

Qualitätsmanagement *Aktuell*

Neu: EPA-Newsletter

Sie haben die erste Ausgabe des neuen EPA-Newsletters „Qualitätsmanagement *Aktuell*“ vor sich. Zielgruppe des Newsletters sind in erster Linie Praxen, die EPA bereits bei sich umsetzen. Die inhaltlichen Schwerpunkte werden bei aktuellen Themen und Hintergründen in Sachen EPA und Qualitätsmanagement liegen.

Da Qualitätsmanagement eine Aufgabe des gesamten Praxisteam ist, empfehlen wir, „Qualitätsmanagement *Aktuell*“ auch an Ihr Team weiterzuleiten.

Tipps für Ihre Praxis

Mitarbeitergespräche erfolgreich führen

Die Förderung der Mitarbeiter gehört zu den zentralen Führungsaufgaben der Praxisleitung. Eine gute Möglichkeit sind Mitarbeitergespräche. Das Mitarbeitergespräch ist ein streng vertrauliches, partnerschaftliches Gespräch, das mindestens einmal im Jahr fest eingeplant werden sollte.

Mitarbeitergespräche sind besonders wirkungsvoll, wenn sie nicht als reine Beurteilungsgespräche geführt werden. Betrachten Sie das Gespräch vielmehr als ein Entwicklungsgespräch. Es kann der Praxisleitung als wichtige Quelle dienen, um detaillierte Informationen darüber zu erhalten, wie die Praxisabläufe im Alltag aussehen und welche ungenutzten Verbesserungspotenziale es gibt. Gleichzeitig kann es etwa aufzeigen, welche (Fortbildungs-) Interessen die einzelnen Mitarbeiter haben.

Legen Sie dem Gespräch eine Haltung des gemeinsamen Lernens zu Grunde. Das gilt auch für die Besprechung von Anliegen zur Verhaltensänderung bei Mitarbeitern - denn auch über das was stört soll gesprochen werden. Sprechen Sie die gewünschten Änderungen an und erfragen Sie die Einschätzung der Mitarbeiter dazu. Auf diese Weise können Sie Schwierigkeiten konstruktiv erörtern.

Checkliste Mitarbeitergespräch

Vor dem Gespräch

- Mitarbeiter/in etwa 2-4 Wochen vorher einladen
- Gesprächsinhalt mit Mitarbeiter/in vorab abklären
- Gespräch vorbereiten*

Beim Gespräch

- Positive Atmosphäre schaffen
- Störungen vermeiden
- Positives Feedback aussprechen
- Schwierigkeiten gemeinsam klären
- Ziele vereinbaren und dokumentieren
- Neuen Termin festlegen

Nach dem Gespräch

- Jährliche Kontrolle der Zielerreichung vereinbaren

**Nutzen Sie zur Vorbereitung den EPA-Gesprächsleitfaden, den Sie online im VISOTOOL® auf der QM-Materialienseite finden, Suchbegriff: „Personalgespräch“.*

Ohne Anerkennung geht's nicht

EPA-Daten Grundlage für Forschung

„Welche Faktoren haben den größten Einfluss auf die Zufriedenheit im Berufsleben von Hausärzten und deren Angestellten?“ Eine Studie der Abteilung Allgemeinmedizin und Versorgungsforschung am Universitätsklinikum Heidelberg ging dieser Frage nach. Das Ergebnis: Bei den Ärzten ist es die Möglichkeit, die eigenen Fähigkeiten nutzen zu können. Den größten Einfluss auf die Zufriedenheit bei den Angestellten hat die Anerkennung, die sie für ihre Arbeit bekommen.

Unter zehn Fragen zu verschiedenen Aspekten ihres Arbeitsplatzes konnten die Befragten ihre Angaben auf einer siebenstufigen Skala von „sehr zufrieden“ bis „unzufrieden“ bewerten. Neben „der

Möglichkeit, die eigenen Fähigkeiten nutzen zu können“ und der „Anerkennung“ standen unter anderem zur Auswahl: „Vielseitigkeit der Arbeit“, „Einkommen“ oder die „Zahl der Arbeitsstunden“.

