

RKU – Universitäts- und Rehabilitationskliniken Ulm gGmbH
Oberer Eselsberg 45 · 89081 Ulm
Tel.: (07 31) 177-0 · Fax: (07 31) 177-10 58
www.rku.de

UNIVERSITÄTS- UND
REHABILITATIONSKLINIKEN ULM



RKU – Universitäts- und Rehabilitationskliniken Ulm.

Leitbild



UNIVERSITÄTS- UND
REHABILITATIONSKLINIKEN ULM



Inhalt

04 – 05 Das Leitbild des RKU

06 – 07 Die Patientinnen und Patienten
des RKU

08 – 09 Leistung und Dokumentation
des RKU

10 – 11 Qualitätsmanagement des RKU

12 – 13 Mitarbeiterförderung des RKU

14 – 15 Marktorientierung des RKU

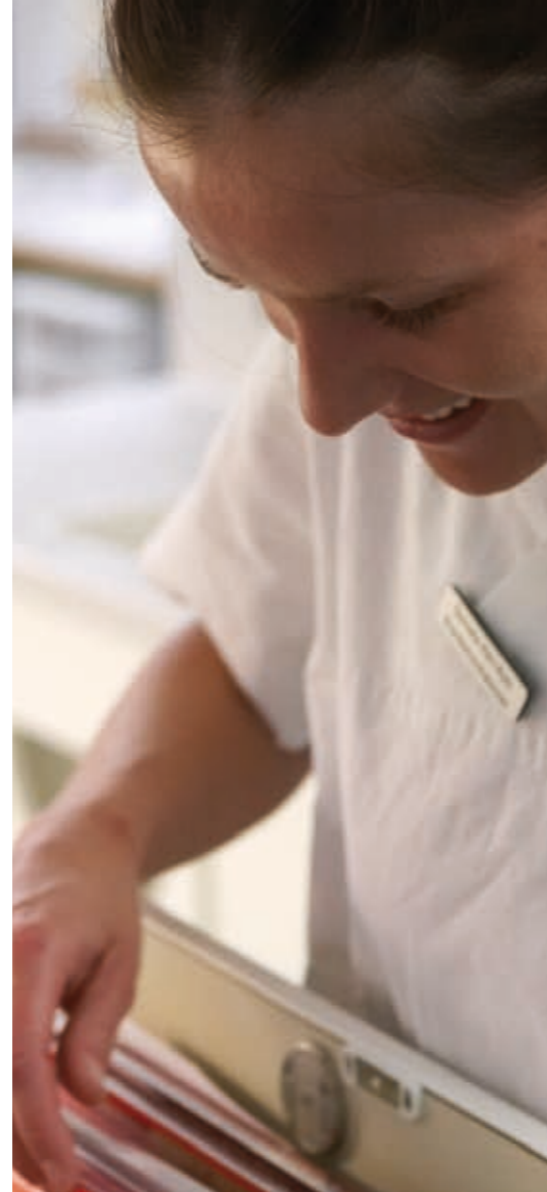
16 – 17 Kommunikation im RKU

18 – 19 Führungsgrundsätze des RKU





„Unser Bestreben sind beste Leistungen in allen Bereichen.“



Unser Leitbild

1. Es ist unser wichtigstes Anliegen, die Bedürfnisse unserer Patientinnen und Patienten zu erkennen, ernst zu nehmen und zu erfüllen.
2. Unser Bestreben sind beste Leistungen in allen Bereichen. Wir dokumentieren und überprüfen die Ergebnisse unserer Arbeit.
3. Unser Bemühen geht dahin, unsere Arbeit in allen Bereichen ständig zu verbessern.
4. Es gilt, die Fähigkeiten eines jeden Mitarbeiters zu erhalten, zu entwickeln und zu fördern.
5. Wir wollen effizient und wirtschaftlich arbeiten und gehen sorgsam mit unseren Ressourcen um.
6. Kommunikation und Information sind für uns die Grundlage jeglicher Zusammenarbeit im Krankenhaus.



