

Maßanfertigung: Prozesse in der Praxis, Teil II

Prozesse von „Start“ bis „Ende“ erstellen

Prozesse werden am besten von der Person beschrieben, die den Prozess unmittelbar ausführt beziehungsweise die sich am besten mit den Prozessschritten auskennt (= Prozesszuständiger). Der nachfolgende Beitrag vertieft den Artikel „Maßanfertigung: Prozesse in der Praxis“, der im BZB 12/2009, Seite 30f., erschienen ist.

Der Titel des zu beschreibenden Prozesses sollte aussagekräftig sein und sich klar von anderen Prozessen abgrenzen. Um Abläufe leichter handhaben zu können, ist in vielen Fällen eine einheitliche Gliederung empfehlenswert. Für einen schnellen Überblick über den Ablauf sollte der Umfang eines Prozesses so kurz wie möglich sein, notwendige Einzelschritte eines Prozessteils sollten auf einem Extrablatt detailliert aufgeführt werden.

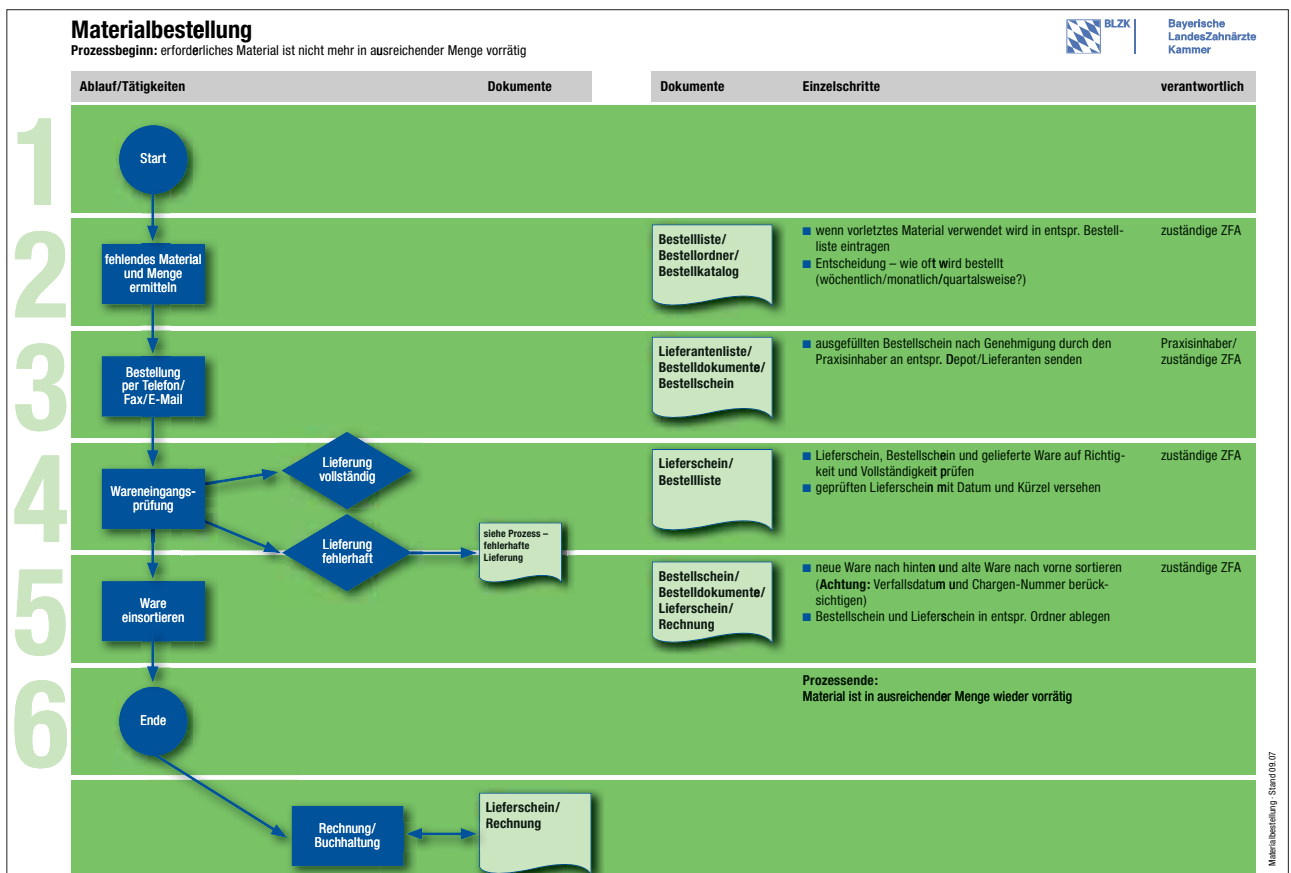
Am Beispiel des Prozesses „Materialbestellung“ wird ein mögliches Vorgehen dargestellt. Der Prozess beginnt, wenn erforderliches Material nicht mehr in ausreichender Menge vorrätig ist.

Start (Prozessschritt 1, siehe Abbildung):

Hier gilt es zu definieren, wie die Abfolge der Einzelschritte aussieht beziehungsweise welche Teilverantwortlichen für welchen Einzelschritt zu benennen sind. Eine selbst entworfene Checkliste ist hilfreich.

Nachdem die Abfolge der Einzelschritte geklärt ist, wird der gesamte Prozess in einzelne Prozessschritte eingeteilt – genau so, wie die Schritte in der Praxis erfolgen sollen.

