

Schritt für Schritt zum erfolgreichen Qualitätsmanagement

Gebrauchsanweisung zum Umgang mit den BLZK-Musterprozessen

Laut Richtlinien des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) ist der Zahnarzt verpflichtet, bis Ende 2010 ein Handbuch zum Qualitätsmanagement (QM) zu erstellen, das unter anderem von der Zahnarztpraxis definierte Prozesse beschreibt. Dazu hat die BLZK auf ihrer QM-Seite im Internet (www.blzk.de) unter dem Stichwort „Prozessmanagement“ insgesamt zehn Musterprozesse eingestellt, die die Zahnarztpraxen an die eigenen Gegebenheiten anpassen müssen.

Von der Startseite des QM gelangt der Zahnarzt über den Button „Qualitätsmanagement“ auf die Seite „Arbeitssicherheit, Prozessmanagement, Handbuch“. Mit einem Klick auf „Prozessmanagement“ erscheinen rechts die Musterprozesse zum Ausfüllen als PDF-Dokumente: Aufbereitung der Medizinprodukte, Beschwerdemanagement, Chirurgischer Eingriff: Vor- und Nachbereitung, Dentinadhäsive Rekonstruktion, Eingehende Untersuchung, Materialbestellung, Mitarbeiterschulung, Professionelle Zahnreinigung, Röntgenuntersuchung und Terminvergabe telefonisch.

Wie die Dokumente aufgebaut sind und wie sie ausgefüllt werden, erklärt die folgende Darstellung am Beispiel der Eingehenden Untersuchung. Zum Ausfüllen ist ein Adobe Reader (Version 6.0 oder höher), zum Speichern des ausgefüllten Dokuments ein Adobe Acrobat (Version 6.0 oder höher) beziehungsweise ein Adobe Acrobat Professional nötig.



Diese Symbole werden in den QM-Prozessen verwendet.

Vom Musterprozess zum eigenen Prozessmanagement

Schritt 1: Mit einem Klick auf den ausgewählten Prozess öffnet sich die erste Seite des PDF-Dokuments. Hier findet der Benutzer die Darstellung und Beschreibung der einzelnen Symbole. Zu jedem Prozess gehören Start und Ende, Prozessschritte, vordefinierte Prozesse, Verbindungen zwischen Prozessen, Entscheidungen sowie zugehörige Dokumente.

Musterprozess zur Orientierung

Schritt 2: Auf der zweiten Seite wird ein fertiger Musterprozess als Orientierungsgrundlage gezeigt. Bei dem Prozess „Eingehende Untersuchung, neuer Patient“ steht nach verschiedenen Prozessschritten beispielsweise die Entscheidung an, ob eine Behandlung nötig ist oder nicht. Die Einzelschritte werden zum einen symbolisch, zum anderen durch Stichwörter definiert. Zu jedem Schritt ist ein Mitarbeiter der Zahnarztpraxis als Verantwortlicher benannt. Zu den erforderlichen Dokumenten gehören in diesem Fall die Karteikarte des Patienten sowie Behandlungsplan und Merkblatt.



Der Prozess „Eingehende Untersuchung, neuer Patient“ als Muster

Schritt 3: Jetzt muss sich der Zahnarzt für eine der beiden folgenden Vorlagen entscheiden – die dunkelgrün hinterlegte ist für einen Laserdrucker ge-

Ausführliche Informationen zur Beschreibung von Prozessen finden Sie im BZB 9/2007, S. 22, Informationen zum Einloggen im BZB 5/2007, S. 21.

dacht, die hellgrün hinterlegte ist speziell für Tintenstrahldrucker eingerichtet.

Vorgaben aus der Praxis

Schritt 4: Auf der dritten beziehungsweise vierten Seite des PDF-Dokuments – je nach Drucker – besteht die Möglichkeit, das sogenannte Master-Flow-Chart direkt am Computer nach den Vorgaben der eigenen Zahnarztpraxis auszufüllen und auszudrucken. Per Mausklick wird deutlich, welche Felder auf dem Dokument ausgefüllt werden können.

Dr. Martin Zschiesche, Christa Weinmar
Referat Qualitätsmanagement der BLZK

BLZK-Ansprechpartnerin im

Referat Qualitätsmanagement:

Christa Weinmar, Telefon: 089 72480-214,
E-Mail: cweinmar@blzk.de



Die Vorlagen können auch handschriftlich ausgefüllt werden.