

## 31 Teambesprechungen



Aus der QM-RL ergibt sich die Notwendigkeit von regelmäßigen Teambesprechungen.

Ziele einer Teambesprechung sind auf der Ebene des Tagesgeschäfts u. a. die Informationsweitergabe, die Diskussion, die Erörterung und Klärung von (auch strittigen) Fragen, das Äußern kritischer Rückmeldungen und die Implementierung von neuen Abläufen. Jenseits des Tagesgeschäfts dienen die Teambesprechungen u. a. der Entwicklung eines WIR-Gefühls im Team durch die Stärkung des gegenseitigen Vertrauens und des Gefühls der Berechenbarkeit aller Beteiligten. Die Terminierung der Besprechungen erfolgt sinnvollerweise vorab für das ganze Jahr. Die Zeitdauer der einzelnen Sitzung sollte vorher bekannt sein und eingehalten werden.

Es sind Protokolle (meist: Ergebnisprotokolle) anzufertigen. Es empfiehlt sich aus motivationalen Gründen, die Beteiligten vor jeder Teambesprechung aufzufordern, eigene Themenvorschläge zu präsentieren. Die Leitung der Besprechung dürfte in der Regel durch den ärztlichen bzw. psychotherapeutisch Verantwortlichen erfolgen. Gestalten Sie den Sitzungsrahmen motivationsfördernd!

Es hat sich bewährt, in regelmäßigen Abständen zu prüfen, ob Inhalte und Gestaltung der Besprechung den Interessen der Praxismitarbeiter entsprechen. Ggf. können entsprechende Befragungen durchgeführt werden. Bei größeren Teams kann dies auch durch die – zeitlich begrenzte – Diskussion in Kleingruppen während der Teambesprechung erfolgen. Insgesamt ist auf die aktive Beteiligung möglichst aller Mitarbeiter in der Teambesprechung zu achten.

Im Folgenden handelt es sich um Empfehlungen für den Ablauf einer Teambesprechung.

Sie starten mit einer Feedback-Runde, in der jeder Mitarbeiter seine aktuelle Stimmung, ggf. auch Diskussionspunkte für die heutige Sitzung äußert. Danach wird der Leitende Arzt mit eher kurzen Themen eine Informationsweitergabe relevanter Punkte durchführen. Dann werden die Themen der Mitarbeiter abgearbeitet. Damit wird der Charakter des „Gebrauchswerts für alle“, den die Teamsitzung haben sollte, unterstrichen. Achten Sie im Team bei jedem Besprechungspunkt darauf, ob Raum für Diskussion entsteht oder stattdessen eine Entscheidung (oder neue rechtliche Vorgaben etc.) mitgeteilt werden soll.

### Qualitätsmanagement-Richtlinie

#### § 4 Methoden und Instrumente

##### • Teambesprechungen

Es werden regelmäßig strukturierte Besprechungen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bzw. Teams durchgeführt, die allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ermöglichen, aktuelle Themen und Probleme anzusprechen.

Längere Themen gehören an das Ende der Sitzung. Hier ist auf eine komprimierte Zusammenfassung durch den Besprechungsleiter am Ende des jeweiligen TOP zu achten. Eine mögliche Delegation von Aufgaben an Einzelne („Frau Müller kümmert sich bis nächsten Monat um...“) sollte am Ende des jeweiligen Diskussionspunktes noch einmal hervorgehoben werden. Die Leitung achtet bei kontroversen Themen auf die Würdigung der verschiedenen Sichtweisen und erinnert ggf. an allgemeine Kommunikationsregeln. Ggf. sollten die gewünschten Interaktionsregeln noch einmal zusammen erarbeitet werden. (Wie wollen wir eigentlich miteinander umgehen?!) Erhebliche Konflikte zwischen Einzelnen sollten „ausverlagert“ und dort moderiert geklärt werden.

Die Beschreibung von Teambesprechungen im QM-Ordner kann entweder in Form eines Flowcharts (bzw. einer Praxisanweisung) oder im Fließtext erfolgen.

**„KPQM unterstützt die Teamprozesse.“**



Praxis:	<b>Teambesprechung</b>	PA-Teambesprechung
		Version 2.0
		Seite 1 von 4

## 1. Zielsetzung

Mit dieser Praxisanweisung soll sichergestellt werden, dass regelmäßig [hier Zeitraum eintragen] Teambesprechungen stattfinden. In den Teambesprechungen sollen die Ziel-Erreichbarkeit überprüft und Patienten- und Kundenbeschwerden besprochen werden. Alle Mitarbeiter haben die Möglichkeit, aktuelle Themen und Probleme anzusprechen. Teambesprechungen dienen der flächendeckenden Informationsweitergabe.

## 2. Geltungsbereich

Diese Praxisanweisung gilt für alle Mitarbeiter der Praxis.

## 3. Begriffsdefinition

## 4. Verantwortlich für die Inkraft- und Außerkraftsetzung

Für die Inkraft- und Außerkraftsetzung dieser Praxisanweisung ist die Praxisleitung verantwortlich.

