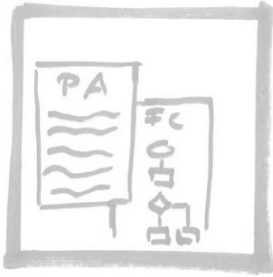


## 5 Strukturierung der Praxisprozesse



### Qualitätsmanagement-Richtlinie

#### § 1 Satz 3

Gegebenenfalls werden dann Strukturen und Prozesse angepasst und verbessert.

Im Sinne der kontinuierlichen Verbesserung sind die Strukturen und Prozesse des praxisinternen QMS anzupassen und zu verbessern. Basis und Anregungen hierfür sind z. B. die Ergebnisse interner Audits, Beinahe-Ereignisse oder neue Entwicklungen. Im Fokus steht dabei die Strukturierung der Praxisabläufe, wie z. B. der Behandlungsabläufe: Ziel ist, dass in den Praxen eine strukturierte Beschreibung von Behandlungsabläufen vorhanden ist und gelebt wird.

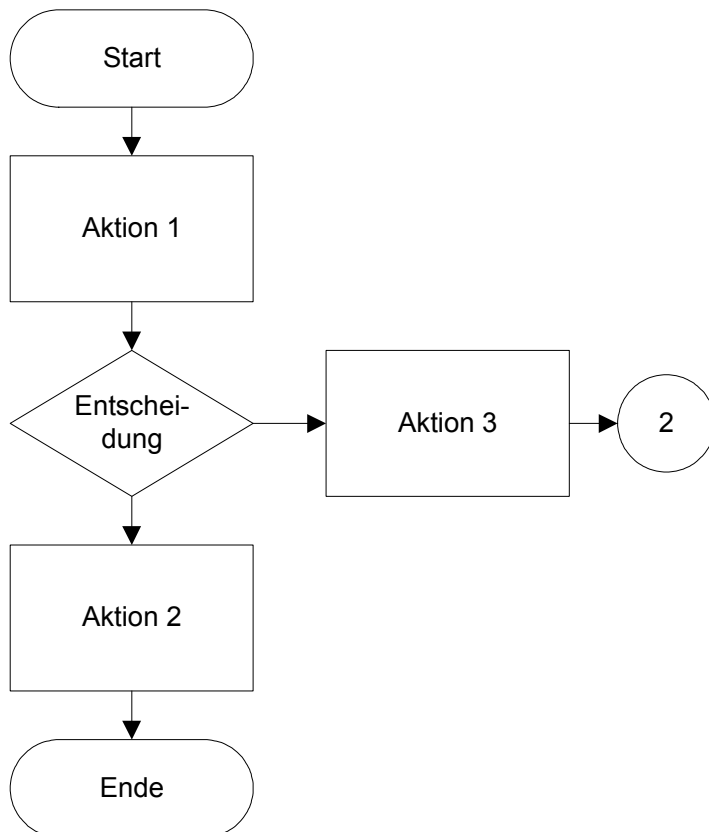
Sogenannte „Standardbehandlungen“ sind aus dem Praxisalltag nicht wegzudenken. Aber gerade bei diesen routinemäßig ablaufenden Behandlungen besteht die Notwendigkeit, dass diese in der Praxis von allen in gleicher (strukturierter) Weise durchgeführt werden. Eine einheitliche Vorgehensweise bei gleichen grundsätzlichen Abläufen (Diagnostik, Therapie, Administration...) nützt der Praxis und den Patienten. Zum einen stellt eine Einheitlichkeit einen Beitrag zur Praxisidentität dar. Zum anderen kann eine Einheitlichkeit auch zur Verringerung bzw. Vermeidung von Fehlern beitragen. Sie ist bei aktivem Umsetzen des PDCA-Zyklus ein wesentlicher Baustein für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP). Dabei hilft eine teamorientierte Einstellung aller in der Praxis und bei den Behandlungsabläufen Mitwirkenden sehr.

Der allgemein beschriebene PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act) beginnt mit einem „P“, Beschreibung der geplanten Aktivität. Die Beschreibungen von Behandlungen sind als solche „Pläne“ zu verstehen. Behandlungen bzw. Abläufe werden allgemein auch als Prozesse bezeichnet. Diese praxisinternen Vorgaben („P“-Plan) sind dann in der täglichen Arbeit umzusetzen („D“-Do). Die tägliche Umsetzung der praxisinternen strukturierten Behandlungsabläufe ist zu überprüfen („C“-Check). Ziel dieser Überprüfung ist nicht nur die Feststellung, ob die Vorgaben wie festgelegt umgesetzt werden, sondern auch, ob die Vorgaben so noch „richtig“ sind. Abweichungen von der Vorgabe bzw. Veränderungsbedarf sind zu analysieren, zu bewerten und ggf. ist die Vorgabe zu überarbeiten („A“-Analyse/Act“).

# Ziele des Qualitätsmanagements

Diese vom G-BA geforderte strukturierte Beschreibung von Behandlungsabläufen wird bei der Anwendung der KPQM-Methodik durch eine konsequente Prozessorientierung verwirklicht.

Prozesse können auf verschiedene Weisen in Algorithmen beschrieben werden, z. B. in Form von Tabellen, Fließtexten oder Flowcharts. Letztere sind kennzeichnend für die KPQM-Methodik.

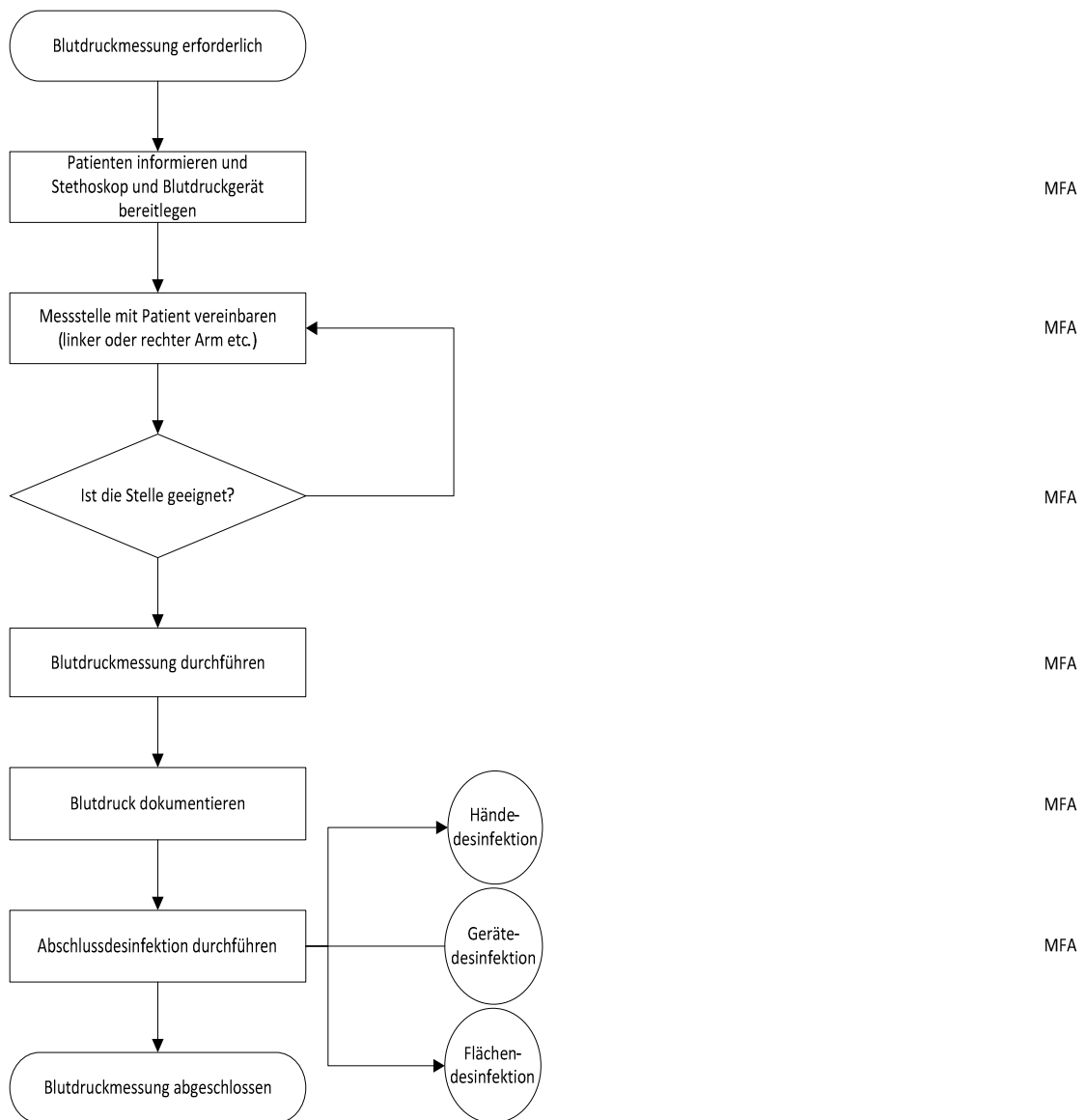


**Abbildung 1: KPQM-Flowchart (Muster)**

Vermeintlich einfache Abläufe der Praxis lassen sich mit Hilfe von Flowcharts strukturieren. So wird eine einheitliche Durchführung von einfachen und komplexen Abläufen für alle Praxismitarbeiter vorgegeben.

