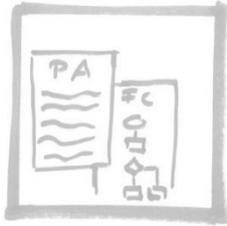


27 Prozess- und Ablaufbeschreibungen erstellen



Prozesse können grundsätzlich auf verschiedene Weisen beschrieben werden. So kann eine Beschreibung in Form eines Fließtextes, einer Tabelle oder auch in Form eines Flussdiagrammes durchgeführt werden. Jedes der verschiedenen Verfahren hat Vor- und Nachteile.

Fließtexte eignen sich gut für Ablaufbeschreibungen, die sich zum einen nur an eine verantwortlich durchführende Person wenden und zum anderen keine Entscheidungen mit anschließenden Handlungsalternativen aufweisen. Nachteilig ist die Verwendung von Fließtexten, wenn verschiedene verantwortlich durchführende Personen angesprochen werden oder Handlungsalternativen beschrieben werden, insbesondere wenn diese Alternativen zu einem späteren Prozesszeitpunkt wieder zusammen kommen.

Gerade bei sicherheitsrelevanten Prozessen ist eine eindeutige, unmissverständliche, klare Zuordnung der jeweiligen Verantwortlichen von besonderer Bedeutung. Dies ist z. B. bei der Verwendung von Flussdiagrammen einfach und eindeutig umsetzbar. Damit können die jeweiligen Mitarbeiter die ihnen verantwortlich zugewiesenen Aufgaben erkennen.

Tabellarische Beschreibungen eignen sich wie fließtextartige Beschreibungen gut für Ablaufbeschreibungen, die sich zum einen nur an eine verantwortlich durchführende Person wenden und zum anderen keine Entscheidungen mit anschließenden Handlungsalternativen aufweisen. Gegenüber der Verwendung von Fließtexten ist ein Vorteil, dass ein in Tabellenformat dargestellter Sachverhalt eher „in einem Blick“ erfasst werden kann. Die Nachteile sind grundsätzlich die gleichen wie bei der Verwendung von Fließtexten.

Flussdiagramme haben wie Tabellen den Vorteil, dass ein in einem Flussdiagramm dargestellter Sachverhalt – insbesondere wenn das Flussdiagramm auf einer Seite dargestellt wird – schnell „in einem

Qualitätsmanagement-Richtlinie

§ 4 Methoden und Instrumente

• Prozess- bzw. Ablaufbeschreibungen Satz 1, 2

Die wesentlichen Prozesse der Patientenversorgung und der Einrichtungsorganisation werden einrichtungsspezifisch identifiziert, geregelt und beispielsweise in Form von Tabellen, Flussdiagrammen oder Verfahrensanweisungen dargestellt. Dabei werden die Verantwortlichkeiten, besonders für alle sicherheitsrelevanten Prozesse, in die Prozess- bzw. Ablaufbeschreibungen aufgenommen und fachliche Standards berücksichtigt.

Blick“ erfasst werden kann. Ein weiterer Vorteil ist, dass zum einen schnell erfassbar für verschiedene Prozessabschnitte verschiedene verantwortlich Durchführende eindeutig dargestellt werden können. Zum anderen können Handlungsalternativen in Form von Prozessabzweigungen und auch eventuelle Zusammenführungen auf den Hauptprozessablauf schnell „in einem Blick“ erfassbar dargestellt werden. Dass die Form für unerfahrene Anwender zunächst gewöhnungsbedürftig ist, kann als ein Nachteil bezeichnet werden. Die Tatsache, dass die Verwendung von Flowcharts sich z. B. in der Beschreibung der Laien-Wiederbelebungsmaßnahmen erfolgreich im Alltag bewährt hat, spricht dafür, dass das „Lesen“ solcher Flowcharts schnell erlernbar ist. Zum eigenständigen „Schreiben“ von Flowcharts ist eine vorherige Einweisung/Schulung notwendig. Allerdings sind Teilnehmer einer KPQM-Schulung bereits nach kurzer Zeit in der Lage, selbstständig Flowcharts zu schreiben.

KPQM empfiehlt verschiedene Weisen von Prozessbeschreibungen (Fließtext, Tabelle, Flussdiagramm) auszuprobieren und für die Beschreibung verschiedener Praxisprozesse die jeweils am besten geeignete Form auszuwählen. Dazu ist es notwendig, dass grundsätzlich auch die Fähigkeit zum Schreiben von Flussdiagrammen vorhanden sein muss, um bei entsprechender Indikation auch die Flussdiagramm-spezifischen Vorteile nutzen zu können.

Neben der „reinen“ prozessualen Ablaufbeschreibung sind im Sinne einer QM-orientierten Eindeutigkeit weitere Festlegungen, wie z. B. Geltungsbereich, Verantwortlichkeit für In- und Außerkraftsetzung der Anweisung, Hinweis auf zu verwendende mitgeltende Unterlagen und notwendig zu erstellende Aufzeichnungen, erforderlich.

Zu den sogenannten mitgeltenden Unterlagen zählen z. B.

- Checklisten
- Vordrucke
- Formblätter
- Gebrauchsanweisungen
- Gebote
- Grundregeln
- Vorgaben
- Standards

Grundsätzlich können diese zusätzlichen Angaben mit in den Text, die Tabelle und das Flussdiagramm integriert werden, was aber die Lesbarkeit und schnelle Erfassbarkeit verschlechtern kann. Daher hat sich die Verwendung eines „Extrablattes“ in Form einer Praxisanweisung im Alltag bewährt.

Bei KPQM wird für alle Anweisungen der Begriff Praxisanweisung verwendet. In anderen Systemen bzw. Organisationen finden sich für diese Anweisung andere Namen, wie z. B.

