



Qualitätspolitik Privatkliniken Swiss Medical Network - Region ZH, SH, SG

Ein nachhaltiges Qualitätsmanagement ist für die Privatkliniken der Swiss Medical Network Gruppe in den Regionen Zürich, Schaffhausen und St. Gallen ein tragendes Element. Die oberste Leitung der Kliniken nimmt ihre Führungsverpflichtung wahr, indem sie sicherstellt, dass die Grundsätze des Qualitätsmanagements verstanden, gefördert und im operativen Alltag angewendet werden.

Unter Qualität verstehen wir das Gleichgewicht zwischen konstant besten Leistungen, Wirtschaftlichkeit, Effizienz und Effektivität. Wir streben nach Excellence in allem was wir tun. Als Mitglied von verschiedenen Institutionen und Verbänden (z.B. ANQ Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken oder Swiss Leading Hospitals) verpflichten wir uns, die entsprechenden Standards jederzeit zu erfüllen. Durch eine systematische Lenkung unserer Aktivitäten schaffen wir auf allen Ebenen ein permanentes Bewusstsein für die Qualität und verbessern unsere Leistungen laufend.

Wir planen, pflegen, überprüfen und verbessern unser Qualitätsmanagement nach den Grundprinzipien der ISO 9001:2015 und dem Regelkreis des Deming-Modells. Unsere Entwicklung bewerten wir anhand der Ergebnisse aus Audits, Kundenbefragungen, Messungen und wiederkehrenden Überprüfungen durch externe Zertifizierungsstellen, z.B. im Rahmen der ISO 9001:2015. Die Wirksamkeit der daraus resultierenden Massnahmen wird regelmässig überprüft.

Unser Qualitätsmanagement basiert auf den folgenden Grundorientierungen:

KUNDENORIENTIERUNG

Die Kundenorientierung, sowohl gegenüber unseren Patienten, als auch gegenüber unseren Belegärzten steht im Zentrum unseres Handelns. Auf allen Ebenen gehen wir individuell und persönlich auf deren Bedürfnisse ein. Dabei wird der Schutz der persönlichen Daten gewährleistet.

RESSOURCENORIENTIERUNG

Die Klinikleitung stellt sicher, dass die nötigen Ressourcen für alle Aktivitäten des Qualitätsmanagements rechtzeitig geplant und bereitgestellt werden. Als Basis dafür dient die im Jahreszyklus integrierte Stellenplanung und Budgetierungsphase sowie die Planung von Projekten.

MITARBEITERORIENTIERUNG

Die Potentiale und Fachkompetenzen unserer Mitarbeitenden werden gezielt gefördert. Damit gewährleisten wir zum einen eine gleichbleibend hohe Qualität der Leistungen und zum anderen können wir eine starke Identifikation der Mitarbeitenden mit der Strategie und den Zielen der Klinik gewährleisten.

PROZESSORIENTIERUNG

Bei der Umsetzung unseres Qualitätsmanagementsystems achten wir auf den prozessorientierten Ansatz. Mit optimal aufeinander abgestimmten Abläufen erreichen wir eine hohe Prozesseffizienz, Servicequalität und Sicherheit. Klar geregelte Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten garantieren einen strukturierten Umgang mit Chancen und Risiken und die Steuerung von weiteren Handlungsfeldern.

ERGEBNISORIENTIERUNG

Alle Aktivitäten im Qualitätsmanagement sind auf die Erreichung unserer strategischen Ziele ausgerichtet und werden mit flankierenden Massnahmen aus dem umfassenden Risikomanagement unterstützt. Wir bieten Leistungen von höchster medizinischer Qualität und Professionalität an. Dabei arbeiten wir zielorientiert und verfolgen



SWISS MEDICAL
NETWORK

CRE

ausgewählte Messgrössen und Kennzahlen in Bezug zu den interessierten Parteien, um deren Anforderungen und Bedürfnissen gerecht zu werden.

INNOVATION

Als Teil der Swiss Medical Network Gruppe nehmen wir Möglichkeiten wahr, uns an Pilotprojekten, Forschungsprojekten und medizinischen Innovationen zu beteiligen oder diese zu fördern. Erkenntnisse daraus fliessen in unsere Planung und Aufgabengestaltung ein. Mitarbeitende werden ermuntert, sich mit Vorschlägen einzubringen und deren Umsetzung zu begleiten.

KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG

Die kontinuierliche und nachhaltige Verbesserung und Optimierung unserer Leistungen wird durch das Qualitätsmanagementsystem gewährleistet. Wir verbessern laufend unsere Prozesse, Instrumente und Ergebnisse durch kreative, innovative und lernorientierte Aktivitäten. Dafür stehen den Kliniken verschiedene etablierte Gefässe zur Verfügung, z.B. Audits, Schulungen, Meldeplattformen, Messungen, Vorschlagswesen und Befragungen. Für die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung unseres Qualitätsmanagements sorgt ein eingespieltes Führungsteam sowie verschiedene Gremien und Fachgruppen, welche in regelmässigen Abständen tagen.

Die vorliegende Qualitätspolitik bildet die Basis unserer Qualitätsplanung. Sie wird wiederkehrend und kritisch überprüft und bei Bedarf angepasst.