

Werte
gemeinsame Werte finden

Ideen
Ideen zusammenführen

Miteinander
die Kraft des Miteinanders als Motor nutzen

Impulse
aus Unterschieden neue Impulse wachsen lassen

Na, neugierig?

Es ist eine **abteilungsübergreifende Projektgruppe** zum Thema **Leitbildüberarbeitung** angekündigt worden. Dieses wollen wir hiermit umsetzen und Sie herzlich einladen, sich zu beteiligen. Es geht um eine konstruktiv-kritische Überarbeitung unseres Leitbildes.

Wir wollen etwas Neues probieren! Wir suchen Mitarbeitende, die sich mit dem Thema Leitbild auseinandersetzen wollen, wir wollen keinen »top-down-Ansatz«, wir wollen **echte Beteiligung** und dafür brauchen wir **Sie!**

Interesse geweckt? Lust mitzumachen?

Dann melden Sie sich bei uns im Qualitätsmanagement unter:

Fon: 0531.699-4020

E-Mail: qualitaetsmanagement@heh-bs.de

Machen Sie mit!

Diese Einladungskarte wurde persönlich an alle Mitarbeitenden des Hauses verteilt. Diese Art der Mitarbeiterbeteiligung war ein Novum im Herzogin Elisabeth Hospital.

28 Mitarbeitende aus verschiedensten Bereichen sind dem Aufruf gefolgt!

Im Verlauf der Projektgruppenarbeit sind mehrere Entwicklungsphasen bis zum fertigen Leitbild durchlaufen worden.

Um die Kreativität der Teilnehmer zu fördern, wurden in jeder Sitzung verschiedene Tools und Szenarien eingesetzt.



Entwicklungsstufen 1 - 6

Aufgabe: Stellen Sie sich das HEH als Tier vor oder schreiben Sie ein Steckbrief zum HEH.
Tool: Einzelarbeit, Präsentation, Gruppendiskussion

... das HEH als Tier	Entwicklungsstufe 1 (HEH als Tier, Steckbrief)
Tier: Hase	
Eigenschaften:	<ul style="list-style-type: none"> - niedlich - wird eher unterschätzt - könnte hoch springen - eher gemütlich - flink - kann auch Harker schlagen
Besonderheiten:	Kann sich schnell und flink fortbewegen und hochspringen

Elefant (Baby)
 - stark + groß (Name Elisabeth)
 - sorgt für die Gemeinschaft -> sozial
 - dickhäutig

HEH - Steckbrief

Spitzname:
50 shades of HEH

Motto: "klein aber cho"

Stärken:
 gute Medizin
 Patientenversorgung
 Freundlichkeit
 Identifikation mit der Aufgabe
 Job

Alter:
 - aussehen: 30
 - Digitalisierung/IT: 20/50
 - "Denken": 60

Schwächen:
 wenig Transparenz/
 interne Kommunikation
 Angst vor Veränderung
 mit wenig Aufwand
 versuchen und zu erreichen