# Ziele des Qualitätsmanagements

|         |                  |   |
|---------|------------------|---|
| Praxis: | Blutdruckmessung | FC Blutdruckmessung Version 1.0<br>Seite: 1 von: 1<br>Datum: 26.06.2015 |
|---------|------------------|---|



**Abbildung 2: Flowchart Blutdruckmessung**

KPQM stellt für diese Flowcharts praktikable Regeln auf, die eine Vergleichbarkeit und Kommunikation mit anderen Praxen sowie den Praxisbeispielen in diesem Buch und im Internet gewährleisten.

Flowcharts finden in der Medizin zunehmend Verbreitung. So sind z. B. die richtlinienorientierten Wiederbelebungsabläufe, die sich sowohl an medizinisches Fachpersonal als auch an Laien wenden, strukturiert in

# Ziele des Qualitätsmanagements

Form von Flussdiagrammen beschrieben, damit der Ablauf und die Verantwortlichkeiten leicht zu erfassen sind.

Nicht nur Behandlungsabläufe, sondern auch weitere praxisinterne Abläufe/Prozesse/Verfahren– wie Bestellprozesse, Verwaltungsabläufe, Terminplanverfahren usw. – können mit Hilfe von Flussdiagrammen eindeutig und klar verständlich beschrieben werden.

Ein wesentlicher Baustein der KPQM-Methodik ist die Vermittlung, wie und wann Flussdiagramme verwendet werden sollen. Es ist nicht sinnvoll, grundsätzlich immer alle Prozesse mit Flussdiagrammen beschreiben zu wollen. Abläufe, bei denen insbesondere klare Entscheidungen (z. B. ja oder nein) vor der Durchführung des nächsten Schrittes zu treffen sind, lassen sich besonders gut mit Flussdiagrammen darstellen. Die Klarheit und Eindeutigkeit der Ja-Nein-Entscheidungsraute in einem Flussdiagramm unterstützt zum einen die Strukturierung von Behandlungsabläufen und ist zum anderen ein Beitrag zur Vermeidung von möglichen Fehlern.

Eine strukturierte Beschreibung von Prozessen mit Hilfe von Flussdiagrammen ist eine wesentliche Grundlage für ein erfolgreiches QM – reicht aber allein nicht aus.

Zusätzlich ist es notwendig, die Anwendung der im Flussdiagramm beschriebenen Abläufe/Prozesse/Verfahren für alle in der Praxis verbindlich zu machen. Dies erfolgt bei der KPQM-Methodik durch Verwendung von Praxisanweisungen. Diese Anweisungen beschreiben verbindlich, wie z. B. die Behandlung oder der Bestellprozess durchzuführen ist.

Dazu gehört nicht nur der Verweis auf das jeweilige Flussdiagramm, sondern auch die Vorgabe, welche weiteren Dokumente „mit gelten“. Zu diesen „mitgeltenden Dokumenten“ zählen u. a. Checklisten, Gebrauchsanweisungen oder Vordrucke. Durch die Vorgabe verbindlicher Nutzung mitgeltender Dokumente kann eine Einheitlichkeit bei der Durchführung der Behandlungen sichergestellt werden. Zusätzlich wird in den Praxisanweisungen festgelegt, welche Aufzeichnungen verpflichtend zu erstellen und aufzubewahren sind, um eine ordnungsgemäße Durchführung der Abläufe/Prozesse/Verfahren nachvollziehbar zu dokumentieren. Weiterhin werden in den Praxisanweisungen der Geltungsbereich und die verantwortliche Person für In- und Außer-Kraftsetzung dieser Praxisanweisung angegeben.

Bei Anwendung der KPQM-Methodik gehört zur Strukturierung von Behandlungsabläufen die Beschreibung dieser Abläufe/Prozesse/Verfahren mittels Praxisanweisung und Flussdiagrammen.

# Ziele des Qualitätsmanagements

Somit wird die Forderung des G-BA nach einer Strukturierung von Behandlungsabläufen erfüllt.

„KPQM macht Behandlungsabläufe  
übersichtlich.“

