

19 Prozessorientierung



Qualitätsmanagement-Richtlinie

§ 3 Grundelemente

- Prozessorientierung
-

Ein weiterer Schwerpunkt von KPQM ist die Prozessorientierung. Dabei liegt der Fokus auf der zielorientierten Durchführung von Prozessen entsprechend des PDCA-Zyklus unter Beachtung der prozessassoziierten Risiken.

KPQM kombiniert Prozessbeschreibungen durch Flussdiagramme (Flowcharts) mit strukturierten Praxisanweisungen. Die Praxisanweisungen verweisen auf mitgeltende Unterlagen wie z. B. Checklisten, Vordrucke, Gesetze, Bedienungsanweisungen, etc.

Gerade die Beschreibung von Prozessen mit Hilfe von Flussdiagrammen hat sich in der täglichen Praxis bewährt. So sind z. B. die Wiederbelebungsprozesse zur eindeutigen und schnell erfassbaren Wahrnehmung zunehmend in Form von Flussdiagrammen, dort als Algorithmus bezeichnet, beschrieben. Gerade die Strukturierung der Beschreibung von Prozessen mit den Ja/Nein-Rauten, den Benennungen der Verantwortlichen für einzelne Prozessschritte, die klaren Verweise auf mitgeltende Unterlagen tragen dazu bei, mögliche prozessassoziierte Risiken zu minimieren.

In vielen Schulungen hat sich gezeigt, dass das Erlernen des Schreibens von Flussdiagrammen gerade auch im Team sehr einfach ist. Es müssen nicht alle Praxisprozesse in Form von Flussdiagrammen beschrieben werden, aber mit der erlernten Fähigkeit haben viele Praxen insbesondere zur Verminderung von Risiken relevante Prozesse mit Hilfe von Flussdiagrammen beschrieben. Die kombinierte integrierte Verwendung von Flussdiagrammen mit strukturierten Praxisanweisungen und Verweisen auf mitgeltende Unterlagen hat sich auch als risikominimierende Maßnahme bewährt.

Die Beschreibung von praxisrelevanten Prozessen soll in Teamarbeit erfolgen.

Die Prozessbeschreibungen stellen einen wesentlichen Teil des praxis-spezifischen QM-Handbuchs dar.

„KPQM strukturiert das Vorgehen.“

