

# **Serviceleitlinien**

des

**Christlichen Krankenhauses Quakenbrück e. V.**

Danziger Strasse 2  
49610 Quakenbrück  
05431.15-0

### *Leitsatz*

Wir sorgen dafür, dass sich die Menschen in unserem Hause wohlfühlen.

### *Verhaltensleitlinien*

- Wir gestalten unsere Empfangsbereiche freundlich, übersichtlich und patienten- und besucherorientiert.
- Die Ausstattung unseres Hauses ist zeitgemäß und gepflegt. Die Zimmer, Flure und Aufenthaltsbereiche werden systematisch und regelmäßig auf Funktionalität und Behaglichkeit überprüft und verbessert.
- Jeder trägt durch sein Verhalten zu Sauberkeit, Ordnung und einer freundlichen Umgebung bei.
- Wir gehen wertschätzend miteinander um.
- Beschwerden sind eine Chance. Wir nutzen sie zur Verbesserung unserer Leistungen.

### *Maßnahmenvorschläge*

Standards für ordnungsgemäße Dienstkleidung werden ausgearbeitet, umgesetzt und überprüft.

Die Möglichkeit der Ausübung verschiedener Religionen wird überprüft.

Die Möglichkeiten für Raucher werden überprüft.

Die behindertengerechte Ausstattung wird überprüft.

Wartezonen und Aufenthaltsbereiche werden mit Zeitungen ausgestattet.

Aktuelle fachbezogenen Informationen werden kopiert und an die Stationen weitergeleitet.

Wir führen ein Beschwerdemanagementsystem ein

Die Mitarbeiter werden bei der Anschaffung von Geräten und der Gestaltung der Stationen mit einbezogen.

### *Leitsatz*

Wir sind freundlich zuverlässig und kompetent.

### *Verhaltensleitlinien*

- Wir arbeiten kontinuierlich an der Verbesserung der fachlichen und sozialen Kompetenz.
- Der Ausbildung, Anleitung und Einarbeitung von Schülern und Praktikanten schenken wir besondere Aufmerksamkeit.
- Wir tragen Konflikte sachlich, fair und intern aus.
- Wir sind uns unserer Zuständigkeit und Verantwortung bewusst. Wir sind achtsam und sensibel auch über unseren Zuständigkeitsbereich hinaus und handeln entsprechend.
- Zu unserem professionellen Verhalten gehört, dass wir ein angemessenes Verhältnis von Nähe und Distanz wahren.
- Wir begegnen Patienten und Mitarbeitern verständnisvoll und unvoreingenommen.
- Entsprechend der Fähigkeiten und Fertigkeiten delegieren wir Aufgaben und Verantwortlichkeiten.

### *Maßnahmenvorschläge*

Unsere Schulungsmaßnahmen berücksichtigen fachliche und soziale Inhalte.

Wenn notwendig, bieten wir Supervision.

Die Mitarbeiter werden in Konfliktbewältigung geschult.

Wir reagieren schnell und angemessen. Absprachen werden von uns verbindlich eingehalten.

### *Leitsatz*

Wir motivieren uns gegenseitig, damit wir einen guten Service erreichen.  
Jeder trägt dafür die Verantwortung.

### *Verhaltensleitlinien*

- Wir informieren uns gegenseitig in regelmäßigen Stations- und Abteilungsbesprechungen.
- Wir verhalten uns und dem Krankenhaus gegenüber loyal.
- Wir berücksichtigen bei unserer Personalplanung die arbeitsrechtlichen Vorgaben.
- Wir gehen freundlich und höflich miteinander um.
- Wir motivieren uns durch Lob und Anerkennung. Kritik erfolgt konstruktiv und in einem angemessenen Rahmen.
- Wir sind neuen Ideen und Anregungen gegenüber aufgeschlossen.

### *Maßnahmenvorschläge*

Die Führungskräfte sind in regelmäßigen Abständen vor Ort präsent.

Wir schaffen materielle und finanzielle Anreize für besondere Leistungen.

Geburtstage, Jubiläen, Krankheiten etc. werden besonders berücksichtigt.

Wir führen Mitarbeitergespräche ein.

