

## Qualitätspolitik St. Augustinus Gruppe gGmbH Neuss

### Einleitung

Der Begriff **Qualität** umfasst in der St. Augustinus Gruppe neben der Ergebnis- und Dienstleistungsqualität, der Qualität der Organisation und ihrer Abläufe sowie die Berücksichtigung von Risiken und Chancen vor allem die Umsetzung des christlichen Auftrags. Er soll somit Grundlage für alle Aktivitäten der St. Augustinus Gruppe sein und sich stets an den Bedürfnissen der uns anvertrauten Menschen ausrichten. Durch die **Qualitätspolitik** wird eine qualitätsbezogene Unternehmensausrichtung vorgegeben, die den Handlungsrahmen für die strategische und operative Umsetzung vorgibt und in den *grundsätzlichen Qualitätszielen* ausgedrückt ist.

Sie bilden die Grundlage für das Handeln aller Mitarbeiter\* der St. Augustinus Gruppe und sind für sie verbindlich. Die Qualitätspolitik konkretisiert und beschreibt die in den Trägergrundsätzen formulierten Erwartungen. Sie wird alle 3 Jahre und bei Bedarf im Rahmen eines PDCA-Zyklus (Plan/Do/Check/Act) auf Aktualität überprüft, ggf. geändert und durch die Unternehmensgeschäftsführung verabschiedet.

\* Aus Gründen der Vereinfachung und besseren Lesbarkeit wird im Folgenden die männliche Form verwendet. Gemeint ist stets auch die weibliche Form

## Qualitätsziele der St. Augustinus Gruppe

Die Qualitätspolitik und somit die **grundsätzlichen Qualitätsziele** sind aus den Trägergrundsätzen abgeleitet und bilden den inhaltlichen Rahmen. Gemeinsames Merkmal aller Qualitätsziele sind der christliche Auftrag und das Streben nach ständiger Verbesserung.

Die aus den Trägergrundsätzen abgeleiteten grundsätzlichen Qualitätsziele der St. Augustinus Gruppe sind:

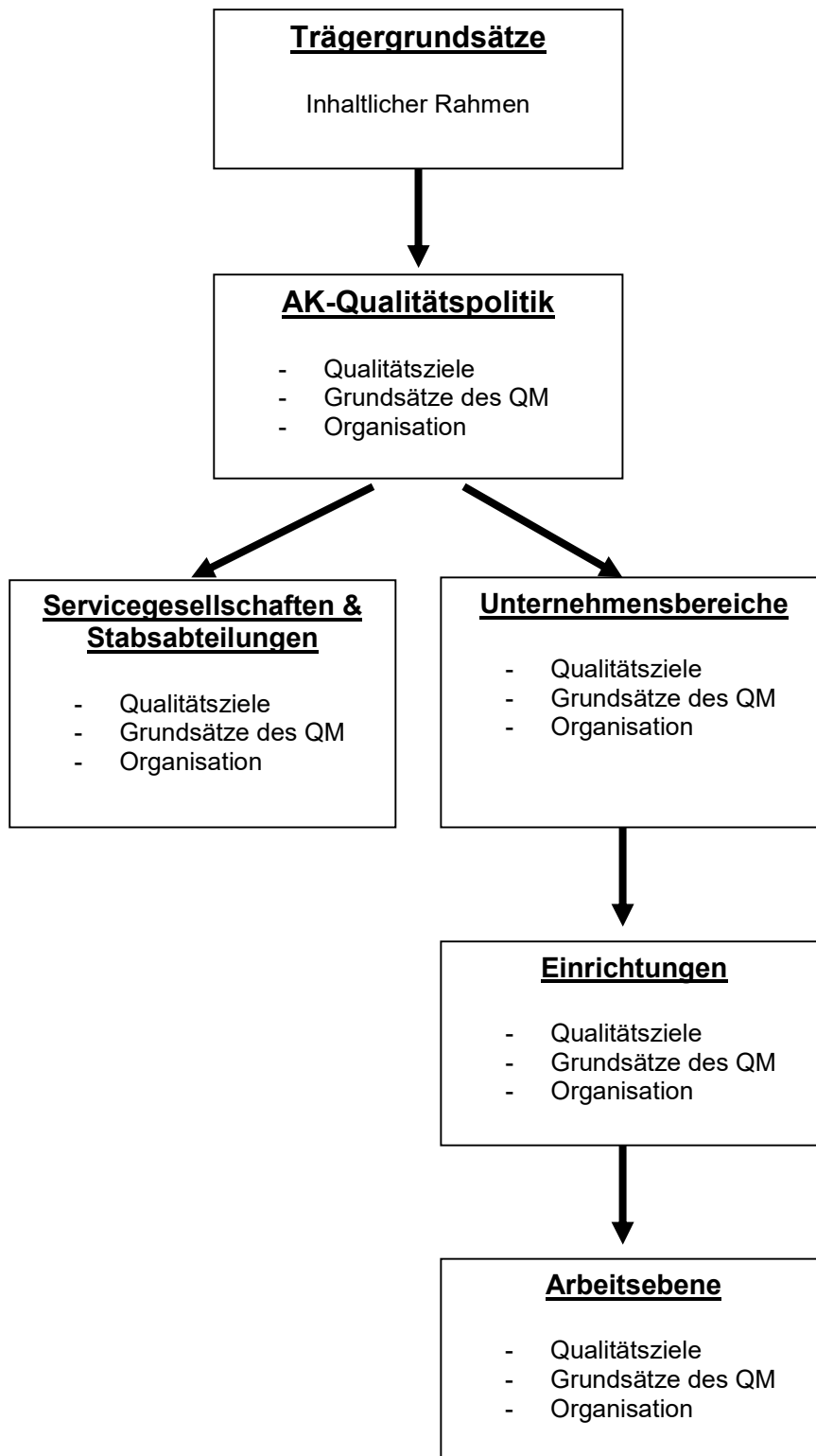
- **Die** Erfüllung des christlichen Auftrags durch unseren Dienst an den Menschen. Wir begegnen den uns anvertrauten Menschen mit Warmherzigkeit, Anteilnahme und Achtung und leisten Hilfe zur Selbsthilfe. Wir setzen uns mit religiösen Fragen auseinander und begleiten die uns anvertrauten Menschen in diesem Sinne. Wir unterstützen alle Mitarbeiter in diesen Bemühungen. Unternehmerischen Entscheidungen werden unter Abwägung des christlichen Anspruchs und der ökonomischen und rechtlichen Bedingungen getroffen. Dabei sind die Würde des Menschen, seine Sicherheit, seine Autonomie und der Schutz des menschlichen Lebens die obersten Grundsätze. Bei der Auseinandersetzung mit Grenzfragen fördern wir die autonome Entscheidung der sich uns anvertrauenden Menschen.
- **Alle** Mitarbeiter leisten eine qualitativ hochwertige und sorgfältige Arbeit. Sie identifizieren sich mit den Zielen des Unternehmens und gehen mit sich verändernden Arbeitsbedingungen flexibel um. Die Vorgesetzten begegnen ihren Mitarbeitern mit Respekt und werden ihrer Führungsverantwortung und Vorbildfunktion gerecht und fördern die Weiterentwicklung der Fähigkeiten der Mitarbeiter. Wir pflegen ein konstruktiv offenes Betriebsklima und einen freundlichen respektvollen Umgang. Hierzu gehören die Gleichbehandlung aller Mitarbeiter, Partnerschaft und faire Konfliktlösungen. Die Sicherheit unserer Mitarbeiter ist uns wichtig. Wir arbeiten vertrauensvoll und konstruktiv mit den Mitarbeitervertretungen und Betriebsräten zusammen. Wir gehen mit Risiken, Unsicherheiten und Fehlern offen um, ziehen aber auch unsere Lehren daraus. Vorgaben hierzu sind in der AK Risiko-Leitlinie festgelegt. Bei Krankheiten oder Krisen steht die St. Augustinus Gruppe den Mitarbeitern im Rahmen ihrer Möglichkeiten zur Seite.

- **Die** St. Augustinus Gruppe strebt ein wirtschaftliches Ergebnis an, das die Innovations- und Zukunftsfähigkeit, die Weiterentwicklung und die Investitionsfähigkeit des Unternehmens auch im Interesse der Mitarbeiter sicherstellt sowie die Erfüllung karitativer Ziele ermöglicht. Hierzu optimieren wir unsere Prozesse ständig, um die Qualität, die Sicherheit und die Produktivität zu steigern.
- **Wir** passen unsere Organisationsstrukturen ständig an die sich verändernden Bedürfnisse der Menschen und an die Notwendigkeit wirtschaftlicher Unternehmensführung an und verbessern sie fortlaufend. Wir schaffen flache Organisationshierarchien und klare Kompetenzzuordnungen, die auf einer möglichst niedrigen Organisationsebene ansetzen. Wir streben die Vernetzung unserer Angebote für kranke und alte Menschen sowie für Menschen mit körperlichen, intellektuellen und/oder seelischen Beeinträchtigungen an.
- **Wir** stellen uns dem sich verstärkenden Wettbewerb mit anderen Einrichtungen und Anbietern von Gesundheits- und Sozialleistungen. Hierfür verbessern wir unsere inhaltlichen Angebote ständig, passen sie dem Bedarf an und weiten sie aus.
- **Wir** sind offen für Kooperationen und Zusammenarbeit mit Trägern vergleichbarer Einrichtungen, mit Universitäten und Bildungseinrichtungen. Wir sehen uns als regionalen Anbieter, der alle Bevölkerungsschichten versorgt.