Aufgabe: Zusammentragen der Eigenschaften der Tiere/Steckbriefe

Tool: Offene Diskussion, Brainstorming

Familiäre Atmosphäre	Nicht alle Kliniken sind präsent in der Öffentlichkeit	Freundlichkeit
Unterstützung der Mitarbeiter (Fortbildung)	Wir sind mäkelig und sehen nicht Probleme	Identifikation mit Aufgabe
Offen für neue Wege, Umsetzung jedoch sehr schwer	Zugewandt	Wenig Transparenz/interne Kommunikation
Leistungen über den Tellerrand hinaus (Jobticket, Wohnungssuche, etc.)	Eigenwillig	Angst vor Veränderung
Besorgt um die Mitarbeiter	Eigener Kopf	Mit wenig Aufwand versuchen viel zu erreichen
Behütetes Umfeld	Wäre gern was, was es nicht ist	baut brücken
Wertschätzend	Klein	Jeder ist nützlich und Teil des Ganzen
Strukturen sind nicht immer klar erkennbar	Zutraulich	Einzelgänger
Finden immer Lösungen und Wege	Steuerndes Element fehlt	Stärke
Patient steht im Mittelpunkt	Intelligent und flink	Kraft
Wir bilden aus	Ruhig und besonnen	Routiniert
Positives Image	Kümmert und sorgt sich	Spezialisiert
Positive Rückmeldungen von Patienten	Durchsetzungsfähig	Sehr guter Stellenschlüssel
Innovativ	Überlebt auch extreme Umstände	Tolle Arbeitsbedingungen
Leisten gute medizinische Versorgung	Fürsorgliche, soziale vorurteilsfreie hilfsbereite Pflege	Schönes modernes Anwesen
Klein, wendig, frech	Spezialisiert	Motto wird gelebt
Wir kennen uns untereinander	Fokussiert auf Kernkompetenzen	Kurze Entscheidungswege
Stehen für einander ein	Gute Medizin	Flache Hierarchien
Freundlich	Patientenversorgung	Kollegiales Miteinander
		Wenig miteinander, eher gegeneinander Verwaltung gegen Klinik

Aufgabe: Zuordnung der Eigenschaften zu Stärken, Schwächen, Chancen, Risiken
Tool: SWOT-Analyse



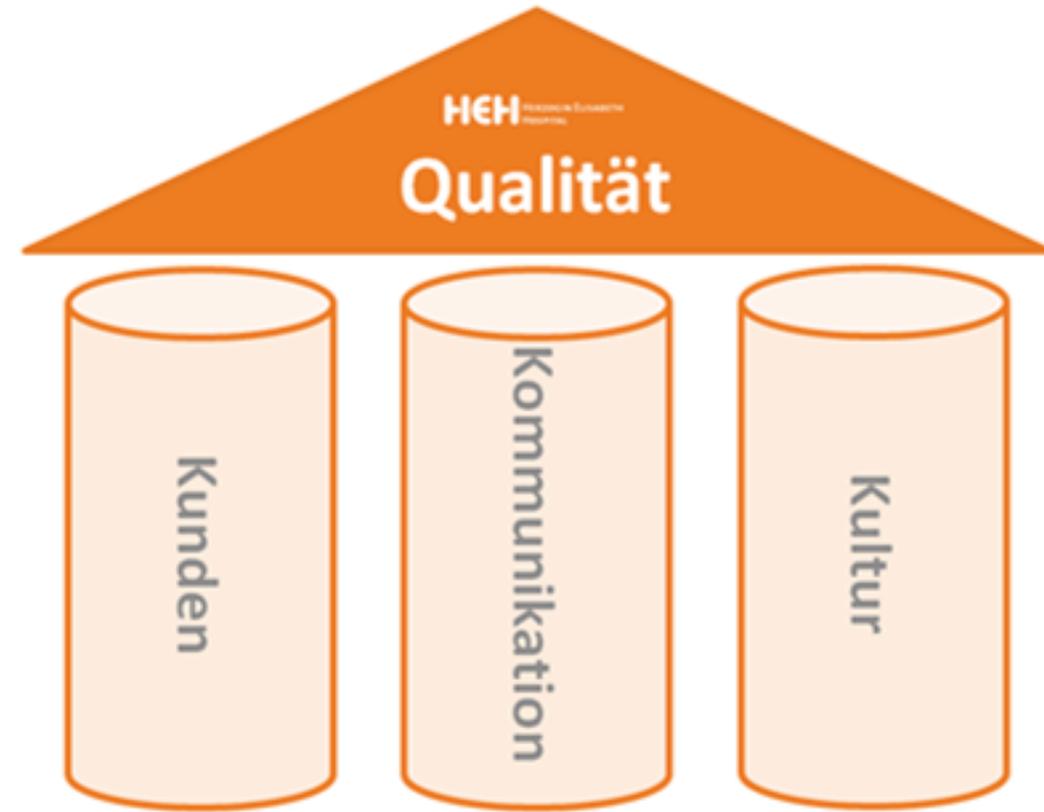
Aufgabe: Clusterung der Eigenschaften
Tool: „Candle-Light-Dinner“, Gruppendiskussion

