

# Beispiele für Prozessbeschreibungen

- Notfallmanagement
- Beschwerdemanagement
- Teambesprechungen
- Koordinierung zwischen zahnärztlichen und zahntechnischen Maßnahmen
- Manuelle Aufbereitung von MP
- Manuelle Reinigung und Desinfektion von Medizinprodukten

Anhand der folgenden Beispiele soll Ihnen erleichtert werden, für Ihre Praxis relevante Prozesse festzulegen und zu beschreiben. Dabei beziehen sich die Beispielprozesse auf die oben aufgeführten Kriterien.

# Notfallmanagement – Arbeitsanweisung

- Zielsetzung – Schnelle und ausreichende Versorgung von Patienten, die in der Praxis eine akute Zustandverschlechterung erleiden (bis zum Eintreffen des Notarztes)
- Geltungsbereich – Gesamte Praxis
- Verantwortlicher – Dr. N.N.
- Regelungsinhalt – siehe Grafik
- Mitgeltende Unterlagen – Checkliste Notfall
- Aufzeichnungen, die im Zusammenhang mit der Arbeitsanweisung entstehen – Dokumentation über Notfallbehandlung in der Patientenakte Abrechnungsunterlagen
- Anmerkungen – Das Verfahren stellt sicher, dass die Notfallversorgung im Bedarfsfall systematisch erfolgt. Das Verfahren wird jedem Mitarbeiter erläutert. In Personalbesprechungen wird der Inhalt allen Mitarbeiterinnen in Erinnerung gebracht.

Erstellt durch  
In Kraft gesetzt

Datum  
Datum

Unterschrift  
Unterschrift

# Notfallmanagement – Erstellen einer individuellen Rettungskette

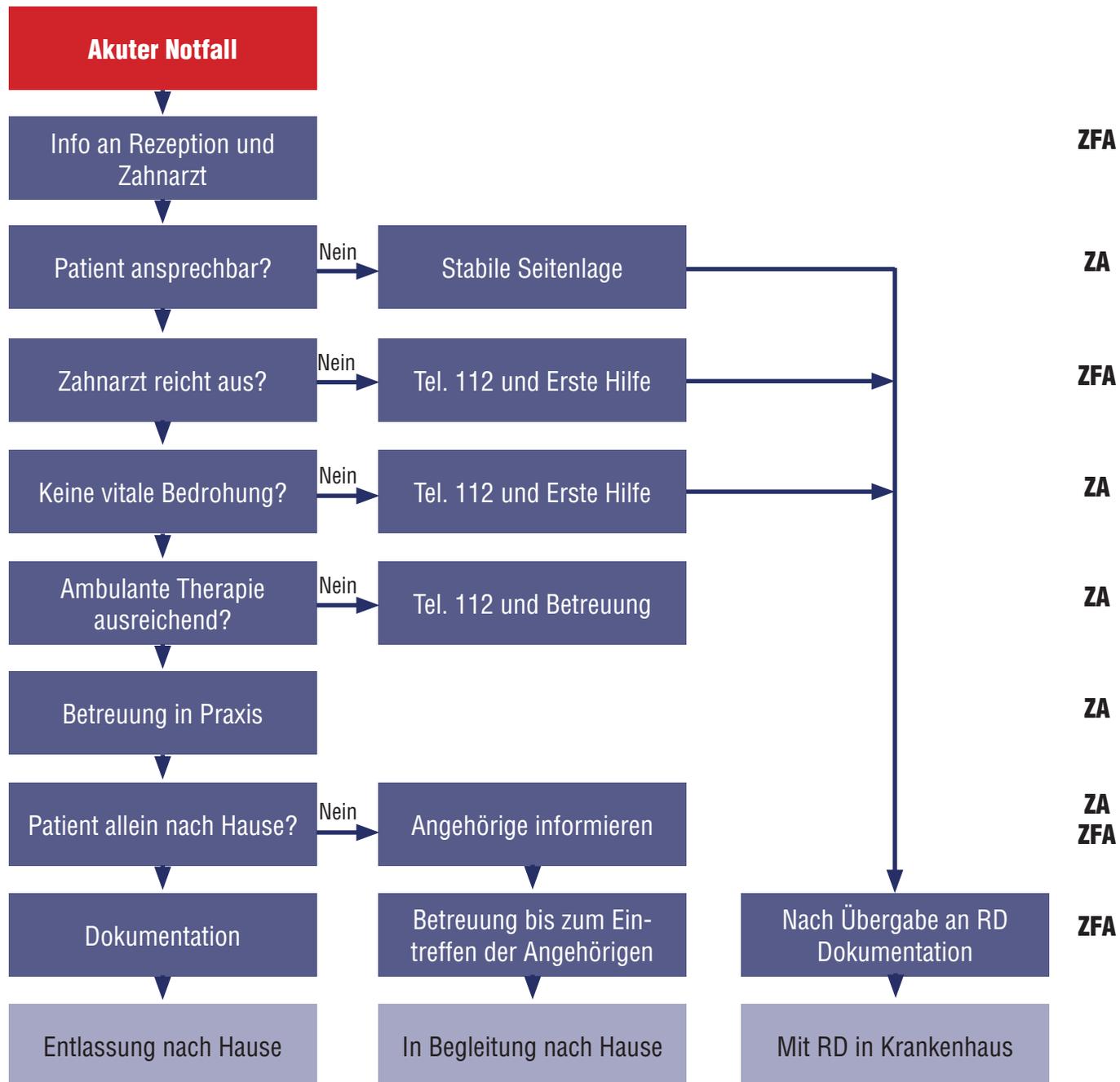
## • **Koordinierung/Aufgabenverteilung im Notfall**

