

QM

Sechs Tipps für Teambesprechungen



Karolin Hahn
Projektmanagerin
EPA bei AQUA -
Institut für ange-
wandte Qualitäts-
förderung und
Forschung im
Gesundheitswesen,
Göttingen

Regelmäßige Besprechungen mit dem Praxisteam sind entscheidend, um die **Qualität einer Arztpraxis** zu verbessern. Mit sechs einfachen Regeln werden die Gesprächsrunden in jeder Praxis zum Erfolg.

Eine offene und von gegenseitigem Respekt getragene Kommunikation zwischen den Mitarbeitern und mit der Praxisleitung ist in einer Arztpraxis unverzichtbar. Im Arbeitsalltag sollten jedoch wichtige Punkte nicht zwischen Tür und Angel weitergegeben und besprochen werden. Voraussetzung für ein funktionierendes Qualitätsmanagement (QM) sind strukturierte Teambesprechungen. QM ist ein kontinuierlicher Prozess, der auf Dauer nur gelingen kann, wenn alle Mitarbeiter an einem Strang ziehen. Gemeinsame Ziele können nur erreicht werden, wenn

alle das gleiche darunter verstehen und sie von allen mitgetragen werden. Alle Mitarbeiter sollten bei der Frage einbezogen werden, wie die Praxis sich immer mehr verbessern kann. Die Bedeutung von Teambesprechungen hat auch der Gemeinsame Bundesausschuss (GBA) erkannt und ausdrücklich als Instrument in die

QM-Richtlinie aufgenommen. Es ist ratsam, die Besprechungen in vorab festgelegten Abständen, etwa monatlich, abzuhalten und Änderungen in der Praxis zu thematisieren. Ein längerer Abstand als vier Wochen zwi-

schen den Teambesprechungen ist nicht zu empfehlen.

Vorbereitung

Möglichst alle Mitarbeiter sollten an Teambesprechungen teilnehmen. Vorab sollte ein Verantwortlicher bestimmt werden, der die zu diskutierenden Punkte sammelt und den Prioritäten entsprechend ordnet. Diese Aufgabe sollte unter den Mitarbeitern rotieren, so ist jeder einmal verantwortlich für die Vorbereitung und Moderation. Alle Teammitglieder können und sollen Tagesordnungspunkte (TOP) einbringen. Die TOP-Liste sollte vor der Besprechung allen zur Verfügung gestellt werden.

Damit die Sitzung reibungslos und effizient abläuft, sollte Störungen verbeugt werden. Dazu gehört es auch, den Anrufbeantworter einzuschalten sowie die Tür zu schließen. Selbstverständlich zählt die investierte Zeit als Arbeitszeit und sollte nicht nach Feierabend stattfinden. Teambesprechungen zwischen 30 und 60 Minuten haben sich bewährt.

Inhalte

Teambesprechungen sollten vor allem Raum lassen für den persönlichen Austausch zu Problemen, Arbeitsfeldern und Verbesserungsvorschlägen. Sie sind unverzichtbar,

DAS EUROPÄISCHE PRAXISASSESSMENT (EPA)

Das Europäische Praxisassessment (EPA) ist ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem, das auf Qualitätsindikatoren basiert. Es bezieht die Perspektive von Patienten, Ärzten und Mitarbeitern der Praxen ein.

Über die Benchmarking-Software **VISOTOOL**® haben Praxen die Möglichkeit, sich anonym miteinander zu vergleichen. Insgesamt haben bisher etwa 2.000 Hausarztpraxen an EPA teilgenommen.

um das Praxisteam zu bilden und zu festigen. Auch Fortbildungen können ein Bestandteil von Teambesprechungen sein, wenn z.B. die Hygienefachkraft über Neuerungen in ihrem Bereich berichtet oder das in anderen Fortbildungen erworbene Wissen weitergegeben wird.

Ein wichtiges Thema sollte stets das Fehler- und Beschwerdemanagement sein. Das Fehlerverzeichnis kann gesichtet und Maßnahmen zur Risiko- und Fehlervermeidung gemeinsam festgelegt werden.

Nachbereitung

Die Nachbereitung macht oft einige Mühe, ist aber unverzichtbar, um Teambesprechungen effizient zu gestalten. Dazu gehört es in erster Linie, ein Protokoll zu schreiben. Ein Protokoll ist wichtig, vor allem zur Information abwesender Teammitglieder und als Anker, was alles besprochen wurde und welche Aufgaben anstehen. Ein ergebnisorientiertes Kurzprotokoll reicht völlig aus, in dem

Teilnehmer, Themen, Ergebnisse festgehalten sowie die weiteren Vorgehensweisen mit den daraus resultierenden Aufgaben und Zuständigkeiten sowie dem Zeitpunkt, bis wann sie erledigt werden müssen, kenntlich gemacht werden. Das fertige Protokoll sollten alle Teammitglieder zur Kenntnis erhalten und für alle verfügbar aufbewahrt werden. Eine neue Besprechung sollte mit einem Rückblick zur vorgehenden beginnen und gefragt werden, ob und inwieweit Aufgaben erledigt worden sind.



Für das Gelingen einer Teambesprechung sollten einige Regeln beachtet werden:

- ❶ Bereits im Vorfeld wird bestimmt, wer die Tagesordnungspunkte sammelt und wer das Protokoll schreibt.
- ❷ Alle dürfen ausreden, jeder Vorschlag ist erlaubt, doch sollten sich alle kurz fassen.
- ❸ Bewährt hat sich die Moderation der Besprechung durch ein Teammitglied (das kann rotierend erfolgen und muss nicht die Praxisführung sein).
- ❹ Die Besprechung sollte in einer entspannten Arbeitsatmosphäre stattfinden.
- ❺ Der Termin für die nächste Besprechung wird während des Treffens festgelegt.
- ❻ Teambesprechungen sollten immer als Arbeitszeit anerkannt werden.