

Qualitätspolitik der Havelland Kliniken Unternehmensgruppe

Die Havelland Kliniken Unternehmensgruppe versteht sich als Gesundheits- und Sozialdienstleister im Landkreis Havelland und bietet ein breites Leistungsspektrum, welches sich primär an den gesundheitlichen Bedürfnissen und Wünschen der Einwohner des Havellandes orientiert. Aufgaben sind in der „Mission“ dokumentiert, die mittelfristige Zielvorstellung in der „Vision“. Werte von grundlegender Bedeutung sowie Prinzipielles über den Umgang untereinander und mit den verschiedenen Zielgruppen sind in einem Konzernleitbild festgehalten. Aus diesen „übergeordneten“ Wertevorstellungen leiten sich folgende Grundsätze zum Qualitätsmanagement ab:

Strategie und Unternehmensumfeld

Konkrete Vorhaben zur inhaltlichen Ausrichtung und zum Erhalt der wirtschaftlichen Stabilität des Unternehmens werden verbindlich in Master- und Wirtschaftsplänen festgelegt. Masterpläne haben eine Laufzeit von drei bis fünf Jahren, Wirtschaftspläne werden jährlich verabschiedet. Die Überwachung im Hinblick auf die Realisierung erfolgt durch die Geschäftsführung und Betriebsleitungen. Zur Steuerung und Überwachung der Planungs- und Umsetzungsprozesse kommen z.B. Balanced Scorecards (BSC) zum Einsatz. Ebenso werden Veränderungen der gesundheitspolitischen Rahmenbedingungen oder des Marktes über geeignete Instrumente (SWOT, Rechtskataster) überwacht, die Strategie- und Zielplanung entsprechend verändert, um gegebenenfalls Anpassungen vorzunehmen. QM dient dabei in der Unternehmensgruppe als Instrument zur Organisationsentwicklung.

Planung und Kontinuierliche Verbesserung

Verantwortlich für die Einbindung aller Unternehmensbereiche bei Entwicklung, Umsetzung und Weiterentwicklung des QM ist die Geschäftsführung. Ausgehend von Vision, Mission, Zielplanung und der Erkenntnis, dass eine immer stärker spezialisierte (medizinische) Versorgung von einer Vielzahl von Fachleuten arbeitsteilig geleistet wird, sieht die oberste Führungsebene in der Einführung eines QM-Systems eine Möglichkeit zur Verbesserung der Organisationsentwicklung.

Die Leitung verpflichtet sich, mindestens jährlich die Anwendung und Wirksamkeit des QM-Systems zu prüfen, um sie kontinuierlich zu verbessern und weiterzuentwickeln. Alle Mitarbeiter sind in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess integriert, um Ressourcen stetig zu optimieren.

Führung und Verantwortung

Die Geschäftsführung/ Betriebsleitung betrachtet Qualitätsmanagement als einen zielorientierten Prozess und verpflichtet sich zur fortlaufenden Verbesserung des QM-Systems. Die Umsetzung der Qualitätspolitik und der daraus abgeleiteten Qualitätsziele ist Aufgabe der Geschäftsleitungen und aller Führungskräfte.

Auf allen Ebenen der Einrichtungen werden gemeinsame Werte gemäß dem Leitbild gelebt. Den Mitarbeitern werden die notwendigen Ressourcen zur Verfügung gestellt, damit diese in der Lage sind, mit Pflichtbewusstsein, Verantwortung und Qualitätsdenken zu handeln. Managementgrundsätze verpflichten alle Führungskräfte zu einem mitarbeiterorientierten Führungsstil. Ein Führungskräftebildungsprogramm wird umgesetzt.

Prozessorientierter Ansatz

Prozessorientierung verstehen wir als die systematische Festlegung und Steuerung von Prozessen und deren Wechselwirkungen – im Rahmen von Prozessplanung, -durchführung, -überprüfung und -verbesserung. Die Vorteile der Prozessorientierung liegen in einer Regelung von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten, einer Vereinheitlichung von Abläufen und Vorgehensweisen, der Festlegung von Prozesszielen und Bewertung der Zielerreichung, dem Erkennen von Schnittstellen und dem Zusammenwirken von Prozessen sowie den erforderlichen Ressourcen. Alle für den Anwendungsbereich des QM Systems relevanten Prozesse sind in einer Prozesslandkarte festzulegen. Sie werden kontinuierlich auf Konformität geprüft, dabei werden Risiken ebenso betrachtet.

