

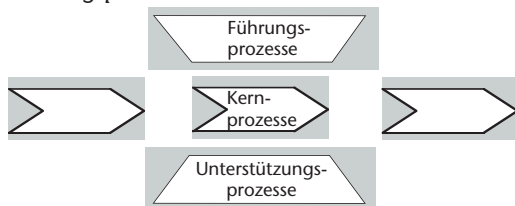


Qualitätsmanagement in der Zahnarztpraxis

Drittes Grundelement: Beschreibung von Prozessen

Im Qualitätsmanagement hat der Begriff „Prozess“ eine ganz zentrale Bedeutung. Ein Prozess besteht aus der Summe aller Arbeiten, die notwendig sind, um eine Leistung zu erbringen. Ein Prozess sollte so einfach wie möglich und so umfangreich wie nötig dargestellt werden.

Man unterscheidet im klassischen Qualitätsmanagement „Führungsprozesse“, „Kernprozesse“ und „Unterstützungsprozesse“.



Kernprozesse sind definiert als wertschöpfende Tätigkeiten (z.B. Patientenaufnahme, Behandlungsabläufe), Führungsprozesse (z.B. Mitarbeiterführung, Praxisstrategie festlegen) werden in der Regel vom Praxisinhaber übernommen, Unterstützungsprozesse (z.B. Instrumentenwartung, Hygiene, Dokumentenmanagement) begleiten die Kernprozesse.

Welche Praxisabläufe eignen sich für eine Prozessfassung?

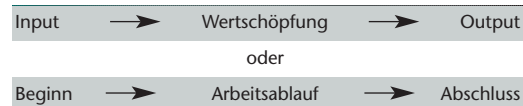
Folgende Kriterien sollten bei der Auswahl beachtet werden:

- Abläufe, die zu den häufig wiederkehrenden Aufgaben gehören und zum Beispiel für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter wichtig sind;
- Tätigkeiten, die sehr selten ausgeführt werden und nicht eingespielt sind;
- Prozesse mit einer hohen Komplexität und Vernetzung verschiedener Bereiche;
- Abläufe, die von vielen verschiedenen Personen übernommen werden und einheitlich ausgeführt werden sollen.

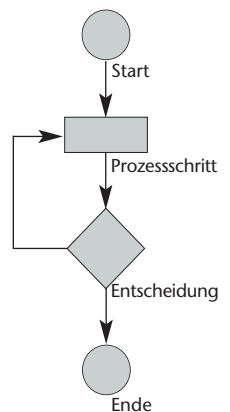
Nicht alle Prozessabläufe müssen als Prozess erfasst werden. Auswahl und Grad der Detaillierung bestimmt jede Praxis nach ihren Bedürfnissen.

In vier Schritten vorgehen

Zur Strukturierung von Prozessen sollte man in vier Schritten vorgehen: *Schritt 1:* Der Titel des Prozesses sollte aussagekräftig sein und sich klar von anderen Prozessen abgrenzen. *Schritt 2:* Ein Prozess wird durch einen Input – Beginn des Prozesses – ausgelöst und endet mit einem Output – Ergebnis, auch Ziel des Prozesses.



Schritt 3: Je Prozess müssen verantwortliche Aktive definiert werden. Es gilt zu beurteilen, ob Einzelschritte auch einen eigenen Prozess darstellen können, der möglicherweise alleine auftreten kann oder in andere Prozessen eingebunden ist. Wie sieht die Abfolge der Einzelschritte aus, welche Teilverantwortlichen sind für welchen Einzelschritt zu benennen? Welche Entscheidungen sind zu welchen Zeitpunkten innerhalb des Prozesses notwendig? *Schritt 4:* Vorschriften und Verknüpfung mit anderen Prozessen. Es müssen die gesetzlichen Vorschriften und Dokumente, eine mögliche Abhängigkeit zu anderen Prozessen und eventuell sich ergebende Folgeprozesse beachtet werden. Prozesse lassen sich in Fließtextform, Tabellen und Flussdiagrammen darstellen.



Beispiel für ein Flussdiagramm

Alternativen für Prozessbeschreibungen

Eine vereinfachte Form der oben dargestellten Prozesse stellen folgende Alternativen dar, die bei einfachen Aufgabenstellungen eine vollwertige Prozessbeschreibung ersetzen können: Aufgabenbeschreibungen, Soll-Definitionen und Checklisten. Mit ihrer Hilfe lassen sich zum Beispiel die morgendlichen Aufgaben und Tätigkeiten einer Mitarbeiterin zur Vorbereitung des Behandlungszimmers vor dem allgemeinen Praxisstart beschreiben. Wichtig ist hier wie auch bei Prozessbeschreibungen die gedankliche Reihenfolge: 1. Wie soll das Ergebnis aussehen? 2. Welcher Weg führt dorthin?

Dr. Martin Zschiesche, Christa Weinmar
Referat Qualitätsmanagement der BLZK