

Die Entwicklung der Qualität ist integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensentwicklung der edia.con. Grundlage unseres Handelns bilden unser diakonisches Profil und Selbstverständnis sowie unsere Verhaltens- und Führungsgrundsätze. In der Darstellung der Qualitätspolitik formulieren wir unser Bestreben, mit den verfügbaren Ressourcen unter humanitären, ethischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten, einen möglichst großen Nutzen und ein hohes Maß an Qualität für den Patienten und Bewohner zu erreichen.

## **1. Patienten-, Bewohner- und Kundenorientierung**

Das Wohl unserer Patienten und Bewohner steht im Mittelpunkt unseres Engagements.

Die bestmögliche medizinische und pflegerische Versorgung unserer Patienten und Bewohner ist oberstes Ziel unseres Handelns.

Durch Professionalität auf allen Ebenen wollen wir die Erwartungen unserer Kunden erfüllen. Wir streben eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Einweisern, Kostenträgern, Kooperationspartnern und Lieferanten an und schaffen dafür die notwendigen Voraussetzungen.

### ***1.1. Patienten- und bewohnerbezogene Ausrichtung***

Mit der konsequenten Einbeziehung der Patienten und ihrer Angehörigen in den Behandlungsprozess sowie mit dem Prinzip der ganzheitlichen Pflege respektieren wir die Individualität sowie das Bedürfnis nach Zuwendung, Aufmerksamkeit und menschlicher Wärme.

Durch Information und Transparenz im gesamten Behandlungsprozess sowie eine ressourcenorientierte Arbeit sichern wir die Mitwirkung der Patienten und unterstützen den Behandlungserfolg. Dies setzt eine konstruktive und vertrauensvolle Zusammenarbeit aller am Behandlungsprozess Beteiligten voraus.

In unserer Arbeit orientieren wir uns an neuesten Erkenntnissen und Entwicklungen der medizinischen und pflegerischen Wissenschaft.

Die Bewohner der Altenpflegeeinrichtungen erfahren in ihrer jeweiligen Situation die erforderliche Hilfe und Unterstützung, dabei orientieren wir uns an deren Bedürfnissen und Fähigkeiten.

### ***1.2. Kundenbezogene Ausrichtung***

Wir streben mit unseren Kunden eine vertrauensvolle Zusammenarbeit, Transparenz und Kommunikation auf der Grundlage der Achtung gegenseitiger Geschäftsinteressen an.

Dies wird durch regelmäßige Informationen über wichtige Entwicklungen im Unternehmen und eine kontinuierliche Kontaktpflege gewährleistet.

### **1.3. Lieferantenbeziehung zum gegenseitigen Nutzen**

Für die Entwicklung der Lieferantenbeziehungen gilt das Wirtschaftlichkeitsprinzip unter Berücksichtigung von Qualität, Quantität und Termintreue. Dabei werden nachvollziehbare Auswahlkriterien für Lieferanten verwendet sowie ein Auswahl- und Beurteilungssystem genutzt.

Eine verantwortungsvolle und partnerschaftliche Zusammenarbeit wird angestrebt.

## **2. Führung**

Unsere Qualitätspolitik ist Teil der strategischen Ausrichtung unseres Unternehmens. Ein umfassendes Qualitätsmanagement-Konzept, Zertifizierungen, Audits, Benchmarking und Kennzahlen sind Instrumente auf dem Weg der ständigen Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements.

In unserem Qualitätsmanagementsystem sind alle Berufsgruppen und Leitungsebenen gleichermaßen integriert.

Qualitätsmanagement ist eine Führungsaufgabe und muss von allen Führungskräften gleichermaßen mitgetragen und gelebt werden. Verantwortlich für die Initiierung und Umsetzung der Qualitätspolitik ist die Geschäftsführung.

Für Führungskräfte bedeutet dies, eine Vorbildfunktion auszuüben, klare Verantwortlichkeiten und Beauftragungen festzulegen und für eine Kommunikationskultur zu sorgen die von Offenheit, Respekt, Vertrauen und Toleranz geprägt ist. Grundlage ist eine integrative Managementstruktur basierend auf einem kooperativen Führungsstil.

Für die mit dem Qualitätsmanagement verbundenen Aufgaben werden Ressourcen in angemessenem Umfang bereitgestellt. Die Arbeitsweise des Qualitätsmanagements unterliegt einer ständigen Überprüfung.

## **3. Einbeziehung von Personen**

Alle Mitarbeitenden sollen durch zielorientierte, praxisbezogene inner- und außerbetriebliche Fort- und Weiterbildung gefördert werden. Ziel ist eine systematische Personalentwicklung.

Es werden regelmäßig Team- und Mitarbeitergespräche geführt. Entscheidungen werden im Unternehmen kommuniziert, um diese nachvollziehbar zu machen.

Regelmäßige Mitarbeiterbefragungen, betriebliches Vorschlagswesen und Führungskräfte-Coaching sind Ausdruck unserer mitarbeiterorientierten Unternehmenskultur.

Die Einbeziehung der Mitarbeitenden in das Qualitätsmanagement erfolgt auf allen Hierarchieebenen.

Die Selbstverantwortung der Mitarbeitenden soll gefördert und gestärkt werden. Eine gegenseitige fachliche Achtung ist dafür unabdingbar.

#### **4. Prozessorientierter Ansatz**

Ein wichtiges Ziel unseres Qualitätsmanagements ist die Steigerung der Effizienz und Effektivität unserer Arbeit durch die Standardisierung und Optimierung der Prozessabläufe und deren Dokumentation.

Damit verbunden ist eine ständige Weiterentwicklung der Organisation, die eine klare Regelung von Verantwortlichkeiten gewährleistet.

#### **5. Ständige Verbesserung**

Die Unternehmensführung steuert die Planung aller qualitätsrelevanten Prozesse einschließlich der Kontrollmechanismen. Dazu gehört die Erhebung, Analyse und Auswertung von qualitätsrelevanten Daten und Informationen.

Ziel des Unternehmens ist es, die hohe Qualität der Leistungen der Einrichtungen im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses zu sichern und weiterzuentwickeln. Dabei stehen die Zufriedenheit und das Vertrauen unserer Patienten und Bewohner im Mittelpunkt. Um Zufriedenheit zu ermitteln und Leistungen zielgerichtet zu verbessern, werden regelmäßige Befragungen von Patienten und einweisenden Ärzten durchgeführt.

Die aus Beschwerden, Fehlern und Beinahevorkommnissen gewonnenen Erkenntnisse nutzen wir konstruktiv zur Qualitätsverbesserung