## 5. Vorgehen und Zuständigkeiten (Regelungsinhalt)

Siehe FC-Teambesprechung

## 6. Mitgeltende Unterlagen

- FB-Teambesprechung „Teambesprechungsprotokoll“
- ausgefüllte Beschwerdeformulare

## 7. Aufzeichnungen, die im Zusammenhang entstehen

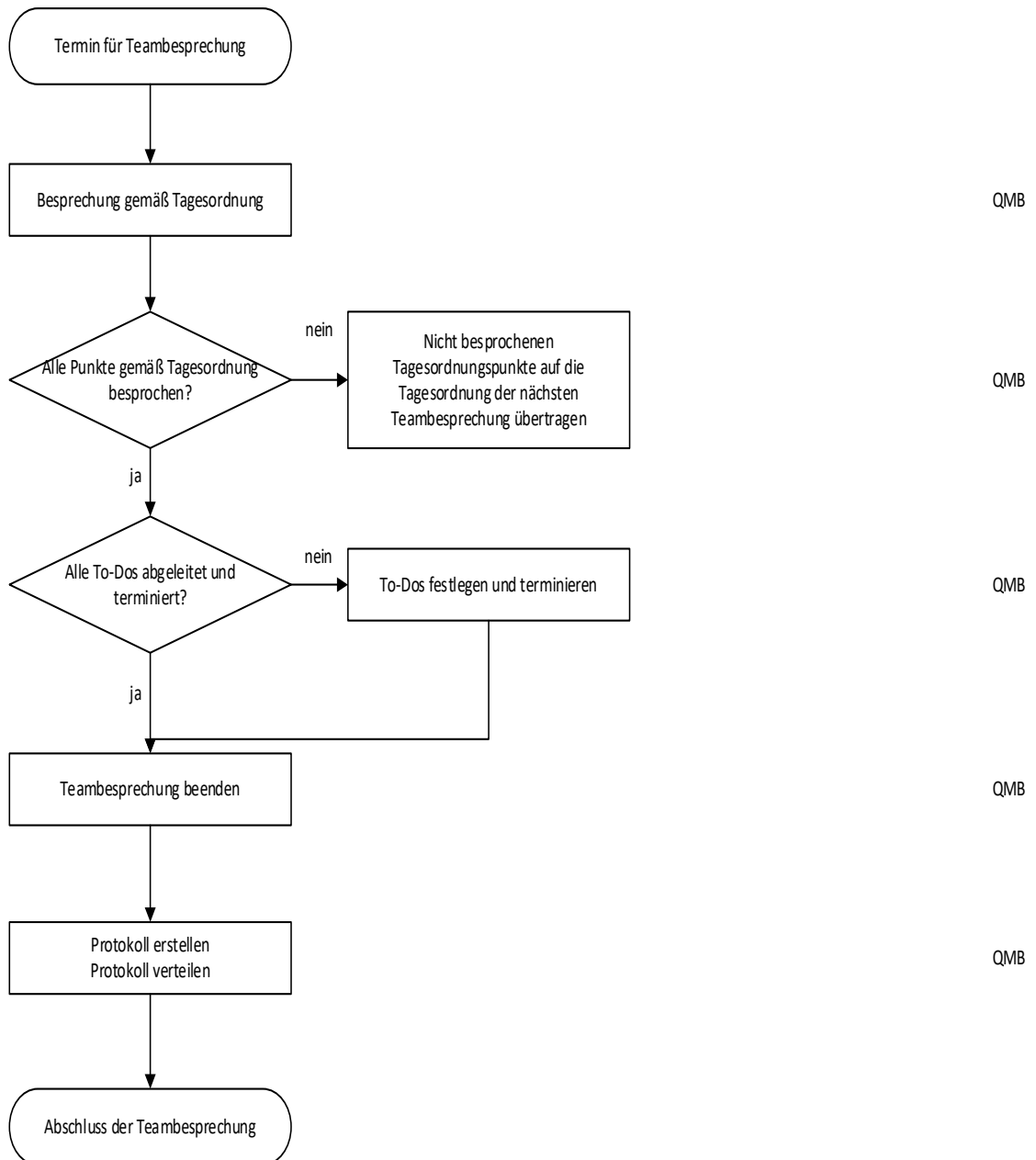
- Teambesprechungsprotokoll

## 8. Verteiler

Die Praxisanweisung wird für alle Mitarbeiter der Praxis im QM-Handbuch bereitgestellt.

Erstellt:		Name:	Sign.:
Geprüft:		Name:	Sign.:
Freigegeben:		Name:	Sign.:

Praxis:	Teambesprechung	FC Teambesprechung Version 2.0 Seite: 2 von: 4 Datum: 22.07.2016
---------	-----------------	--



# Methoden und Instrumente

Praxis:	<b>Teambesprechungsprotokoll</b>	FB Teambesprechung
		Version 1.0
		Seite 3 von 4

**Datum:**                      **Uhrzeit:**                      **bis**                      **Uhr**                      **Protokollant:**

**Tagesordnung:**

**Anmerkung:**

TOP 1: QM-Ziele

TOP 2: Patienten- und Kundenbeschwerden

TOP 3:

TOP 4:

TOP 5:

**Anwesenheit:**

**Anmerkung:**

[hier Name eintragen]

[hier Name eintragen]

[hier Name eintragen]

[hier Name eintragen]

[hier Name eintragen]

[hier Name eintragen]

[hier Name eintragen]

[hier Name eintragen]

Erstellt:		Name:	Sign.:
Geprüft:		Name:	Sign.:
Freigegeben:		Name:	Sign.:

# Methoden und Instrumente

Praxis:	Teambesprechungsprotokoll	FB Teambesprechung
		Version 1.0
		Seite 4 von 4

## Protokoll:

<b>TOP 1</b>	<b>To do</b>	<b>zuständig</b>	<b>Termin:</b>
<b>TOP 2</b>	<b>To do</b>	<b>zuständig</b>	<b>Termin:</b>
<b>TOP 3</b>	<b>To do</b>	<b>zuständig</b>	<b>Termin:</b>
<b>TOP 4</b>	<b>To do</b>	<b>zuständig</b>	<b>Termin:</b>
<b>TOP 5</b>	<b>To do</b>	<b>zuständig</b>	<b>Termin:</b>

Erstellt:		Name:	Sign.:
Geprüft:		Name:	Sign.:
Freigegeben:		Name:	Sign.: