



## Unser Labor ist akkreditiert: Qualität wird hier groß geschrieben - Was hat der Patient davon ?

Am 28.Mai 2004 halten wir die Akkreditierungsurkunde der Deutschen Akkreditierungsstelle für Chemie in den Händen: Damit wird uns die Kompetenz bescheinigt, das Qualitätsmanagement-System nach der internationalen Norm „17025“ erfolgreich umgesetzt zu haben. 2 ½ Jahre intensiver Arbeit, in der wir das QM-System aufgebaut und erprobt haben, werden damit gekrönt.

Mit dieser freiwilligen Selbstverpflichtung wollen wir als medizinisches Fachlabor erreichen, dass sich unsere Patienten und ihre Ärzte als unsere Auftraggeber auf unseren Laborbefund verlassen können, der jeden Tag zuverlässig und in reproduzierbar hoher Qualität erstellt wird.

### Wie erreichen wir diese Qualitätsziele ? 12 Kernpunkte unseres Qualitäts-Programms:

1. **Wir sorgen für gute Qualität der Labor-Proben**      q    Unsere Einsender-Praxen werden informiert, wie Proben richtig zu gewinnen, zu verarbeiten und zu lagern sind. Unser Fahrdienst ist für den Probentransport geschult. Die Probe des Patienten gelangt in guter Qualität ins Labor, und präanalytische Einflüsse werden auf ein Minimum reduziert.
2. **Arbeitsabläufe im Labor sind reproduzierbar**      q    Alle Arbeitsabläufe im Labor, von der Probenerfassung bis zum Befundausgang, werden in Arbeitsanweisungen (sog. SOPs) schriftlich fixiert. Indem alle Mitarbeiter streng nach den Vorgaben arbeiten, erreichen wir ein hohes Maß an Zuverlässigkeit in der Analytik.
3. **Die Leistungsfähigkeit der Labor-Methoden wird täglich überwacht**      q    Durch ein System von Kontrollproben-Messungen wird bei jeder Serie von Analysen nachgewiesen, dass die Anforderungen an die Präzision und Richtigkeit einer Labormethode erfüllt werden. Abweichungen werden erkannt und deren Ursachen behoben. Das Untersuchungsergebnis hat ein hohes Maß an Sicherheit für den Patienten.
4. **Alle Verfahren werden regelmäßig auch extern überprüft**      q    In sog. Ringversuchen stellen wir in Abständen von 3 – 6 Monaten auch durch externe Prüfung unter Beweis, dass unsere Methoden gut arbeiten. Eine unabhängige Stelle (analog dem TÜV) bescheinigt uns die Qualität der Untersuchungen.
5. **Fehler werden schnell erkannt und behoben**      q    Vielfältige Maßnahmen im Qualitätsmanagement tragen dazu bei, dass Fehler rechtzeitig erkannt und korrigiert werden sowie der Entstehung von Fehlern vorgebeugt wird.
6. **Alle Befunde sind ärztlich validiert**      q    Jeder Befundbericht wird vom Laborarzt validiert, bevor er das Labor verlässt. Der Befund wird kommentiert, um dem Einsender bei Bedarf in der Bewertung zu helfen.
7. **Das Personal ist gut qualifiziert und bildet sich regelmäßig fort**      q    Im Labor wird qualifiziertes Fachpersonal eingesetzt. Die Kompetenz der Mitarbeiter für ihre Arbeit wird nachgewiesen. Mit internen Schulungen und externen Fortbildungs-Seminaren sorgen wir dafür, dass das Fachwissen der Mitarbeiter aktuell bleibt.
8. **Geräte und Einrichtungen werden überwacht**      q    Geräte und technische Einrichtungen des Labors, deren Einsatz Auswirkungen auf die Qualität der Untersuchungen hat, unterliegen einem festen Protokoll bezüglich Wartung, Instandhaltung und Funktionsüberwachung.
9. **Wir sorgen für gute Arbeitsbedingungen**      q    Maßnahmen der Hygiene, des Arbeitsschutzes, der technischen Arbeitssicherheit und der Arbeitsplatzgestaltung sowie regelmäßige arbeitsmedizinische Überwachungen garantieren, dass die Mitarbeiter unter guten Bedingungen arbeiten.
10. **Wir bewerten regelmäßig die Ergebnisse unserer Arbeit**      q    In sog. Qualitäts-Audits analysieren wir regelmäßig, wie wir unsere Qualitätsziele auf den einzelnen Gebieten erreicht haben. Abweichungen von der Akkreditierungsnorm werden erkannt und umgehend behoben. Unser Ziel ist es, die Qualität unserer Arbeit weiter zu verbessern – auf einmal Erreichtem bleiben wir nicht stehen.
11. **Wir nehmen Reklamationen unserer „Kunden“ ernst**      q    Reklamationen unserer Einsender werden erfasst, direkt ausgewertet und deren Ursache behoben. Das ist ein wichtiges Instrument der Qualitäts-Verbesserung. Unsere Kunden werden darüber informiert, wie ihre Reklamation bearbeitet wurde.

12. Der ärztliche Leiter  
des Labors überwacht  
die Einhaltung der  
Qualitäts-Ziele

- q Der Qualitäts-Beauftragte des Labors steht im engen Dialog mit dem ärztlichen Leiter. Der Laborarzt nimmt an den Qualitäts-Audits teil, kann so regelmäßig den Stand der Arbeit einschätzen, und leitet, wenn nötig, direkt Maßnahmen zur weiteren Verbesserung des Qualitäts-Management-Systems ein.