- Arbeitsanweisungen
- Verfahrensanweisungen
- Dienstanweisungen
- Befehle
- ...

die aber grundsätzlich das Gleiche beschreiben wie der bei KPQM verwendete Begriff Praxisanweisung.

Im Sinne des QM kann festgestellt werden, dass mit der kombinierten Verwendung von Praxisanweisung, Prozessbeschreibung und mitgelieferten Unterlagen ein Praxisprozess eindeutig und sicher beschrieben ist.

Flussdiagramm

In der KPQM-Methodik werden für die zu verwendenden Flussdiagramme nur wenige – nämlich nur 4 – Symbole und die Kenntnis einiger weniger grundsätzlichen „grammatikalischen“ Regeln notwendig.

Oval:



Jedes Flussdiagramm beginnt mit einem von der Praxis festgelegten Startpunkt, der in einem Oval kurz beschrieben wird. Flussdiagramme enden mit einem (oder häufig auch verschiedenen) von der Praxis festgelegte Endpunkte(n), die wiederum durch Ovale gekennzeichnet sind.

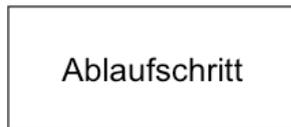
Start:

1 Oval, 1 Pfeil

Ende:

Mindestens 1 Oval,
mehrere Pfeile möglich,
mehrere Enden häufig

Rechteck:



Einzelne Ablaufschritte ohne Entscheidung und ohne Wechsel von den verantwortlich Durchführenden werden mit einem Rechteck dargestellt.

Prozessschritt (Aktion):

nur ein Pfeil raus

Raute:

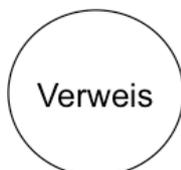


Die Raute zeigt Entscheidungen auf und ermöglicht so Verzweigungen des Prozessablaufes. Dabei gilt, dass es sich um eine eindeutige Frage, die nur mit ja oder nein beantwortet werden kann, handeln soll. Zu leichteren und schnelleren Erfassbarkeit von den „Ja-“ und „Nein-Ausgängen“ soll vereinbart sein, dass die „Ja-Pfeile“ nach unten (ggf. auch nach oben) und die „Nein-Pfeile“ zur Seite zeigen. Darüber hinaus hat es sich bewährt, den „erwünschten“ Prozessablauf in direkter Linie nach unten ohne Verzweigung zu beschreiben. Dies verlangt in der jeweiligen Fragestellung, dass die erwünschte Antwort immer ein „Ja“ sein muss.

Entscheidung:

Ja oder nein,
immer zwei Pfeile raus

Kreis:



Ein Kreis verweist in einen anderen Prozess oder Prozessteil. Der beschriebene Prozess wird an dieser Stelle verlassen. So lassen sich auch komplexe Abläufe übersichtlich darstellen. Damit kann auch erreicht werden, dass ein Flussdiagramm auf eine Seite passt.

Verlassen eines Prozesses

nur ein Pfeil rein,
kein Pfeil raus

Folgende grundsätzliche Regeln erleichtern die Erstellung und die Lesbarkeit von Flussdiagrammen:

- der reguläre Prozess läuft vertikal ab; dies erfordert z. T. eine Negierung bei Entscheidungen
- (z. B.: „es handelt sich nicht um einen Notfall“ oder kürzer: „kein Notfall“)
- die „Tiefe“ der Prozessdarstellung sollte in einem Flowchart gleich bleiben: ein Prozessschritt darf nicht einmal eine Kleinigkeit und ein anderes Mal einen komplexen Ablauf beschreiben
- um die Übersichtlichkeit zu wahren, dürfen die einzelnen Blätter eines Charts nicht zu voll sein – besser verweisen

Im Sinne eines teamorientierten Ansatzes sollen die Prozess- bzw. Ablaufbeschreibungen in einem allen Mitarbeitern zur Verfügung stehenden QM-Handbuch aufgeführt werden.

Im Sinne des Gedankens des KVP sind alle Prozess- und Ablaufbeschreibungen wiederkehrend auf ihre jeweilige Aktualität zu überprüfen und ggf. entsprechend anzupassen bzw. weiterzuentwickeln (hierzu mehr im folgenden Kapitel).

„KPQM ordnet das tägliche Tun.“



Praxis:	Durchführung einer Blutentnahme	PA-Blutdruckmessung
		Version 1.0
		Seite 1 von 2

1. Zielsetzung

Mit dieser Praxisanweisung soll sichergestellt werden, dass die Blutentnahme durch alle Mitarbeiter immer ordnungsgemäß und vergleichbar durchgeführt wird.

2. Geltungsbereich

Diese Praxisanweisung gilt für alle Mitarbeiter der Praxis.

3. Begriffsdefinition

Entfällt

4. Verantwortlich für die Inkraft- und Außerkraftsetzung

Für die Inkraft- und Außerkraftsetzung dieser Praxisanweisung ist die Praxisleitung verantwortlich.

5. Vorgehen und Zuständigkeiten (Regelungsinhalt)

Siehe FC-Durchführung einer Blutentnahme

6. Mitgeltende Unterlagen

- Desinfektionsplan
- Umgang mit infektiösem Material

7. Aufzeichnungen, die im Zusammenhang entstehen

- Patientendokumentation

8. Verteiler

Die Praxisanweisung wird für alle Mitarbeiter der Praxis im QM-Handbuch bereitgestellt.

Erstellt:		Name:	Sign.:
Geprüft:		Name:	Sign.:
Freigegeben:		Name:	Sign.:

Methoden und Instrumente

Praxis:	Durchführung einer Blutentnahme	FC Durchführung einer Blutentnahme Version 1.0 Seite 2 von 2 Datum: 26.06.2015
---------	---------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

