

- Ich besuche als Führungskraft regelmäßig Fortbildungen zur Thematik „Mitarbeiterführung“.
- Ich informiere mich über Angebote zur Kommunikation und Motivation von Mitarbeitern, die kontinuierlich weiterentwickelt werden, z. B.:
  - regelmäßige Informationsveranstaltungen der Geschäftsführung und der MAV
  - strukturiertes und organisiertes betriebliches Vorschlagswesen
  - regelmäßige Veranstaltungen, die die Gemeinschaft der Mitarbeiter stärken
  - adäquate Würdigung von Jubiläen
  - Andachten oder entsprechende Veranstaltungen, bei denen Mitarbeiter begrüßt, in leitende Ämter eingeführt, beim Ausscheiden aus dem Berufsleben verabschiedet oder bei Trauerfällen begleitet werden
  - Hilfsangebote für suchtkranke Mitarbeiter gemäß festgelegter Standards
  - Supervisionsangebote
  - lebensphasengerechte Arbeitszeiten, die die Vereinbarkeit von Gesundheit, Beruf und Familie sicherstellen (familiengerechter Arbeitsplatz)
  - Einführungsgespräche für neue Mitarbeiter, Rückkehrgespräche nach längerer Krankheit, Entlassungsgespräche bei Ausscheiden etc.
  - strukturierte Konfliktgespräche, Mitarbeiterjahresgespräche mit Zielvereinbarungen
  - Gesundheitsförderungsangebote

## UNSER QUALITÄTSMANAGEMENT: KONTINUITÄT UND VERBESSERUNG

- Ich unterstütze aktiv den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (z. B. Patienten- und Angehörigenbefragungen, Zuweiserbefragungen, Auswertung der Leistungserbringungsdaten, Mitarbeiterbefragungen, betriebliches Vorschlagswesen, Beschwerdemanagement, Mitarbeiterausfallstatistik u. a.)
- Ich beteilige mich an der Umsetzung der Maßnahmen, die aus den Ergebnissen abgeleitet werden.
- Ich verpflichte mich, bestehende verbindliche Vorgaben (Standards, Leitlinien, Dienstvereinbarungen u. a.) einzuhalten und nur in begründeten Ausnahmefällen davon abzuweichen.

## UNSERE UMWELT: ÖKOLOGIE UND SCHUTZ

- Ich achte auf sparsamen Umgang mit Energie.
- Ich trenne nach Möglichkeit Abfälle.
- Ich gehe sorgfältig mit Arbeitsmaterialien um und vermeide Verschwendung.

Ludwigslust, Hagenow, 10. Januar 2012  
Die AG Unternehmenskultur, Ltg. Prof. Dr. Anja Lüthy

# UNSERE UNTERNEHMENSKULTUR

*Das christliche oder das humanistische Menschenbild ist die Triebfeder meines Handelns.*

*Ich gehe mit den Patienten und Angehörigen respektvoll und einfühlsam um.*

*Ich begegne meinen Kollegen mit Freundlichkeit und Sorge für eine gute Arbeitsatmosphäre.*

*Ich bin Repräsentant des Westmecklenburg Klinikum Helene von Bülow und verhalte mich gegenüber allen Kunden so, dass der gute Ruf des Klinikums in der Öffentlichkeit gewahrt und gefördert wird.*

*Ich wertschätze die Tätigkeit aller Mitarbeiter.*

*Ich beteilige mich an allen Maßnahmen zur stetigen Verbesserung unserer Leistungen.*

*Ich gehe mit Ressourcen verantwortungsbewusst um.*

Diese Unternehmenskultur ist Grundlage meines Handelns, an der ich mich und meine Arbeit messe. Alle Menschen in unserem Klinikum dürfen sich auf die Einhaltung dieser Unternehmenskultur berufen.

