

# Qm

Qualitätsmanagement  
für die Arztpraxis



## Ein Qualitätsmanagementsystem muss gelebt werden

Ein dokumentiertes Qualitätsmanagementsystem ist die beste Voraussetzung für die Sicherheit von Patienten und die Prozessvereinfachung in der Praxis.

In der letzten Ausgabe von INSIDER haben wir über die Einführung des vollständig digitalisierten Qualitätsmanagementsystems von Galexis berichtet. Nun möchten wir Ihnen darlegen, wie wichtig es ist, das Qualitätsmanagement im Praxisalltag auch zu leben.

Als Ärztin oder Arzt oder Institution im SD-Gebiet sind Sie für ein dokumentiertes Qualitätsmanagement verantwortlich. Was nicht dokumentiert ist, wird bei der Heilmittelkontrolle als nicht durchgeführt interpretiert. Die Vorteile eines Qualitätsmanagementsystems (QMS) liegen also auf der Hand. Zum Tragen kommen sie aber nur, wenn es im Alltag auch «gelebt» wird. Die besten Regelungen und die besten Handbücher, auch wenn sie digitalisiert sind, nützen nichts, wenn nicht nach ihnen gehandelt wird.

### Dokumentation ist elementar

Bei der Umsetzung des QMS ist die Einbindung aller Mitarbeitenden wichtig und damit die Regelung der genauen Zuständigkeiten und Stellvertretungen (Organigramm). Zu deren zentralen Aufgaben gehört die Dokumentation.

### Temperaturkontrolle:

So muss eine tägliche Kontrolle der Temperatur des Medikamentenkühlschranks und eine wöchentliche Temperaturkontrolle (bei Hitzeperioden öfters) in der Apotheke erfolgen und dokumentiert werden.

### Chargenrückrufe

Ebenso sind Chargenrückrufe zu dokumentieren, auch wenn das entsprechende Medikament nicht bei Ihnen an Lager ist.

### Tipp

Abonnieren Sie die Newsletter von Swissmedic oder Pharmavista, um sich auf dem Laufenden zu halten. Aber natürlich informieren auch Hersteller und Grossisten entsprechend. Dokumentieren Sie in der SOP Chargenrückrufe die entsprechende Informationsquelle.

### Verfalldatenkontrolle

Mindestens halbjährlich findet eine grosse Kontrolle statt. Diese muss aber auch im praxisbezogenen Prozess definiert werden. Je nach Ressourcen können die grossen Kontrollen auch im Abstand von drei Monaten durchgeführt werden.

In der monatlichen, kleinen Kontrolle werden die Medikamente entfernt, die in diesem Monat abgelaufen sind. Es dürfen keine Medikamente in der Praxisapotheke gelagert werden, deren Verfalldatum abgelaufen ist.

Wir von Galexis bieten Ihnen dazu eine Entsorgungsbox an. In dieser können die verfallenen Medikamente abgelegt werden.

### Organigramm

Führen Sie für Ihre Mitarbeitenden ein aktuelles Organigramm? Ganz wichtig: Es muss immer auf dem aktuellen Stand sein. Wenn Sie häufig Personalwechsel haben, kann es schnell passieren, dass das Organigramm nicht mehr aktuell ist.

Wichtig ist auch Angabe von Stellenprozenten, Kürzeln und Verantwortlichkeiten z. B. QM- und Apothekenverantwortung sowie unbedingt auch eine Stellvertretung (Stellv. QM- und Apothekenverantwortung).

### Fort- und Weiterbildungen

Die Mitarbeitenden müssen ihre Fortbildungen dokumentieren und allenfalls auch ihre Kolleginnen und Kollegen informieren. Das Unternehmen profitiert von diesem Wissensfluss.

Gut zu wissen: Auch Teamsitzungen gelten als Fortbildungen. Dokumentieren Sie diese ebenso auf dem Protokoll AP Fortbildungen.

### Selbstinspektion

Ob das Qualitätsmanagement gewissenhaft dokumentiert ist, obliegt der Kontrolle der verantwortlichen Person (Arzt). Empfohlen ist, diese Prüfung einmal jährlich durchzuführen.

Im AP Protokoll Inspektion werden allenfalls gefundene Mängel eingetragen und die jährliche Kontrolle dokumentiert.

### Preisanschreibepflicht

Jedes Medikament muss angeschrieben sein. Dies steigert die Patientensicherheit (z. B. keine Falscheinahme bei älteren Patienten) und zeigt an, dass jedes angeschriebene Medikament auch verrechnet wurde (kein Warenverlust).

Folgende Angaben müssen auf der Etiketle sein:

- Praxisname
- Datum der Abgabe
- Patientennamen
- Geburtsdatum
- Abgabedatum
- Preis

Wir von Galexis unterstützen Sie jederzeit gerne bei der Ausführung eines QM für Ihren Betrieb und schulen Sie und das Team auch, wie das QM im Alltag gelebt werden soll. Bei Fragen wenden Sie sich an die Kundenberaterinnen und Kundenberater in ihrer Region.



Georges Holdener  
Kundenberater

