



Teambesprechung und interne Kommunikation

Eine geregelte Kommunikation stellt den zeitnahen Informationsfluss im Team sicher. Neben der schriftlichen Informationsverteilung (Laufzettel, E-Mail, Aushänge im Personalraum) ist vorrangig das direkte Gespräch entscheidend. Direkte Gespräche tragen für das gesamte Team zu einer effizienten Kommunikation bei. Das meist regelmäßige Gespräch in der Frühstücks- oder Mittagspause kann eine strukturierte Teambesprechung nicht ersetzen. Bei solchen Teambesprechungen erhält das Team alle Informationen gleichzeitig und das gewährleistet eine gleich gute Information. Fragen können geklärt und damit Folgemissverständnisse beseitigt werden.

Aus diesem Grund sollten regelmäßige und strukturierte Teambesprechungen stattfinden, wobei zu regeln ist, wie häufig, wie lange, in welcher Form (Vorbereitung, Tagesordnung, Moderation und Protokollierung) und mit welchem Teilnehmerkreis die Besprechungen stattfinden.

Teambesprechungen:

- mindestens einmal im Monat zu festen Terminen und Zeiten
- Einbindung des gesamten Praxisteams
- Thematisierung praxisrelevanter Fragen
- Protokollierung der Besprechung und Dokumentation verbindlicher Vereinbarungen

Frequenz, Kontinuität und Teilnehmer

Teambesprechungen sollten mindestens einmal im Monat zu festen Terminen und Zeiten stattfinden. Jedoch kann die Frequenz je nach Größe der Praxis/des MVZ, Leistungsspektrum und anstehenden Themen modifiziert werden. Wichtig ist die Einbindung des gesamten Praxisteams, sodass die Termine so zu legen sind, dass allen Mitarbeitern die Teilnahme an der Teambesprechung ermöglicht wird.

Themenbezogen sollten weitere Teilnehmer eingeladen werden, bei Hygiene bspw. Reinigungskräfte der Praxis/des MVZ.

Themen

Vorrangig sollen Teambesprechungen zur Information und zur Diskussion von Aspekten der täglichen Praxisarbeit dienen.

Mögliche zu besprechende Themen sind:

- organisatorische und strukturelle Praxisbelange
- Fallbesprechungen
- Austausch über Inhalte von Fortbildungsveranstaltungen
- aufgetretene kritische und unerwünschte Ereignisse
- Beinahe-Schäden und Schäden
- Beschwerden
- Fallbesprechungen
- Unterweisungen und Übungen
- Geräteeinweisungen

Zudem ist es empfehlenswert, übergreifende Themen und Projekte, wie bspw. den systematischen Aufbau des QM-Systems, regelmäßig in Teambesprechungen zu thematisieren.

Hinweis: Nach Paragraf 4 Buchstabe b) der Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragsärztliche Versorgung des Gemeinsamen Bundesausschusses sind

regelmäßige, strukturierte Teambesprechungen als Instrument des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements gefordert.

Durch die Sammlung von Themenvorschlägen wird allen Mitarbeitern die Möglichkeit gegeben, sich auf die Teambesprechung vorzubereiten und selbst Themen einzubringen. Mitarbeitern sollte ermöglicht werden, ihre Erfahrung und das Know-how einzubringen und mit Verbesserungsvorschlägen die Praxis weiterzuentwickeln.

Durchführung

Die Sitzung sollte durch einen „Moderator“ geführt werden. Individuell ist zu entscheiden, wem diese Rolle zufällt. Häufig übernehmen Praxisbetreiber diese Aufgabe, doch auch der QM-Beauftragte oder abwechselnd alle Mitarbeiter können die Sitzung moderieren. Zusätzlich ist zu regeln, wer die besprochenen Inhalte protokolliert.

Tipp: Als Einstieg in die Teambesprechung schafft ein freundliches Wort und ein Lob eine positive Atmosphäre und Akzeptanz und die Bereitschaft, sich auch mit kritischen Einwänden auseinanderzusetzen. Daher sollten zu Beginn der Teambesprechung positive Aspekte aufgegriffen und thematisiert werden.

