

Vet-Info 4/1999

Objekttyp: **Appendix**

Zeitschrift: **Schweizer Archiv für Tierheilkunde SAT : die Fachzeitschrift für Tierärztinnen und Tierärzte = Archives Suisses de Médecine Vétérinaire ASMV : la revue professionnelle des vétérinaires**

Band (Jahr): **141 (1999)**

Heft 4

PDF erstellt am: **18.05.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.



Vet-Info 4/1999

*Gesellschaft Schweizerischer Tierärzte
Société des Vétérinaires Suisses*

Assurance - qualité

Le 15 février dernier, le Centre vétérinaire Agy à Granges Paccot a été la première pratique vétérinaire en Suisse à recevoir la certification ISO 9002. Un grand pas dans le projet assurance-qualité de la SVS a ainsi été réalisé.

Notre société a conçu un manuel d'assurance-qualité en collaboration étroite avec des pratiques de tailles et d'orientations différentes. Ce manuel est la base de l'assurance-qualité selon les normes ISO 9002 et il est taillé sur mesure pour les besoins des vétérinaires. Dès le mois d'avril prochain, la SVS offrira à ses membres des séminaires dans le but de leur permettre d'acquérir la certification selon ce standard international reconnu.

L'introduction de l'assurance qualité permet au vétérinaire de mieux répondre aux attentes de ses clients et des consommateurs. La norme ISO 9002 demande que tous les processus importants de la pratique soient codifiés et qu'ils soient compris et maîtrisés par tous les collaborateurs, selon leur sphère de responsabilité. Une bonne organisation avec une répartition claire des activités et des responsabilités contribue à éviter les erreurs et les malentendus. L'obligation de documenter les processus garantit une traçabilité parfaite de toutes les prestations vétérinaires, ce qui est également d'importance dans le contexte actuel de l'interdiction des facteurs de croissance antimicrobiens et de l'obligation d'inscrire les traitements aux antibiotiques.



Wie wird eine Praxis zertifiziert ?

Interview mit Gaudenz Mischol, Granges-Paccot

Unser Kollege Gaudenz Mischol, einer der beiden Tierärzte, die die Praxis "Centre Vétérinaire Agy" à Granges-Paccot betreiben, hat uns einige Fragen zur Zertifizierung seiner Praxis beantwortet

Wie würden Sie Ihre Praxis beschreiben (Art, Kundschaft, Angestellte)?

Wir betreiben zu zweit, Frau Dr. Gonin Jmaa und ich, eine reine Kleintierpraxis in einem Vorort von Freiburg. Im Januar 1998 haben wir die Praxis von unserem Vorgänger übernommen. Der grössere Teil unserer Kundschaft sind deshalb immer noch Primärkunden. Der Anteil an überwiesenen Kunden von Tierärzten aus der näheren und weiteren Umgebung für aufwendigere Abklärungen und Therapien in Innerer Medizin und Chirurgie nimmt stetig zu. Zur Zeit beschäftigen wir zwei TPAs und bilden eine Lehrtochter aus.

Warum haben Sie sich um die Qualitätssicherung bemüht?

Im November 1998 wurde vom Verein der Freiburger Tierärzte eine Informationsveranstaltung zum Thema QS in der tierärztlichen Praxis durchgeführt. Die Erfahrungen der ersten Monate in unserer eigenen Praxis hatten uns gezeigt, wie wichtig ein Managementsystem ist, sobald mehrere Leute zusammenarbeiten. In einer tierärztlichen Praxis gibt es sehr viele sensible Bereiche wie zBsp das Labor oder die Sterilisation von Instrumenten etc.. Um wirklich immer die gleiche Qualität oder die gleichen Resultate zu erreichen, ist es sehr wichtig, dass alle Mitarbeiter gleich arbeiten. Deshalb müssen die Abläufe oder Arbeitsschritte genau definiert und die Mitarbeiter

Le manuel d'assurance-qualité de la SVS montre également au vétérinaire comment il peut, une fois le système mis en place, améliorer ses conditions de travail. Un système d'annonce d'erreurs permet de résoudre rapidement les problèmes constatés. En outre le manuel prévoit que le vétérinaire contrôle périodiquement la gestion de sa pratique et l'efficacité de son système d'assurance-qualité.

En choisissant la norme ISO 9002, la SVS s'est décidée pour un système de gestion qui a fait ses preuves et qui est connu d'une large frange de la population. En outre, la fonction de contrôle est exercée par une entreprise indépendante spécialisée, ce qui donne une acceptation et une reconnaissance particulière à cette assurance-qualité.

gezielt geschult werden. Wir hatten damit eigentlich schon begonnen und sahen die Weiterführung mit einer Zertifizierung nach 9002 als logische Folge.

Wie ist die Zertifizierung in Ihrer Praxis abgelaufen?

Wir haben bei der GST unser Interesse angemeldet. Bei einem ersten Treffen haben wir uns über die Anforderungen und den genauen Ablauf des Zertifizierungsverfahrens informieren lassen und analysiert, welche Unterlagen benötigt und noch erstellt werden müssen. In vielen Stunden zusätzlicher Arbeit wurden diese Unterlagen in den folgenden Wochen erstellt. Bei den wöchentlichen Sitzungen mit Frau Schmid, der QS-Beauftragten der GST, besprachen und korrigierten wir die neu erstellten Dokumente fortlaufend. So entstand in wenigen Wochen unser Qualitätshandbuch.

