



Einfach gut  
aufgehoben fühlen!



„Ich arbeite gern hier, weil ich hier eigene Ideen einbringen kann,  
Verantwortung übernehmen kann und Wertschätzung erfahre.“

Maridona Stubler, Pflegekraft

Städtisches Krankenhaus Nettetal GmbH  
Sassenfelder Kirchweg 1 | 41334 Nettetal | Tel. 02153 125-0 | Fax 02153 125-718  
info@krankenhaus-nettetal.de | www.krankenhaus-nettetal.de

Vertretungsberechtigte Geschäftsführer: Jörg Schneider, Andreas Rudolph

Stand Oktober 2023



Unser Leitbild



Städtisches  
Krankenhaus

*„Der respektvolle Umgang miteinander  
ist die Basis für eine gute Zusammenarbeit  
im täglichen Einsatz für unsere Patienten.“*

Jörg Schneider  
Geschäftsführer

## Präambel

Dieses Leitbild beschreibt das Selbstverständnis der Städtisches Krankenhaus Nettetal GmbH und deren Tochtergesellschaften GS-Gesundheits-Service GmbH, NetteVital GmbH und MVZ Nettetal GmbH.

Es stellt die Grundlage für unser tägliches Handeln, unseren Umgang miteinander und unser Verhalten gegenüber Dritten dar.

Es ist zugleich Anspruch, Maßstab und Vision. Die Umsetzung dieses Leitbildes ist ein kontinuierlicher Prozess.



*\*Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in dieser Broschüre auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.*

# Unternehmenszweck und Versorgungsauftrag

Wir sind ein öffentlicher Gesundheitsversorger unter kommunaler Trägerschaft. Die qualifizierte und professionelle Versorgung der Patienten ist unsere zentrale Aufgabe.

Als verlässlicher Partner für die Gesundheitsversorgung und Gesundheitsförderung dieser Region sehen wir die Zusammenarbeit mit den Beteiligten als wesentliches Fundament unserer Strategie und tauschen unser Wissen und unsere Erfahrung aus.

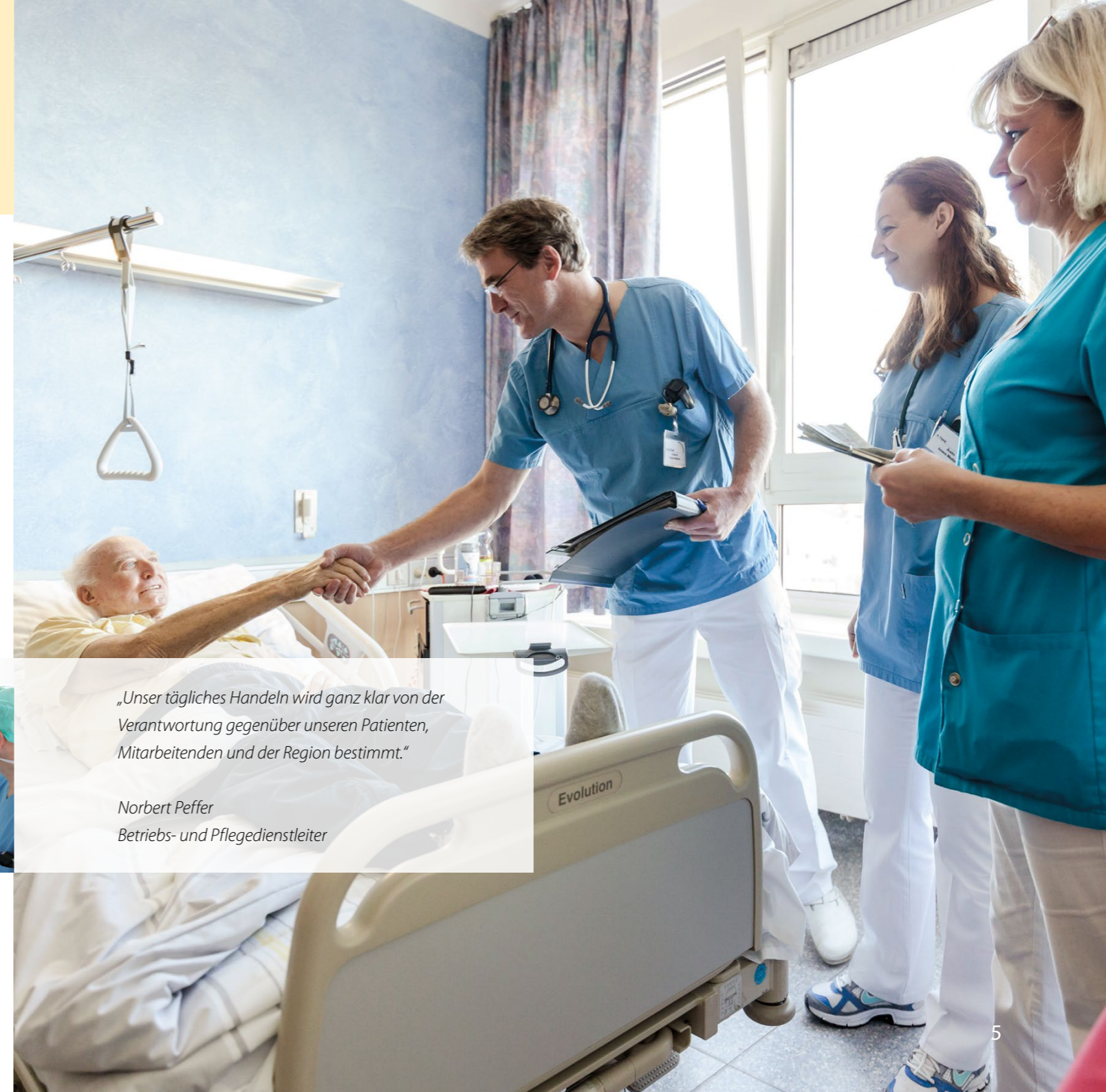
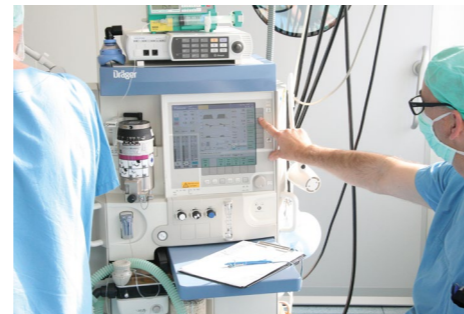
Die Herausforderungen des gesellschaftlichen Wandels durch eine alternde Bevölkerung und die mangelnde Verfügbarkeit von Personal im Gesundheitswesen nehmen wir an. Dabei sind wir uns bewusst, dass das Wohlergehen und die nachhaltige Leistungsfähigkeit unserer Beschäftigten für uns von entscheidender Bedeutung sind.

