

Ruhe, Struktur und Selbstverantwortung im Praxisablauf

Mehr Sicherheit, Personallastung und verbesserte Arbeitsabläufe: Das Team der Buchsi-Praxis in Herzogenbuchsee profitiert vom Qualitätsmanagement-System von Galexis. Die Patienten auch.

Frau Müller, die Buchsi-Praxis ist 2014 aus den Arztpraxen von Dr. Jürg Müller und Dr. Michael Howald entstanden. Wie hat sie sich seither entwickelt?

Die Zusammenarbeit in gemeinsamen Räumlichkeiten war eine der besten Entscheidungen, welche die beiden Praxen machen konnten. In den letzten 10 Jahren ist die Buchsi-Praxis gewachsen und parallel dazu konnten wir zusammen mit Galexis ein Qualitätsmanagement aufbauen. Zu wachsen heisst auch, sich mit vielen wirtschaftlichen und personellen Fragen auseinanderzusetzen. Ärzte und MPAs zu rekrutieren ist in Zeiten des Fachkräftemangels und der angestrebten Work-Life-Balance keine leichte Aufgabe.

Welche Leistungen bietet die Buchsi-Praxis ihren Patientinnen und Patienten?

Die Buchsi-Praxis bietet Leistungen und die Betreuung vom Neugeborenen bis zu betagten, alten Patienten an. Auch werden Hausbesuche gemacht und Palliativ-Patienten in Zusammenarbeit mit der Spitex zu Hause begleitet. Ebenso

bieten wir Schüleruntersuchungen, Verkehrsmedizinische Untersuchung, Infusionstherapien und die Betreuung von Altersheimpatienten an. Die Planung des Praxisablaufs gehört zu unserem täglichen Geschäft. Wir sind ein eingespieltes Team und der QM-Ordner ist zu unserem Leitfaden geworden.

Sie sprechen das Qualitätsmanagement an. Wie «leben» Sie das QM-System von Galexis?

Als wir vor Jahren zusammen mit Galexis die Leitlinien und die Qualitätssicherung unserer Praxis verbesserten, waren wir alle sehr gefordert. Wir investierten viel Arbeit in die korrekte Dokumentation von Arbeitsabläufen, Apotheke, Labor, Reinigung und Personalwesen. Dank dem grossartigen Team konnten wir alle Auflagen in einen machbaren Arbeitsablauf integrieren. Ich glaube, wir dürfen von uns sagen, dass wir dieses QM-System fortschrittlich und korrekt anwenden. Der Aufwand war und ist gross. Galexis hat uns bei der Arbeit und Umsetzung immer geholfen und Tipps gegeben. Herzlichen Dank dafür!

Mehr zum QM von Galexis unter www.galexis.com/qm



Inwiefern haben die Vorlagen für das Qualitätsmanagement dazu beigetragen, die Abläufe in Ihrer Praxis effizienter zu gestalten?

Einige Abläufe haben wir an unseren Praxisablauf angepasst. Alles, was man täglich erledigt, ergibt Sicherheit und die Kontrollen dienen auch der Reflektion. Aber: Einige Vorgaben können wir bis heute bezogen aus unseren Praxisalltag nicht nachvollziehen, da sie für uns nur Mehr- und Büroarbeit bedeutet und keine Qualität und Sicherheit generiert.

«Es werden Hausbesuche gemacht und Palliativ-Patienten in Zusammenarbeit mit der Spitex zu Hause begleitet.»

Können Sie uns Beispiele nennen, wie die Beschreibungen relevanter Prozesse die Abläufe in Ihrer Praxis vereinfachen?

Seit wir die QM-Ordner anwenden, sind alle Mitarbeitenden auf dem gleichen Wissensstand. Alle wissen, wo die Abläufe fest- und wo die Dokumentationen abgelegt sind. Das Organigramm unserer Praxis zeigt genau auf, was jeder einzelne Mitarbeitende für Aufgaben, Spezialaufgaben und Verantwortungen hat. Dies bringt Ruhe, Struktur und Selbstverantwortung in den Praxisablauf.

Wie hat die persönliche Beratung von Galexis in Bezug auf Planung, Umsetzung und Verbesserung des Qualitätsmanagements Ihre Sicherheit bei Kontrollen gesteigert?

Galexis hat uns in allen Belangen des Qualitätsmanagements unterstützt, uns auf Fehler und Fehlendes hingewiesen sowie Verbesserungsvorschläge angeboten. Galexis nimmt das Qualitätsmanagement kompetent an die Hand, aber um es auf die eigene Praxis anzupassen, braucht es auch ein kompetentes, motiviertes Praxis-Team.

Welche konkreten Vorteile haben Sie durch die kostenlosen Schulungen von Galexis zum Thema Qualitätsmanagement?

Wir besitzen nun einen Leitfaden, eine rote Schnur. Das bietet uns Qualität und Kontrolle, aber auch die Chance zur Selbstreflektion. All dies zum Wohle unserer Kundschaft und der Praxis.

Frau Müller, besten Dank für das Interview.



Janine Müller ist gelernte Pflegefachfrau. In der Buchsi-Praxis verantwortet sie das Praxismanagement und ist Personalverantwortliche. www.buchsi-praxis.ch



Georges Holdener
Kundenberater