Protokollierung und Verbindlichkeit

Um die Besprechungsergebnisse festzuhalten, wird ein elektronisches Protokoll empfohlen. Informationen, Dokumente oder Notizen, die elektronisch nicht vorliegen, können eingescannt und digital abgelegt werden. Die Protokollierung schafft verbindliche Vereinbarungen, sodass jederzeit darauf verwiesen werden kann. Abwesende Mitarbeiter können sich dadurch umfassend über die besprochenen Inhalte informieren. So ist bspw. wichtig, wer welche Aufgabe bis wann zu erledigen



hat. Empfehlenswert ist zu Beginn jeder Sitzung ein Check des Protokolls der letzten Sitzung, um die Aufgaben erledigung zu prüfen.

QEP® bietet zur Protokollerstellung ein Musterdokument 3.1.3 (1) Teamprotokoll. Dieses Muster kann im Internet auftritt der KVSA unter www.kvsa.de >> Praxis >> Vertragsärztliche Tätigkeit >> Qualität >> Qualitätsmanagement heruntergeladen werden.

QEP®-Musterdokument:
3.1.3 (1) Teamprotokoll

Protokoll Teambesprechung																																	
MUSTER																																	
Formblatt 3.1.3 (1)																																	
Praxisname und -logo																																	
Veranstaltung	Teambesprechung / Schulung / Fortbildung / Fortentwicklung																																
Leiter der Veranstaltung	Dr. Mustermann / Dr. Müller / Dr. Meyer / Dr. Schulte																																
Datum	17.06.2012																																
Zeit	15:00 - 15:30 Uhr																																
Protokoll	Frau Müller																																
Teilnehmer	<table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> anwesend</td> <td><input type="checkbox"/> entschuldigt</td> <td>Kennzeichnung</td> <td>Protokoll/Unterweisung</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Dr. Mustermann</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Frau Müller</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Frau Meyer</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Frau Schulte</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Frau Super</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Frau Schnell</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> anwesend	<input type="checkbox"/> entschuldigt	Kennzeichnung	Protokoll/Unterweisung	<input checked="" type="checkbox"/> Dr. Mustermann				<input checked="" type="checkbox"/> Frau Müller				<input checked="" type="checkbox"/> Frau Meyer				<input checked="" type="checkbox"/> Frau Schulte				<input checked="" type="checkbox"/> Frau Super				<input checked="" type="checkbox"/> Frau Schnell				<input type="checkbox"/>			
<input checked="" type="checkbox"/> anwesend	<input type="checkbox"/> entschuldigt	Kennzeichnung	Protokoll/Unterweisung																														
<input checked="" type="checkbox"/> Dr. Mustermann																																	
<input checked="" type="checkbox"/> Frau Müller																																	
<input checked="" type="checkbox"/> Frau Meyer																																	
<input checked="" type="checkbox"/> Frau Schulte																																	
<input checked="" type="checkbox"/> Frau Super																																	
<input checked="" type="checkbox"/> Frau Schnell																																	
<input type="checkbox"/>																																	
Gäste	Redaktionsleiter / Fachlehrer / Dr. Anja-Gabriele Richter																																
TOP 1:																																	
<input type="checkbox"/> Entscheidung <input type="checkbox"/> Meinungsbildung / Diskussion <input type="checkbox"/> Information																																	
Was?	Wer?	Wie wann?	Erledigt?																														
TOP 2:																																	
<input type="checkbox"/> Entscheidung <input type="checkbox"/> Meinungsbildung / Diskussion <input type="checkbox"/> Information																																	
Was?	Wer?	Wie wann?	Erledigt?																														
<small>© 2012 KVSA - Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen erstellt: Dr. Müller / Dr. Meyer / Dr. Schulte geprüft und freigegeben: Dr. Müller / Dr. Meyer / Dr. Schulte © Deutscher Ärzte-Verlag. Alle Rechte vorbehalten.</small>																																	

Quelle:

QEP-Manual®, Ziel 3.1.3
Teambesprechungen und
Kommunikation

Sie haben Fragen oder wünschen weitere Informationen zum Thema? Gern können Sie sich an Christin Richter telefonisch unter 0391 627-7460 oder per Mail an Christin.Richter@kvsa.de wenden.