



Swiss Medical Network

QUALITÄTSPOLITIK



SWISS MEDICAL
NETWORK



SWISS MEDICAL
NETWORK

Ein exzellentes Qualitätsmanagement wird im gesamten Swiss Medical Network und damit von allen Mitarbeitenden als Basis des täglichen Handelns verstanden. Dabei stehen die Qualität und Sicherheit der Versorgung, das Risikomanagement, die Aus- und Weiterbildung sowie Nachhaltigkeit im Fokus. Um dies zu gewährleisten, wird das Qualitätsmanagement nach der DIN EN ISO 9001:2015 Norm und dem damit zusammenhängenden PDCA-Zyklus (Plan, Do, Check, Act) nach Deming gelebt.





SWISS MEDICAL
NETWORK



KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist für alle Mitarbeitenden im Swiss Medical Network von höchster Bedeutung. Wir versorgen unsere Patienten gemeinsam mit den akkreditierten (Beleg-)Ärzten evidenzbasiert in einem vertrauensvollen und menschlichen Umfeld. Eine einzigartige Kundenorientierung steht dabei im Fokus unseres täglichen Handelns. Den Zufriedenheitsgrad unserer Kunden erfassen wir kontinuierlich, sowohl über interne wie auch externe Instrumente. Somit erkennen wir allfälligen Verbesserungsbedarf umgehend und setzen entsprechende Massnahmen um.



INTEGRATION IN DIE VERSORGUNG

Wir beziehen unsere Patienten bestmöglich in ihre Versorgung mit ein, indem wir sie sowie ihre Angehörigen ermutigen, sich aktiv am Behandlungsprozess zu beteiligen und Rückmeldungen zu geben. Wir sind davon überzeugt, dass die Beteiligung der Patienten entscheidend zu deren Genesung sowie zur Verbesserung der Qualität der von uns erbrachten Pflege- und Dienstleistungen beiträgt.



PATIENTENSICHERHEIT

Wir verpflichten uns, die Sicherheit unserer Patienten zu gewährleisten, indem wir strenge Sicherheitsprotokolle einsetzen, um medizinische Fehler und Unfälle präventiv zu identifizieren und zu vermeiden. Wir analysieren systematisch die Folgen unserer Handlungen und stellen sicher, dass wir Verbesserungsmaßnahmen einleiten und umsetzen, wenn dies erforderlich ist.



PROFESSIONALITÄT

Interprofessionelle und interdisziplinäre Zusammenarbeit ist der Kernfaktor unseres täglichen Handelns und wird von all unseren Mitarbeitenden als selbstverständlich angesehen. Um diese aufrecht zu erhalten, setzen wir einen Fokus auf die kontinuierliche Weiterentwicklung der Expertise. Unsere Mitarbeitenden werden ihren Kompetenzen entsprechend eingesetzt, gefordert und gefördert. Dabei spielt deren Weiterbildung eine zentrale Rolle, um sicherzustellen, dass aktuelles Wissen transferiert werden kann. Dadurch kann die bedingungslos hohe Qualität unserer angebotenen Leistungen aufrechterhalten werden. Unsere (Beleg-)Ärzte wählen wir sorgfältig im Rahmen eines Akkreditierungs- bzw. Rekrutierungsprozesses aus. Dabei achten wir auf die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen und ihre stetige fachliche Fortbildung, um optimale Voraussetzungen für ausgezeichnete Behandlungsergebnisse zu schaffen.



SWISS MEDICAL
NETWORK



NACHHALTIGE ENTWICKLUNG

Alle Aktivitäten im Qualitätsmanagement sind auf die Erreichung unserer strategischen Ziele ausgerichtet. Unsere Mitarbeitenden sollen sich mit Swiss Medical Network sowie dessen Strategie und Ziele identifizieren können. Um dies zu erreichen, nutzen wir Evaluierungsinstrumente und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Wir verbessern uns sowie unser Handeln jeden Tag. Dies stellen wir bildlich in unseren definierten Prozessen und Ergebnissen dar. Mit Hilfe eines gesteuerten Projektmanagements können wir allfällige Probleme schnell erkennen und auf diese unverzüglich reagieren. Ein Risikomanagement- und Qualitätsmanagementsystem wird in der gesamten Gruppe betrieben. Wir verpflichten uns, die Nachhaltigkeit unserer Aktivitäten durch gesellschaftliche und ökologische Ziele kontinuierlich zu fördern. Langfristig wollen wir unseren CO₂-Fussabdruck verringern und damit einen positiven Beitrag zum Erhalt einer intakten Umwelt leisten. Wir setzen unsere Ressourcen verantwortungsvoll ein, um eine gleichbleibend hohe Qualität der von uns angebotenen Pflege- und Dienstleistungen sicherzustellen.



VERSORGUNGS- & INDIKATIONSQUALITÄT

Wir verpflichten uns, eine medizinische Versorgung von bestmöglicher Qualität nach den höchsten medizinischen Standards zu gewährleisten. Dazu nehmen wir an nationalen Umfragen und Erhebungen zur Qualitätssicherung in der Gesundheitsversorgung teil, die mit unserem Leistungsspektrum in Verbindung stehen. Zudem führen wir freiwillig weitere Messungen zur Erfassung unserer Leistungs- und Ergebnisqualität durch. Im gesamten Swiss Medical Network verfolgen wir den prozess- und ergebnisorientierten Ansatz. Durch ein gezieltes Prozess- und Risikomanagement und die Evaluierung der erhobenen Kennzahlen auf Gruppen- und Klinikebene können die Patientensicherheit, Effizienz und Versorgungsqualität deutlich und nachhaltig gesteigert werden.

Zusätzlich zu den Outcome-Messungen setzen wir einen immer bedeutsameren Fokus auf die Indikationsqualität, die sowohl die Angemessenheit als auch die Notwendigkeit medizinischer Interventionen umfasst. Objektive wie auch subjektive Aspekte im Sinne des «Shared decision making», Tumor- & Indikationsboards, Mortalitäts- & Morbiditätskonferenzen, «Choosing wisely» Kampagnen und die Erhebung von PROMs sind lediglich eine Auswahl unserer Bestrebungen, um möglichst im Rahmen der «Best practice» zu agieren. Dabei verfolgen wir das Ziel unsere Qualität fortan weiter zu steigern und zu stärken.