Qualitätsziele werden grundsätzlich von oben nach unten abgeleitet und kommuniziert.

Auf der Grundlage der **grundsätzlichen Qualitätsziele** formuliert die St. Augustinus Gruppe, die Unternehmensbereiche und die Einrichtungen mindestens jährlich weitere **detaillierte Qualitätsziele** auf der Arbeitsebene. Diese werden im Rahmen verbindlich terminierter Gespräche regelmäßig auf ihren Erreichungsgrad hin überprüft.

So bilden die Trägergrundsätze die erste, die Ebene der Unternehmensgruppe die zweite, die Unternehmensbereiche die dritte und die Einrichtungen und Stabsabteilungen sowie Servicebereiche die vierte Ebene. Auf diese Weise sind Qualitätsziele einer Ebene immer Teilziele der Qualitätsziele der übergeordneten Ebene und dürfen sich nicht widersprechen. Die Qualitätsziele werden der internen Betriebsöffentlichkeit transparent gemacht. Bei der Zielsetzung werden die Mitarbeiter soweit wie möglich mit einbezogen.



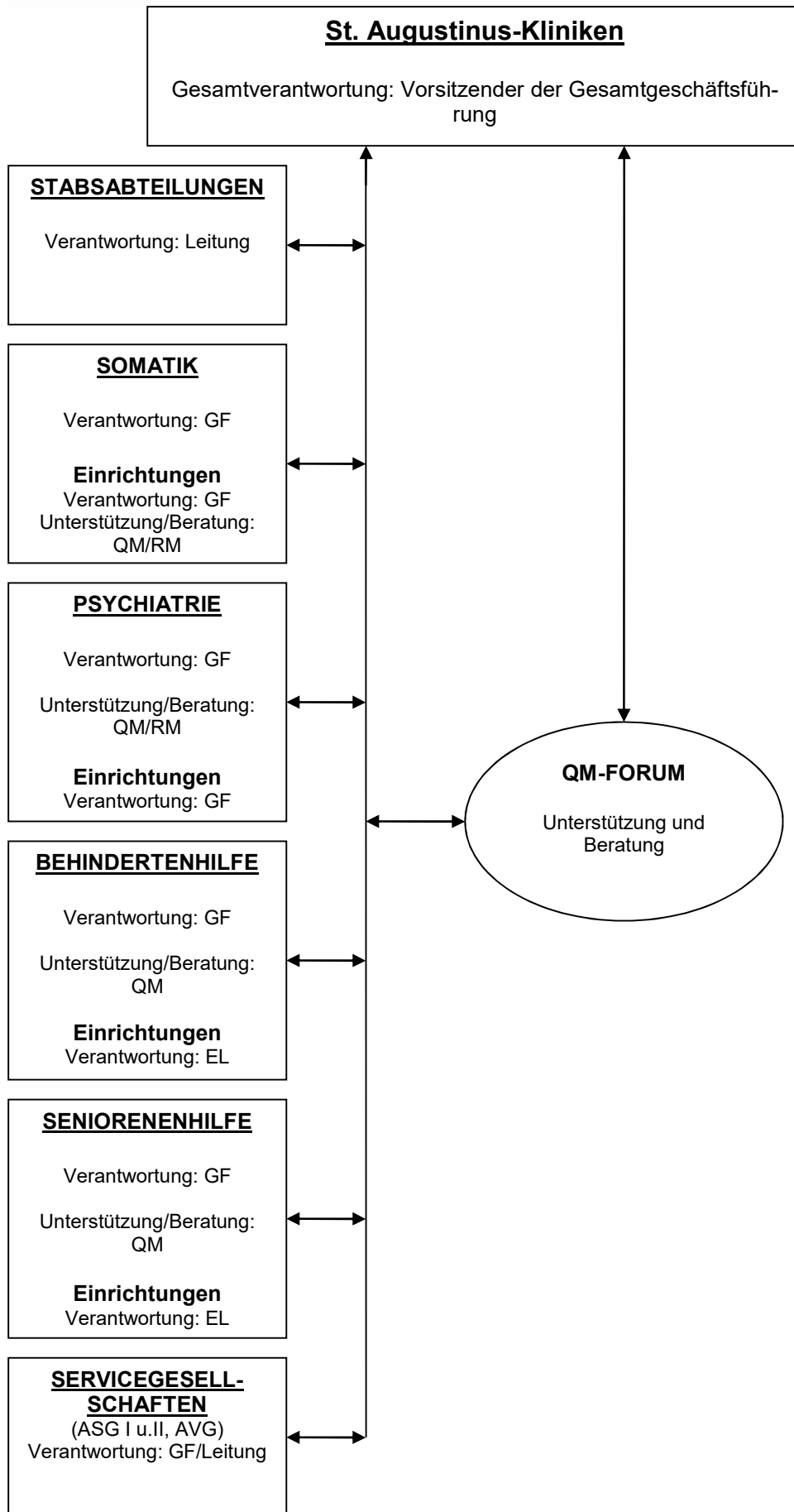
## Organisation des Qualitätsmanagements in der St. Augustinus Gruppe