In der Spalte „Ablauf/Tätigkeiten“ wird der zu beschreibende Ablauf durch aussagekräftige Schlag-



So kann ein Prozess Materialbestellung aussehen.

wörter benannt. Im Beispiel „Materialbestellung“ lautet das Schlagwort für Prozessschritt 2 „benötigte Restmenge festlegen sowie fehlendes Material und Menge ermitteln“ (siehe Abbildung). Die zum Prozessschritt gehörenden praxisinternen Dokumente werden definiert und in der Spalte „Dokumente“ hinterlegt. Zudem müssen – falls für einen Prozess gefordert – auch alle notwendigen gesetzlichen Vorschriften und Dokumente beachtet werden. In der Spalte „Einzelschritte“ wird detailliert aufgeführt, was vom jeweiligen Verantwortlichen zu tun ist – auch hier kann ein Extrablatt genutzt werden, falls Einzelschritte ausführlicher beschrieben werden müssen. In der Spalte „verantwortlich“ wird der für den jeweiligen Prozessschritt Verantwortliche eingetragen. Dies erfolgt entweder durch den Namen des Mitarbeiters, besser jedoch durch ein Kürzel (zum Beispiel ZFA 1, ZMV, ZMF, et cetera). Der Vorteil des Kürzels: Wenn sich ein Name ändert, muss der Prozess nicht neu erstellt werden. Wichtig ist jedoch, dass jedes Kürzel in einer Übersichtsliste eindeutig einem Namen zugeordnet ist.

Im Beispiel „Materialbestellung“ ist bei Prozessschritt 4, „Wareneingangsprüfung“ (siehe Abbildung), eine Entscheidung zu treffen. Diese lautet: „Lieferung vollständig“ beziehungsweise „Liefere-

rung fehlerhaft“. Werden die Forderungen aus Prozessschritt 4 erfüllt, das heißt die Lieferung ist vollständig, geht es weiter mit dem nächsten Schritt. Führt das Ergebnis des Prozessschrittes nicht zum nächsten Prozessschritt, ist es notwendig, an dieser Stelle einen sogenannten Teilprozess zu erstellen. Im Beispiel ist dies der Teilprozess „fehlerhafte Lieferung“. Dieser zusätzlich notwendige Teilprozess gehört unmittelbar zum Hauptprozess „Materialbestellung“ und ist ohne diesen nicht gültig. Wenn alle Prozessschritte beschrieben sind, wird das Prozessende definiert, im Beispiel:

Ende (Prozessschritt 6, siehe Abbildung):

Material ist in ausreichender Menge vorrätig.

Im beschriebenen Beispiel führt das Ende des Prozesses „Materialbestellung“ in den neuen Prozess „Rechnung/Buchhaltung“, der – wenn gewünscht – neu definiert werden muss.

Christa Weinmar
Referat Qualitätsmanagement der BLZK

Bayerische Zahnärzte können insgesamt zehn Musterprozesse im Internet unter www.blzk.de/qm im geschützten Bereich editieren und herunterladen.

Weitere Termine für QM-Infoveranstaltungen 2010 – QM-CD jetzt auch einzeln bestellbar

Rund 8000 Teilnehmer haben 2009 an den bayernweiten Informationsveranstaltungen von BLZK und KZVB teilgenommen, um sich über die Anwendung der von den zahnärztlichen Körperschaften herausgegebenen QM-CD zu informieren. Die Veranstaltungsreihe wird aufgrund der großen Nachfrage auch 2010 fortgesetzt.

Für Teilnehmer der Informationsveranstaltungen war die QM-CD in der Kursgebühr enthalten. Da sich inzwischen viele Praxen auch in anderen Fortbildungsveranstaltungen über die Einführung eines QM-Systems geschult haben, stellen BLZK und KZVB die QM-CD nun auch unabhängig vom Besuch einer QM-Informationsveranstaltung zur Verfügung. Auf der QM-CD ist ein vollständiges QM-Musterhandbuch enthalten, das alle gesetzlichen Anforderungen erfüllt und den Richtlinien des Gemeinsamen Bundesausschusses entspricht. Das Handbuch ist einfach zu handhaben und kann schnell an die individuellen Gegebenheiten der Praxis angepasst werden. Umfassende Informationen, Dokumente und Checklisten zu QM, Arbeitssicherheit und Hygiene können direkt angewendet werden. In Bayern niedergelassene Praxen erhalten die CD zu einem Sonderpreis von 150 Euro. Für außerbayerische Praxen und andere Interessenten kostet die

CD 390 Euro. Bestellung und Versand wickelt die Europäische Akademie für zahnärztliche Fort- und Weiterbildung der BLZK GmbH (eazf) ab.

Redaktion

Bestellung der QM-CD per Post oder per Fax an:
**eazf GmbH, Frau Vanessa Kern, Fallstraße 34,
81369 München, Fax 089 72480-119**

Infoveranstaltungen zur QM-CD von BLZK/KZVB mit freien Plätzen:

Mittwoch, 24.2.2010, 15 bis 19 Uhr, Nürnberg
Mittwoch, 21.4.2010, 15 bis 19 Uhr, München
Mittwoch, 9.6.2010, 15 bis 19 Uhr, Bamberg
Mittwoch, 28.7.2010, 15 bis 19 Uhr, Regensburg
Mittwoch, 6.10.2010, 15 bis 19 Uhr, Gersthofen
Freitag, 12.11.2010, 15 bis 19 Uhr, Nürnberg
Mittwoch, 15.12.2010, 15 bis 19 Uhr, München

Einzelgebühr Zahnarzt oder Assistenz (inkl. CD): 150 Euro
Einzelgebühr Assistenz (ohne CD): 75 Euro
Teamgebühr ein Zahnarzt und eine Assistenz (inkl. einer CD): 195 Euro

Weitere Informationen und Anmeldung unter www.eazf.de