<p>Patientenorientierung Patientensicherheit → Standards Freundlichkeit Respekt/Würde (auch vor Selbstbestimmtheit) Wertschätzung Zugewandtheit Zufriedenheit</p>	<p>Patient an 1. Stelle Kultursensibilität Ausstattung Vielfältigkeit/Breites Angebot Ganzheitlichkeit Werte Willkommens-/Abschiedskultur</p>	<p>Med. Leistungsspektrum Spezialisierung Breites Angebot Hohes Niveau Zukunftsorientiertes Leistungszentrum <u>Zentrenbildung</u> Interdisziplinarität Sektorenübergreifende Vernetzung</p>	<p>Kommunikationskultur Offene Kommunikation Regeln/Knigge Wertschätzung Transparenz Konflikt/Streitkultur Teamgeist Kollegialität/Fairness</p>	<p>Mitarbeiterorientierung Mitarbeiterbindung Werte (Ausbildung) Fort- und Weiterbildung Mitbestimmung Willkommens-/Abschiedskultur</p>	<p>Qualität Ausstattung Standards (Pflege, Medizin) Prozessverbesserung /-analyse Ständige Weiterbildung Zertifizierung Evaluation</p>
<p>Datenschutz Mitarbeiter und Patienten Effizienz/Effektivität Ziele Ressourcen/Umwelt/ Nachhaltigkeit</p>	<p>Innovationen Veränderung/Mut offene Kultur</p>	<p>Führung Flache Hierarchien Ziele Visionen Unternehmenskultur</p>	<p>Ausbildung (Fort- und Weiterbildung) Nachwuchs generieren Fachvorträge für Patienten Breites Ausbildungsangebot</p>	<p>Kooperationen Einweiser Nachbehandler Reha-Einrichtungen Lieferanten Servicepartner Ausbildungspartnerschaften Kostenträger Vereine SHG</p>	

Aufgabe: 2. Clusterung der Eigenschaften: Kunden, Kommunikation, Kultur
Tool: Gruppendiskussion

KUNDEN

KULTUR



- Patientenorientierung**
- Patientensicherheit
- Standards
- Freundlichkeit
- Respekt/Würde (auch vor Selbstbestimmtheit)
- Wertschätzung
- Zugewandtheit
- Zufriedenheit
- Patient an 1. Stelle
- Kultursensibilität
- Ausstattung
- Vielfältigkeit/Breites Angebot
- Ganzheitlichkeit
- Werte
- Willkommens-/Abschiedskultur

- Kooperationen**
- Einweiser
- Nachbehandler
- Reha-Einrichtungen
- Lieferanten
- Servicepartner
- Med.**
- Leistungsspektrum**
- Spezialisierung
- Breites Angebot
- Hohes Niveau
- Zukunftsorientiertes Leistungszentrum
- Zentrenbildung
- Interdisziplinarität
- Sektorenübergreifende Vernetzung

- Mitarbeiterorientierung**
- Mitarbeiterbindung
- Werte
- Fort- und Weiterbildung
- Mitbestimmung
- Willkommens-/Abschiedskultur

- Ausbildung**
- Fort- und Weiterbildung
- Nachwuchs generieren
- Fachvorträge für Patienten
- Breites Ausbildungsangebot
- Ausbildungspartnerschaften
- Kostenträger
- Vereine
- SHG

KOMMUNIKATION

- Offene Kommunikation
- Regeln/Knigge
- Wertschätzung
- Transparenz
- Konflikt/Streitkultur
- Teamgeist
- Kollegialität/Fairness
- Flache Hierarchien
- Respekt
- Umgang mit Fehlern

- Kultursensibilität
- Willkommens-/Abschiedskultur
- Werte
- Konflikt/Streitkultur
- Fehlerkultur
- Respekt
- Ethik
- Verlässlichkeit
- Führung**
- Flache Hierarchien
- Ziele
- Visionen
- Unternehmenskultur

- Qualität**
- Ausstattung
- Standards (Pflege, Medizin)
- Prozessverbesserung/-analyse
- Ständige Weiterentwicklung
- Zertifizierung
- Evaluation
- Datenschutz Mitarbeiter und Patienten
- Effizienz/Effektivität
- Ziele
- Ressourcen/Umwelt/ Nachhaltigkeit
- Innovationen**
- Veränderung/Mut
- offene Kultur

Aufgabe: Satzentwicklung
Tool: Kleingruppenarbeit

Gruppe Kultur

- Wir arbeiten ressourcenorientiert in Hinblick auf Umweltschutz und Nachhaltigkeit.
- Wir sind offen für Veränderungen, um unsere Unternehmenskultur innovativ zu gestalten.
- Im Rahmen der zunehmenden Digitalisierung sorgen wir für eine nachhaltig sichere Verarbeitung Ihrer Daten.
- Wir begegnen Konflikten offen und leben eine wertschätzende Streitkultur.
- Wir sichern den lernfördernden Umgang mit Fehlern durch ständige Weiterentwicklung, Qualifizierung und Evaluation der Prozesse.
- Unsere Standards sorgen durch Zertifizierung und Prozesse für einen dauerhafte Effektivität und Qualität in unserem Handeln.
- Wir stehen für Freundlichkeit, Kompetenz und Toleranz. Unser Handeln ist geprägt durch Respekt und Akzeptanz.

Gruppe Kunden

- Externe Partner:
Ideen und Innovation, kontinuierliche Verbesserung, aktive Mitwirkung und regelhafter Austausch und Beziehungspflege
- Patienten:
Innovationen, Vertrauen, Verbindlichkeit, Individualität, aktive Mitwirkung, Beziehung auf Augenhöhe, Authentizität
- Mitarbeiter:
Offenheit gegenüber anderen Kulturen, Fehlerkultur, Vertrauen, Ideen, Motor des Unternehmens
- Angehörige:
Angehörige mitnehmen, aktive Einbindung der Angehörigen, Sensibilisierung für die Bedürfnisse des Patienten, Bindung über den Patienten hinaus, Angehörige als Multiplikatoren und nicht als Störfaktor

Gruppe Kommunikation

- Jeder Mitarbeiter ist Teil des HEH.
- In jedem Team wird kollegial und fair miteinander gearbeitet. Die Informationen werden für alle transparent weiter gegeben.
- Unsere Kommunikation ist von Respekt geprägt, sachlich und ehrlich.
- Wir begegnen unserem Gegenüber wertschätzend und nehmen die Herausforderung einer offenen Kommunikation und den Umgang mit Fehlern an.
- Unser persönliches Auftreten ist freundlich, aufgeschlossen und ehrlich.

Ergebnisse

Unser Leitbild

Wir bieten unseren Patienten eine vertrauensvolle, auf individuellen Gegebenheiten beruhende Behandlung.

Wir setzen auf eine aktive Mitwirkung und fördern die Gestaltung der Behandlung durch unsere Patienten und deren Angehörige.

Die Beziehung zu unseren Patienten gestalten wir wertschätzend und respektvoll.

Unsere Mitarbeitenden sind das Herz und somit die wertvollste Ressource unseres Unternehmens.

Wir setzen auf ein aktives Miteinander und gestalten Ideen und Innovationen im gemeinsamen Austausch.

Mit unseren Kooperationspartnern pflegen wir einen regelhaften und auf Augenhöhe bezogenen Austausch und streben eine kontinuierliche Verbesserung der Zusammenarbeit an.

Wir sind ein buntes Unternehmen und jeder ist willkommen, sich im HEH einzubringen. Wir stehen für Freundlichkeit und Kompetenz.

Wir begegnen Konflikten offen und leben eine wertschätzende Streitkultur. Wir sichern den lernfördernden Umgang mit Fehlern durch ständige Weiterentwicklung.

