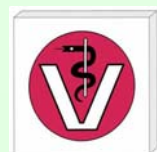


Qualitätsmanagement Systeme für die Tierärztliche Praxis



Qualitätsmanagement in der tierärztlichen Praxis

Einleitung

KLIFOVET bietet tierärztlichen Praxen und Kliniken bei der Einführung, Weiterentwicklung und ständiger Verbesserung von Qualitätssicherungs- und Qualitätsmanagementsystemen qualifizierte Dienstleistungen an.

Im Folgenden möchten wir Ihnen einen kurzen Überblick über Qualitätsmanagement in der tierärztlichen Praxis, unsere Dienstleistungen und Konzepte geben, die selbstverständlich auf die Bedürfnisse Ihrer Praxis, auf Ihre Wünsche und die Ihrer Kunden individuell zugeschnitten werden.

Was ist ein Qualitätsmanagementsystem?

Qualitätsmanagement bedeutet das systematische Planen, Umsetzen und Dokumentieren von Tätigkeiten, die Einfluss auf die Qualität Ihrer Leistungen haben. Ein QM-System besteht im wesentlichen aus Verfahren, die in der Praxis/Klinik eingeführt werden und durch die Standardisierung von bestimmten Abläufen die Qualität Ihrer Leistungen sicherstellen. Basis eines Qualitätsmanagementsystems sind z.B.:

- gesetzliche Anforderungen
- Normen (ISO 9000ff.)
- Richtlinien (z.B. „Gute Veterinärmedizinische Praxis“)
- Kundenanforderungen
- eigene Erwartungen

Ein QM-System weist eine Reihe von Vorteilen auf. Ein QM-System ist grundsätzlich präventiv, d.h. auf Fehlerverhütung ausgerichtet. Durch Analyse von Schwachstellen und Standardisierung bestimmter Abläufe wird die Gefahr von versehentlichen Fehlern minimiert. Die Einhaltung der umfangreichen gesetzlichen Anforderungen durch alle Mitarbeiter wird auch ohne ständiges Nachlesen in Gesetzestexten sichergestellt. Die Praxisabläufe werden optimiert, Fehlerquellen werden dauerhaft beseitigt, Wiederholungsfehler ausgeschlossen und die Effizienz der Arbeit gesteigert. Die Verantwortung für einzelne Abläufe wird eindeutig bestimmten Mitarbeitern zugewiesen, das „Ich dachte, das macht der..“ Syndrom entfällt. Durch verstärkte Berücksichtigung der Wünsche Ihrer Kunden arbeiten Sie marktorientierter. Dies trägt nicht nur zu höherer Kundenzufriedenheit bei, sondern verbessert auch die Wettbewerbsfähigkeit Ihrer Praxis. Die Abläufe in der Praxis werden für alle transparenter.

Für wen ist ein Qualitätsmanagementsystem besonders empfehlenswert?

Qualitätsmanagementsysteme empfehlen sich prinzipiell für jede Art der tierärztlichen Praxis. Hier muss der Umfang des QM-Systems und das Ausmaß der Dokumentation an die Anforderungen und die Größe der einzelnen Praxis oder Klinik sinnvoll angepasst werden. Insbesondere werden QM-Systeme dann empfohlen, wenn ein Qualitätssicherungssystem gesetzlich vorgeschrieben ist (Tierärztliche Hausapotheke!) oder Qualitätsmängel der erbrachten Leistung/der Produkte zu möglichen Haftungsrisiken führen können. Je mehr Mitarbeiter ein Unternehmen hat, desto wichtiger wird es, auch einzelne Tätigkeiten (z.B. diagnostische Verfahren) festzulegen, um einen einheitlichen Qualitätsstandard zu gewährleisten. Dadurch sichern Sie außerdem Praxis-Know-How und erleichtern sich das Einarbeiten neuer Mitarbeiter.

Zertifizierung

Bei einer Zertifizierung wird von einer unabhängigen Stelle (anerkannte Zertifizierungsgesellschaft) die Übereinstimmung des QM-Systems mit den Vorgaben geprüft und durch ein Zertifikat bestätigt. Ein QM-System muss nicht zwangsläufig zertifiziert werden. Das Zertifikat ist allerdings eine Möglichkeit, das QM-System gegenüber dem Kunden darzulegen und stellt so auch ein Marketinginstrument dar. Zertifizierungsaudits müssen in der Regel in jährlichen Abständen wiederholt werden.

Auditierung

Jedes QM-System wird in regelmäßigen Abständen systematischen und unabhängigen Checks unterworfen, bei denen der IST-Zustand mit dem SOLL-Zustand verglichen wird. Diese Kontrollen können von internen entsprechend geschulten und qualifizierten Mitarbeitern, die im auditierten Bereich keine verantwortliche Funktion ausüben oder aber durch externe Auditoren durchgeführt werden.

