

Prozessbeschreibungen erstellen

Optimieren Sie die Abläufe in Ihrer Praxis!

Als einfachste Form einer Ablaufbeschreibung stellen wir Ihnen in der Ausgabe 2/2005 die Checkliste „Pflichten der HelferIn“ vor. Diesmal wollen wir uns mit etwas komplexeren Elementen auseinandersetzen: den Prozessbeschreibungen im Rahmen von Ablaufdiagrammen.

Ablaufdiagramme können administrative Prozesse oder medizinische Prozesse beschreiben. Letztere bedeuten die Umsetzung von Leitlinien, mit denen wir uns zu einem späteren Zeitpunkt noch beschäftigen werden. Orientieren wir uns zunächst am so genannten Kernprozess der Praxis (s. Abb. 1).

Rechteck für Handlung. Zu jedem dieser Hauptschritte im Prozess werden die Detailprozesse mit



Terminvergabe und Anmeldung sind wichtige Bestandteile des Kernprozesses einer Arztpraxis.

Hilfe von Ablaufdiagrammen dargestellt. Hierfür werden typischerweise Standardzeichen verwendet (s. Abb. 2), wie die Raute für eine Handlungsentscheidung (z.B. Therapieentscheidung) oder das Rechteck für eine Handlung (z.B. Abarbeiten nach Checkliste).

„Zeitfresser“ ermitteln. Bereits bei der Darstellung des Ist-Ablaufs werden Sie Anregungen für Optimierungen erhalten. Schon allein deshalb, weil beim Darstellen des Prozesses eingefahrene Automatismen offenkundig werden. Ergänzend sollten Sie sich und Ihrem Team z.B. folgende Fragen stellen:

- Wo stecken mögliche Fehlerquellen? (z.B. durch unnötige

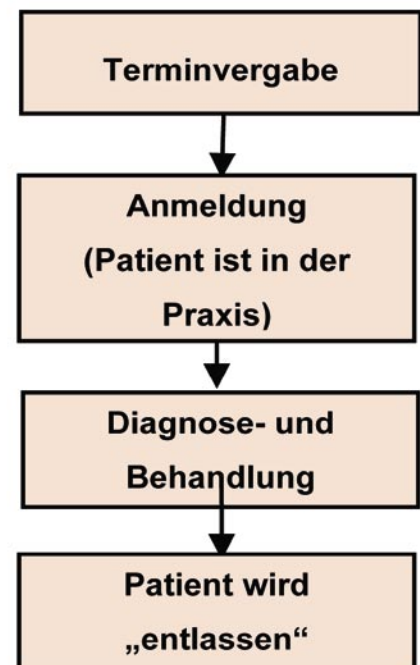


Abb. 1: Kernprozess der Praxis



QM im Allgemeinarzt

Zum Thema sind bisher erschienen:

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

02/2005: Herbert Hillenbrand: Gedächtnisstütze für die HelferIn

Schnittstellen, unklare Zuständigkeiten)

- Wo sind die „Zeitfresser“ versteckt?
- Wo sind die Kostentreiber?

Unterstützende Prozesse. So können Sie nach und nach alle wesentlichen Abläufe Ihrer Praxis beschreiben. Neben den Elementen des Kernprozesses gibt es natürlich noch so genannte unterstützende Prozesse, wie z.B. der Prozeß „Beschaffung“. Auch an diese Prozesse sollten Sie sich nach und nach wagen.

Moderationskarten. Unser Tip: Idealerweise erarbeiten Sie Ihren individuellen Ablauf mit Ihrem Team und mit Hilfe von Moderationskarten. Diese können Sie flexibel handhaben und auf dem Tisch oder an einer Moderationstafel anbringen. Zur Not geht es aber auch mit Notizzetteln. Hauptsache,