Grundlage der Studie waren anonymisierte EPA-Daten. Insgesamt wurden die Angaben von 676 Praxisinhabern und 2878 Angestellten, im Wesentlichen Medizinische Fachangestellte (2332), Krankenschwestern (101) und weitere Büroangestellten (445), ausgewertet.

Der vollständige Text der Studie (in Englisch) ist im Internet frei erhältlich unter: [Bitte hier klicken](#).

Startseite für VISOTOOL®

Die Internetplattform VISOTOOL® wurde grafisch überarbeitet und dem EPA-Design angepasst. Mit VISOTOOL® können Sie kontinuierlich an den Qualitätszielen Ihrer Praxis arbeiten, sich mit anderen Praxen vergleichen und gezielt auf Muster-QM-Dokumente zugreifen.

Wenn Sie Ihr Passwort oder Ihren Benutzernamen verlegt haben, nehmen Sie bitte mit uns Kontakt auf. Wir senden Ihnen gern Ihre Log-in-Daten zu. Sie erreichen VISOTOOL® über die Webadresse www.visotool.de.

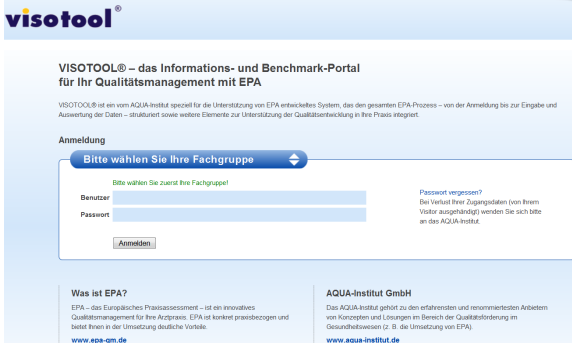


Abbildung: Startseite VISOTOOL®

EU-Förderung geht weiter

Wenn Sie EPA erstmals einführen oder für die Rezertifizierung Ihrer Praxis fortführen, können Sie weiterhin Fördergelder der Europäischen Union erhalten. Die einschlägige Richtlinie des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie über die Förderung unternehmerischen Know-hows durch Unternehmensberatungen wurde bis zum Jahr 2014 verlängert.

Die Durchführung von EPA wird mit 50 Prozent bzw. 75 Prozent der Nettokosten gefördert (alte/neue Bundesländer).

Wichtig für Sie zu wissen: Nach der Visitation bekommen Sie vom AQUA-Institut automatisch alle notwendigen Unterlagen zur Beantragung der Fördergelder zugeschickt. Bei Fragen berät Sie das EPA-Team gern.

EPA on Tour

Besuchen Sie den EPA-Informationsstand auf diesen Veranstaltungen. Teilweise bieten wir auch QM-Seminare an.

Terminübersicht

- 23. - 24. März 2012, Hausärztetag Baden-Württemberg, Stuttgart – [Link](#)
- 20. - 22. April 2012, 28. Seminarkongress Norddeutscher Hausärzte, Lüneburg – [Link](#)
- 27.- 28. April 2012, 6. Hausärztetag Westfalen-Lippe, Dortmund – [Link](#)
- 9. Mai 2012, AQUA-Institut, Tagung zur sektorenübergreifenden Qualitätssicherung „Qualität kennt keine Grenzen – Erkennen und Umsetzen“, Göttingen – [Link](#)

Anmeldung

Der Newsletter „Qualitätsmanagement *Aktuell*“ ist kostenlos. Unter www.epa-gm.de können Sie sich für die regelmäßige Zusendung einfach anmelden.

Kontakt

Wir sind für Sie da!

Sie erreichen das EPA-Team unter:
 0551 789520 oder epa@aquainstitut.de

Impressum

Prof. Dr. med. Dipl.-Soz. Joachim Szecsenyi (V.i.S.d.P.)
 Redaktion: Sara Willms, Katja Sperling, Robert Deg

AQUA – Institut für angewandte Qualitätsförderung
 und Forschung im Gesundheitswesen GmbH
 Maschmühlenweg 8–10, 37073 Göttingen
 Telefon (+49) 0551789 52-0 Telefax (+49) 0551 789 52-10
epa@aquainstitut.de/Veröffentlichung: März 2012