

Qualitätsstandard in der Tiermedizin

GVP – mit Effizienz zu Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit



Seit nunmehr 10 Jahren beschäftigt sich unser Team nun schon mit dem Qualitätsmanagement nach dem Kodex der „Guten Veterinärmedizinischen Praxis“ (GVP) des Bundesverbandes der praktizierenden Tierärzte.

Zugegebenermaßen bedeutete GVP anfangs einen Berg an Arbeit. Doch was zunächst Belastung war, änderte sich später in Entlastung. Nach und nach entwickelten wir ein gezieltes Qualitätsmanagement in allen Bereichen der Praxistätigkeiten.

Mit viel Mühe und Herzblut entstand durch die Zusammenarbeit aller Mitarbeiter und dem externen Berater Georg Frey unser GVP- Handbuch. Dabei leistete jeder Mitarbeiter entsprechend seines Aufgabengebietes wertvolle Zuarbeit; vom Chef über Praxismanagerin, den Tierärztinnen, über tiermedizinische Fachangestellte und Tierpfleger bis hin zum Azubi.

Ein Nachschlagewert zu allen Fragen des Praxisalltags entstand – von uns, für uns. Dieses Handbuch wurde nun über ein Jahrzehnt gepflegt, verändert, ergänzt, umgestaltet und verbessert – denn nur so bleibt GVP auch lebendig.

Was lässt sich resümieren?

Die Arbeitsqualität wurde durch die fortwährende Optimierung der täglichen Praxisabläufe erhöht. Gleichzeitig zeichnete sich eine Kosteneinsparung durch Standardisierung aller praxisinternen Prozesse ab.

Auch nach dem Ausfallen von Arbeitskräften oder Wechsel von Mitarbeitern können die bisherigen personalisierten Aufgaben lückenlos nachvollzogen und weiterhin fehlerfrei ausgeführt werden. Das Qualitätshandbuch ist auch ein nützlicher Leitfaden für alle neuen Mitarbeiter, denn es erleichtert die schnelle Einarbeitung.

QM kann allen Beteiligten die Arbeit vereinfachen. Eindeutige transparente Zuständigkeiten geben allen Mitarbeitern Sicherheit und stärken ihr Selbstvertrauen. Verantwortung kann somit gleichzeitig übernommen und dennoch auf mehrere Schultern verteilt werden. Regelmäßig durchgeführte Interne Schulungen, Teambesprechungen und Personalgespräche unterstützen die Kommunikation der Mitarbeiter untereinander und fördern den Zusammenhalt.

Qualitätsmanagement im Rahmen der GVP bedeutet sowohl für die Patienten und deren Besitzer wie auch für unsere überweisenden Kolleginnen und Kollegen ein gleichbleibend hohes Qualitätsniveau zu sichern, beispielsweise durch festgelegte Standardbehandlungen, das Management von Notfällen, das Führen von Narkoseprotokollen oder die Rücküberweisungen zu den Kollegen. Somit wird auch die rechtliche Sicherheit der Praxis in Streitfällen verbessert.

Ein großer Vorteil der Qualitätsstandards nach GVP eröffnet sich jedoch in einem anderen Gebiet, denn wir Tierärzte sehen uns mit immer mehr bürokratischen Hürden konfrontiert.

Die GVP setzt alle gesetzlichen Anforderungen zum Arzneimittelverkehr um und bietet Sicherheit bei behördlichen Kontrollen der tierärztlichen Hausapotheke. Sie beleuchtet das für viele Tierärzte unübersichtliche Feld von Arbeitssicherheit und Arbeitsschutz, berücksichtigt gesetzliche Richtlinien zum Strahlenschutz und im Umgang mit Gefahrstoffen.

Jede Praxis – ob groß, ob klein – kann vom QM profitieren, denn sie hebt sich durch GVP in Effizienz und Qualitätsstandard deutlich von anderen ab.

Seit April 2020 gehören wir nun zu den bisher 70 tierärztlichen Praxen und Kliniken Deutschlands, die zertifiziert wurden und zum zweiten Mal auch die Wiederholungszertifizierung erfolgreich schafften.

Dr. Janin Kröll

Oberärztin und QMB

Fachtierarzt-Zentrum für Kleintiere & Tagesklinik

Dr. Bodo Kröll, Dr. Janin Kröll & Kollegen

Erfurt-Gispersleben