



Das Qualitätsmanagement ist integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensentwicklung der Merian Iselin Klinik. Die normative Grundlage des Handelns für alle Mitarbeitenden bilden die Verhaltens- und Führungsgrundsätze sowie das Leitbild. In der Qualitätspolitik formulieren die Verantwortlichen das nachhaltige Bestreben mit den verfügbaren Ressourcen unter mitarbeiterbezogenen, ethischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten einen möglichst grossen Nutzen und ein hohes Mass an Qualität für die Patienten, als primäre Interessengruppe, zu generieren. Zur Erreichung der Qualitätsziele tragen auch die weiteren wichtigen Interessensgruppen wie Belegärzte, Kooperationspartner und einweisenden Ärzte bei.

Im Mittelpunkt steht der Mensch

In der Merian Iselin Klinik steht der Mensch immer im Mittelpunkt: Ob Patient, Angehöriger, Besucher, Mitarbeiter, Belegarzt, Kostenträger, Lieferant, Kooperationspartner oder im Allgemeinen die Vertreter der Öffentlichkeit.

Patienten- und Kundenorientierung

Schwerpunkte im Qualitätsmanagement sind die systematische Arbeit an den Prozessen im Sinne einer stetig verbesserten Patientenzufriedenheit und die Einführung von Massnahmen zur weiteren Erhöhung der Patientensicherheit. Periodisch werden Befragungen hinsichtlich Zufriedenheit bei Patienten, Belegärzten und Mitarbeitenden durchgeführt, um die Qualitätsentwicklung nachzuvollziehen. Die Ergebnisse geben Aufschluss über erkannte Verbesserungspotentiale, welche analysiert und selektiv angegangen bzw. umgesetzt werden.

Mit definierten Partnern strebt die Merian Iselin Klinik langfristige und vertrauensvolle Beziehungen an und arbeitet eng mit ihnen zusammen.

Förderung der Mitarbeitenden

Die Merian Iselin Klinik nimmt auf die individuellen Fähigkeiten ihrer Mitarbeitenden Rücksicht und fördert ihre Weiterentwicklung. Ein zentraler Grundsatz besteht darin, dass sich alle Mitarbeitenden in die Leistungserstellung miteinbringen, bei Bedarf Stellvertretungen leisten und Verantwortung tragen können. Zum Erfolg der Klinik tragen die hohe Serviceorientierung, die sorgfältige Aus- und Weiterbildung und die kontinuierliche Schulung aller Mitarbeitenden bei.

Öffentlichkeit

Das positive Image ist einer der Erfolgsfaktoren der Merian Iselin Klinik. Sie ist das führende Gesundheitszentrum für Orthopädie und Chirurgie in der Nordwestschweiz. Eine gute Zusammenarbeit mit Exponenten aus Politik, Wirtschaft, Behörden, Verbänden, Krankenkassen, Versicherungen, Institutionen sowie Privatpersonen ist für sie wichtig.

Prozessorientierter Ansatz

Ein wichtiges Ziel des Qualitätsmanagements in der Merian Iselin Klinik ist die Steigerung der Effizienz und Effektivität der Arbeitsleistung durch Standardisierung und Optimierung der Prozesse und deren gut

15 Qualitätsmanagement

Qualitätspolitik Merian Iselin Klinik



verständlicher Dokumentation. Damit verbunden ist eine ständige Weiterentwicklung der Klinik, die eine klare Regelung von Verantwortlichkeiten bedingt.

Fortlaufende Verbesserung

Durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP), sowie durch das Engagement aller Mitarbeitenden auf allen Ebenen und unter Einbezug der Belegärzte, soll die Qualität sämtlicher Dienstleistungen permanent optimiert werden. Dieses Bestreben steht im Einklang mit der Strategie der Merian Iselin Stiftung und der Basis des Qualitätsmanagements in der Normenreihe der ISO 9000.