

Die 4 W: Prozesse beschreiben leicht gemacht



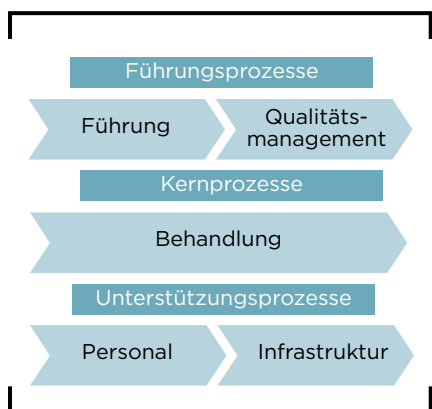
Martina Köppen
Projektmitarbeiterin
EPA und Praxis-
managerin
aQua – Institut für
angewandte Quali-
tätsförderung
und Forschung im
Gesundheitswesen,
Göttingen

In einer Hausarztpraxis gibt es viele Abläufe. Diese klar zu regeln, verschlankt die Prozesse und **spart langfristig Zeit** – wenn man einige Grundsätze beachtet. Dabei hilft Ihnen unsere Checkliste.



In der Hektik des Praxisalltags werden die Aufgaben oft auf Zuruf oder einfach schnell irgendwie erledigt. Das ist im ersten Augenblick eine Lösung. Eine Reflektion findet aber oft erst statt, wenn sich ein Fehler eingeschlichen hat oder Chaos droht. Auch dann ist es natürlich nicht zu spät, um mit einer systematischen Aufarbeitung anzufangen und Prozesse zu definieren. Als zentrales Instrument des Qualitätsmanagements (QM) ist eine schriftliche Prozessbeschreibung aber oft unerlässlich. Mit ein paar grundlegenden Kenntnissen kann es sogar Spaß machen, den Ablauf einer Aufgabe klar zu regeln. Um eine gute Prozessbeschreibung zu erstellen, die andere Beteiligte verstehen, muss man sich immer die Kernfrage nach den vier „W“ stellen: „**Wer**

Abb. 1: Prozessarten



Quelle: aQua-Institut

Das Europäische Praxisassessment (EPA)

EPA ist ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem, das Praxen mit wenig Aufwand leicht umsetzen können. Es basiert auf Qualitätsindikatoren und bezieht die Perspektive von Patienten, Ärzten und Mitarbeitern ein. Über die Benchmarking-Software VISOTOOL® können sich Praxen anonym miteinander vergleichen. Insgesamt haben circa 2.200 Hausarztpraxen an EPA teilgenommen. Das EPA-System ist EU-förderfähig. Weitere Informationen: www.epa-qm.de

- 75 Prozent der EPA-Praxen verfügen über eigene aktuelle Checklisten oder Verfahrensanweisungen zur Qualitätssicherung der gültigen medizinischen Prozesse
- 74 Prozent der EPA-Praxen besitzen ein schriftlich festgelegtes Verfahren für telefonische (medizinische) Auskünfte durch nicht-ärztliches Personal
- 95 Prozent der EPA-Praxen haben einen Prozess etabliert, um medizinische Informationsmaterialien für Patienten auf Aktualität, inhaltliche Qualität und Verfügbarkeit zu prüfen

PRAXISABLÄUFE FÜR QM STRUKTURIEREN

EIN PAAR GRUNDSÄTZE HELFEN, ABLÄUFE IN DER PRAXIS ZUNÄCHST ZU STRUKTURIEREN UND DANN ZU STANDARDISIEREN:

1. Gehen Sie die wichtigsten Punkte in der Praxis durch: Für welche Aktivitäten und wofür benötigen Sie dokumentierte Prozesse? Denken Sie dabei auch an gesetzlich geforderte Dokumente, wie sie z.B. im Hygieneplan beschrieben sein müssen.
2. Überlegen Sie sich, wie die Prozesse am besten dargestellt werden (Flussdiagramm, Prozesslandschaft, standardisierte Vorlage etc.).
3. Wählen Sie eine möglichst einheitliche, standardisierte Vorlage (in Form und Farbe) für Prozessbeschreibungen, dann fällt es den Lesern leichter, sich zu orientieren.
4. Beschreiben Sie leicht verständlich, mit wenigen Worten, wie der Prozess ablaufen soll.
5. Berücksichtigen Sie Gesetze und Richtlinien; diese können als Verweis (z.B. Link) einbezogen werden.
6. Fügen Sie zeitliche Vorgaben ein, wenn es der Prozess verlangt.
7. Überlegen Sie, wer der Adressat des Prozesses ist und welches Ergebnis erzielt werden soll.
8. Nennen Sie die für den Prozess verantwortlichen bzw. beteiligten Personen. Das muss nicht namentlich sein, aber in der Rolle und Funktion (z.B. Hygienebeauftragte/r). Prüfen Sie auch, ob die benötigten Fachkenntnisse vorhanden sind.
9. Listen Sie – wenn nötig – die dazugehörigen (mitgeltenden) Dokumente auf.
10. Überlegen Sie, ob Schnittstellen zu anderen Prozessen genannt werden müssen.
11. Vermerken Sie den Stand (aktuelles Datum) auf der Prozessbeschreibung.
12. Lassen Sie die Beschreibung zur Kontrolle gegenlesen.
13. Überprüfen Sie in planmäßigen Abständen, ob der Prozess real so abläuft, wie Sie ihn definiert haben. Bessern Sie ggf. nach (kontinuierlicher Verbesserungsprozess).
14. Sind alle Mitarbeiter über den Prozessablauf informiert? Dann haben Sie alles geregelt und es bleibt Ihnen mehr Zeit für die Behandlung!

MUSTER PROZESSBESCHREIBUNG

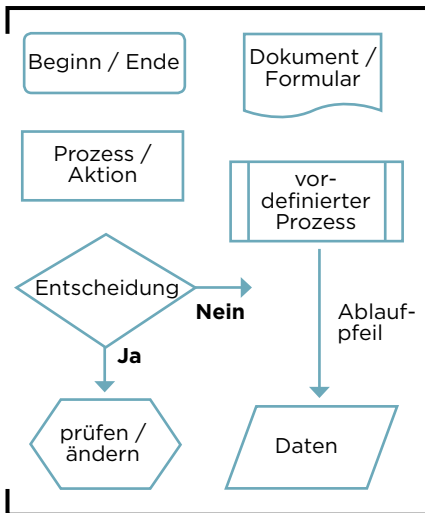
Praxis-Logo	Prozess XX	Praxis Dr. Muster / Musterstr. / 11111 Musterstadt
-------------	------------	--

Diese Prozessbeschreibung regelt die einheitliche Durchführung von telefonischen Anrufen in der Praxis

Ziel	Patientensicherheit und -zufriedenheit gewährleisten	
Praxisbereich	Empfang und Büro	
Prozessverantwortliche/r	Frau XY	
Abkürzungen	A = Arzt, MA = Mitarbeiter	
Mitgeltende Dokumente	Telefonnotiz-Formular, Leitfaden Kommunikation in der Praxis	
Schnittstellen	Prozess „Notfallmanagement: Telefontriage“ Prozess „Datenschutz und Schweigepflicht“	
Beteiligte Mitarbeiter	Name	Unterschrift

	Prozessschritt	Verantwortlich	Notwendige Formulare oder Dokumente
1.	Hier eintragen...		
2.			
3.			
...			
...			
...			
Erstellt von:	Versionsnr.:	Geprüft von:	
Erstellt am:	Aktualisiert am:	Geprüft am:	