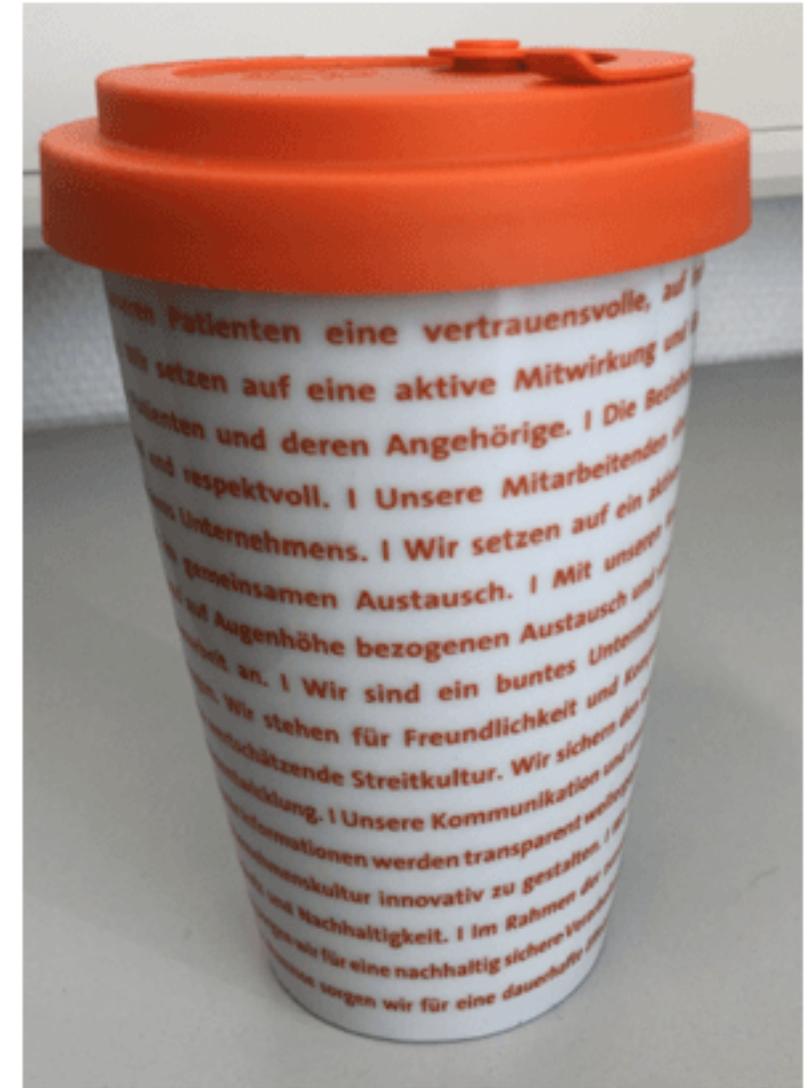
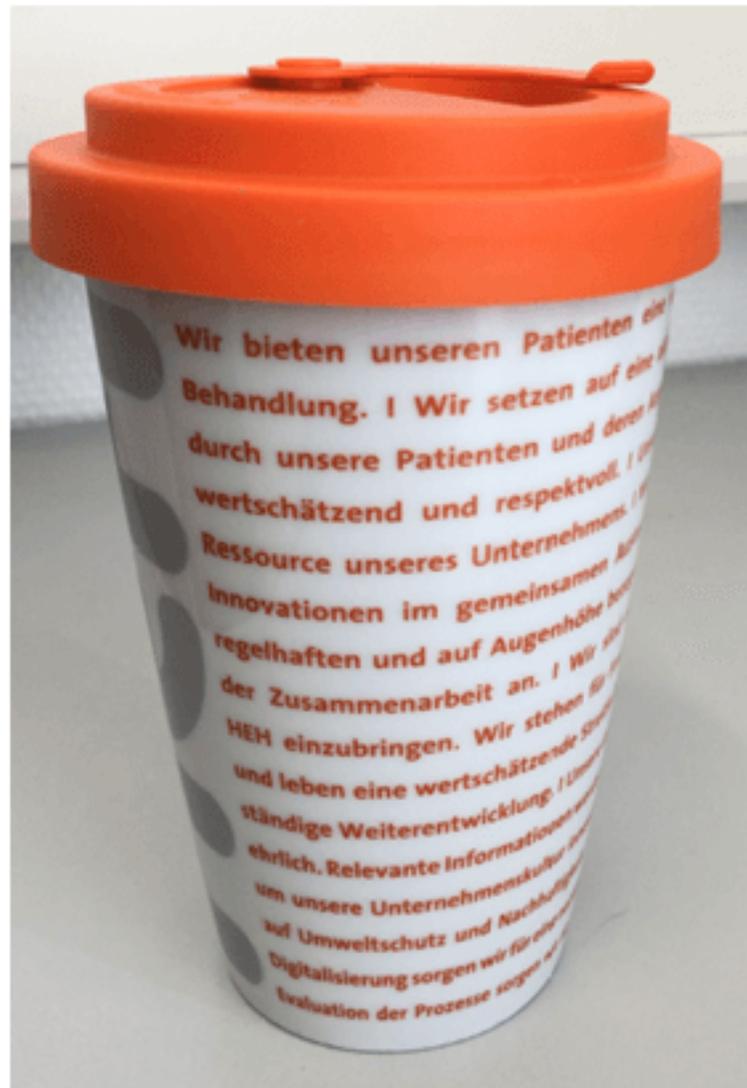
Unsere Kommunikation und unser Handeln sind respektvoll, sachlich und ehrlich. Relevante Informationen werden transparent weitergegeben.

