

Ablaufbeschreibungen im Team erstellen

Gedächtnisstütze für die Helferin

„Der gefährlichste Feind der Qualität ist die Routine!“ Was man häufig macht, macht man sicherer, aber in der vermeintlichen Sicherheit kommen dann leider oft die verhängnisvollen Fehler. Die können Sie vermeiden, indem Sie alle Tätigkeiten in Ablaufbeschreibungen festhalten.

Was erwarten Sie für Ihre Praxis? In erster Linie doch gute Ergebnisqualität im Sinne von Behandlungsqualität und finanziellem Ergebnis. Selbstverständlich gehört auch eine hohe Patientenzufriedenheit dazu. Gute Ergebnisqualität und Patientenzufriedenheit erfordern allerdings mehr als „nur“ einen guten Doktor. Ohne engagierte und motivierte Mitarbeiterinnen ist das nur schwierig erreichbar.



Die Aufgaben einer Arzthelferin sind vielfältig



QM im Allgemeinarzt

Zum Thema sind bisher erschienen:

07/2004: Wolfgang Peter: DIN ISO in der Hausarztpraxis, Wolfgang Blank: Qualitätsmanagement zum Anfassen, Joachim Szecsenyi: Europäisches Praxisassessment, Wolfgang Blank: Qualitätsmanagement-Systeme im Vergleich

12/2004: Wolfgang Blank: Telefonmanagement in der Hausarztpraxis

17/2004: Herbert Hillenbrand: Das Grundprinzip

19/2004: Herbert Hillenbrand: Befragen Sie Ihr Praxisteam!

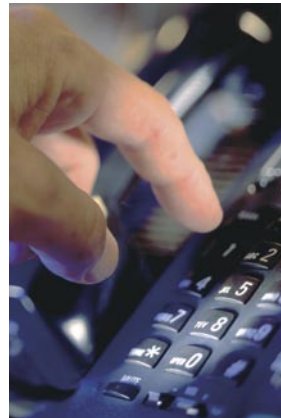
20/2004: Birgit Sattler: Regeln Sie die Zuständigkeiten!

01/2005: Jürgen Eberhard: Hygiene in der Arztpraxis

Praxisteam einbinden. Und so haben wir bereits bei den ersten Beiträgen zu dieser QM-Serie auf die wichtige Einbindung des Praxisteams in den Prozeß der Entwicklung von Qualitätsmanagement hingewiesen. Mit Ihrem Praxisteam sollten Sie auch an das ganz entscheidende Kapitel der Abläufe bzw. Prozesse in Ihrer Praxis gehen.

Was wird wie gemacht? Wie Ihre Praxis organisiert ist, das legen Sie mit der „Aufbauorganisation“ und „Ablauforganisation“ fest. Über die Aufbauorganisation haben wir bereits berichtet (s. *Der Allgemeinarzt* 20/2004: S. 1244-45). Wer macht was? Das

wurde mit der Übersicht „Zuständigkeiten“ (Organigramm) sowie den Funktionsbeschreibungen geregelt. Nach der Frage „Wer macht was?“ steht nun die Frage „Was wird wie gemacht?“ an, d.h. Abläufe bzw. Prozesse in der Praxis werden beschrieben.



Abends Anrufbeantworter einschalten! Genügend Toilettenpapier am Patienten-WC?

Aufgaben konkretisieren. In dem heutigen Beitrag wollen wir Ihnen das einfachste Instrument zur Ablaufbeschreibung vorstellen: die Checkliste. Die Checkliste konkretisiert die im Personaleinsatzplan stichwortartig genannten Funktionen/ Aufgaben. Natürlich eignet sie sich generell immer dort, wo eine Vielzahl zu erledigender Aufgaben leicht dazu führen kann, die eine oder andere Kleinigkeit in der Hektik des Alltags zu vergessen oder zu übersehen.

Checklisten maßschneidern. Wir können Ihnen nur empfehlen, daß Sie selbst oder Ihre Arzthelferin auf Ihre Praxis zugeschnittene Checklisten erstellen und sich anschließend natürlich auch daran halten. Das soll jedoch nicht in Bürokratie ausarten, denn Sie sollten mit Ihrem Team (!) erstens die Abläufe beschreiben, die besonders wichtig sind und/oder immer wieder zu Ärger führen.

Hilfreich bei Personalwechsel. Zweitens geht es im Sinne von kontinuierlicher Qualitätsentwicklung darum, diese Qualitätselemente Schritt für Schritt zu entwickeln und zu erproben. Der Nutzen einer solchen Liste wird vor allem dann evident, wenn Sie einen Personalwechsel haben. Die Zettelwirtschaft hat ein Ende, die neue Mitarbeiterin kann sich mit Hilfe der Checklisten viel leichter orientieren.

Tägliche Abläufe beschreiben. Wir haben für Sie ein Beispiel ausgearbeitet (s. Abbildung).

Diese Checkliste beschreibt tägliche Abläufe bei der organisatorischen Basisarbeit. Weitere Abläufe, die in Form von Checklisten festgehalten sein könnten, wären:

- Hygieneplan und Hygienemaßnahmen
- Arbeitsschutz, BG-Vorschriften
- Verhalten im Notfall

- Blutdruckmessung
 - Infusionen
 - Wundversorgung
- u.a.m. ■

*Dr. rer. nat. Herbert Hillenbrand
Dr. Hillenbrand und Partner GbR
69493 Hirschberg*

Checkliste Organisation

Morgens:

- Anrufbeantworter ist abgehört und abgeschaltet, E-Mails und Fax gesichtet
- Räume sind gelüftet
- Pflanzen je nach Bedarf versorgt
- Sauberkeit und Hygiene der Toilette ist überprüft (Handtücher, Seife, Toilettenpapier)
- Wartezimmer ist in Ordnung (Stühle, Tisch, Zeitschriften)

Abends:

- Anrufbeantworter (mit richtigem Text) ist eingeschaltet
- Datensicherung ist durchgeführt
- Geräte (welche?) sind ausgeschaltet
- Fenster sind geschlossen
- Post wird mitgenommen
- Licht ist ausgeschaltet
- Eingangstüre wird verschlossen

Das Formular „Checkliste“ finden Sie unter www.allgemeinarzt-online.de.