



## Teambesprechungen und Kommunikation

**Kommunikation funktioniert für diejenigen, die daran arbeiten** (John Powell). Arbeitsanweisungen, Checklisten, E-Mails oder Aushänge im Personalraum sind wichtig, können aber das persönliche Gespräch nicht ersetzen. Teambesprechungen, die regelmäßig und strukturiert stattfinden, tragen dazu bei, dass alle Mitglieder des Teams die relevanten Informationen gleichzeitig erhalten und damit gleich gut informiert sind. Fragen können geklärt und Missverständnisse ausgeräumt werden.

Wichtig ist die Entscheidung, 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 Praxisteam
- 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. Die Frequenz kann jedoch je nach Größe der Praxis/ des MVZ, Leistungsspektrum und anstehenden Themen abweichen. Wichtig ist die Einbindung des gesamten Praxisteam, so dass 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

Durch die Sammlung von Themenvorschlägen vorab wird den Mitarbeitern die Möglichkeit gegeben, sich auf die Teamsitzung vorzubereiten und selbst Themen einzubringen. Mitarbeitern sollten ihre Erfahrungen und ihr Know-how und möglicherweise Verbesserungsvorschläge einbringen.

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

Zu besprechende Themen können beispielsweise sein:

- 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 Paragraph 4 Absatz 1 der Qualitätsmanagement-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses sind regelmäßige, strukturierte Teambesprechungen als Instrument des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements gefordert.

### 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 Aufgabenerledigung zu prüfen.

### 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 Lorenz telefonisch unter 0391 627-6446 oder per Mail an [Christin.Lorenz@kvs.de](mailto:Christin.Lorenz@kvs.de) wenden.