

# Leitbild der Ambulanten Reha Würselen und am Krankenhaus Geilenkirchen GmbH

Das nachfolgende Leitbild bildet die Grundlage unserer Arbeit.

## Unser Unternehmen

Die Ambulante Reha Würselen ist im 1996 und die Ambulante Reha am Krankenhaus Geilenkirchen im 2006 eröffnet worden. Von Beginn an verfolgen wir das sozialrechtlich verankerte Ziel, behinderte und von Behinderung bedrohte Menschen bezüglich ihrer Selbstbestimmung und gleichberechtigten Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu fördern und Benachteiligungen zu vermeiden bzw. entgegenzuwirken.

Schwerpunkte wurden auf die Indikationsbereiche Orthopädie und Traumatologie sowie auf psychische und psychosomatische Erkrankungen gesetzt. Weitere wesentliche Säulen unseres Leistungsspektrums stellen Prävention, Heilmittelversorgung und Nachsorge dar.

Die Zulassungen aller Kostenträger, mit welchen wir eine kooperative Zusammenarbeit pflegen, liegen vor. Auf die Neuausrichtung der bisherigen Rehaabläufe durch die Kostenträger reagieren wir mit einem, durch unser Qualitätsmanagement gesteuerten, kontinuierlichen Verbesserungsprozess. So ermöglichen wir jedes Jahr die Entwicklung besser strukturierter Abläufe, was unsere Wertschöpfung fördert und unseren Patienten eine hochwertige Behandlung zur Verfügung stellt.

Unser langfristiger Bestand und die sukzessive Erweiterung unserer Einrichtungen sind Konsequenz und Ergebnis unserer Qualitätsvision.

Wir arbeiten wirtschaftlich und schaffen in gewachsenen Strukturen eine Atmosphäre, in der sich unsere Mitarbeiter und Patienten wohlfühlen. Mit dem Umzug der Ambulanten Reha Würselen im Februar 2017 sowie dem Erweiterungsbau der Ambulanten Reha Geilenkirchen 2019 tragen wir maßgeblich dazu bei, die Menschen in der Region in Gesundheitsangelegenheiten optimal zu versorgen.

## **Erfolg durch Kundenorientierung**

Im Mittelpunkt unseres Qualitätsbestrebens stehen die Menschen als Patienten, Mitarbeiter, Schüler, Geschäftspartner und Gesellschaft. Grundlage für die Erstellung unserer Leistungen ist das Konzept des bio-psycho-soziale Modells. Demzufolge müssen Körper, Geist und persönlich-soziales Umfeld ganzheitlich betrachtet und behandelt werden. Dabei ist es uns wichtig, die Rehazielen gemeinsam mit den Patienten zu erarbeiten. So werden sie vom passiven Leistungsempfänger zum aktiven Partner in der Behandlung. Die Ziele fließen in einen individuell zugeschnittenen sowie auf Leitlinien basierenden Behandlungsplan ein. Während der Rehabilitation Erlerntes kann unter Einbezug des realen Sozialraums der Patienten reflektiert und in ihren Alltag integriert werden.

Qualität bedeutet für uns das Verstehen und Erfüllen der Kunden- bzw. Patientenerwartungen. Qualität muss von Beginn an in Leistungen und Prozesse integriert werden. Trotzdem kann es zu Abweichungen kommen. Durch unser internes Beschwerdemanagement beschäftigen wir uns fortwährend mit den an uns kommunizierten Patientenerwartungen, um Abweichungen frühestmöglich erkennen und gegensteuern zu können.

## **Erfolg durch Mitarbeiterorientierung**

Verantwortlich für den Behandlungserfolg ist die gute Zusammenarbeit unseres inter- und teilweise transdisziplinären Behandlungsteams. Unsere Mitarbeiter beeinflussen mit ihrer Qualifikation, ihrer persönlichen Motivation und ihrem Engagement entscheidend den Erfolg unserer Einrichtung. Wir vertreten die Auffassung, dass Qualität auf der Führungsebene beginnt und alle Mitarbeiter betrifft. Aus diesem Grund arbeiten wir kontinuierlich an der Schaffung von Transparenz und klar definierten Zuständigkeiten über alle Bereiche unserer Einrichtung hinweg.

Durch die Physiotherapieschule Würselen bietet die Ambulante Reha eine innovative Ausbildung in der Physiotherapie nach den empfehlenden Ausbildungsrichtlinien des Landes Nordrhein-Westfalen an. Durch die Kooperation mit der Hochschule Niederrhein orientieren sich die Ausbildungsinhalte an den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen. Der direkte Einbezug von Schülern der Physiotherapieschule sowie Psychotherapeuten in Ausbildung in den Rehaalltag sorgt sowohl für kompetente Ressourcen als auch für Objektivität, die das Ziel einer kontinuierlichen Verbesserung unterstützen. Wir streben danach, auftretende

Probleme und Fragen einvernehmlich und rasch ergebnisorientiert zu klären. Aus diesem Grund schaffen wir die nötigen zeitlichen Ressourcen für einen fachlichen Austausch. Ergänzend dazu ist eine regelmäßige interne sowie externe Fort- und Weiterbildung unsere Mitarbeiter für uns unverzichtbar.

Unter dem Leitsatz „Qualität muss messbar gemacht werden“ ist die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter für uns ein entscheidender Erfolgsfaktor. Wir möchten ein attraktiver Arbeitgeber sein. Daher legen wir großen Wert auf die Förderung der individuellen und fachlichen Stärken unserer Mitarbeiter, die Einbeziehung in Entscheidungen sowie die Offenheit gegenüber Verbesserungsvorschlägen und neuen Ideen.

Ein kommunikativer und respektvoller Umgang miteinander sowohl unter Kollegen als auch mit Schülern, Auszubildenden und Praktikanten ist für uns unerlässlich. Wir schaffen einen angemessenen Rahmen, um Kritik bei Bedarf sachbezogen und zeitnah anzusprechen.

### **Erfolg durch Netzwerke und Innovation**

Wir legen großen Wert auf eine zielgerichtete gegenseitige Information und Kooperation mit anderen medizinischen und sozialen Einrichtungen. Eine effektive Zusammenarbeit mit den relevanten Akteuren stellt einen wichtigen Grundbaustein dar, um eine möglichst frühzeitige Bedarfserkennung und Leistungserbringung zu ermöglichen. Wir verstehen uns als Dienstleister und Partner und streben lückenlose und nachhaltige Versorgungsketten für unsere Patienten an. Außerdem sind wir ein innovatives und modernes Rehaszentrum. Durch die Investition in neue Konzepte und Projekte sowie die Einbeziehung neuer Erkenntnisse und Entwicklungen aus der Gesundheitsforschung und Gesundheitspolitik sichern wir beständig den aktuellen Kenntnisstand in Medizin, Therapie und Organisation.