

Ansprechpartner

Anna Scherer, M.A., MBA

Qualitätsmanagementbeauftragte
der Kliniken Am Goldenen Steig

Kontakt: 08551 977-1128



Kontakt

Kliniken Am Goldenen Steig gGmbH
Anna Scherer, Qualitätsmanagementbeauftragte
Waldschmidtstraße 6
94078 Freyung

Telefon: 08551 977-1128
Telefax: 08551 977-1134
E-Mail: anna.scherer@frg-kliniken.de

Qualitätsmanagement in den Kliniken Am Goldenen Steig

Qualitätsmanagement
Qualität erkennen
Patientensicherheit

Sehr geehrte Damen und Herren,
bei uns hat Qualität ein Gesicht!

Das soll heißen, Qualität wird von unseren
Mitarbeitern täglich eingebracht und gelebt.

Ob im Krankenhauswesen oder der Industrie - wo
man hinhört wird das Wort Qualität in den Mund
genommen.

**Für uns als Krankenhaus bedeutet Qualität das
zu erfüllen, was Sie als Patient und Angehöriger
von uns erwarten.**

Die Qualität ist in unserer Unternehmensphilo-
sophie fest verankert, gesetzlich festgeschrieben
und durch den Willen des wirtschaftlichen
Handelns verpflichtend. Jeder einzelne Mitar-
beiter ist durch seine Arbeit an der Qualität Ihrer
Versorgung während des Aufenthaltes
interessiert.

Der vorliegende Flyer soll Ihnen einen Einblick in
die Arbeit des Qualitätsmanagements unserer
Klinik geben – anhand unseres Beispiels, der
Kliniken Am Goldenen Steig.

Viel Freude beim Lesen der Lektüre!

Ihre Anna Scherer,
Qualitätsmanagementbeauftragte

Unsere Mitarbeiter arbeiten für die stetige Qualitätsverbesserung

Neben der zweimonatlich stattfindenden QM-Steuergruppe
arbeiten jährlich zahlreiche Mitarbeiter in Projektgruppen
an Verbesserungen und Optimierung unserer Qualität.

Mitglieder der QM-Steuergruppe sind neben dem
Geschäftsführer das gesamte Direktorium der Kliniken Am
Goldenen Steig, sowie Vertreter des ärztlichen und
pflegerischen Bereichs aus den Standorten.

Wir für Ihre Gesundheit

Weitere Informationen

Für weitere Informationen rund um das
Qualitätsmanagement der Kliniken Am Goldenen Steig
stehe ich Ihnen sehr gerne jederzeit zur Verfügung.



Krankenhaus Freyung
Krankenhausstr. 6
94078 Freyung
Telefon: 08551 977-0
Telefax: 08551 977-1106
E-Mail: verwaltung.freyung@frg-kliniken.de



Krankenhaus Grafenau
Schwarzmaierstr. 21
94481 Grafenau
Telefon: 08552 421-0
Telefax: 08552 421-3106
E-Mail: verwaltung.grafenau@frg-kliniken.de



Krankenhaus Waldkirchen
Erlenhain 6
94065 Waldkirchen
Telefon: 08581 981-0
Telefax: 08581 981-2106
E-Mail: verwaltung.waldkirchen@frg-kliniken.de



www.frg-kliniken.de

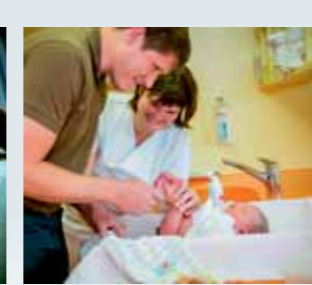
Kliniken Am Goldenen Steig gGmbH

kommunal - kompetent, individuell



Kliniken Am Goldenen Steig gGmbH
Waldschmidtstraße 6
94078 Freyung
Telefon: 08551 977-0
Telefax: 08551 977-1111

**KLINIKEN
AM GOLDENEN STEIG**
FREYUNG | GRAFENAU | WALDKIRCHEN
Wir für Ihre Gesundheit.



Was beinhaltet Qualitätsmanagement?

■ Strukturqualität

Neben der personellen Qualität (z. B. durch Fort- und Weiterbildung), umfasst die Strukturqualität auch materielle und technische Ressourcen, sowie die bauliche Einrichtung und Räumlichkeiten.

■ Prozessqualität

Sie beschreibt die Gesamtheit aller Aktivitäten - also die tatsächlichen Leistungen und Abläufe am oder um den Patienten. Fachspezifische Standards, sowie Verfahrens- oder Handlungsanweisungen und definierte Prozessabläufe stehen hier im Mittelpunkt des Qualitätsmanagements.