„Unsere Patientinnen und Patienten und unsere Rehabilitandinnen und Rehabilitanden sind für uns mündige und wertvolle Partner.“



Es ist unser wichtigstes Anliegen, die Bedürfnisse unserer Patientinnen und Patienten ernst zu nehmen und zu erfüllen.

Unsere wichtigsten Kunden sind die Patientinnen und Patienten sowie die Rehabilitandinnen und Rehabilitanden in stationärer, teilstationärer oder ambulanter Behandlung. Ihre Bedürfnisse als Empfänger medizinischer und rehabilitativer Leistungen stehen im Mittelpunkt unserer Arbeit. Unser Kunde ist für uns ein mündiger und wertvoller Partner, dessen Mitarbeit und Vertrauen zum Erfolg der Behandlung oder der Rehabilitationsmaßnahme beiträgt. Wir wollen jederzeit seine Würde und Intimsphäre respektieren und wahren.

Neben unseren Patienten und Rehabilitanden sind andere Kunden- und Interessensgruppen für unsere Arbeit von Bedeutung (s. Übersicht re.).

Politik und Strategie des RKU beruhen auf den gegenwärtigen und zukünftigen Bedürfnissen und Erwartungen dieser Interessensgruppen. Um die Bedürfnisse unserer Patienten und Rehabilitanden sowie anderer Kundengruppen erkennen und erfüllen zu können, setzen wir unterschiedliche Instrumente wie beispielsweise regelmäßige, standardisierte Befragungen und Analysen ein. Wir vergleichen uns und unsere Leistungen mit den Leistungen anderer Einrichtungen des Gesundheitswesens.

Daten und Analysen liefern die Grundlage für die Entwicklung von Maßnahmen und eines gezielten Kundenzufriedenheitsmanagements.

KUNDEN- UND INTERESSENSGRUPPEN:

- Angehörige und Besucher
- Niedergelassene Ärzte und andere zuweisende Personen und Institutionen
- Kooperationspartner
- Institutionen und Personen der Nachversorgung
- Kostenträger und Versicherungen
- Servicestellen aller Rehabilitationsträger
- Die Medizinische Fakultät der Universität Ulm
- Die Bevölkerung im Einzugsgebiet
- Selbsthilfegruppen und Patientenorganisationen
- Die Gesellschafter und Aufsichtsratsmitglieder unserer Einrichtung
- Gesetzgeber und politische Meinungsträger
- Berufs- und Standesorganisationen und Fachgruppen
- Lieferanten und sonstige Dienstleistungspartner
- Medien
- Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als interne Kunden

Unser Bestreben sind beste Leistungen in allen Bereichen. Wir dokumentieren und überprüfen die Ergebnisse unserer Arbeit.

Wir erarbeiten zeitgemäße, anerkannte Standards und Behandlungsleitlinien und halten diese ein.

Wir vergleichen unsere medizinischen, pflegerischen, therapeutischen, diagnostischen, rehabilitativen und wirtschaftlichen Leistungen mit denen anderer vergleichbarer Einrichtungen und beteiligen uns an internen und externen

Qualitätssicherungs- und Qualifizierungsmaßnahmen.

Wissenschaftliche Arbeit (Forschung und Lehre) ist im RKU ein elementares Instrument der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung.



„Wissenschaftliche Arbeit ist im RKU ein elementares Instrument der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung.“



„Wir handeln bereichsübergreifend als Team, arbeiten tolerant und offen miteinander.“



Unser Bemühen geht dahin, unsere Arbeit in allen Bereichen ständig zu verbessern.

Die regelmäßig durchgeführte Selbstbewertung nach dem Qualitätsmanagement-System der EFQM (European Foundation for Quality Management) bildet die Grundlage für ein gezieltes, bereichsübergreifendes Qualitätsmanagement, in dem Projekte zur Verbesserung unserer wirtschaftlichen und medizinischen Leistungen von interdisziplinären Qualitätszirkeln und Arbeitsgruppen bearbeitet werden.