### *Leitsatz*

Wir informieren uns und unsere Patienten und Besucher optimal.

### *Verhaltensleitlinien*

- Für die Information nutzen wir das persönliche Gespräch und alle uns zur Verfügung stehenden Medien.
- Unser Besucherleitsystem ermöglicht eine schnelle und eindeutige Orientierung.
- Wir informieren den Patienten umfassend und verständlich über Krankheit, Untersuchung und Behandlung.

### *Maßnahmenvorschläge*

Aktuelle Informationstafeln auf den Stationen informieren über Aufgaben und Zuständigkeiten.

Wir informieren über Tagesstruktur, Öffnungszeiten, Hausregeln, besondere Serviceleistungen und aktuelle Veranstaltungen.

Wir erstellen eine Dolmetscherliste.

Wir richten feste Sprechzeiten für Patienten und Angehörige ein.

Wir erklären, was wir tun.

Wir überprüfen die Einrichtung eines ehrenamtlichen Begleitdienstes, der dafür sorgt, dass sich die Patienten in unserem Hause schnell wohlfühlen und sich optimal zurechtfinden.

Wir überprüfen unsere Informationswege auf vertikaler und horizontaler Ebene.

Wir führen strukturierte und individuelle Aufnahme- und Zwischengespräche.

## *Leitsatz*

Wir orientieren unsere Abläufe an den Bedürfnissen der Patienten.

### *Verhaltensleitlinien*

- Wir erkennen die Bedürfnisse von Patienten, Besuchern und Mitarbeitern und handeln danach.
- In regelmäßigen Abständen überprüfen wir die Servicequalität unserer Leistungen.
- Nach Möglichkeit sorgen wir für die Einhaltung der Mittags- und Nachtruhe.
- Stationen und Funktionsbereiche kooperieren und koordinieren ihre Abläufe.
- Aufgaben und Zuständigkeiten stehen fest und sind transparent.
- Wir berücksichtigen in unserem Verhalten und bei den Arbeitsabläufen die Intimsphäre unserer Patienten.
- Wir beziehen Angehörige auf Wunsch in die Pflege und Behandlung mit ein.

### *Maßnahmenvorschläge*

Wir überprüfen die Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit durch regelmäßige Befragungen.

Wir schaffen notwendige Voraussetzungen für die Beachtung der Intimsphäre.

Wir überprüfen und optimieren die Aufnahme- und Ablauforganisation, um Wartezeiten zu verkürzen.

Wir optimieren Ablauf, Zeiten und Koordination der Visiten.

Wir verbessern die Planung der Aufnahmegespräche.

Tätigkeitsmerkmale der einzelnen Berufsgruppen werden transparent gemacht.

Wir optimieren die Aufnahme, um 2-Bettzimmer beizubehalten.

Wir behalten die Gruppenpflege bei.

Ein regelmäßiger Austausch innerhalb des therapeutischen Teams sichert eine zielgerichtete Behandlung des Patienten

Wir überprüfen die Möglichkeit des Einsatzes von „Aushilfskräften“ für die zeitnahe Behebung von kleinen Mängeln.

### *Leitsatz*

Unser Service und unsere Fürsorge gehen über die stationäre Behandlung hinaus.

### *Verhaltensleitlinien*

- Wir bieten krankheitsbezogene Informationsveranstaltungen und Schulungen für Patienten und Angehörige.
- Unter Einsatz von Sozialdienst, ambulanten Diensten und Angehörigen stellen wir die häusliche Versorgung sicher.
- Durch einen zeitnahen Austausch mit den niedergelassenen Ärzten gewährleisten wir eine lückenlose Weiterbehandlung des Patienten.
- In einem strukturierten Entlassungsgespräch wird der Patient über die weitergehende ambulante Behandlung sowie persönliche Verhaltensregeln informiert.
- Zur Vorbeugung von Krankheiten bieten wir Informationen und Schulungen an.

### *Maßnahmenvorschläge*

Arztbriefe werden am Entlassungstag versendet, bzw. mitgegeben.

Wir ergänzen das Entlassungsgespräch durch ein Informationsblatt.

Wir informieren über die ambulanten und therapeutischen Möglichkeiten des Hauses.