Qualitätsmanagement-Modelle

Für die Tierarztpraxis gibt es eine Reihe von Modellen für ein QM-System. Für kleinere Praxen bietet sich z.B. die Einführung eines Eigenkontrollsystems an kritischen Stellen (bsp. die tierärztliche Hausapotheke), um anschließend das System Stück für Stück auf die gesamte Praxis auszuweiten. Ein anderer Ansatz ist die Umsetzung der „Guten Veterinärmedizinischen Praxis“ in ein QM-System oder schließlich die Umsetzung der Norm ISO 9001 mit Zertifizierung. Bei der Entscheidung für ein Modell sollte der Nutzen in Relation zum Aufwand (Praxisgröße!) sowie die Kosten sorgfältig abgewogen werden.

Was bietet Ihnen KLIFOVET?

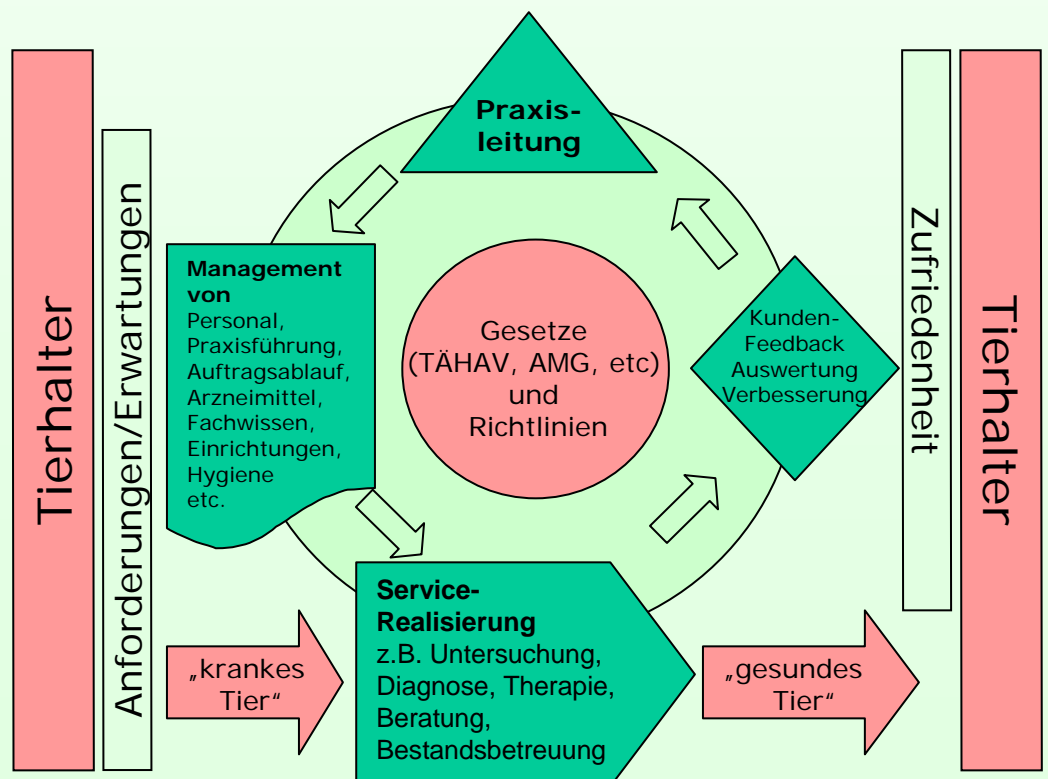
Wir bieten Ihnen das nötige Know-How zur Entwicklung, Einführung und Verbesserung Ihres QM-Systems. Unsere Mitarbeiter/innen sind Tierärzte und Tierärztinnen, die mit den Praxisabläufen vertraut sind und zusammen mit Ihnen ein auf Ihre Praxis zugeschnittenes QM-System ausarbeiten, damit Ihr QM-System Ihre Praxisführung wirksam unterstützt.

Unsere Leistungen umfassen

- Beratung
- Erstellung von praxisspezifischem Handbuch u.a. Dokumentation
- Auditierung des QM-Systems mit anschließender Beurteilung und Beratung hinsichtlich Verbesserungsmaßnahmen
- Personalschulungen

Kosten und Förderung

Die Kosten für den Aufbau eines QM-Systems sind in hohem Maße abhängig von den Vorgaben und dem Umfang des QM-Systems. KLIFOVET erarbeitet zusammen mit Ihnen ein individuelles Konzept und erstellt Ihnen dafür einen Kostenvoranschlag. Externe Beratungskosten werden unter bestimmten Umständen staatlich gefördert.



Einführung eines Qualitätsmanagementsystems

Ein Qualitätsmanagementsystem ist kein starres Gebilde, sondern ein dynamisches System, das der jeweiligen Praxis und den jeweiligen Anforderungen entsprechend angepasst werden muss. Der folgende Ablauf stellt daher nur die Grundstruktur des Konzeptes von KLIFOVET dar.