Im Ausbau der Digitalisierung sehen wir eine Chance zur Entlastung unserer Mitarbeitenden und zur Verbesserung der Patientenversorgung.

Den politischen Vorgaben wollen wir mit einem hohen Grad an Spezialisierung begegnen und damit die Qualität auch in der zunehmend ambulanten Versorgung steigern.

Wir sind uns unserer Verantwortung für die Umwelt und das Klima bewusst und streben einen nachhaltigen Umgang mit Ressourcen an.

Bei allen Bestrebungen beachten wir die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, um die Existenz des Krankenhauses und damit die Erfüllung unseres Versorgungsauftrages dauerhaft zu gewährleisten.



*„Unser tägliches Handeln wird ganz klar von der Verantwortung gegenüber unseren Patienten, Mitarbeitenden und der Region bestimmt.“*

Norbert Peffer  
Betriebs- und Pflegedienstleiter



*„Die größte Freude für uns ist es,  
wenn die Patienten auf unserer Station sagen,  
dass sie sich wohlfühlen.“*

*Ivonne Edmery-Michel  
Stationsleitung*

## Unser Verständnis zur Verantwortung gegenüber unseren Patienten, Mitarbeitenden und Partnern

### Unser Leitsatz: Einfach gut aufgehoben fühlen

Die Qualität der Versorgung unserer Patienten steht und fällt letztendlich mit der Art, wie sich die Menschen in unserem Krankenhaus gegenseitig behandeln und begegnen.

Behandlung erfolgt immer im Miteinander.

Das Städtische Krankenhaus Nettetal ist daher bestrebt, nicht nur eine gute personelle, bauliche und technische Ausstattung im Rahmen der vorgegebenen wirtschaftlichen Möglichkeiten anzubieten, wir möchten vor allem auch ein gutes Miteinander pflegen und leben.

Daher ist es uns wichtig, dass unser Leitsatz für unsere Patienten, deren Angehörige und Familien, Einweiser und Partner und natürlich auch für unsere Mitarbeitenden im Alltag spürbar gelebt wird:



*Einfach gut  
aufgehoben fühlen!*

## Einfach

Wir wollen deutlich machen, dass wir mit allen Beteiligten offen, verständlich und im Miteinander umgehen möchten.

Das bedeutet, unseren Patienten, deren Angehörigen und Familien begegnen wir aufrichtig, klar und zuständig. Ihr Behandlungsablauf und unsere Leistungen sind klar strukturiert, damit sie sich bei uns einfach zurechtfinden können. Wir versuchen uns in die Situation der Patienten hinein zu versetzen, sie und ihre Angehörigen als Partner zu sehen und zu respektieren, eine verständliche Sprache mit ihnen zu sprechen und beantworten ihre Fragen gerne.

Unser Ziel sind gut informierte, mündige Patienten, die über ihre Behandlung entscheiden und durch ihre Mitarbeit einen wesentlichen Beitrag zur Behandlung ihrer Erkrankung leisten können. Wir sind uns der veränderten Anspruchshaltung von Patienten und Angehörigen bewusst und versuchen ihr gerecht zu werden.

In Hinblick auf den Einweiser bedeutet dies, dass wir den einfachen, direkten Kontakt zu ihm pflegen. Dazu braucht es keine komplexen Verfahrensregeln. Informationsaustausch und Kontaktpflege sollen so zeitnah und einfach wie möglich auf Augenhöhe erfolgen.

Auch im Miteinander der Mitarbeitenden bedeutet dies, den unkomplizierten, direkten Weg zu suchen, einfach aufeinander zugehen und einfach und offen miteinander zu reden.



## Gut

können wir nur sein und bleiben, wenn wir kontinuierlich an der Verbesserung unserer Leistung arbeiten. Wir können selbst nicht bewerten, wie gut wir unsere Arbeit leisten. Wir können nur selbstkritisch hinterfragen, was andere erwarten, wie wir unsere Arbeit leisten müssten. Unsere Patienten, Angehörige, Einweiser und unsere Beschäftigten bewerten unsere Leistungsqualität.

Wir versuchen, die Erwartungen unseres Umfelds innerhalb und außerhalb der Klinik an uns zu erfüllen und suchen dazu den Dialog mit unseren Kunden und Mitarbeitenden. Daher nutzen wir alle vorhanden Instrumente zur Leistungsbewertung: Reflektionen, Befragungen, das offene Gespräch, Audits, Beschwerden und Risikobewertungen.

Daneben ist es für uns selbstverständlich, gesicherte medizinische Erkenntnisse und Verfahren zeitnah für eine moderne Behandlung unserer Patienten umzusetzen.

Wir leben unser Qualitätsmanagement, um aus einem jetzigen „gut“ ein dauerhaftes „besser“ zu entwickeln.



## Aufgehoben Fühlen

bedeutet, sich sicher zu fühlen, Vertrauen zu haben und es bestätigt zu bekommen, verstanden zu werden. Für uns heißt das, sich in den Anderen hineinzusetzen und daraus ein Gefühl und Verständnis für seine Situation zu bekommen und individuell zu handeln. Dies ist für uns die Grundlage der Patienten- und Mitarbeiterorientierung in unserem Krankenhaus.

Für unsere Patienten bedeutet dies, im Mittelpunkt unserer Leistungen zu stehen, aufgehoben zu sein bei den behandelnden Ärzten, bei der Pflegekraft, bei den Mitarbeitenden. Die Sicherheit zu haben, dass ihre Entscheidung für unser Haus die richtige ist und, dass sie nach den neusten erwiesenen Erkenntnissen behandelt werden. Dass wir sie auch in Fragen der Vorbeugung und Gesundheitserhaltung beraten und ihnen entsprechende Maßnahmen empfehlen.

Es bedeutet aber auch, dass wir unsere Grenzen kennen und unsere Patienten rechtzeitig an Partner weiterempfehlen bei denen sie weiterhin gut aufgehoben sind.

Wir möchten unsere Patienten in ihrem Vertrauen bestätigen, dass für sie das Bestmögliche getan wird.

Für unsere Mitarbeitenden bedeutet dies, sich gut aufgehoben zu fühlen im Unternehmen, beim Vorgesetzten und den Kollegen; durch klare Strukturen der Führung, mit klaren Aufgaben, Verantwortungen und Entscheidungen auch in ethisch schwierigen Fragen Orientierung zu haben; durch Kollegialität, Toleranz und Vertrauen Sicherheit zu haben.



*Einfach gut aufgehoben fühlen!*

Es bedeutet weiterhin, durch respektvolles und aufrichtiges Miteinander Achtung und Respekt zu erhalten und somit durch Verbundenheit und Wertschätzung Freude an der Erfüllung ihrer Aufgaben zu behalten und dadurch ihre Motivation zu fördern. Dazu gehören auch betriebliche Förderprogramme mit dem Ziel, die körperliche und geistige Leistungsfähigkeit der Beschäftigten am Arbeitsplatz langfristig zu erhalten und zu fördern und Erkrankungen vorzubeugen.

Unsere Mitarbeitenden sollen sich nicht nur unserem Unternehmen verbunden fühlen, sondern unser Handeln und unsere Arbeitsatmosphäre sollen auch dazu führen, dass zukünftig neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewonnen werden. Wir versuchen in der Gestaltung der Arbeitsbedingungen und im Rahmen des Möglichen flexibel und fair zu sein.

