtigung der Komplexität des jeweiligen Krankheitsbildes im Rahmen eines ganzheitlichen Behandlungsansatzes
- zielorientierte Behandlung mit Rückmeldung konkreter und überprüfbarer Teilziele
- Einforderung der Mitwirkung des Patienten
- wissenschaftliche Überprüfung innovativer Behandlungs-Konzepte und unserer Behandlungserfolge
- Weiterentwicklung unserer Konzepte auf wissenschaftlicher Basis

Dies wird gemessen an den Parametern:

- Patientenzufriedenheit
- Ergebnisse wissenschaftlicher Untersuchungen, Katamnesen, etc.
- Auswertungen der Kostenträger, Rückmeldungen der Zuweiser und Ärzte
- Gesundheitszustand der Patienten bei Aufnahme und Entlassung

Die Klinik Niedersachsen arbeitet konsequent Markt orientiert!

Wir wollen:

- jeden Behandlungsauftrag so erfüllen, dass wir uns für den folgenden Auftrag qualifizieren
- zufriedene Patienten
- zufriedene Kostenträger
- zufriedene Zuweiser

Dies erreichen wir durch:

- Wirksamkeit, Wissenschaftlichkeit und Wirtschaftlichkeit
- Kundenorientierung aller Mitarbeiter
- Behandlungskonzepte mit nachweisbarem Kosten-Nutzen-Verhältnis
- qualifizierte Beratung und Zusammenarbeit mit unseren Kunden
- eine transparente Öffentlichkeitsarbeit über unser gesamtes Handeln

Erstellt: H. Schiller (GF1)	Geprüft: LEIKO	Freigabe: KLK
Datum: 06.02.2007	Datum: 09.02.2007	Datum: 09.02.2007

Klinik Niedersachsen-Handbuch

- Behandlungsprogramme in bestmöglicher therapeutischer und wissenschaftlicher Qualität
- schnelle und umfassende Serviceleistungen
- permanente Weiterentwicklung unserer Behandlungskonzepte

Dies wird gemessen an den Parametern:

- Belegung, Auslastung
- Rückmeldung durch Kostenträger und Zuweiser z. B. Peer Review Verfahren
- Ergebnisse der Patientenbefragungen

Die Klinik Niedersachsen führt Ziel orientiert!

Wir wollen:

- gemeinsame Ziele vereinbaren
- die Zielerreichung gemeinsam messen und überprüfen
- die Kompetenzen und Erfahrungen unserer Mitarbeiter bei der Entscheidungsfindung berücksichtigen

Dies erreichen wir durch:

- gemeinsame Vorbereitung von Entscheidungen
- Mittragen getroffener Entscheidungen
- flexible Reaktion auf veränderte Bedingungen
- selbständige und eigenverantwortliche Umsetzung von Entscheidungen
- transparente und partnerschaftliche gegenseitige Information
- Vereinbarung von Maßstäben zur Zielerreichung

Dies wird gemessen an den Parametern:

- Mitarbeiterzufriedenheit
- Zielerreichung

Die Klinik Niedersachsen stellt die Qualitätsführerschaft gegenüber den Mitbewerbern sicher!

Wir wollen:

- eine hohe Effizienz unserer Angebote gewährleisten
- unseren qualitativen Vorsprung durch systematische Therapiekonzepte und deren permanente Weiterentwicklung behaupten
- eine kontinuierliche Verbesserung unserer Leistungs- und Serviceangebote
- Einfluss auf die Gesundheitspolitik aus Gründen der Meinungsbildung in der Entwicklung innovativer Therapiekonzepte nehmen

Erstellt: H. Schiller (GF1)	Geprüft: LEIKO	Freigabe: KLK
Datum: 06.02.2007	Datum: 09.02.2007	Datum: 09.02.2007

Klinik Niedersachsen-Handbuch

Dies erreichen wir durch:

- Anwendung wissenschaftlich fundierter Therapieansätze
- fortlaufende Qualifikation und Weiterbildung unserer Mitarbeiter
- offensive Diskussion und Weiterentwicklung der Qualitätsstandards
- Stellungnahme zu gesundheitspolitischen Fragestellungen
- umfassende Kundenorientierung
- kreativitätsfördernde Struktur

Dies wird gemessen an den Parametern:

- Zahl der Veröffentlichungen
- Qualität und Quantität neu erworbener Qualifikationen
- Ausbildungsstand/Qualifikation der Mitarbeiter

Die Klinik Niedersachsen erreicht in optimaler Weise das Engagement und die Kreativität der Mitarbeiter und deren Identifikation mit dem Unternehmen!

Wir wollen:

- zufriedene Mitarbeiter
- eine offene und faire Arbeitsatmosphäre
- unsere Fürsorgepflicht ernst nehmen

Dies erreichen wir durch:

- Delegation von Kompetenz und Verantwortung
- Transparenz von Entscheidungsprozessen
- eine hohe Selbständigkeit für unsere Mitarbeiter in der Aufgabenerfüllung
- offene und partnerschaftliche Kommunikation
- Raum für innovative Ideen und Kreativität
- Beteiligung unserer Mitarbeiter am Erfolg
- Vertrauen in die Kompetenzen unserer Mitarbeiter
- Förderung der Kenntnisse, Erfahrungen und Fähigkeiten unserer Mitarbeiter

Dies wird gemessen an den Parametern:

- Innovationsfähigkeit, Entwicklung neuer Angebote und Versorgungsformen
- Patientenzufriedenheit
- Fluktuationsrate
- Krankenstand

Die Klinik Niedersachsen erreicht ein jährlich zu planendes Umsatz- und Renditeziel!

