

 <p>Klinikum Memmingen</p>	<h2>Qualitätsmanagementhandbuch</h2>	<p>MM- Qualitätsmanagemen t -DOK-020</p> <p>Gültig ab: 16.04.2015</p>
<p>Qualitätsmanagem ent</p>	<h3>4.1 Qualitätspolitik</h3>	<p>Version 2.0</p>

Die Qualitätsziele am Klinikum Memmingen ergeben sich weitgehend aus der von der Krankenhausleitung beschlossenen Qualitätspolitik. Konkret bedeutet das für uns:

- Wir wollen für unsere Patienten das bestmögliche Behandlungsergebnis erzielen
- Wir wollen die Sicherheit unserer Patienten gewährleisten
- Wir wollen größtmögliche Zufriedenheit bei unseren Patienten erreichen
- Wir wollen größtmögliche Zufriedenheit unserer Mitarbeiter erreichen
- Wir wollen optimal qualifizierte ärztliche und nichtärztliche Mitarbeiter
- Wir wollen eng mit unseren Kooperationspartnern zusammenwirken
- Wir wollen mit den vorhandenen Ressourcen effizient arbeiten umsetzen
- Wir wollen aktiv an der Information und Beratung der Öffentlichkeit teilnehmen

1. Präambel

Das Klinikum Memmingen verfolgt folgendes Ziel:

„Durch besonders freundlichen Umgang mit Patienten, Besuchern und untereinander soll ein positives Umfeld im Klinikum Memmingen geschaffen werden.“

Denn wir alle wissen, dass sich unsere Patienten wie auch wir nur in einem positiven Umfeld wohl fühlen können.

2. Deshalb gelten folgende Verhaltensregeln für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Klinikum Memmingen:

- Wir nehmen Patienten, Besucher und Mitarbeiter unseres Klinikums bewusst durch freundliches Grüßen wahr.
- Wir erkennen Hilfesuchende und bieten unsere Hilfe an.
- Wir gehen offen auf unser Gegenüber zu und sind stets gesprächsbereit.
- Der Patient steht im Vordergrund. Wir führen keine Privatgespräche im Beisein von Patienten.
- Die Patienten können sich auf uns verlassen. Ist ein Termin nicht einzuhalten, erläutern wir dem Patienten die Gründe.
- Wir sind für die Patienten und deren Angehörigen stets Ansprechpartner.
- Deshalb ist das Stationszimmer während unserer Pausen- und Essenszeiten besetzt.
- Wir zeigen entsprechendes Taktgefühl und sprechen mit angepasster Lautstärke.
- Wir gestehen Fehlverhalten ein und sind offen für Kritik, denn niemand ist fehlerfrei.
- Wir äußern uns nicht negativ über interne Belange des Klinikums gegenüber Dritten.
- Bei Unzufriedenheit suchen wir das vertrauensvolle Gespräch.