Für unsere Einweiser bedeutet dies, sich sicher zu fühlen mit ihrer Empfehlung an unser Haus, mit der Qualität unserer Leistung und der engen Zusammenarbeit in der gemeinsamen Versorgung unserer Patienten.



# Unser Verständnis von der Zusammenarbeit unserer Mitarbeitenden

- Unser Umgang/unsere Miteinander ist geprägt von Vertrauen, gegenseitigem Respekt, Verbindlichkeit und Hilfsbereitschaft.
- Wir arbeiten berufsgruppenübergreifend, interdisziplinär und lösungsorientiert zusammen und fördern damit Initiative, Freude an der Arbeit und Veränderungsbereitschaft.
- Eigeninitiative ist ein Grundprinzip unseres täglichen Handelns.
- Wir unterstützen das Krankenhaus durch unsere Leistungsbereitschaft und Loyalität. Wir sind bereit, Verantwortung zu übernehmen und uns für die Ziele und Leitlinien des Krankenhauses einzusetzen.
- Wir stehen zu unserer wirtschaftlichen Verantwortung, wobei zwischen optimaler Versorgung und den wirtschaftlichen Möglichkeiten ein Spannungsfeld besteht. Wir stellen uns der Herausforderung, mit den im Sozial- und Gesundheitswesen zur Verfügung gestellten Mitteln wirtschaftlich zu haushalten.
- Wir informieren uns zielgerichtet, zeitnah und verständlich und nutzen dazu die vorhandenen Kommunikationsmittel und -medien.
- Wir pflegen eine offene und wertschätzende Rückmeldungskultur, auch um Konflikte rechtzeitig zu erkennen und zu bearbeiten.
- Wir sprechen Probleme und Missstände offen an, bevor sich Schäden ergeben. Dabei zeigen wir eine konstruktive Einstellung zu Fehlern, analysieren die Ursachen und treffen vorbeugende Maßnahmen.
- Wir stellen uns der Aufgabe, unser Wissen und unsere Fertigkeiten zu entwickeln und uns im Sinne einer auf neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen beruhenden, qualifizierten medizinischen Behandlung weiterzubilden.
- Wir nehmen unseren Ausbildungsauftrag aktiv und bewusst wahr.
- Die Zusammenarbeit von Jung und Alt sowie von Mitarbeitenden aus verschiedenen Kulturen sehen wir als bereichernd an.



*„Im Krankenhaus ist alles Teamarbeit und das über alle Berufsgruppen hinweg – da ist es wichtig, ein offenes Ohr füreinander zu haben.“*

*Dr. Sabine Kriebel-Meyer  
Oberärztin*



*„Vertrauen in die Fähigkeiten und das Potenzial der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu haben, ist einer der wichtigsten Grundsätze einer Führungskraft.“*

*Dr. Peter Leven  
Chefarzt*

## Unser Verständnis von Führung

Führung ist ein wesentliches Instrument zur Koordination und Steuerung der internen Abläufe sowie des arbeitstäglichen Miteinanders. Führung wird von den Führungskräften des Hauses verantwortlich umgesetzt. Abhängig von der jeweiligen Position und Entscheidungskompetenz führt diese dabei ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fachlich, organisatorisch und disziplinarisch. In der Umsetzung ihrer Führungsverantwortung orientieren sich die Führungskräfte unseres Hauses an den nachfolgenden Leitsätzen:

- Die Führungskraft fördert und fordert die Eigeninitiative der Mitarbeitenden.
- Die Führungskraft dokumentiert mit der Delegation von Aufgaben das Vertrauen in ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, nutzt Ressourcen optimal und schafft sich bewusst Freiräume für ihre eigene Führungstätigkeit.
- Die Führungskraft fordert Leistung und fördert die Fähigkeiten der Mitarbeitenden durch kontinuierliche und konsequente Personalentwicklung. Ein wesentlicher Bestandteil der Personalentwicklung ist das regelmäßig stattfindende Mitarbeitergespräch.
- Die Führungskraft sichert klare Kommunikationsstrukturen.
- Die Führungskraft sorgt für präzise Vorgaben, Aufträge und Ziele. Sie trifft klare Entscheidungen und stellt sicher, dass diese auch umgesetzt werden. Danach kontrolliert sie die Umsetzung in angemessener Weise.
- Die Führungskraft wirkt in ihrer Funktion als Vorbild, weil Mitarbeitende sich an ihr orientieren. Sie zeichnet sich durch Zuverlässigkeit, Offenheit und Veränderungsbereitschaft aus. Im wirtschaftlichen Umgang mit unseren Ressourcen zeigt sie vermittelnde Vorbildfunktion.
- Die Führungskraft versucht kollegiale Lösungen für die Bedürfnisse der Mitarbeitenden zu finden.
- Die Führungskraft ist für ihr Team ansprechbar, flache Hierarchien sind selbstverständlich.