Qualitätspolitik und Leitbild

Qualitätspolitik

- **Versorgung auf höchstem und modernstem Niveau** – nichts weniger ist unser Anspruch für das Wohl unserer Patientinnen und Patienten
- **Fachliche Kompetenz und Aufmerksamkeit** – die Grundlagen unseres Behandlungsplans
- **Die optimale Pflege der Patienten sichern** – mit einer fachübergreifenden und qualitätsgesicherten Zusammenarbeit
- Wir verstehen uns als **patienten- und kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen**
- **Qualitäts- und Risikomanagement** sind Führungsaufgaben – sie werden von der Geschäftsführung verantwortet

Die Qualitätspolitik ist im Internet sowie Intranet des Krankenhauses veröffentlicht. Außerdem ist die Qualitätspolitik in Form eines Aushanges in den Bereichen und auf den Stationen einsehbar. In jährlich stattfindenden Betriebsversammlungen wird die Qualitätspolitik durch die Geschäftsführung bekannt gegeben sowie Raum für Diskussionen geboten. Besprechungen (z. B. Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement, Arbeitsgruppe Risikomanagement, Stationsleitungsbesprechungen, Teambesprechungen usw.) werden zum Anlass genommen, die festgelegte Qualitätspolitik zu verinnerlichen und zu diskutieren.

Leitbild

Patient im Mittelpunkt

Um die Patientenzufriedenheit zu ermitteln und Leistungen zielgerecht zu verbessern, führen wir regelmäßig Befragungen von Patienten (und einweisenden Ärzten) durch. Patienten haben ebenfalls die Möglichkeit, Beschwerden persönlich oder anonym an unsere Beschwerdestelle oder den Patientenfürsprecher zu richten. Dort werden die Beschwerden analysiert, bewertet und gegebenenfalls Veränderungsmaßnahmen abgeleitet/umgesetzt. Auf die Wünsche von Patienten und deren Angehörige gehen wir entsprechend ein und jeder Mitarbeiter ist hilfsbereit. Alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten eng miteinander, um die Patientenwünsche zu erfüllen.
Für uns bedeuten ethische Grundlagen, dass wir nicht immer die Maximaltherapie anstreben, wenn sie nicht angebracht ist, besonders auf der Palliativstation. Wir befolgen den Leitgedanken „Es geht nicht darum, dem Leben mehr Tage zu geben, sondern den Tagen mehr Leben“ von Cicely Saunders, der englischen Ärztin und Begründerin der modernen Palliativmedizin.

Soziale Grundlagen bedeuten für uns die gemeinnützige Ausrichtung – wir haben keine Absicht zur Gewinnorientierung. Unser Gesellschafterin ist die Stadt Heinsberg mit ihren Bürgerinnen und Bürgern. Aus diesen ethischen und sozialen Grundlagen resultierend, erfahren die Patientinnen und Patienten unsere respektvolle Zuwendung, unabhängig ihrer oder seiner Herkunft, Religion oder Weltanschauung. Unser Ziel ist es, den Erwartungen und Bedürfnissen unserer Patientinnen und Patienten im besten Sinne gerecht zu werden. Respekt, Rücksichtnahme und Einfühlungsvermögen untereinander und im Umgang mit anderen sind Grundlagen unserer Arbeit.

Motivation

Die Erfüllung der Bedürfnisse der Patienten und der Kunden des Magen-Darm-Zentrums sind das erklärte Ziel. Neben den offensichtlichen Bedürfnissen nach Heilung gibt es eine Vielzahl von weiteren Bedürfnissen, die erfüllt werden müssen, um eine optimale Behandlung sicherzustellen. Neben den Patienten als Hauptkunden gibt es auch andere Kunden, deren Bedürfnisse wir erfüllen, wie beispielsweise einweisende Ärzte, Selbsthilfegruppen, Krankenkassen oder die Öffentlichkeit um das Krankenhaus bzw. Magen-Darm-Zentrum herum. Zufriedene Partner sind unsere Stärke und unsere Zukunft, denn für unsere Qualität und die kontinuierliche Verbesserung ist jeder in unserem Krankenhaus verantwortlich, alle Berufsgruppen und Leitungsebenen gleichermaßen. Denn entscheidend ist nicht der Erfolg einer einzelnen Abteilung, sondern das Gesamtergebnis der Zusammenarbeit aller Abteilungen und Bereiche des Krankenhauses.