- Zahnarzt:
- Verantwortung
  - Notfalluntersuchung
  - Erste Notfalltherapie
  - betreut Patient bis zum Eintreffen des Notarztes
  - Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen
1. ZFA:
- Unterstützung der ersten med. Hilfe
  - betreut Patienten
2. ZFA:
- Holen des Notfallkoffers
  - Vorbereiten der Notfallausstattung
  - Notruf absetzen
  - Organisation des weiteren Praxisablaufs

## • **Notfallnummern**

<ul style="list-style-type: none"><li>· örtlicher Notarzttruf</li><li>· nächster Arzt</li><li>· nächste Apotheke</li><li>· Krankentransport</li><li>· Taxitransport</li></ul>	Tel.
---	------

# Notfallmanagement



# Beschwerdemanagement – Arbeitsanweisung

- Zielsetzung – Standardisierte Bearbeitung von Patientenbeschwerden zur Erreichung einer hohen Zufriedenheit mit der Praxis sowie Wissensgewinn aus Beschwerden
- Geltungsbereich – Gesamte Praxis
- Verantwortlicher – Dr. N.N.
- Regelungsinhalt – siehe Grafik
- Mitgeltende Unterlagen – Dokumentationsblatt Beschwerden
- Aufzeichnungen, die im Zusammenhang mit der Arbeitsanweisung entstehen
  - Dokumentationsblatt Beschwerden
  - Protokolle für Teambeschwerden
- Anmerkungen – Das Verfahren stellt sicher, dass auf Beschwerden von Patienten intensiv eingegangen wird. Dem Beschwerdeanlass soll möglichst abgeholfen werden. Durch Erfassen der Beschwerden sollen Änderungen im Praxisablauf herbeigeführt werden

Verteiler – alle Mitarbeiter

Erstellt durch  
In Kraft gesetzt

Datum  
Datum

Unterschrift  
Unterschrift

# Beschwerdemanagement – Beschwerdeprotokoll

**Beschwerdedatum:**

**Beschwerdeführer:**

- Patient
- Angehöriger
- Andere Praxis
- Zahntechniker
- Lieferant
- Sonstiger

**Beschwerdeanlass:**

- nein
- ja

**Praxisinhaber zugezogen:**

- nein
- ja

**Abhilfe geschaffen:**

- nein
- ja

**Wenn ja, wie?**

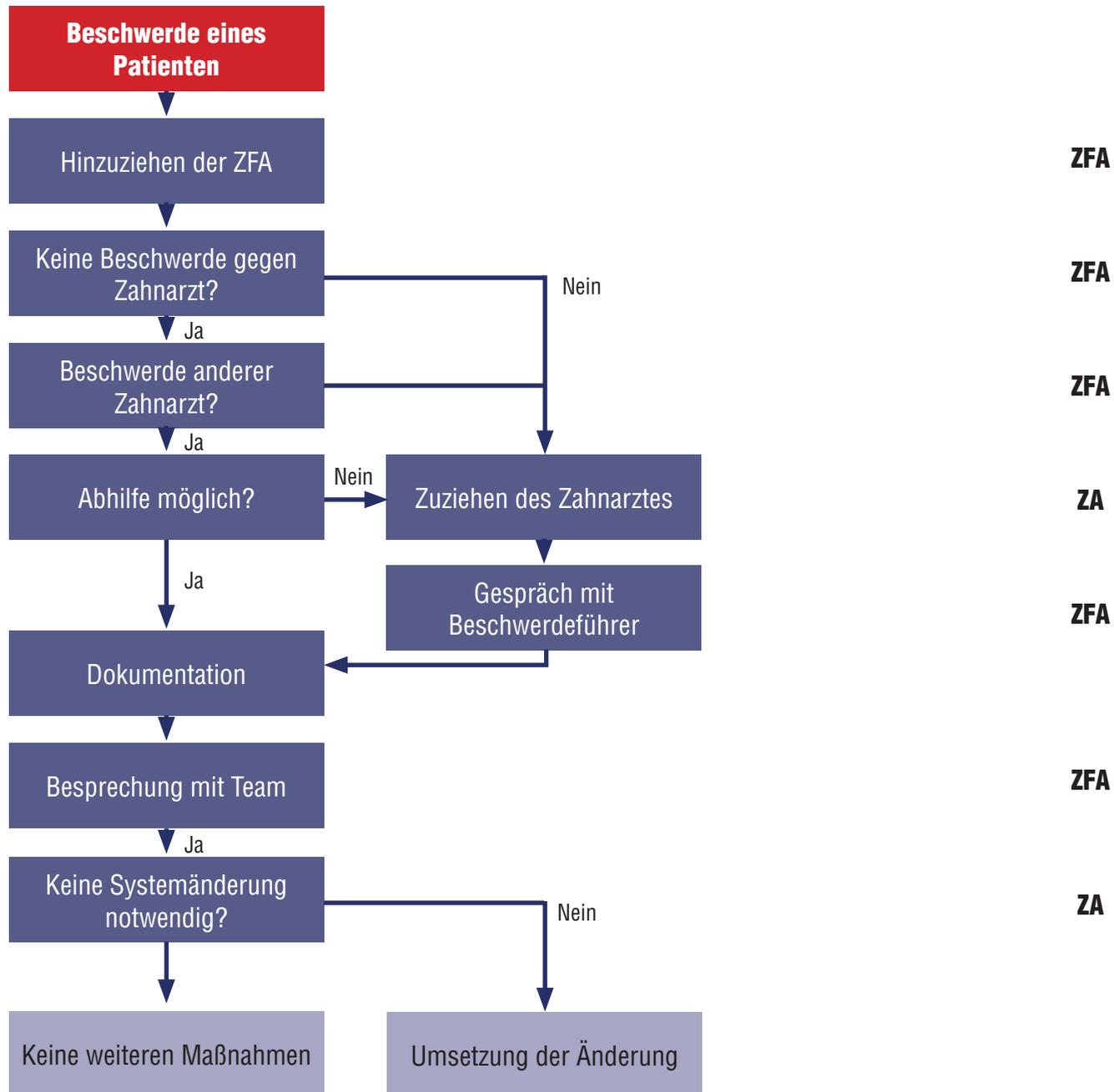
**Besprechung in der  
Teamrunde am:**

**Konsequenzen beschlossen:**

- nein
- ja

**Wenn ja, welche:**

# Beschwerdemanagement



# Teambesprechung – Arbeitsanweisung

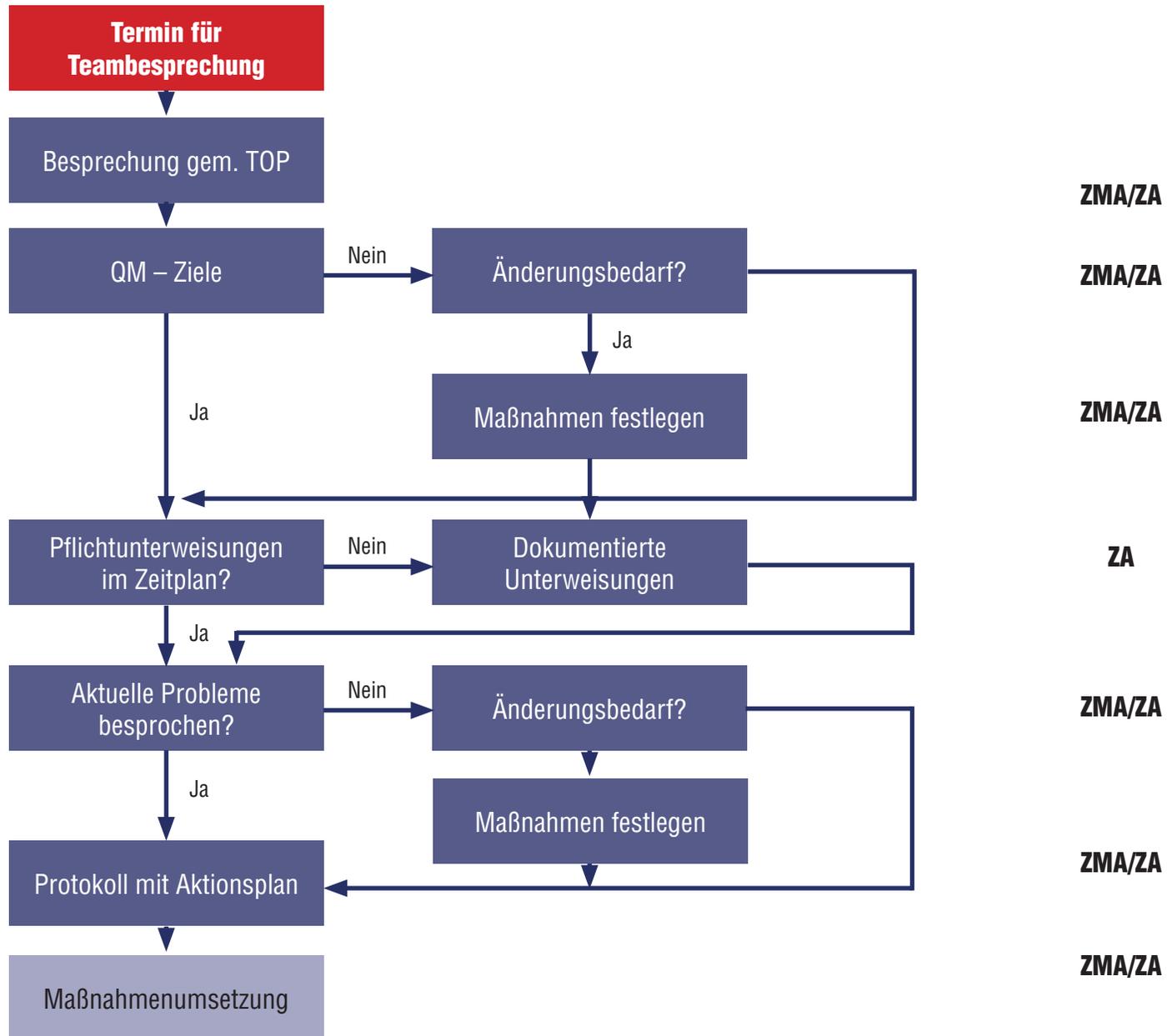
- Zielsetzung
  - Regelmäßige Überprüfung der Ziel-Erreichbarkeit, ggf. mit Fehleranalyse
  - Durchführung aller Pflichtunterweisungen
  - Besprechung aktuell offener Punkte mit allen Mitarbeitern
  - Weiterentwicklung der Praxis in Bezug auf Fortbildung, Qualität und Kommunikation
- Geltungsbereich – Gesamte Praxis
- Verantwortlicher – Dr. N.N.
- Regelungsinhalt – siehe Grafik
- Mitgeltende Unterlagen
  - Teambesprechungsprotokolle – Pflichtunterweisungsplan
- Aufzeichnungen, die im Zusammenhang mit der Arbeitsanweisung entstehen – Teamberatungsprotokolle, Maßnahmenplan
- Anmerkungen
  - feste Terminierung
  - verpflichtende Teilnahme aller Mitarbeiter
  - offenes Ansprechen von Problemen
  - Schuldzuweisungen vermeiden
- Verteiler – alle Mitarbeiter