Die Führungskräfte des Hauses wurden in Qualitätsmanagement und EFQM geschult, beteiligen sich aktiv und persönlich an Verbesserungsmaßnahmen und fördern die Initiativen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Hauses.

Qualität im Krankenhaus entsteht im Rahmen arbeitsteiliger Prozesse. Die Beteiligten an diesen Prozessen handeln bereichsübergreifend als Team, arbeiten tolerant und offen miteinander, lernen aus Erfahrungen, suchen gemeinsam nach Lösungen und stehen für die Gesamtqualität des Prozesses ein. Wir strukturieren unsere Prozesse durch klar definierte Ziele und Verantwortlichkeiten.

Prozesse werden durch ihre Dokumentation transparent gemacht. Die Überprüfung der Prozesse im Rahmen des Qualitätsmanagements und die Rückmeldungen über Ergebnisse und Zielerreichungsgrad sichern eine ständige Verbesserung der Prozessqualität. Auch hier setzen wir das Mittel der Evaluation zur Überprüfung dieser Prozesse ein.



Es gilt, die Fähigkeiten eines jeden Mitarbeiters zu erhalten, zu entwickeln und zu fördern.

Fort-, Aus- und Weiterbildung nehmen im RKU einen hohen Stellenwert ein. An erster Stelle stehen Erhalt und Ausbau der fachlichen Kompetenz, insbesondere die Anpassung an die medizinische, pflegerische, rehabilitative, technische und wirtschaftliche Entwicklung. Gleichzeitig bildet die Förderung sozialer und methodischer Kompetenzen einen Fortbildungsschwerpunkt. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind unsere wichtigste Ressource. Ihre Zufriedenheit wirkt sich direkt auf die Zufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten aus.

Deshalb werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in zweijährigem Abstand über ihre Zufriedenheit bezüglich wichtiger Arbeitsmotivatoren und Arbeitsbedingungen befragt. Anhand dieser Befragungsergebnisse werden gezielt Maßnahmen zum Erhalt und zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit eingeleitet.

Jährlich durchgeführte, strukturierte Mitarbeitergespräche sind ein weiteres, wichtiges Instrument der Mitarbeiterorientierung und Wertschätzung. Sie sind Entwicklungs-, Motivations- und Fördergespräch, gleichzeitig dienen sie der Vereinbarung und Überprüfung gemeinsamer Ziele.



„An erster Stelle stehen Erhalt und Ausbau der fachlichen Kompetenz.“



„In alle Aktivitäten werden soziale, gesetzliche und umweltbezogene Belange eingebunden und berücksichtigt.“



Wir wollen effizient und wirtschaftlich arbeiten und gehen sorgsam mit unseren Ressourcen um.

Wir müssen mit immer knapper werdenden Ressourcen wirtschaften. Gleichzeitig sind wir gefordert, durch Investitionen und Instandhaltungen leistungsfähig und wettbewerbsfähig zu bleiben, um so die Zukunft unseres Hauses und die der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu sichern.

Wir handeln vorausschauend, marktgerecht und nachfrageorientiert und setzen moderne Verfahren und Methoden der Betriebswirtschaft ein, wie beispielsweise Budgetierung, Outsourcing, Kooperation.

Wir nutzen gemeinsam mit anderen Einrichtungen das Wissen und die Dienstleistungen des SanaVerbundes. In alle Aktivitäten werden soziale, gesetzliche und umweltbezogene Belange eingebunden und berücksichtigt.

Jede Maßnahme, die zu mehr Wirtschaftlichkeit führt, ermöglicht es an anderer Stelle, den Nutzen für unsere Patienten und Rehabilitanden zu erhöhen.

Durch sparsamen Ressourceneinsatz können somit auch Maßnahmen und Projekte gefördert werden, die zwar medizinisch nicht zwingend notwendig, jedoch ethisch, sozial oder moralisch begründet sind.



