

Qualitätspolitik Spitex Zürich

Präambel

Unsere „Hilfe und Pflege zu Hause“ ermöglicht den Einwohnerinnen und Einwohnern der Stadt Zürich eine gute Lebensqualität in den eigenen vier Wänden bis an das Lebensende.

Wir sind der Wahrung der Würde und der Autonomie aller Menschen verpflichtet.

Unsere Dienstleistungen bieten Hilfe zur Selbsthilfe, unterstützen eine selbstbestimmte Lebensgestaltung der Kundinnen und Kunden und sind daher immer subsidiär. (Vision & Werte der Spitexstrategie 2014)

Die Qualitätspolitik Spitex Zürich definiert die von den Spitex-Organisationen Spitex Zürich Limmat, Spitex Zürich Sihl und Spitex SAW und der Stadt Zürich vereinbarte Qualität der Hilfe und Pflege zu Hause.

Ziele	Was wir darunter verstehen
Hohe Qualität in der Leistungserbringung	<ul style="list-style-type: none"> • Ihrer Aufgabe entsprechend qualifizierte Mitarbeitende mit Verpflichtung zu regelmässiger Fort- und Weiterbildung • Dauernde Reflexion der eigenen Arbeit in Bezug auf Vision und Werte der Spitexstrategie als wesentliche Aufgabe aller Mitarbeitenden • Weiterentwicklung der Leistungen nach neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen • Förderung interner Zusammenarbeit mit den eigenen Fachstellen und den verschiedenen Berufsgruppen • Hohe KundInnenorientierung im Behandlungsprozess auch dank sorgfältiger Abklärung • Verbesserung unserer Prozesse durch aktives Feedback- und Risikomanagement und damit Gewährleistung der Sicherheit von KundInnen und Mitarbeitenden • Integrierte Versorgung leben durch aktive Förderung und Steuerung der Kooperationen und Zusammenarbeit mit Partnern (unter anderem im Bereich Behandlungspfade)

Erstellt 30. Okt. 2013
 Ersetzt Version vom: 6. Juni 2012
 Gültig ab: 10. Dez. 2013
 Genehmigt durch: Vorsteherin Gesundheits- und Umweltdepartement
 Vorstände der Spitexvereine Limmat und Sihl
 Direktion Stiftung Alterswohnungen

Ziele	Was wir darunter verstehen
Hohe Zufriedenheit von Kundschaft, Mitarbeitenden und weiteren Anspruchsgruppen (Zuweisende, Angehörige, TherapeutInnen, Apotheken, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Vorbildfunktion der Führungspersonen (Fach-, Sozial- und Selbstkompetenz) • Hohe Servicequalität dank Verlässlichkeit und Sozialkompetenz unserer Mitarbeitenden • Transparente, klare und kontinuierliche Kommunikation gegen innen und aussen • Adäquater, proaktiver Einbezug aller Anspruchsgruppen
Optimale Organisation und angemessenes Kostenbewusstsein	<ul style="list-style-type: none"> • Sinnvoll eingesetzte Austauschgefässe für die mündliche und schriftliche Kommunikation für einen effektiven und effizienten Informationsaustausch • Erfüllung der gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen • Optimierte, wirksame und wirtschaftliche Prozesse • Sicherstellen der benötigten Infrastruktur
Aktive Innovation	<ul style="list-style-type: none"> • Aktives Aufgreifen von Impulsen und Trends aus Wissenschaft, Gesellschaft und von Anspruchsgruppen durch die Führungspersonen • Teilnahme an und/oder Initiieren von Studien • Leben einer Lernkultur, Umsetzen des Konzeptes der ständigen Verbesserung

Qualität kommt in all unseren Verpflichtungen, Tätigkeiten und Handlungen zum Ausdruck insbesondere auch in unserem Ausbildungsengagement. Sie orientiert sich am Qualitätsmanual des Spitex Verbandes Schweiz.

Alle Mitarbeitenden kennen die Qualitätsgrundsätze und setzen sie in ihrem Arbeitsalltag um.

Die Verantwortung für die Umsetzung der Qualitätspolitik tragen die obersten Leitungspersonen.

Erstellt 30. Okt. 2013
Ersetzt Version vom: 6. Juni 2012
Gültig ab: 10. Dez. 2013
Genehmigt durch: Vorsteherin Gesundheits- und Umweltdepartement
Vorstände der Spitexvereine Limmat und Sihl
Direktion Stiftung Alterswohnungen