

## Unsere Qualitätspolitik

Die Formulierung unserer Qualitätspolitik basiert auf den Werten und der Vision der AMEOS Gruppe. Sie ist Grundlage für unsere Qualitätsstrategie, die Qualitätsziele und daraus abgeleitete Aktivitäten.

Die Qualitätspolitik ist Verpflichtung, für uns, für jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter. Grundlage der Qualitätspolitik ist die Philosophie des Umfassenden und Integrierten Qualitätsmanagements:

- Qualität orientiert sich am Patienten, Klienten und Kunden
- Qualität wird mit allen Mitarbeitern aller Bereiche und Ebenen erzielt
- Qualität ist kein Ziel, sondern ein Prozess, der nie zu Ende ist
- Qualität setzt aktives Handeln voraus und muss erarbeitet werden



Die Qualitätspolitik der AMEOS Gruppe setzt sich aus folgenden elf Säulen zusammen:

### **1. Patienten- und Klientenorientierung**

Massstab für die Qualität sind die Wünsche und Ansprüche der Patientinnen und Patienten, Klientinnen und Klienten bei Aufnahme und der Gesundheits- und Zufriedenheitszustand bei Entlassung. Erreichte Ergebnisse werden kritisch hinterfragt und Verbesserungsmöglichkeiten entsprechend umgesetzt. Leben und Gesundheit in guten Händen.

### **2. Mitarbeiterorientierung**

Die Integration aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihrem Praxis- und Expertenwissen in Projektarbeiten und Qualitätszirkeln fördert das Verständnis für eine gemeinsame, kontinuierliche Verbesserung der Gesamtorganisation und ihrer Atmosphäre.

### **Fördern und Fordern schafft Motivation**

### **3. Führung & Management**

Alle Führungskräfte füllen eine Vorbildfunktion aus. Ein kooperativer und transparenter Führungsstil sowie das konsequente Vorleben der Qualität ist die Grundvoraussetzung für eine gemeinsame Qualitätspolitik und Strategie. Nur so kann der kontinuierliche Verbesserungsprozess erfolgreich umgesetzt werden.



## **Qualitätsmanagement heißt Qualität im Management**

### **4. Kommunikation & Information**

Mit gezielter Kommunikation wird ein Informationsgleichstand für alle Beteiligten sichergestellt und Vertrauen geschaffen. Sie erfolgt intern und extern gegenüber den verschiedenen Zielgruppen proaktiv und zielorientiert mit verschiedenen Instrumenten zur Kommunikation und zur Informationsvermittlung.

### **Transparenz schafft Vertrauen**

### **5. Kooperation & Partnerschaft**

Als kompetenter Partner im Bereich der Gesundheitsversorgung ist die Vernetzung mit Kooperationspartnern innerhalb und außerhalb der Region ein wichtiges Anliegen für uns. Dazu gehört auch die Pflege von vertrauensvollen Beziehungen zu Politik, Krankenkassen und Vertragspartnern.

Wir betrachten unsere Patienten und Klienten ganzheitlich. Deshalb suchen und fördern wir den Kontakt mit ihren Angehörigen genauso wie mit Betreuern und natürlich auch den behandelnden, niedergelassenen Ärzten.

Mit unseren vernetzten Strukturen der AMEOS Einrichtungen, den AMEOS Regionen, bieten wir unseren Patienten und Klienten das gesamte Spektrum der ambulanten und stationären Versorgung.

### **Vernetzung schafft Sicherheit**

### **6. Multiprofessionalität**

Behandlungsteams stellen durch eine berufsgruppenübergreifende Zusammenarbeit den reibungslosen Ablauf der Patientenversorgung sicher. Die Teamarbeit und gemeinsame Entscheidungsfindung fördern das hohe Verantwortungsbewusstsein und die Zufriedenheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

### **Gemeinsam sind wir stärker**

## **7. Prozessorientierung**

Um ein Krankenhaus wirtschaftlich führen zu können, müssen Strukturen angepasst und Prozesse laufend optimiert werden. Bei AMEOS stehen die Neugestaltung der arbeitsteiligen Prozesse sowie optimierte, qualitativ hochwertige Versorgungsabläufe in Form von klinischen Indikationspfaden im Vordergrund.



Arbeitsteilige Prozesse zu implementieren heißt, Aufgaben ausbildungsadäquat zu verteilen. Dies führt gleichsam zu einer besseren Effizienz in der Verrichtung der Arbeiten, vor allem aber auch zu einer verbesserten Arbeitszufriedenheit bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

### **Denken in Prozessen heißt handeln in Prozessen**

## **8. Sicherheit**

Die Patientinnen und Patienten, Klientinnen und Klienten, die sich einer AMEOS Einrichtung anvertrauen, sollen jederzeit die Gewissheit haben, dass sie fachkompetent und nach den neuesten Methoden und Erkenntnissen der Wissenschaft behandelt und betreut werden. Langjährige Erfahrung, kontinuierliche Weiterbildung und praktische Anwendung sowohl seitens der Ärzte als auch der Pflegenden sind ein wesentliches Qualitätsmerkmal.

Gut aufeinander abgestimmte Behandlungsteams stellen den reibungslosen Ablauf der Versorgung sicher und gewährleisten ein Höchstmaß an Sicherheit und Zufriedenheit für den Patienten und Klienten.

### **Patientensicherheit stärken heißt Behandlungsqualität erhöhen**

## **9. Kontinuierliche Verbesserung**

Die kontinuierliche Verbesserung in Bezug auf die Erfüllung der Erfordernisse und Erwartungen unserer Kunden und anderer interessierter Parteien ist Ziel unseres Handelns. Eine ständige Weiterentwicklung verlangt nach einer ständigen Verbesserung der Prozesse, der Organisation, der Abläufe.

### **Stillstand ist Rückschritt**

## **10. Wachstum und Integration**

Das Geschäftsmodell der AMEOS Gruppe beruht auf dem effizienten, unternehmerischen Betrieb ihrer Einrichtungen und einem nachhaltigen Zuwachs an neuen Einrichtungen. Deren Integration in die Gruppe stellt eine Herausforderung dar, der wir uns mit besonderer Sorgfalt und Engagement stellen. Neue

Einrichtungen profitieren von den Erfahrungen der ganzen Gruppe, aber auch die Gruppe lernt von den neuen.

## **Gegenseitiges Lernen schafft Zusammenhalt**



## **11. Messen & Prüfen**

Qualität im umfassenden Sinn soll erstens spürbar und zweitens messbar sein. Drittens ist die stete Qualitätsverbesserung gleichsam Anspruch und Pflicht aller Mitwirkenden in den AMEOS Einrichtungen. Diesem Anspruch stellen wir uns, indem wir in unseren Einrichtungen Qualitätsmanagementsysteme einführen, Befragungen zur Qualitätsmessung durchführen, unsere Qualität mit anderen vergleichen und die Ergebnisse transparent machen.

## **Wettbewerb fördert Qualität**