Kommunikation und Information sind für uns die Grundlage jeglicher Zusammenarbeit im Krankenhaus.

Wir fördern nachdrücklich und bewusst die Kommunikation mit allen unseren Zielgruppen, insbesondere und an erster Stelle jedoch zwischen Patienten und Mitarbeitern. Wir kommunizieren offen, freundlich, respektvoll und akzeptieren andere Meinungen. Kommunikation und Information haben für das RKU strategische Bedeutung und gehören als solche in die Führungsverantwortung auf jeder Stufe.

Persönliche Information und Kommunikation lassen sich nicht delegieren. Wie jede andere Führungsaufgabe benötigen Kommunikation und Information Zeit und Wissen.

Das RKU bietet Unterstützungs- und Förderungsmöglichkeiten für diesen Themenkreis an und nutzt verschiedene Medien (wie z. B. das persönliche Gespräch, schriftliche oder elektronische Mitteilungen und Veranstaltungen).

Grundsätzlich ist jeder Mitarbeiter verpflichtet, sich eigenverantwortlich sowohl zu informieren als auch zu einer offenen Kommunikation und Information beizutragen.



„Wir kommunizieren offen, freundlich, respektvoll und akzeptieren andere Meinungen.“



Führungsgrundsätze

„ES IST UNSER WICHTIGSTES ANLIEGEN, DIE BEDÜRFNISSE UNSERER PATIENTINNEN UND PATIENTEN ZU ERKENNEN, ERNST ZU NEHMEN UND ZU ERFÜLLEN.“

Führungskräfte verhalten sich fachlich und menschlich vorbildlich. Sie nehmen Rückmeldungen zu ihrem Verhalten an und prüfen sich selbst auf Veränderungsbedarf. Führungskräfte setzen sich mit den Ergebnissen von Befragungen intensiv auseinander und leiten daraus sichtbare Veränderungsprozesse ab.

„UNSER BESTREBEN SIND BESTE LEISTUNGEN IN ALLEN BEREICHEN. WIR DOKUMENTIEREN UND ÜBERPRÜFEN DIE ERGEBNISSE UNSERER ARBEIT.“

Führungskräfte und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erbringen hervorragende Leistungen. Hervorragende Leistungen werden wahrgenommen und honoriert.

„UNSER BEMÜHEN GEHT DAHIN, UNSERE ARBEIT IN ALLEN BEREICHEN STÄNDIG ZU VERBESSERN.“

Führungskräfte reflektieren kontinuierlich die Arbeitsergebnisse und praktizieren einen offenen Umgang mit Fehlern. Das gemeinsame, sanktionsfreie Lernen aus Fehlern ist ein wichtiger Beitrag in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

„ES GILT, DIE FÄHIGKEITEN EINES JEDEN MITARBEITERS ZU ERHALTEN, ZU ENTWICKELN UND ZU FÖRDERN.“

Führungskräfte motivieren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Fort- und Weiterbildung und fördern Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gezielt in ihrer beruflichen Entwicklung. Bei der Besetzung von Führungspositionen werden geeignete interne Bewerberinnen und Bewerber bevorzugt berücksichtigt.

„WIR WOLLEN EFFIZIENT UND WIRTSCHAFTLICH ARBEITEN UND GEHEN SORGSAM MIT UNSEREN RESSOURCEN UM.“

Führungskräfte vermitteln durch persönliches Handeln und durch ihre Entscheidungen, dass wirtschaftliches Arbeiten eine wesentliche Voraussetzung für die Zukunftssicherung (z. B. Investitionen) ist.

„KOMMUNIKATION UND INFORMATION SIND FÜR UNS DIE GRUNDLAGE JEGLICHER ZUSAMMENARBEIT IM KRANKENHAUS.“

Führungskräfte fördern den fairen und wertschätzenden Umgang miteinander, unabhängig von Berufsgruppen und Hierarchieebenen.