Planung

1. Ermitteln der Forderungen/Erwartungen (SOLL-Zustand)

- intern: welches Modell soll zugrundegelegt werden (ISO 9001, GVP etc.)? Erwartungen der Praxisleitung (Ziele)
- extern: Erwartungen und Anforderungen von Kunden(Tierhalter), Verbänden und Behörden; Normen und Gesetze

2. Beurteilung Ihrer Praxisabläufe (IST-Zustand):

Mittels einer Bestandsaufnahme wird geprüft, welche Verfahren/Maßnahmen/Dokumentationen bereits vorhanden sind und angewendet werden.

3. Vergleich von IST- und SOLL-Zustand

In diesem Schritt wird zusammen mit Ihnen festgelegt, welche Veränderungen herbeigeführt werden müssen, in welchem Umfang Dokumentation erstellt werden muss und inwieweit Schulungen zur Umsetzung der Änderungen durchgeführt werden müssen.

4. Gemeinsam wird ein Projektplan erstellt, der beinhaltet

- einzuleitende Veränderungen
- Verantwortlichkeiten
- Zeitplan
- Kostenplan

Umsetzung

5. Umsetzen der notwendigen Veränderungen
Die im Projektplan erarbeiteten Änderungen werden nun gemeinsam umgesetzt. Dazu gehört:
 - Erstellen des QM-Handbuchs, in dem die Ziele und Qualitätspolitik festgelegt werden. (Bei Aufbau eines individuellen QM-Systems, dem nicht die Norm ISO 9001 zugrunde liegt, kann auf ein Handbuch verzichtet werden)
 - Festlegung der Verantwortlichkeiten
 - Beschreibung der festzulegenden Abläufe und Tätigkeiten in Verfahrens- und Arbeitsanweisungen
 - Schulung aller Mitarbeiter
6. Überprüfen des Fortschritts (erstes Audit)
Im Rahmen von regelmäßigen Audits wird geprüft, inwiefern die geplanten Maßnahmen umgesetzt wurden und wirksam sind (interne Audits). Das Ergebnis dieser Audits führt zu einer Beurteilung, die Korrektur- oder Verbesserungsvorschläge beinhaltet. Beim Audit gefundene Schwachstellen werden behoben.
7. Bewertung des QM-Systems durch die Praxis-/Klinikleitung
Zum Abschluss der Einführung des QM-Systems bewertet die Praxis-/Klinikleitung die Umsetzung. Dabei werden inhaltliche Aspekte wie Erfüllung der Anforderungen/Erwartungen, Einhaltung des Zeitplans und der Kosten beurteilt.
8. Bewertung der Wirtschaftlichkeit
Der Aufwand für ein QM-System sollte den Nutzen nicht übersteigen. Der Nutzen eines QM-Systems lässt sich nicht immer in harten Zahlen ausdrücken, da hier eine Vielzahl an synergistischen Effekten zusammenkommen. Erscheint dennoch der Aufwand offensichtlich zu hoch, so ist das angewendete QM-System zu umfangreich und nicht auf die jeweilige Praxis zugeschnitten. KLIFOVET prüft daher bereits im Planungsstadium eingehend die Notwendigkeit und den Umfang der einzelnen Maßnahmen. Ein QM-System soll die tägliche Arbeit erleichtern und die Praxisabläufe effizient gestalten.

Anwendung und Weiterentwicklung

9. Nach Aufbau des QM-Systems wird dies in regelmäßigen Abständen durch interne Audits „gewartet“ und verbessert. KLIFOVET bietet im Rahmen der Systempflege neben Audits auch Personalschulungen an.

Unternehmensphilosophie

Die KLIFOVET AG bietet ihren Kunden ein umfassendes Dienstleistungsprogramm an. Im Brennpunkt unserer Arbeit steht die Zufriedenheit der Kunden mit unserer Tätigkeit. Unter dieser Prämisse verbinden wir wirtschaftliches und wissenschaftliches Denken mit den hohen Ansprüchen an die Qualität. Der intensive Kontakt zum Kunden ist dabei von besonderer Bedeutung, weil nur in Zusammenarbeit mit ihm die Anforderung an die gewünschte Leistung genau definiert werden kann.

Fragen Sie!

Sicherlich können wir mit dieser Zusammenfassung nicht alle Ihre Fragen beantworten. Gerne stehen wir Ihnen für weitere Informationen zur Verfügung. Rufen Sie an oder schicken uns ein Fax oder email. Ihr Ansprechpartner für Qualitätsmanagement ist Dr. med. vet. Klaus Hellmann.

Klifovet AG

Geyerspergerstraße 27 ,80689 München

Tel.: 089 / 580082 - 0

Fax.: 089 / 580082 – 15

Email: klaus.hellmann@klifovet.com

Internet: www.klifovet.com