Wir wollen:

- eine dauerhafte und profitable Ertragskraft sichern

Erstellt: H. Schiller (GF1)	Geprüft: LEIKO	Freigabe: KLK
Datum: 06.02.2007	Datum: 09.02.2007	Datum: 09.02.2007

Klinik Niedersachsen-Handbuch

- eine regelmäßige und angemessene Rendite erwirtschaften
- die nachhaltige Innovations- und Investitionsfähigkeit als Voraussetzung zur dauerhaften Sicherheit der Arbeitsplätze gewährleisten

Dies erreichen wir durch:

- sorgfältige kurz- und mittelfristige Planung und Planverfolgung
- permanente Verbesserung unserer Organisation
- optimalen und flexiblen Ressourceneinsatz
- sorgfältige Personalplanung und Personalentwicklung
- optimierte Therapieplanung
- zukunftsorientierte Investitionsplanung
- optimale Finanzplanung
- zielgerichtetes Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

Dies wird gemessen an den Parametern:

- Rendite
- Umsatz
- Belegung, Auslastung
- Inanspruchnahme von Dienstleistungen

Erstellt: H. Schiller (GF1)	Geprüft: LEIKO	Freigabe: KLK
Datum: 06.02.2007	Datum: 09.02.2007	Datum: 09.02.2007

Klinik Niedersachsen-Handbuch

Wirksames Führungsverhalten

Grundlagen

Wir führen durch Zielvereinbarungen!

Für jeden Mitarbeiter ist das Aufgabengebiet durch Stellenbeschreibungen, Konzepte, Bestellungen, etc. klar definiert. Über die sich daraus ergebenden Ziele und Aufgaben werden Zielvereinbarungen zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern geschlossen. Jeder Mitarbeiter wird in die Lage versetzt, sich und seine Aufgabenstellung in den Rahmen der Ziele der Klinik Niedersachsen einzubringen.

Das Qualitätsmanagementsystem bietet Gewähr und Unterstützung für ein effizientes Führungsverhalten der Mitarbeiter.

Planung

Wir planen unseren Erfolg langfristig!

Die strategische Planung ist Aufgabe der Geschäftsführung der Klinik Niedersachsen. Sie umfasst eine langfristige strategische Gesamtplanung sowie Jahres- und Mehrjahresplanungen.

Operative Ziele

Wir übernehmen Aufgaben und lösen sie selbständig und verantwortlich!

Die Umsetzung der Gesamtplanung erfordert die permanente Vereinbarung von operativen Zielen und Teilzielen. Die beteiligten Mitarbeiter werden entsprechend ihren Kenntnissen, Qualifikationen und Erfahrungen möglichst frühzeitig und umfassend in die Planung einbezogen. Die übertragenen Aufgaben werden kreativ und eigenständig durchgeführt.

Die Zielerreichung wird überprüft.

Entscheidungen

Wir bereiten Entscheidungen gemeinsam vor, fällen sie zügig, respektieren sie und setzen sie zeitnah um!

Entscheidungen werden nach vorhergehender gründlicher Beurteilung aller relevanter Erkenntnisse und nach Abwägen der Handlungsmöglichkeiten unter Einbeziehung der Erfahrungen der Mitarbeiter in angemessener Zeit zielgerichtet, eindeutig und verbindlich getroffen. Getroffene Entscheidungen werden respektiert und loyal und zügig umgesetzt. Bei Vorliegen besserer Erkenntnisse besteht die Verpflichtung zur gegenseitigen Information und neuer Beurteilung.

Kommunikation

Wir informieren uns gegenseitig, offen und partnerschaftlich!

Über Ziele und Maßnahmen wird offen und transparent in geeigneter Weise informiert. Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der Mitarbeitervertretung und regelmäßiger Meinungsaustausch wird angestrebt. In den regelmäßig stattfindenden Besprechungen werden alle Themen von Interesse offen angesprochen, Entscheidungen transparent und zügig

Erstellt: H. Schiller (GF1)	Geprüft: LEIKO	Freigabe: KLK
Datum: 06.02.2007	Datum: 09.02.2007	Datum: 09.02.2007

Klinik Niedersachsen-Handbuch

getroffen und in Protokollen niedergelegt.

Zusammenarbeit

Wir arbeiten offen und fair zusammen!

Wir lösen unsere Konflikte in sachlicher und respektvoller Weise. Wir unterstützen die Aufgaben und Ziele anderer Berufsgruppen indem wir zügig und offen notwendige Informationen bereitstellen und offensiv weitergeben. Jedes Führungsverhalten ist darauf auszurichten, eine von gegenseitiger Wertschätzung und Kreativität getragene Arbeitsatmosphäre zu fördern. Lob und konstruktive Kritik sind fester Bestandteil eines fairen Miteinanders.

Förderung

Wir fördern die Weiterentwicklung und Kenntnisse unserer Mitarbeiter!

Wir fördern die berufliche, arbeitsplatzbezogene Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter nach einem nach einem Abteilungsbezogenen Fortbildungs- und Schulungsplan. Jeder Mitarbeiter ist darüber hinaus aufgefordert, seine Kenntnisse und Fähigkeiten aus eigenem Antrieb zu erweitern, um auch für zukünftige Entwicklungen und Herausforderungen vorbereitet zu sein.

Erstellt: H. Schiller (GF1)	Geprüft: LEIKO	Freigabe: KLK
Datum: 06.02.2007	Datum: 09.02.2007	Datum: 09.02.2007