Abb. 2: Symbole für Flussdiagramme

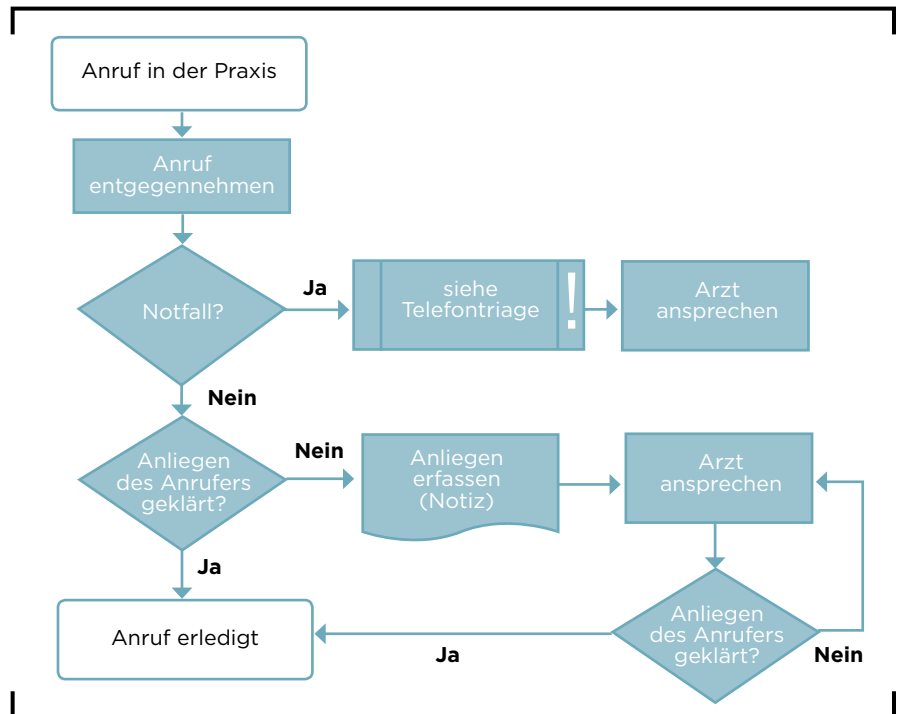


☛ macht **was**, **wann** und **womit**?“. Außerdem sollte dabei „kurz und knapp“ die Devise sein: Eine Praxis benötigt nicht Dutzende Zettel mit unendlich langem Text! Es sind jedoch die relevantesten Dinge zu regeln. Und je mehr Mitarbeiter in der Praxis arbeiten, desto besser müssen die Abläufe geregelt werden, da die Kommunikation mit allen Beteiligten oft schwieriger umzusetzen ist.

Vorteile von Beschreibungen

Prozessbeschreibungen dienen dazu, sich über gemeinsame Vorgehensweisen zu verständigen, diese verbindlich zu vereinbaren, kontinuierlich zu prüfen und zu optimieren. Kommen neue oder teilzeitbeschäftigte Mitarbeiter hinzu, können Prozessbeschreibungen die Einarbeitung sehr erleichtern. Letztlich verkürzt sich die Einarbeitungsphase. Bei Unklarheiten kann man jederzeit nachlesen. Durch die in der Praxis eingesetzte Prozessgestaltung kann man häufig Abläufe verschlanken. Es werden wertvolle Ressourcen gespart und die Aktivitäten können besser an den Bedürfnissen der Patienten ausgerichtet werden. Unterschieden werden Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse (s. Abb. 1). Kernprozesse sind diejenigen, auf die man immer aufbaut. Unterstützungsprozesse sind meist auf den praxisinternen ablaufenden Kernprozessen gerichtet. Die Führungsprozesse bilden die strategische

Abb. 3: Grafische Darstellung anhand eines Flussdiagramms



Quelle: aGua-Institut

Ausrichtung ab, dienen also der Praxisführung. Um eine Prozessgestaltung praktisch umzusetzen, ist es ratsam, die in der Praxis stattfindenden Aktivitäten zunächst entlang der drei skizzierten Prozessarten zu kategorisieren. So wird deutlich, wie die einzelnen Prozesse zusammenspielen.

In der Arztpraxis eignen sich besonders gut kurze prägnante Formblätter oder Flussdiagramme, ggf. auch Checklisten. Die Prozessbeschreibungen sollten bequem am Arbeitsplatz verfügbar sein. Da zunehmend digital gearbeitet wird, kann der Bildschirmarbeitsplatz gut dazu genutzt werden. Ist das in der Praxis nicht der Fall, sollten die wichtigsten Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen auch am benötigten Arbeitsplatz, wie z.B. im Labor, vorgehalten werden. Die Prozessdarstellung sollte

- wichtige Informationen direkt auf einer Seite beschreiben,
- zunächst nur die wichtigsten Informationen beinhalten,
- Sachverhalte kurz, treffend schildern,

- ggf. mit Bildern oder Screenshots leicht verständlich unterstützen und
 - wenn digital gearbeitet wird, dann können weiterführende Informationen zudem verlinkt werden.
- Ist eine Prozessbeschreibung jedoch zu grob skizziert, entsteht vielleicht noch kein Erkenntnisgewinn. Daher ist es sinnvoll, manche Prozesse besser schriftlich zu formulieren. Besonders einprägsam sind dabei zusätzliche Schaubilder oder Grafiken (s. Abb. 3).

FAZIT

- Für Ihre Praxis brauchen Sie keine unendliche Loseblattsammlung!
- Fertigen Sie nur für die wichtigsten Prozesse Beschreibungen an. Dabei hilft Ihnen unsere Checkliste.
- Teilen Sie dem Praxisteam Neuerungen oder Änderungen mit.
- Einprägsame Prozessbeschreibungen helfen Ihnen und Ihrem Praxisteam gut organisiert durch den Alltag.