Qualitäts- und Risikomanagement

Die Information und Motivation der Mitarbeiter stärken wir, indem wir sie aktiv an Entscheidungen beteiligen. Durch regelmäßige Team- und Mitarbeitergespräche ermöglichen wir allen Mitarbeitern aktuelle Themen und Probleme anzusprechen. In persönlichen Jahresgesprächen bewerten wir die Leistungen und Kompetenzen der Mitarbeiter durch die Vorgesetzten im Gespräch, dadurch ermitteln wir einen möglichen Schulungsbedarf und erheben Verbesserungsvorschläge. Für die Durchführung der Jahresgespräche ist eine Verfahrensanweisung erlassen worden.
Anonyme Mitarbeiterbefragungen bringen uns ebenfalls an das Ziel der Weiterentwicklung und Verbesserung. Durch kontinuierliche Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten stellen wir eine hohe fachliche Qualifikation sicher und stärken die Selbstverantwortung der Mitarbeiter, denn die Motivation, die Kompetenzen und der Ideenreichtum unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen entscheidend zum Erfolg unseres Krankenhauses bei.
Wir haben uns als akademisches Lehrkrankenhaus der RWTH Aachen einer qualitativ hochwertigen medizinischen und pflegerischen Krankenhausversorgung verpflichtet. Somit sorgen wir für ein umfassendes Wissensangebot und bilden unseren Nachwuchs aus.
Um kritische Situationen festzuhalten und Vorkommnisse zu analysieren, nutzen wir ein internes Fehlermeldesystem (CIRS). Über das Meldesystem können alle unsere Mitarbeiter an-

onym auf Schwachstellen hinweisen. Aus diesem Fehlermeldesystem (CIRS) lassen sich Maßnahmen aus kritischen Situationen ableiten – das fördert das gemeinsame Lernen und schafft Vertrauen in diesen Situationen. Anhand des Formulars „Fehler/Beinahe-Fehler" können ebensolche (Beinahe-)Fehler dokumentiert und in der Gruppe diskutiert werden. Somit kann auch aus (Beinahe-)Fehlern für die Zukunft gelernt werden.

Kontinuierliche Verbesserung

Wir wollen unser Qualitätsmanagementsystem kontinuierlich an neue Gegebenheiten anpassen und verbessern. Unsere Qualitätspolitik ist Teil der strategischen Ausrichtung unseres Krankenhauses. Zertifizierungen, interne und externe Audits, Benchmarking und Kennzahlen sowie M&M-Konferenzen und die AG Risikomanagement sind nur einige unserer Instrumente auf dem Weg der ständigen Weiterentwicklung des Qualitäts- und Risikomanagements zum Wohle unserer Patienten.

Zur langfristigen Existenzsicherung unseres Krankenhauses stellen wir uns den gesetzlichen Herausforderungen. Dabei setzen wir auf marktwirtschaftliches Handeln und herausragende Qualität mit dem Ziel, diese stetig zu verbessern – denn Qualität ist ein ständiger Prozess.

Für den Erhalt der Umwelt arbeiten wir nach ökologischen Grundsätzen, die nicht nur den Einkauf von umweltfreundlichen Produkten und sparsamer Rohstoffverwendung betrifft. In unserem Umweltmanagement spielen Abfallvermeidung und Abfallverwertung dabei eine ebenso wichtige Rolle wie die Gefahrstoffbeseitigung. Durch Maßnahmen stärken wir die Qualitätspolitik unseres Hauses, diese wird bei der täglichen Arbeit umgesetzt.

Die Qualität der Leistungen im Zentrum kann dann als besonders gut oder sehr gut eingestuft werden, wenn die Bedürfnisse aller Patienten und Kunden mindestens erfüllt oder, noch besser, übertroffen werden. Wenn möglich, sind die Leistungen an diesem Anspruch auszurichten. Hindernisse auf diesem Weg sind unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit zu beseitigen. Durch diesen Leistungsanspruch erwirbt sich das Krankenhaus, bzw. das Magen-Darm-Zentrum, seinen Ruf und seinen Namen.