Im Dezember 1998 fand mit der SQS eine Vorbesprechung statt, wo wir einen Termin für das Zertifizierungsaudit Ende Januar 1999 festlegten. In den kommenden Wochen machten wir die letzten Bereinigungen am Qualitätshandbuch und die vielen Arbeitsanweisungen wurden in intensiven Schulungen mit dem Personal umgesetzt. Mitte Januar wurde das QS-System in einem internen Audit überprüft und die letzten Korrekturen angebracht.

Dann kam der grosse Tag. Wir und vor allem auch unser Personal wurden auf «Herz und Nieren» geprüft. Nach einem anstrengenden Tag, die tägliche Praxisarbeit lief ja gleichzeitig weiter, hatten wir das Audit bestanden und durften das Zertifikat im Februar dieses Jahres entgegennehmen.

Qualitätssicherung

Am 15. Februar wurde in den ersten Tierarztpraxen der Schweiz ein Qualitätsmanagement nach ISO 9002 zertifiziert. Damit konnte im Projekt Qualitätssicherung ein wichtiger Schritt erfolgreich abgeschlossen werden.

Unsere Gesellschaft verfasste in enger Zusammenarbeit mit Praxen von unterschiedlichster Ausrichtung und Grösse, ein Qualitäts-handbuch. Dieses dient als Grundlage für das Führen eines Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9002 und ist auf die speziellen Anforderungen einer Tierarztpraxis ausgerichtet. Ab April bietet die GST ihren Mitgliedern Beratungsseminare an, welche die Einführung und Zertifizierung eines Qualitätssystems nach einem international anerkannten Standard zum Ziel haben.



Dr. Verena Tanner, Lead Auditorin der SQS, überreicht den Praxisinhabern Dr. med. vet. Danielle Gonin Jmaa und Med. vet. Gaudenz Mischol das ISO 9002-Zertifikat.

Was hat Ihnen diese Zertifizierung Ihrer Praxis gebracht ?

Durch die Zertifizierung nach ISO 9002 haben wir in Zusammenarbeit mit der GST ein Managementsystem aufbauen können, das wir als einen Grundstein für ein längerfristiges Ueberleben unseres Unternehmens ansehen.

Im Moment ist es noch zu früh, über Erfahrungen zu sprechen, aber wir glauben, dass dieses System uns viele Dinge erleichtern und die Zusammenarbeit zwischen allen Mitarbeitern unserer Praxis verbessern wird. Viele wiederkehrende Abläufe wie Bestellungen, Handlungen am gesunden Tier, korrekte Entsorgung von Abfällen etc. sind genau definiert und aufgeschrieben. Dadurch können sie von allen Mitarbeitern jederzeit bei Bedarf nachgelesen werden und bei Personalwechsel oder Neuanstellungen von Personal kann die Einführung nach einer Vorlage korrekt und speditiv durchgeführt werden, damit die Leute möglichst schnell eingearbeitet sind. Mit diesem System ist auch sichergestellt, dass das Know-How, das von allen Mitarbeitern in die Praxis eingebracht wird, dem Unternehmen erhalten bleibt.



Das Praxisteam der frisch zertifizierten Praxis mit dem ISO 9002-Zertifikat: Med. vet. Gaudenz Mischol und Dr. med. vet. Danielle Gonin Jmaa mit ihren drei tiermedizinischen Praxisassistentinnen

Würden Sie diesen Schritt Euren Kollegen weiter empfehlen ?

Wir können aus unserer Erfahrung für die Kleintierpraktiker sprechen. Hier glauben wir, dass es für alle Praxen und Kliniken, in denen mehrere Partner zusammenarbeiten oder Assistenten angestellt sind, viele Erleichterungen bringt, obwohl die Einführung auch einiges an Aufwand bedeutet. Mit der Zertifizierung nach ISO 9002 setzen wir als Tierärzte sicher auch ein Zeichen nach aussen und werden dadurch eine höhere Zufriedenheit unserer Kunden erreichen.

Mit der Einführung des Qualitätsmanagements soll der Tierarzt seine Tätigkeit ganz auf die Bedürfnisse der Kunden und Konsumenten ausrichten. Die Norm ISO 9002 verlangt, dass alle wichtigen Abläufe in der Praxis geregelt sind und von sämtlichen Mitarbeitern, entsprechend ihrem Tätigkeitsgebiet, verstanden und beherrscht werden. Eine gute Organisation mit einer klaren Zuordnung von Tätigkeiten, Zuständigkeiten und Verantwortung hilft Fehler und Missverständnisse zu vermeiden. Die Aufzeichnungspflicht garantiert eine lückenlose Rückverfolgbarkeit aller tierärztlichen Leistungen, was auch im Zusammenhang mit dem AML-Verbot und der Dokumentationspflicht des Antibiotika-Einsatzes noch an Aktualität und Bedeutung gewonnen hat.

Das Managementhandbuch der GST zeigt dem Tierarzt, wie er nach einer erfolgreichen Einführung das System laufend verbessern und veränderten Rahmenbedingungen anpassen kann. Ein Fehlermeldesystem ermöglicht, festgestellte Schwächen umgehend zu beheben. Im weiteren sieht das Handbuch vor, dass der Tierarzt sein Management periodisch bewertet und die Anwendung und Eignung des Qualitätssystems im Alltag überprüft. Mit der Norm ISO 9002 hat sich die GST für ein bewährtes und in der Bevölkerung bekanntes Managementsystem entschieden. Die Kontrollfunktion erfolgt durch neutrale Unternehmen, was zu einer breiten Akzeptanz und Anerkennung der Qualitätseigenschaft der zertifizierten Tierarztpraxen führen wird.