

Leseprobe

Qualitätsmanagementbeauftragte/-r Arzt- und Zahnarztpraxis

Lernen Sie unsere Lektionen anhand des
Beispiels „Handwerkszeug
der QMB“ kennen.



4 Das Handwerkszeug der QMB

★ Was Sie in diesem Kapitel lernen

Der Wechsel in eine neue Position ist manchmal eine heikle Angelegenheit. Jedes Wort wird auf die Goldwaage gelegt und auf seine Bedeutung hinterfragt. Es mag verlocken, sich in der Praxis als „Erneuerer“ zu präsentieren. Besser ist es, sich zunächst etwas zurückzuhalten.

Ein wesentliches Instrument für eine effektive Zusammenarbeit sind feste Teambesprechungen – sofern sie gut moderiert werden und es auch hierfür klare Regeln gibt. In diesem Kapitel lernen Sie das Handwerkszeug kennen, das für ein gut funktionierendes Team erforderlich ist, damit Sie Ihr Ziel gemeinsam erreichen: Qualität sichern und ein Qualitätsmanagement in der Praxis aufbauen, pflegen und weiterentwickeln.

Lernziele des Kapitels

4.1 Teambesprechungen moderieren und leiten

Für ein reibungsloses und erfolgreiches Qualitätsmanagement sind Teambesprechungen unerlässlich. Ob Sie diese Zusammenkünfte Arbeitsbesprechung, Meeting, Konferenz oder Teambesprechung nennen, ändert nichts an Sinn und Inhalt. Sie verändern lediglich das Etikett. Entscheidend ist: Nur in einer Teamsitzung können Sie sich als Gruppe treffen und Informationen austauschen, Probleme lösen, Ideen erarbeiten und nicht zuletzt ein Gemeinschaftsgefühl entwickeln.

Klare Struktur der Texte

✎ Übung 9: Kommunikation

Wie stellen Sie sicher, dass alle im Team zeitnah über Neuerungen und veränderte Abläufe in der Praxis informiert sind?

Übungen zur Reflexion und Vertiefung des Wissens

Immer wieder gilt es, komplexe Abläufe und Aufgaben sowie das ganze Projekt Qualitätsmanagement zu planen und zum Erfolg zu führen. Schon während der Entwicklung Ihres QM-Konzepts sollten alle Teammitglieder in die Projektplanung einbezogen werden.

Vor allem für den dauerhaften Praxiserfolg ist es sehr wichtig, dass auch die Vorstellungen, Vorschläge und Absichten der Kollegen berücksichtigt werden. Konstruktive Besprechungen fördern immer den Arbeitsablauf, da sie als vertrauensbildende Maßnahme mit dazu beitragen, Schwachstellen zu identifizieren, Fehler als Veränderungsmöglichkeit zu begreifen und die eigene Arbeit kontinuierlich zu verbessern.

Im Sinne des Qualitätsmanagements sind regelmäßig festgelegte Teambesprechungen Garant für Transparenz in allen Arbeitsbereichen. Dies kann als Grundlage professionellen Handelns verstanden werden, da die Reflexion der eigenen Arbeit den Teamgedanken fördert und schließlich auch nach außen dokumentiert.

Wertvolle Tipps für die Praxis



Top 1 eines Teammeetings

Teammeetings sollten regelmäßig, am besten wöchentlich durchgeführt werden. Top 1 jeder Besprechung sollte die Frage sein, ob die in den vorhergehenden Teambesprechungen verteilten Aufgaben erledigt wurden.

Der Erfolg einer Teambesprechung liegt vor allem in der gründlichen Planung und Vorbereitung. In jedem Fall sollten Sie auf eine professionelle Präsentation Ihrer Themen achten. Beachten Sie, dass Kommunikation nur dann erfolgreich sein kann, wenn die einzelnen Aspekte strukturiert vorgetragen werden und das Team in der gemeinsamen Diskussion die Themen überprüft und aus den Erkenntnissen lernt.



Vorbereitung der Teambesprechung

Jede Besprechung braucht eine zielgerichtete Vorbereitung. Hierfür ist nicht nur die Qualitätsmanagementbeauftragte verantwortlich, sondern auch jeder Teilnehmer.

Ausgangspunkt für die Wahl des Themas sollte deshalb zunächst die Identifizierung von Problemfeldern im Praxisalltag sein. Oft führen immer wiederkehrende, unbefriedigende Erfahrungen im Umgang mit bestimmten Praxis-situationen zu dem Wunsch, etwas verändern bzw. verbessern zu wollen. Daher sollten alle Kolleginnen nach Problemfeldern suchen, die für sie vordringlich sind. Aus diesen unterschiedlichen Themen einigt sich das Team dann auf ein Thema, das in der Teambesprechung behandelt werden soll.

Nach dem Motto: Jeder weiß viel, doch gemeinsam wissen alle mehr.

Durch eine bestmöglich vorbereitete Moderation können Sie Ihre Teamsitzungen und Workshops zielgerichtet steuern und gute Teamleistungen erzielen. Als Moderatorin sollten Sie verschiedene Grundregeln für eine erfolgreiche Besprechung beachten. Die wichtigste ist, dass Sie sich mit wortreichen Beiträgen zurückhalten. Diese Zurückhaltung in der Gruppe wird belohnt. Denn sie ermöglicht es allen anderen, ihre Ideen einzubringen und sich gefordert zu fühlen. Wer fragt, der führt. Vor allem Rückfragen fördern intensive Diskussionen.

*Wichtige Informationen
heben wir hervor.*

! Moderation, Protokollierung und Kontrolle

Wir gehen hier davon aus, dass die QMB gleichzeitig auch Praxismanagerin ist. In diesem Fall gilt:

Die QMB leitet und protokolliert die Teamsitzungen und sorgt dafür, dass die in den Meetings getroffenen Verabredungen und Vereinbarungen in konkrete Maßnahmen umgesetzt werden.

Sollte in Ihrer Praxis das Praxismanagement und das Qualitätsmanagement von zwei Kolleginnen verantwortet werden, müssen sich beide gut absprechen und ihre Arbeit aufteilen: Wer plant die Teambesprechung? Wer moderiert? Wer protokolliert? Wer kontrolliert? Etc.

💡 „Beinahe-Fehler-Liste“ ist gelebtes KVP

Wenn es Ihnen schwerfällt, Themen für die Teambesprechung zu finden, dann führen Sie eine „Beinahe-Fehler-Liste“ und eine Liste mit besonderen Vorkommnissen im Praxisalltag. So kann KVP gelebt werden