**Qualitätsmanagement** meint die Qualitätsplanung, -erbringung, -überprüfung und -verbesserung unter Berücksichtigung von Risiken und Chancen sowie unter Einbeziehung Dritter.

Die Hauptverantwortung für das Erreichen der Qualitätsziele auf der Ebene der Unternehmensgruppe, der Unternehmensbereiche, der Einrichtungen und Stabsabteilungen sowie Servicebereiche liegt bei den jeweiligen Führungskräften, die dabei methodisch-technisch durch Stabsfunktionen unterstützt werden. Die Organigramme der St. Augustinus Gruppe, der Unternehmensbereiche, der Einrichtungen und Stabsabteilungen sowie Servicebereiche geben die einzelnen verantwortlichen Führungskräfte wieder.

Die zentralen Aufgaben des Qualitätsmanagements der St. Augustinus Gruppe werden durch den Vorsitzenden der Gesamtgeschäftsführung wahrgenommen. Er wird durch die Qualitäts-/ Risikomanager in den Unternehmensbereichen/ Einrichtungen unterstützt.

Analog zu der Ebene der Unternehmensgruppe wird die Aufgabe des Qualitäts- und Risikomanagements der einzelnen Unternehmensbereiche und Stabsabteilungen sowie der Servicegesellschaften durch die jeweiligen Führungskräfte wahrgenommen. Es erfolgt eine methodisch-technische Führungsunterstützung durch die Qualitäts- und Risikomanager in den Unternehmensbereichen/ Einrichtungen. Die Unterstützung liegt in einer beratenden, Führungsunterstützenden und konzeptionellen Funktion mit Methodenkompetenz.



Organisation des Qualitätsmanagements der St. Augustinus-Kliniken

## Grundsätze des Qualitätsmanagements in der St. Augustinus Gruppe

Qualitätsmanagement ist Führungsaufgabe. Die Tätigkeiten aller Mitarbeiter sollten auf das Erreichen der Qualitätsziele ausgerichtet sein. Die Qualitätspolitik und deren Ziele sind für alle Mitarbeiter verbindlich. Sie sollen aktiv am Qualitätsmanagement mitarbeiten und zum Erreichen der Ziele beitragen.

Qualitätsmanagement ist durch das Streben aller nach ständiger Verbesserung gekennzeichnet. In diesem Zusammenhang sollte methodisch jede Tätigkeit in den regelmäßig wiederkehrenden vier Hauptschritten Planung, Umsetzung, Überprüfung und gegebenenfalls Anpassung entstehen. Hierbei ist ein offener und konstruktiver Umgang mit Fehlern essentiell. Ziel ist es, die Ursache von Risiken zu analysieren und daraus für die Zukunft zu lernen (s. AK Risikomanagement-Leitlinie).

Das Qualitätsmanagement der St. Augustinus Gruppe entspricht den verbindlichen Grundelementen eines Qualitätsmanagements. Hierzu gehört

- die Abbildung von Strukturen und Verantwortlichkeiten in der Ablauforganisation,
- die Festlegung von Abläufen für Verfahren und Prozesse und
- die Einführung von Hilfsmitteln zur Dokumentation und Überwachung des QM/ RM.

Jeder Unternehmensbereich, jede Servicegesellschaft und jede Querschnitts- bzw. Stabsabteilung muss ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) darstellen. Seine Ausgestaltung erfolgt entsprechend der Maßgabe spezifischer inhaltlicher, strategischer und gesetzlicher Anforderungen in den jeweiligen Unternehmensbereichen, Servicegesellschaften bzw. Querschnitts- und Stabsabteilungen.

Generell ist das Qualitäts- /Risikomanagement allen Mitarbeitern transparent über geeignete Medien darzustellen.

Die St. Augustinus Gruppe strebt eine externe Bewertung ihres Qualitätsmanagementsystems in allen Einrichtungen an. Die Auswahl des Bewertungsverfahrens erfolgt nach Maßgaben spezifischer, inhaltlicher, strategischer, gesetzlicher Anforderungen und unternehmensbereichsindividuell. Der Zeitrahmen bis zur Durchführung einer externen Bewertung, wird durch die jeweilige Geschäftsführung festgelegt.