Autor	Freigabe durch	Seite 1 von 2	
Referentin QM	Geschäftsführung	Letzte Änderung:	09.08.2021
		Nächste Überarbeitung:	09.08.2023

Integration des (klinischen) Risikomanagements – Risikobasiertes Denken

Ziel ist es, sich dessen bewusst zu sein, dass (klinische) Risiken, aber auch Chancen, in allen Ebenen und Prozessen vorhanden sein können und Maßnahmen geplant und umgesetzt werden, mit denen Risiken und Chancen behandelt werden können. Bei allen Planungen und Änderungen am Qualitätsmanagementsystem soll eine Risikobetrachtung durchgeführt werden. Es sollen Prozessrisiken analysiert werden und in den Prozessen Maßnahmen zur Verhinderung von Fehlern erfolgen. Über eine Risikomatrix werden Risiken eingestuft und bewertet. Eine Überwachung der Risiken erfolgt über einen Risikoatlas. Ein konzernweites System wird aufgebaut, Risikomanager sind in allen Gesellschaften benannt.

Orientierung an Kundenzufriedenheit

Sicherheit und Wohlergehen der uns anvertrauten Gruppen sind ein zentrales Anliegen. Unser QM-System schafft sichere und zuverlässige Prozesse, welche Fehler und Schäden vermeiden soll. Beschwerdemanagement, Fehlermeldesysteme und andere Instrumente werden in das QM-System integriert und dienen der kontinuierlichen Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

Im Sinne einer proaktiven Patienten-, Kunden- und Bewohnerorientierung gehen wir auf deren Bedürfnisse und Erwartungen ein, messen kontinuierlich die Zufriedenheit, werten diese entsprechend aus und kommunizieren die Ergebnisse im gesamten Unternehmen. Unsere Ziele sind auf die Anliegen und Erwartungen der wichtigsten Interessengruppen (z.B. Patienten, Kunden und Bewohner) ausgerichtet (siehe Stakeholder Matrix).

Mitarbeiterorientierung

Durch eine gewissenhafte Personalauswahl, -planung und -entwicklung stärken wir die Kompetenzen und Qualifikation unserer Mitarbeiter. Um Auszubildende und neue Mitarbeiter von Beginn an zu begleiten, führen wir zentrale Begrüßungs- und Einführungsveranstaltungen durch. Im Rahmen betrieblicher Gesundheitsförderung bieten wir verschiedene Maßnahmen an, um die Mitarbeiter zu befähigen, die Anforderungen und Veränderungen in ihrer Tätigkeit bewältigen zu können. Wir praktizieren Mitarbeiterorientierung, indem wir durch die Schaffung von Entwicklungsmöglichkeiten die Mitarbeiter dabei unterstützen, ihre persönlichen und beruflichen Ziele zu erreichen. Durch den Einsatz von Mitarbeiter-Vorgesetzten-Gesprächen und eine vorurteilsfreie Beurteilung eines jeden Mitarbeiters, bringen wir die Leistung des Einzelnen in Einklang mit den Zielen des Unternehmens. In der Übertragung von Verantwortung, Rechten und Pflichten auf die Mitarbeiter sehen wir eine Möglichkeit, unsere Unternehmensziele zu erreichen.

Wissensmanagement/ Bewusstsein/ Kooperationen

Wissensmanagement und ständige Weiterbildung der Führungskräfte und Mitarbeiter sind Grundlage für die Qualität unserer Leistungen.

Wir zählen zu den größten Ausbildern der Region. Die Vernetzung mit anderen regionalen Einrichtungen ist uns ein wichtiges Anliegen. Dazu nehmen wir an verschiedenen Arbeitsgruppen und Projekten teil. Einen Teil ihrer Projekte bearbeitet die HKU gemeinsam mit Kooperationspartnern. Wesentliche Gründe dafür sind entweder die Bereitstellung komplementärer Angebote, dann ist die Kooperation nötig, um die angestrebte Aufgabenstellung bewältigen zu können. Dies trifft z. B. auf Forschungsvorhaben zu, wo Daten, Studien oder wissenschaftliches Knowhow zu ergänzen sind oder technische Projekte, wo z. B. die Mitwirkung und das Fachwissen von Medizinprodukteherstellern oder Softwarefirmen nötig sind.

Die Arbeit mit Selbsthilfegruppen ist für uns fester Bestandteil der Patientenorientierung. Regelmäßig treffen sich Gruppen, die sich v.a. aus Patientinnen und Patienten unserer medizinischen Zentren zusammensetzen, an den Klinikstandorten.

Autor	Freigabe durch	Seite 2 von 2	
Referentin QM	Geschäftsführung	Letzte Änderung:	09.08.2021
		Nächste Überarbeitung:	09.08.2023