Wir sind offen für Veränderungen, um unsere Unternehmenskultur innovativ zu gestalten.

Wir arbeiten ressourcenorientiert in Hinblick auf Umweltschutz und Nachhaltigkeit.

Im Rahmen der zunehmenden technischen Veränderung und Digitalisierung sorgen wir für eine nachhaltig sichere Verarbeitung aller Daten.

Durch Qualifizierung und Evaluation der Prozesse sorgen wir für eine dauerhafte Effektivität und Qualität in unserem Handeln.



Roll-Out

**Inhaltliche Ausarbeitung der Leitbillsätze und
Vorstellung im Mitarbeiterbrief**

Ihre Meinung:

Es war ein angenehmer Aufenthalt,
ich fühle mich vor während und
nach meinen Untersuchungen und
anschließender OP sehr gut aufgehoben.
Kompetente Ärzte und tolle Schwestern
kann ich nur weiterempfehlen.

Die Mitarbeitenden sind das Herz und somit die wertvollste Ressource unseres Unternehmens.

Die Mitarbeiter des HEH sind mit ihrem Handeln und Tun das Aushängeschild des Unternehmens. Nur mit ihrem Engagement kann sich das HEH weiterentwickeln.

Das Unternehmen zeigt seine Wertschätzung an den Mitarbeitenden durch vielfältige Weise (Danksagung Zeitung, Sommerfest, Betriebsfest). Mit den Möglichkeiten der Altersvorsorge/Betriebsrente, Jobticket, Nutzung der Physiotherapie zu günstigen Konditionen, Familienfreundliche Arbeitszeiten und Erholungsbeihilfe sowie die Übernahme der Auszubildenden möchte das HEH die Mitarbeiterbindung festigen. Die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter im Hause wird gefördert, Kantine: Mitarbeiterabbatt beim Mittagessen, Mitarbeiterparkplatz.