Erstellt durch  
In Kraft gesetzt

Datum  
Datum

Unterschrift  
Unterschrift

# Teambesprechung



# Koordination mit Zahntechnik – Arbeitsanweisung

- Zielsetzung – Koordination der Schnittstelle zum zahntechnischen Labor mit dem Ziel, vollständige Arbeitsunterlagen für das Labor zu erstellen und passgenaue, ästhetisch ansprechende prothetische Versorgungen zu integrieren
- Geltungsbereich – Behandlungsbereich
- Verantwortlicher – Dr. N.N.
- Regelungsinhalt – siehe Grafik
- Mitgeltende Unterlagen – Laborauftrag
- Aufzeichnungen, die im Zusammenhang mit der Arbeitsanweisung entstehen – Karteieintrag

Anmerkungen – bei der Weitergabe von Abformungen und beim Eingang von Werkstücken aus dem Labor sind hygienische Standards zu beachten; bei der Erstellung des Laborauftrags ist darauf zu achten, dass alle für den Zahntechniker wichtige Informationen mitgeteilt werden

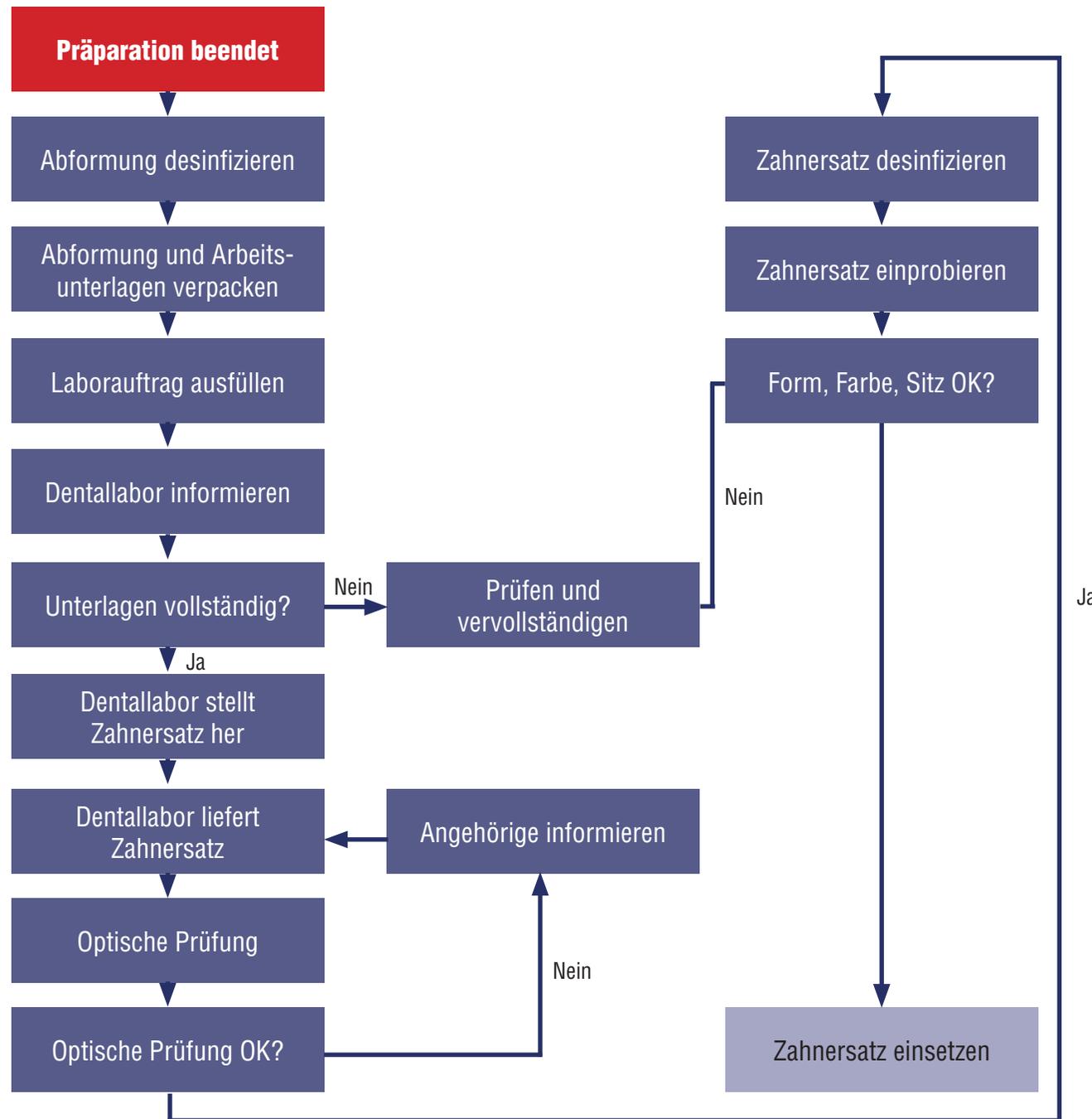
- Verteiler – alle Mitarbeiter

Erstellt durch  
In Kraft gesetzt

Datum  
Datum

Unterschrift  
Unterschrift

# Koordinierung zwischen zahnärztlichen und zahntechnischen Leistungen



# Manuelle Aufbereitung von MP – Arbeitsanweisung

- Zielsetzung – Sicherstellung der Einhaltung der geforderten Hygienestandards, Vermeidung von Infektionskrankheiten
- Geltungsbereich – Behandlungsbereich
- Verantwortlicher – Dr. N.N.
- Regelungsinhalt – siehe Grafik
- Mitgeltende Unterlagen – Hygieneplan, Einstufung der Medizinprodukte in Gruppen
- Aufzeichnungen, die im Zusammenhang mit der Arbeitsanweisung entstehen –  
Eintrag in Desinfektionsbuch, Sterilisationsbuch
- Anmerkungen – Die Aufbereitung von MP ist nach deren Einstufung in Gruppen vorzunehmen; Die Anzahl der Aufbereitungszyklen richtet sich nach Herstellerangaben
- Verteiler – alle Mitarbeiter

Erstellt durch  
In Kraft gesetzt

Datum  
Datum

Unterschrift  
Unterschrift

# Manuelle Reinigung und Desinfektion von Medizinprodukten