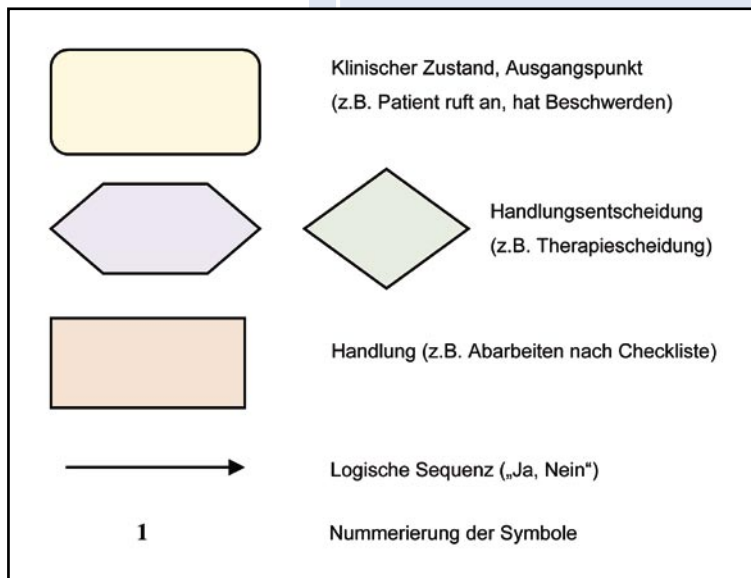
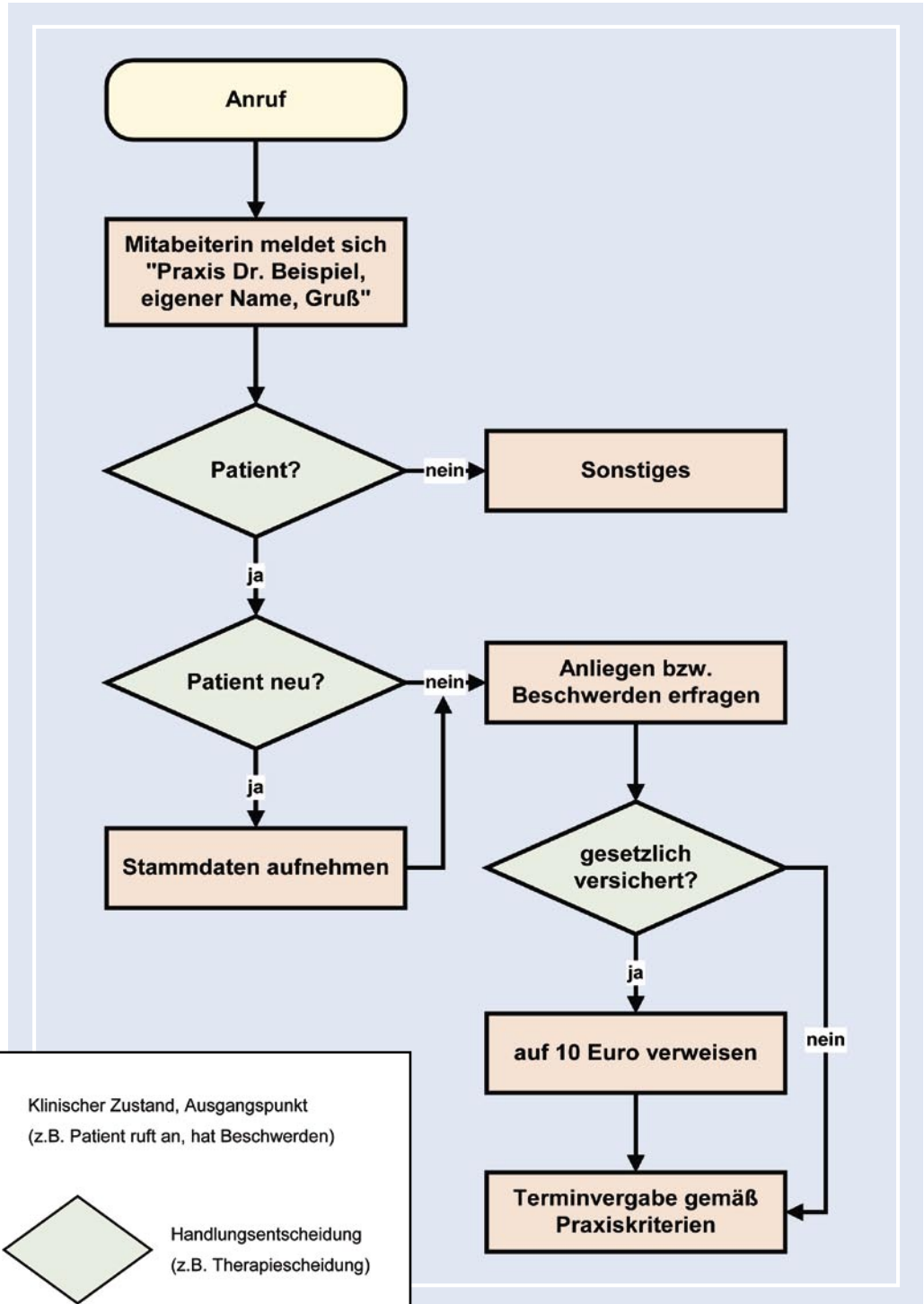


Abb. 2: Standardelemente zur Darstellung von Ablaufdiagrammen

Abb. 3: Prozessbeschreibung Terminvergabe

che, Sie arbeiten mit „beweglichen“ Vorlagen, die ein „Umherschieben“ ermöglichen. Beispielhaft haben wir für Sie einen Auszug des Teilprozesses „Terminvergabe“ dargestellt (s. Abb. 3). ■

Birgit Sattler
Dr. Hillenbrand und Partner GbR