Ihre Meinung:

4
Ich bedanke mich ganz
herzlich für die liebevolle
Betreuung. Ich habe mich
hier gut aufgehoben gefühlt.

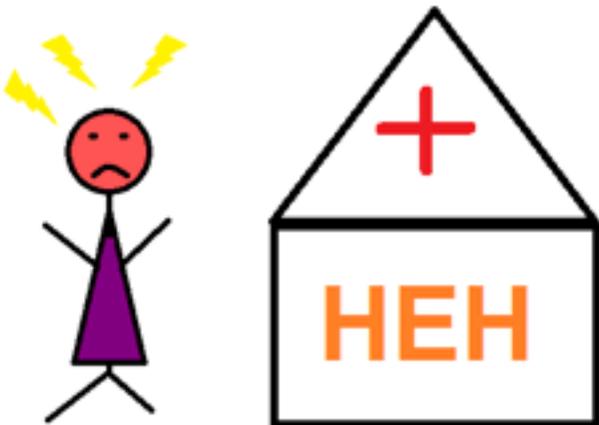
Ihre Meinung:

Ich möchte mich bedanken
für eine hervorragende Behandlung
durch ein meine Knie-OP am 25.6.2024.
Das Pflegepersonal auf der Station 6 war
immer kompetent, zuverlässig, freundlich
und umsichtig. Das Therapiekonzept
klappte, wie am Schnürchen.

Ihre Meinung:

Ich habe mich bester aufse-
her gefühlt. Kompetente
und empathische Ärzte +
aufmerksame Pflegekräfte,
die vorwiegend erstein-
und vorwiegend erstein-
lassen. Vielen lieben Dank!

„Wir bieten unseren Patienten eine vertrauensvolle, auf individuellen Gegebenheiten beruhende Behandlung.“

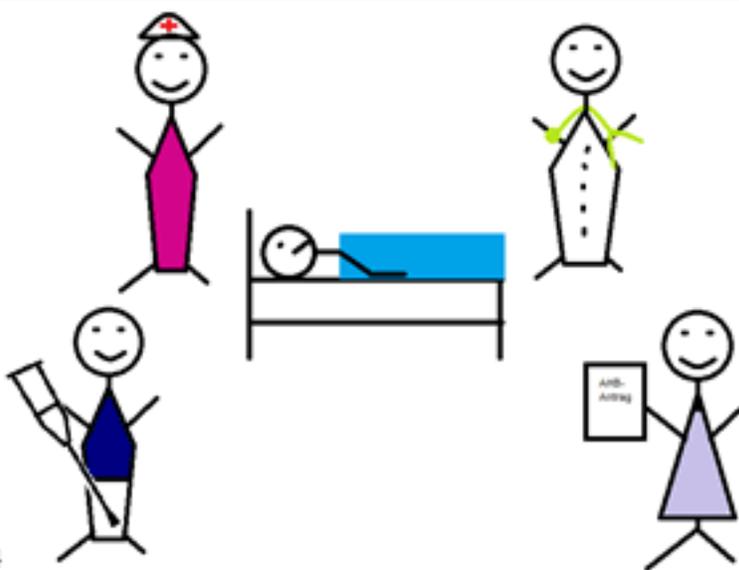


WAS WIR TUN
 ✓ fachabteilungsspezifische Anamnese. Daten werden nicht mehr mehrfach erhoben, jeder kann auf vorangegangene Informationen zugreifen, somit fühlt sich der Patient individuell wahrgenommen

WAS MAN VERBESSERN KÖNNTE:
 ✗ Verkürzung der Wartezeiten
 ✗ Umfassendes Aufnahme- und Belegungsmanagement
 ✗ Pflegeanamnese als Teil der digitalen Anamnese

WAS WIR TUN
 ✓ Entlassmanagement
 ✓ Sicherstellung der Weiterversorgung
 ✓ Nahtlose Überleitung in Reha
 ✓ Angebot der ambulanten Reha im Haus

WAS MAN VERBESSERN KÖNNTE:
 ✗ Fachabteilungsübergreifende Absprachen
 ✗ Mit einer Stimme sprechen
 ✗ Erweiterung des Entlassmanagements
 ✗ Einbezug der Angehörigen
 ✗ Stationäre Angehörigensprechstunde



Das habe ich nicht verstanden! Wieso bekomme ich diese Tablette? Was sind die weiteren Schritte?

