

## 4 Leitfaden zur Handbucherstellung

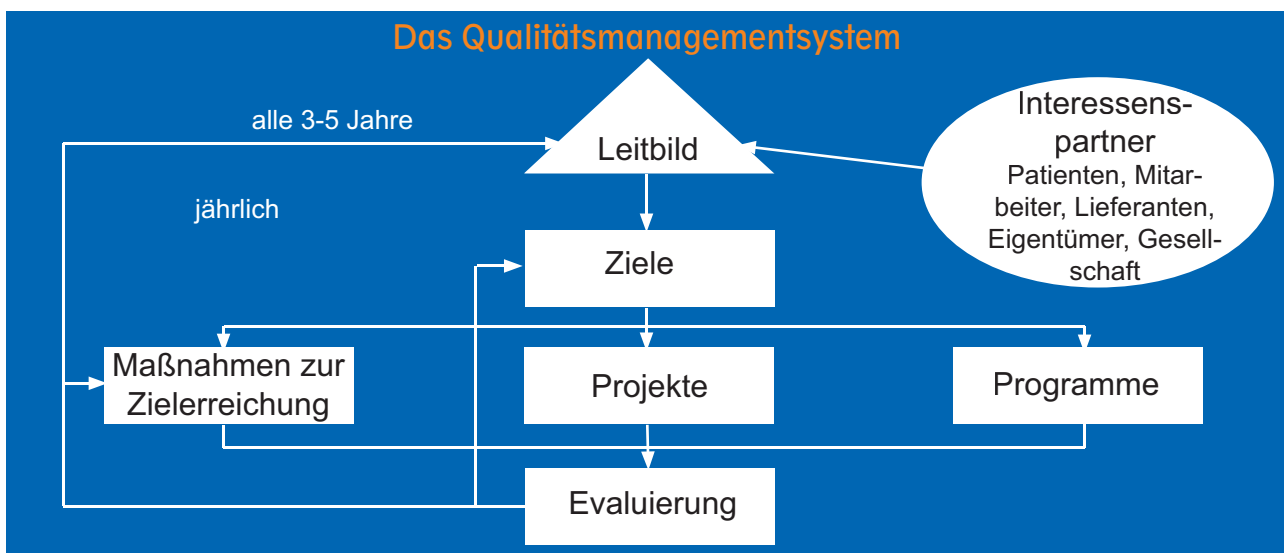
Legen Sie zu allererst **Ihre Motivation** ein Handbuch zu erstellen offen und überzeugen Sie Ihre MitarbeiterInnen von den **Vorteilen** die Sie sich erwarten, erklären Sie ihnen was an Arbeitsaufwand auf sie zukommt, welcher Rahmen dafür zur Verfügung steht, was Sie erwarten. Stehen Sie stets für Fragen zur Verfügung und stellen Sie genug Zeit zur Verfügung um auch diese Zusatzaufgaben neben dem Ordinationsalltag gewissenhaft bewältigen zu können und gehaltvolle Ergebnisse zu erzielen.

Zum Erstellen eines Ordinationshandbuches beginnen Sie mit Ihren MitarbeiterInnen am Besten damit, den **Ist- Zustand** und dann den **Soll- Zustand** ihres Unternehmens Ordination zu definieren und zu dokumentieren und bisher vorhandene Checklisten, Arbeitsanweisungen, Stellenbeschreibungen, Formulare und Ge-

brauchsanleitungen zu **sammeln** und zu ordnen. **Prüfen** Sie diese auf Richtigkeit und versuchen Sie mit Ihren Mitarbeiter/innen Verbesserungspotentiale festzumachen und Abläufe zu **optimieren!**

Vereinbaren Sie regelmäßige Ordinationsbesprechungen in welchen das ganze Team gemeinsam den Stand der Ausarbeitung, neue Ideen, Probleme bei der Ausarbeitung oder auch des Ordinationsalltags bespricht. Setzen Sie auch hier Ziele und motivieren Sie zu deren Einhaltung!

Entwickeln Sie gemeinsam ein **Leitbild** und legen Sie gemeinsam **erreichbare Ziele** (für ein Kalenderjahr) fest! In den folgenden Jahren leiten sie dann weitere, fortführende Ziele aus dem Ordinationsleitbild ab. Sie können schon wäh-





rend der Phase der Zieldefinition und Leitbildformulierung damit beginnen alle Prozesse die in der Ordination ablaufen zu definieren und festlegen wer welchen Prozess abbildet (beschreibt). Wichtig ist, dass alle **Prozesse**, die einer Beschreibung bedürfen (die ansonsten nicht von einer anderen/ neuen MitarbeiterIn fehlerfrei ausgeführt werden können) **definiert werden** und von einer/m MitarbeiterIn, die/der diese Prozesse auch wirklich durchführt, **abgebildet werden**.

Die Form der Abbildung ob handschriftlich auf Papier oder am Computer bleibt Ihnen bzw. dem Können Ihrer MitarbeiterInnen überlassen. Vorteilhaft da weiterbearbeitbar und bei Bedarf optimierbar und aktualisierbar ist die Abbildung als Flussdiagramm am PC.

Im Falle einer Aktualisierung von einzelnen Seiten im Handbuch werden diese herausgenommen und gegen die aktuellen Abbildungen ersetzt, denn jedem/r MitarbeiterIn muss stets die aktuelle Version zur Verfügung stehen. Dies bedeutet jedoch nicht, dass man bei Aktualisierung jeglicher Art die alten Anweisungen, Richtlinien oder sonstiges überschreibt oder wegwirft. Alte Dokumente müssen archiviert werden, um Jahre später eine Entwicklung feststellen zu können und die Prozesse, wie sie „damals“ durchgeführt wurden und wie sie „heute“ sind, zu vergleichen.

Ein grosser Vorteil der digitalen Verfügbarkeit des

Handbuches ist die Verlinkung alle Checklisten, Formblätter ua. mit den Verfahrensanweisungen bzw. Prozessabbildungen als auch mit dem Inhaltsverzeichnis des Handbuches.

Sie als **OrdinationsleiterIn**, als Qualitätsmanager tragen die Verantwortung, lassen Sie Ihren MitarbeiterInnen aber den **nötigen Spielraum** um kreativ mitzuarbeiten und sich persönlich einzubringen, dies steigert bei Anwendung des Handbuches die **Akzeptanz** der Anweisungen und Identifikation mit Zielen und Leitbild der Ordination.

Vergewissern Sie sich dass alle Mitarbeiter/innen diese Aufgabe bewältigen können und wollen. Stellen Sie Ihnen die **nötigen Ressourcen** zur Verfügung und motivieren Sie.

Legen Sie **Verantwortlichkeiten** der Aktualisierung, Handhabung und Verbreitung einer Aktualisierung fest. Legen Sie Zeiträume der Zielüberprüfung und Aktualisierung fest. Legen Sie ein Fehlermeldesystem fest, vereinbaren Sie eine Dokumentation von Patientenbeschwerden, besprechen Sie mit Ihren MitarbeiterInnen Korrekturmaßnahmen, Fehlervorbeugemaßnahmen, interne und externe Schulungsmaßnahmen uvm.

Legen Sie alle mitgeltenden Bestimmungen und Unterlagen bei.