■ Ergebnisqualität

Als wichtigstes Qualitätsmerkmal ist die Ergebnisqualität zu nennen. Sie wird einerseits von uns eingeschätzt und gemessen, ist aber zu einem Großteil von der Bewertung der Patienten geprägt. Ausschlaggebend sind hier die subjektive Patientenzufriedenheit und erzielte Ergebnisse, welche kontinuierlich mit unserem und dem Anspruch der Patienten abgestimmt werden. Sind Abweichungen erkennbar, werden struktur- oder prozessrelevante Maßnahmen zur Verbesserung und Optimierung eingeleitet.

Wie messen wir unsere Qualität?

Am Genesungsprozess unserer Patienten arbeiten viele Menschen mit unterschiedlicher Ausbildung und Erfahrung in vielen Berufsgruppen. Reibungslose Abläufe und zufriedene Patienten verdeutlichen einen hohen Qualitätsstand im Unternehmen Krankenhaus.

Interne Qualitätskontrolle

Regelmäßige Begehungen (sog. Audits) von Verantwortlichen und Qualitätsbeauftragten der Kliniken, sichern die Einhaltung der uns selbst auferlegten Ziele. Ebenso stützen wir uns hierbei auf Befragungen von Patienten, Mitarbeitern, Einweisern und Nachversorgern.

Externe Qualitätskontrolle

Um weiterhin unsere Qualität zu bestätigen, setzen wir auch auf die regelmäßige Überprüfung durch unabhängige Fachgesellschaften. Hier überprüfen Fachleute (sog. Visitoren) anderer Krankenhäuser unsere Strukturen, Prozesse und Ergebnisse.

So konnten wir bereits bei der zweiten Überprüfung binnen der letzten Jahre ein hohes Qualitätslevel unter Beweis stellen. Die in den Eingangsbereichen ausgestellten Qualitätssiegel bestätigen den von uns praktizierten Weg einer optimalen Versorgung der uns anvertrauten Patienten.

Woran erkennen Sie Qualität?

Ihre persönlichen Erwartungen sollten sich mit den von uns entgegengebrachten Leistungen decken.

Als Beispiel können folgende Qualitätsmerkmale von Ihnen erkannt werden:

- Sie erlebten reibungslose Behandlungsabläufe
- Sie erhielten ausreichende Informationen
- Sie wurden respektvoll und freundlich betreut
- Das Umfeld entsprach ihren Erwartungen

Da Erwartungen oft sehr unterschiedlich sein können, ist es umso wichtiger Ihre Erwartungen an uns auch zu kennen. Sprechen Sie diese offen an.

Wie können Sie sich aktiv am Qualitätsprozess beteiligen?

Patienten und deren Angehörige haben die Möglichkeit durch einen anonymen Fragebogen die persönliche Einschätzung uns mitzuteilen. Verbesserungsvorschläge werden von uns sehr ernst genommen und fließen in unseren Qualitätskreislauf ein. Genauso nehmen wir positive Meldungen als Bestätigung für den richtigen Weg auf und geben diese an die betreffenden Stellen weiter.

Patientensicherheit

Netzwerke, Institute, Fachgesellschaften und Arbeitsgemeinschaften sind richtungweisend für die Gestaltung der Qualitätsmaßnahmen in Punkto Sicherheit. Sie geben zum Beispiel Hilfen zur Umsetzung des aktuellen Standes von Empfehlungen für Patientensicherheit sowie Hygienerichtlinien an die Hand.

So hat das Aktionsbündnis für Patientensicherheit etwa die Empfehlung zur Einführung von **Patientenarmbändern** ausgesprochen, um Verwechslungen – gerade bei Patienten, die sich nicht oder nicht mehr selbst artikulieren können – zu vermeiden.

Die Kliniken Am Goldenen Steig haben es sich zum Ziel gesetzt, ihren Patienten größtmögliche Sicherheit zu bieten und Risiken nicht entstehen zu lassen – und das in allen Bereichen.

Die richtige Aufklärung der Patienten vor einem Eingriff ist dabei ebenso ein Aspekt, wie **moderne Behandlungsmethoden** oder **einwandfreie Instrumente** und Geräte sowie **reibungslose Abläufe** in der Verwaltung. Das kann ein Patient, der ins Krankenhaus kommt, erwarten und daran lassen wir uns auch messen.

www.frg-kliniken.de

kommunal - kompetent, individuell



Kliniken Am Goldenen Steig gGmbH
Waldschmidtstraße 6
94078 Freyung
Telefon: 08551 977-0
Telefax: 08551 977-1111

 **KLINIKEN
AM GOLDENEN STEIG**
FREYUNG | GRAFENAU | WALDKIRCHEN
Wir für Ihre Gesundheit.