## **UNSERE ETHIK: FÜRSORGE UND NÄCHSTENLIEBE**

- Der diakonische Auftrag zur Fürsorge und Nächstenliebe verpflichtet mich auf ein ethisch reflektiertes Handeln. Ich halte mich an ethische Leitlinien des Klinikums und respektiere die unantastbare Würde jedes Menschen.
- Mir ist bekannt, dass in medizin-ethischen Konfliktsituationen eine klinische Ethikberatung durch Patienten, Angehörige und/oder Mitarbeiter im therapeutischen Team veranlasst werden kann.
- Ich trage dazu bei, dass der Umgang mit sterbenden und gestorbenen Menschen unter Achtung der Menschenwürde geschieht.

## **UNSERE PATIENTENORIENTIERUNG: RESPEKT UND EINFÜHLUNGSVERMÖGEN**

- Ich erkenne in meinem Gegenüber den Nächsten, dem ich in seiner besonderen Situation mit Verständnis, Freundlichkeit und Herzenswärme begegne.
- Ich achte bei allen Leistungen für Patienten (z. B. Aufnahmen, Visiten, Untersuchungen, Behandlungen, Entlassungen u. a.) darauf, ihre Würde zu wahren und ihnen mit Respekt zu begegnen.
- Ich schaffe im Rahmen der Behandlungsmöglichkeiten eine Atmosphäre, in der sich Patienten und Angehörige geborgen und gut betreut fühlen.
- Ich begrüße neue Patienten und ihre Begleitung und stelle mich vor.
- Ich klopfе an, bevor ich ein Zimmer betrete, und wahre die Privatsphäre der Patienten und Angehörigen.

- Ich informiere über bevorstehende Abläufe rechtzeitig und bitte um Verständnis bei längeren Wartezeiten.
- Ich respektiere den Willen und das Selbstbestimmungsrecht des Patienten.
- Ich sehe Angehörige als Partner bei der Betreuung der Patienten und beziehe sie in mein Handeln mit ein.

## **UNSER MITEINANDER: ZUGEWANDTHEIT UND RESPEKT**

- Ich verhalte mich höflich, zugewandt, freundlich und hilfsbereit.
- Ich grüße alle.
- Ich habe Achtung und Respekt für mein Gegenüber, unabhängig von seiner Funktion.
- Ich trage während der Arbeitszeit mein Namensschild und achte auf mein gepflegtes Äußeres.
- Ich bin pünktlich, bei Verspätung oder Verhinderung entschuldige ich mich.
- Ich achte auf Sauberkeit und Ordnung an meinem Arbeitsplatz und im Klinikum.
- Ich nutze kontinuierlich unternehmensinterne Medien (z. B. Intranet, Mitarbeiterzeitung, E-Mails, Infotafel), um mich aktuell zu informieren.
- Ich verstehe Anregungen und Kritik als Unterstützung zur stetigen Verbesserung meiner Arbeit.
- Ich suche bei Missachtung der Unternehmenskultur das Gespräch.

## **UNSERE KUNDENORIENTIERUNG: KOOPERATION UND BINDUNG**

- Ich trete allen Kunden (z. B. Angehörige, zuweisende Ärzte, Lieferanten, Kostenträger, Presse und Öffentlichkeit) gegenüber freundlich, höflich und hilfsbereit auf.
- Ich unterstütze alle Maßnahmen, die die gute Zusammenarbeit mit den Kundengruppen fördern und festigen.
- Ich vertrete das Klinikum loyal nach außen und innen.
- Ich wende mich bei Anregungen und Beschwerden externer Kunden an das zentrale Beschwerdemanagement.
- Ich gebe Informationen aus dem Klinikum nur mit Zustimmung der Geschäftsführung an die Öffentlichkeit.

## **UNSERE MITARBEITERORIENTIERUNG: KOMMUNIKATION UND MOTIVATION**

- Ich achte darauf, dass eine kontinuierliche Kommunikation zwischen den Berufsgruppen stattfindet (z. B. regelmäßige interdisziplinäre Teambesprechungen), und beteilige mich daran.
- Ich reagiere zeitnah auf Anliegen und Anträge von Kolleginnen und Kollegen.
- Ich verpflichte mich, an Fort- und Weiterbildungsangeboten teilzunehmen, um meine Kompetenzen kontinuierlich weiterzuentwickeln.