

Einblick in die Sprache des QM

Definitionen verschiedener Begriffe aus dem Qualitätsmanagement

Wer das Qualitätsmanagement (QM) der Bayerischen Landeszahnärztekammer (BLZK) anwendet, sollte eine Reihe von Begriffen kennen, sie korrekt verwenden und verstehen können. Dazu gehören Begriffe wie Prozesse (P), Verfahrensanweisungen (VA), Arbeitsanweisungen (AA), Checklisten (CL) und Formblätter (FB).

Die Definitionen sind Voraussetzung dafür, dass alle am QM Beteiligten in der Praxis ohne Schwierigkeiten miteinander kommunizieren können. Nur so sind die verschiedenen Formen der Dokumentation in einem QM-Handbuch korrekt einzusetzen.

Prozesse (P)

Ein Prozess fasst die Abfolgen und Wechselbeziehungen von Tätigkeiten zusammen. Dabei muss die Reihenfolge der Tätigkeiten eingehalten werden. Das heißt: Ohne die Erledigung des vorausgegangenen Tätigkeitsschritts kann der nächste Schritt nicht durchgeführt werden. Der Prozess wird durch einen Input (Eingabe) ausgelöst und endet mit einem Output (Ergebnis). Ein Prozess sollte so einfach wie möglich und so umfangreich wie nötig dargestellt werden. Er sollte die Frage „Was wird zu welchem Zeitpunkt getan?“ beantworten. Prozesse in der Zahnarztpraxis finden sich vor allem in der Patientenbehandlung (Behandlungsabläufe), Instrumentenwartung (Hygiene) oder im Bestellwesen.

Verfahrensanweisungen (VA)

Verfahrensanweisungen müssen mit der individuell festgelegten Qualitätspolitik der Praxis übereinstimmen und von allen Beteiligten eingehalten werden. Am Ende muss die Frage „Wie wird dieses Was getan?“ beantwortet sein. Wichtig dabei ist, dass die Erstellung und die Freigabe der Verfahrensanweisungen durch verschiedene Personen erfolgen muss.

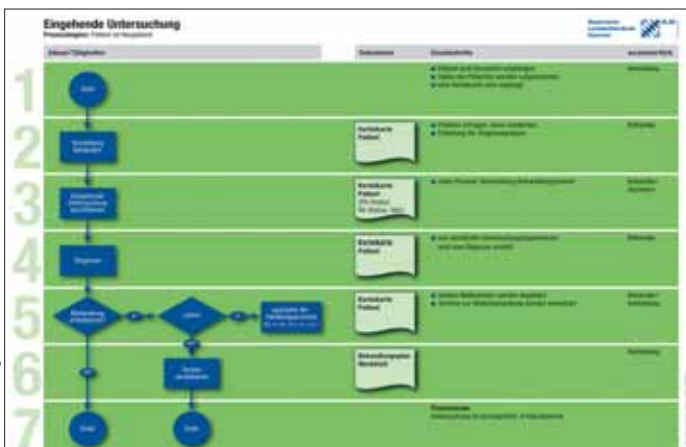
In der Praxis sind die beiden Dokumentationsformen – Prozesse und Verfahrensanweisungen – unmittelbar miteinander zu koppeln. Deshalb stellen Verfahrensanweisungen häufig Prozesse dar.

Arbeitsanweisungen (AA)

Jedes anforderungsrelevante Tun und Handeln in der Zahnarztpraxis wird genau und nachvollziehbar beschrieben beziehungsweise erläutert (siehe Auszug aus der „Betriebsanleitung Händehygiene“). Arbeitsanweisungen müssen immer arbeitsplatzbezogen erstellt werden, es gibt dabei keine Gliederungsvorgaben. Diese finden zum Beispiel Anwendung bei einer auf die Praxis speziell zugeschnittenen Behandlungsabfolge, Instrumentenaufbereitung, Durchführung von Röntgenaufnahmen und ähnlichem.

Checklisten (CL)

Checklisten dienen dazu, einzelne Punkte in alltäglich gleich durchzuführenden Arbeiten nicht zu vergessen. Sie sollten stichpunktartig beschrieben werden und die Möglichkeit geben, Teilschritte auf dem Papier abzuhaken. Checklisten können auch



Fotos/Abbildungen: BLZK

Die BLZK-Beispielsprozesse nennen neben dem Ablauf auch die dazugehörigen Dokumente, die Einzelschritte und den jeweiligen Verantwortlichen.

Auszug aus der „Betriebsanleitung Händehygiene“

„Vorbereitung: Sämtlicher Schmuck an Händen und Unterarmen, auch Ringe, wird gemäß RKI-Empfehlung „Infektionsprävention in der Zahnheilkunde – Anforderungen an die Hygiene“ abgelegt. Fingernägel sind soweit zu kürzen, dass sie die Fingerkuppen nicht überragen (Gefahr der Verletzung von Handschuhen).

Handwaschung: Zu Arbeitsbeginn, nach Arbeitsende, nach Toilettenbenutzung, nach dem Naseputzen und vor dem Essen (auch nach dem Rauchen) sind die Hände zu waschen. Weitere Waschungen sind nach sichtbarer Verschmutzung und vor chirurgischer Handdesinfektion erforderlich. Nach dem Waschen sind die Hände gut abzutrocknen.“



So kann eine Checkliste zur Prophylaxe aussehen.

in Form eines Bildes dokumentiert werden. Eingesetzt werden Checklisten beispielsweise für das tägliche Vorbereiten der Behandlungszimmer, zur Bestückung spezieller Behandlungstrays oder für den ersten Arbeitstag einer neuen Mitarbeiterin.

Formblätter (FB)

Formblätter sind von der Praxis erstellte standardisierte Mittel. Sie können vervielfältigt und durch Eintragungen ergänzt werden. Sie haben eine

QM Fehlermanagement		Fehler aufgetreten am _____
betroffen ist Patient/Mitarbeiter		
Name _____	Vorname _____	
geboren am _____		
Produkt- oder Verfahrensmangel		

Handlungsbedarf?		
wenn ja _____	Korrekturmaßnahme _____	

wenn nein _____	Grund _____	

Verbesserungsvorschlag zusätzlich		
wer setzt die Korrektur um? _____	wann? _____	
_____	_____	
_____	_____	
wer überprüft den Erfolg? _____	Wiedervorlage am _____	
_____	_____	
Greifen die Maßnahmen?		
wenn nein _____	Korrekturmaßnahmen? _____	

wenn ja _____	Ablage am _____	

Das Formblatt hilft der Praxis beim Fehlermanagement.

arbeitsvorbereitende Funktion, damit wichtige Informationen nicht vergessen werden. Anwendung finden Formblätter zum Beispiel bei der Aufnahme neuer Patienten.