Gerne erklären wir es Ihnen nochmal Frau Pasbrand! [...] Sind Sie mit Ihrer Behandlung einverstanden?



WAS WIR TUN
 ✓ Ausarbeitung eines Visitenstandards als Abteilungsziel
 ✓ Berufsgruppenübergreifende Visite (Arztdienst+ Pflege + ggf. weitere Berufsgruppen)

WAS MAN VERBESSERN KÖNNTE:
 ✗ Aktive Einbeziehung des Patienten bei Gestaltung der Therapie
 ✗ Speak-Up-Verfahren
 ✗ OP-Verschiebungen

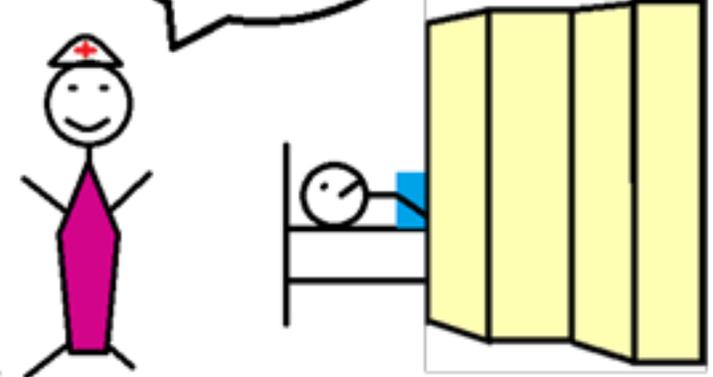
WAS WIR TUN
 ✓ Individuelles Meinungs- und Beschwerdemanagement
 ✓ Persönliche Rückmeldung zur Beschwerde

WAS MAN VERBESSERN KÖNNTE:
 ✗ Beschwerden/Anregungen der Patienten als Verbesserungspotenzial bzw. Chance zur Weiterentwicklung erkennen

Ihre Meinung:
 Das Personal fand ich super, alle waren sehr freundlich und zugenandt, ich habe mich sehr wohl gefühlt.
 Bei der Abstimmung zwischen den verschiedenen Bereichen sehe ich allerdings noch Verbesserungsbedarf. Ich würde mich über eine Rückmeldung dazu freuen.
 Viele Grüße
 L.-A. Pasbrand



Frau Pasbrand, wie kann ich Sie heute unterstützen?
 Haben Sie irgendwelche Wünsche bzgl. der Körperpflege?



WAS WIR TUN
 ✓ Wahrung der Intimsphäre (Aufstellen von spanischen Wänden, Schließen von Türen, Gardinen zuziehen)
 ✓ Patient wird soweit wie möglich zur Selbstständigkeit angehalten bei pflegerischen Tätigkeiten
 ✓ Bereichspflege

WAS MAN VERBESSERN KÖNNTE:
 ✗ Anpassung der Pflegezeiten an die Wünsche des Patienten
 ✗ Einbezug/Anleitung der Angehörigen

Weitere Denkanstöße zur Erfüllung des Leitbildsatzes:

- ! Sprich mit dem Patienten auf Augenhöhe, hol ihn dort ab, wo er steht.
- ! Gib dem Patienten das Gefühl, keine Nummer zu sein.
- ! Geh zum Patienten und lass ihn nicht zu dir kommen.
- ! Kenne die Geschichte des Patienten.
- ! Behandle den Patienten so wie du behandelt werden möchtest.
- ! Stell dir vor du bist Patient, reflektiere auf dieser Basis dein Verhalten.

Fallen dir noch mehr Beispiele ein?
 Was machen wir gut? Was können wir noch verbessern?
 Meldet euch gerne über ihremeinung@heh-bs.de!



Wir sind ein buntes Unternehmen und jeder ist willkommen, sich im HEH einzubringen. Wir stehen für Freundlichkeit und Kompetenz.



KTQ® BEST PRACTICE 2020

