

 united therapy	Verfahrensanleitung Interne Kommunikation	VA 05-A-03/23
---	--	----------------------

Prozessinformation	
Prozesseigner	Qualitätsmanagement
Prozessziel	Diese Prozessbeschreibung erläutert die Vorgehensweise bei der <ul style="list-style-type: none"> - Vorbereitung - Durchführung und - Protokollierung von Besprechungen - Besonderheit Kompetenzmeeting und zeigt den Turnus aller regelmäßigen Meetings
Geltungsbereich	Die Anweisung gilt für alle Mitarbeiter der United Therapy Group
Normbezug	ISO 9001:2015, Kapitel 7

Prozessstruktur		
Ressourcen (Was wird benötigt)	Prozessbeteiligte (Wer, Kompetenz, Fähigkeit)	Vorgaben (Was ist zu beachten)
<ul style="list-style-type: none"> - Besprechungsräume - Laptop, Beamer etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - TA, ZM, FL, PT, Mitarbeiter CM 	<ul style="list-style-type: none"> - ISO Norm - Dokumente u. Formulare
Input (Was löst den Prozess aus)	PROZESS	Output (Was ist das Ergebnis)
<ul style="list-style-type: none"> - Informationsweitergabe oder Abstimmung notwendig 	<ul style="list-style-type: none"> - siehe Seite 6 	<ul style="list-style-type: none"> - durchgeführte Informationsweitergabe / durchgeführte Abstimmung
Messgrößen (Wie werden die Ziele gemessen)	Prozessrisiken / Chancen	Vorgehen bei Störungen
<ul style="list-style-type: none"> - Informationen stehen allen MA aller Ebenen zur Verfügung 	<ul style="list-style-type: none"> - unklare Zielsetzung des Meetings - es werden keine Entscheidungen getroffen - Maßnahmen werden nicht nachverfolgt - Besprechung schlecht vorbereitet - ein TN dominiert die Besprechung - offener Dialog wird ermöglicht - aktives Konfliktmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> - Information an Vorgesetzten

Mitgeltende Unterlagen	
QMF 31a Agenda QMF 31 Besprechungsprotokoll QMF 31b Besprechungsprotokoll für Zentren QMF 154 Checkliste Kompetenzmeeting	QMF 38 Protokoll Therapiecoaching AA 09 Archivierung

 united therapy	Verfahrensanleitung Interne Kommunikation	VA 05-A-03/23
---	--	----------------------

Vorbereitung von Besprechungen

Damit die Besprechung effizient verlaufen kann, sind vorab folgende organisatorische und inhaltliche Punkte zu planen:

1. Festlegen des Ziels der Besprechung und des Teilnehmerkreises
2. Bestimmen von Ort und Räumlichkeit sowie des Zeitrahmens
3. ggfs. Bereitstellung von Hilfsmitteln wie Flipchart, Laptop, Beamer etc.
4. ggfs. Organisation der Bewirtung (wenn notwendig)
5. ggfs. Anfertigung der Agenda (QMF 31a)*
6. Einladung der Teilnehmer entweder formlos per E-Mail oder durch Versand der Agenda*

**Ob eine Agenda erstellt werden muss ist abhängig von der Art der Besprechung sowie dem Teilnehmerkreis. Regelmäßige interne Abteilungsmeetings bedürfen keiner Agenda.*

Finden Besprechungen regelmäßig mit den stets gleichen Teilnehmern statt, muss ebenfalls nicht zwingend zu jedem Termin eine schriftliche Einladung versendet werden. Stattdessen können diese Besprechungen z.B. als Serientermin in Outlook hinterlegt werden.

Genutzt werden sollten Agenda/schriftliche Einladung bei standortübergreifenden Veranstaltungen wie z.B. ZM-Meeting. Auch wenn eine gewisse Form vorgeschrieben ist (z.B. bei Gesellschafterversammlungen), hat die Einladung form- und fristgerecht einschl. Agenda zu erfolgen.

Durchführung und Protokollierung von Besprechung

Schritt 1: Benennung des Protokollführers

In jeder Besprechung ist zunächst ein Protokollführer zu benennen, der anhand QMF 31b „Besprechungsprotokoll für Zentren“ bzw. QMF 31 „Besprechungsprotokoll“ zunächst das Besprechungsthema, das Datum und den Besprechungsort festhält und die Teilnehmer (sowohl Anwesende als auch Entschuldigte) auflistet.

Im weiteren Besprechungsverlauf notiert er die wesentlichen Inhalte und Ergebnisse und hält die zu erledigende Maßnahmen mit dem Umsetzungsverantwortlichen sowie dem Erledigungstermin fest (ebenfalls QMF 31).

Das Besprechungsprotokoll dient als Orientierungshilfe, Gedächtnisstütze, Informationsquelle und Arbeitsgrundlage sowie langfristig als Nachweis- und Erfolgskontrolle.

Es muss daher folgende Punkte enthalten

- alle relevanten Informationen
- alle gemeinsam entwickelten Ziele
- alle beschlossenen Maßnahmen
- alle Termine, personellen Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

Die einzelnen Punkte können stichpunktartig erfasst werden. Es muss aber sichergestellt sein, dass auch Abwesende oder Außenstehende (z.B. Führungskräfte) das Protokoll verstehen können.

Schritt 2: Kontrolle der To-Do-Liste der letzten Besprechung

Als zweiter Punkt werden die To-Do aus der letzten Besprechung kontrolliert. Sind eventuell gesetzte Termine nicht eingehalten oder dort festgelegte Maßnahmen nicht erledigt, so sind diese Abweichungen zu begründen. Nicht erledigte Maßnahmen werden in das aktuelle Protokoll übertragen.

Schritt 3: Bearbeitung der Besprechungspunkte

Als nächstes werden die zu besprechenden Themen abgearbeitet; hieraus entstehende neue Maßnahmen sind in das Protokoll aufzunehmen.

Für Zentren:

Die zu besprechenden Themen sind im Protokoll bereits vorgegeben. Gibt es zu einem Punkt keine Neuigkeiten zu besprechen, wird dieser Punkt durchgestrichen. Themen, die nicht vorgegeben sind, aber besprochen werden, können unter dem Punkt „Sonstiges“ dokumentiert werden.

Schritt 4: Festlegung des nächsten Besprechungstermins

Sind alle Besprechungspunkte abgearbeitet, so wird, falls erforderlich, ein neuer Termin für das nächste Meeting festgelegt. Der Termin ist im Protokoll festzuhalten.


Schritt 5: Protokoll zur Verfügung stellen und archivieren

Das handschriftliche Protokoll wird in Reinschrift übertragen sowie um mögliche Anlagen ergänzt. Anschließend wird es allen Teilnehmern (sowohl Anwesende als auch Entschuldigte) gemäß der Übersichtstabelle auf den folgenden Seiten zur Verfügung gestellt.

Alle Zentrums-Mitarbeiter bestätigen durch Unterschrift auf dem Protokoll die Kenntnis/ihr Einverständnis sowie die Richtigkeit des Protokoll-Inhaltes. Die Unterschrift (einschl. Datum) wird auf der ersten Seite (Teilnehmerliste) geleistet → siehe folgendes Bild:

Besprechungsprotokoll

ZENTREN



Thema: Teammeeting		Standort: Krefeld	
Datum: 25.01.17		Zeit: 12.00 Uhr bis 14.00 Uhr	
Teilnehmer:	Protokoll * gelesen am:	Entschuldigt:	Protokoll * gelesen am:
Meier, Monika	31.01. MM	Müller, Dirk	31.01. DM
Schulz, Tanja	30.01. TS	Test, Max	31.01. MT
Muster, Silke	29.01. SM		

Die Archivierung des Original-Protokolls erfolgt abschließend ebenfalls gem. den Angaben der Übersichtstabelle sowie den Vorgaben der Arbeitsanweisung AA 09 „Archivierung“.

Besonderheit Kompetenzmeeting Zentrum:

Für das Kompetenzmeeting steht zur Dokumentation die Checkliste QMF 154 zur Verfügung. Themenstichpunkte sind bereits vorgegeben; zudem kann der Erledigungsstatus angekreuzt werden. Dieses Formular kann auch handschriftlich ausgefüllt werden. Eine weitere Dokumentation ist nicht notwendig.

Checkliste Kompetenzmeeting

Die Auswahl der Themen kann je nach Schwerpunkt und Fokussierung innerhalb der Zentren variieren.

NOVOTERGUM
GESUNDHEITSDIENSTLEISTUNGEN

Themen Fachliche Leitung	Besprochen		Bemerkung
	ja	nein	
- Feedback aus Gesprächen mit Patienten und Ärzten			
- lange Behandlungspausen			
- Personaleinsatzplanung, Einarbeitung, Praktikum			
- Status KT Dok			
- Plausibilitätsprüfung			
- Status Pat. IV			
- QMF 22			
- Terminplanmanagement (Ufauhe, Fobi, Mitarbeiterzufriedenheit, Terminvorlauf)			
- Fachliche Themen / Fragen aus dem Therapeuten-Team			
- Feedback Therapeutenmeetings			
-			
Themen Teamassistenz:	Besprochen		Bemerkung
	ja	nein	
- Feedback aus Gesprächen mit Patienten und Ärzten			
- Schläfer / Recall besprechen und Handlungen festlegen			
- Besonderheiten Abrechnungstische (Absetzungen)			
-			
-			
Themen Zentrumsmanager:	Besprochen		Bemerkung
	ja	nein	
- zentrumsindividuelle Daten (Plan/Ist Daten, wirtschaftlicher Status)			
- Feedback aus Gesprächen mit Patienten und Ärzten (Empfehlung, Neuaufnahme, VIP-Ärzte...)			
- Feedback ZM-Meeting			
-			
-			

Datum, Teilnehmer Name / Unterschrift
FL: _____
TA: _____

Datum: _____
ZM: _____

QMF 154-A-02/21

Seite 1 von 1

Die Archivierung des Original-Formulars erfolgt abschließend ebenfalls gem. den Angaben der Übersichtstabelle sowie den Vorgaben der Arbeitsanweisung AA 09 „Archivierung“.

Meetings in den NOVOTERGUM-Standorten

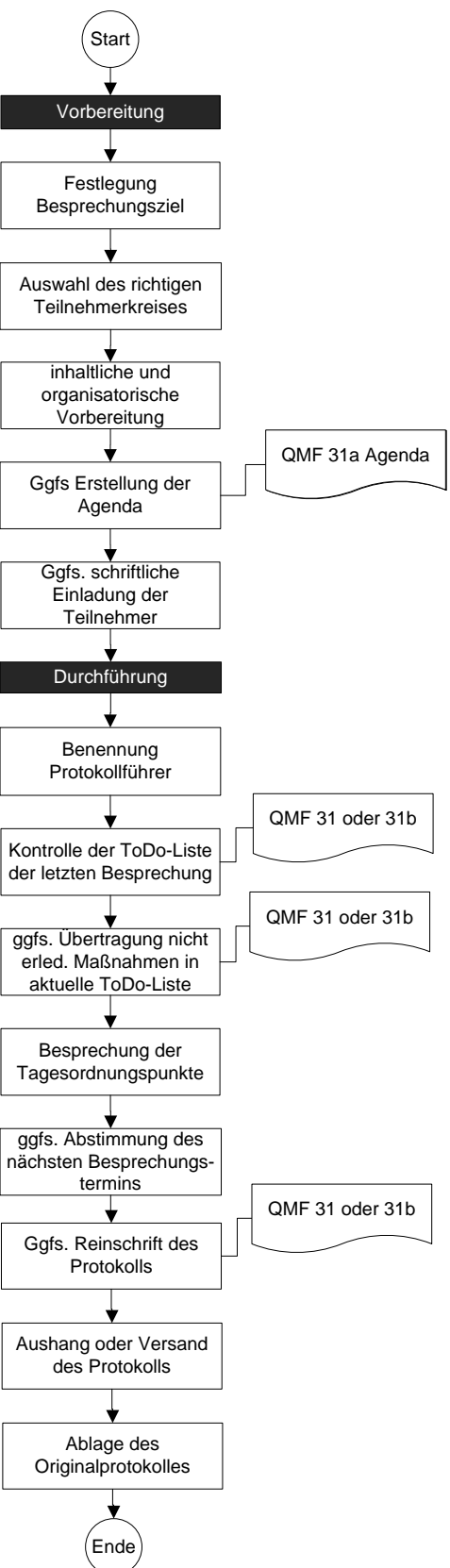
Neben ggfs. notwendigen Ad-Hoc-Besprechungen finden in den NOVOTERGUM-Standorten regelmäßig folgende Meetings statt:

Art	Teilnehmerkreis	Turnus/Verantw.	Ergebnissicherung	TN-Information und Original-Ablage
Kompetenzmeeting	ZM / FL / TA ggfs. auch variable Zusammensetzung (nach Möglichkeit und Bedarf)	alle 7 bis 12 Tage/ ZM	QMF 154 „Checkliste Kompetenzmeeting“ (PDF-Version)	Unmittelbar nach Besprechungsende bestätigen alle TN durch Unterschrift ihre Kenntnis/ihr Einverständnis sowie die Richtigkeit des Protokoll-Inhaltes. Danach wird das Original vor Ort im Ordner „Besprechungsprotokolle“ abgelegt.
Team-Meeting Zentrum	alle Mitarbeiter des jeweiligen Standortes	Alle 6 bis 10 Wochen/ ZM	handschriftlich durch Protokollführer. QMF 31b „Besprechungsprotokoll“ (PDF-Version) Wenn gewünscht (aber nicht notwendig) anschließend Reinschrift am PC (ausfüllbare Word-Version)	Spätestens am siebten Tag nach der Besprechung wird das Protokoll im Personalraum ausgehängt. Alle Mitarbeiter bestätigen durch Unterschrift auf dem Aushang ihre Kenntnis/ihr Einverständnis sowie die Richtigkeit des Protokoll-Inhaltes. Nach einer Aushang-Woche kontrolliert der ZM, ob alle Mitarbeiter das Protokoll gelesen haben. Ist dies nicht der Fall, werden die entsprechenden Mitarbeiter aufgefordert, dies zeitnah nachzuholen. Nach spätestens drei Aushang-Wochen wird das durch alle MA gegengezeichnete Protokoll abgenommen und vor Ort im Ordner „Besprechungsprotokolle“ abgelegt. Hierfür kann durch den ZM auch der Protokollführer verantwortlich gemacht werden.
Therapie-meeting	FL und alle PTs / Spowis, optional als Einzelcoaching für Übergaben, Einweisungen etc.	alle 2 – 4 Wochen 60 Minuten oder mehr (nach Möglichkeit und Bedarf)/ FL	handschriftlich oder digital durch Protokollführer, QMF 38 „Protokoll Therapiecoaching“ (ausfüllbare Word-Version)	Spätestens am siebten Tag nach der Besprechung wird das Protokoll im Aufenthaltsraum ausgehängt. Der Fachliche Leiter bestätigt, stellvertretend für alle Teilnehmenden, die Anwesenheit der Mitarbeiter sowie die Richtigkeit des Protokoll-Inhaltes. Zum nächsten Therapeutenmeeting wird das Protokoll abgenommen und die vereinbarten Maßnahmen werden geprüft. Anschließend wird das Original vor Ort im Ordner „Besprechungsprotokolle“ abgelegt.

Meetings in der United Therapy Group-Hauptverwaltung

Neben ggfs. notwendigen Ad-Hoc-Besprechungen finden regelmäßig folgende Meetings statt:

Art	Teilnehmer- kreis	Turnus/ Verantw.	Ergebnissicherung	TN-Information und Original-Ablage
Führungs- kreis- Meeting	GF	Alle zwei Wochen / Vorstand	Protokolliert durch Vorstandsassistentz, QMF 31 „Besprechungsprotokoll“ (ausfüllbare Word-Version)	Nach Reinschrift erhalten alle Teilnehmer das Protokoll sowie eventuelle Anlagen per Mail. Die Ablage des Original-Protokolls erfolgt in Papierform im Büro der Vorstandsassistentz.
Zentrumsma- nager- Meeting	GF / Regional- leiter / ZM	4 bis 6 x jährlich/ RL	Protokolliert durch Protokollführer, QMF 31 „Besprechungsprotokoll“ (ausfüllbare Word-Version)	Nach Reinschrift erhalten alle Teilnehmer das Protokoll sowie eventuelle Anlagen per Mail. Die Ablage des Original-Protokolls erfolgt digital im Serverordner „Zentrumsmanager“.
Team- Meeting	alle Mitarbeiter der jeweiligen Abteilung	alle 1 bis 2 Wochen/ Bereichslei- ter	Protokolliert durch Protokollführer, QMF 31 „Besprechungsprotokoll“ (ausfüllbare Word-Version)	Nach Reinschrift erhalten alle Teilnehmer das Protokoll sowie eventuelle Anlagen als Ausdruck oder es wird auf einem gemeinsam genutzten Laufwerk zur Verfügung gestellt. Die Ablage des Original-Protokolls in Papierform erfolgt im jeweiligen Abteilungsbüro.
Jour Fix Ab- teilungsleiter- Meeting	Bereichsleiter / Abteilungsleiter	wöchentlich GF	Protokolliert durch Protokollführer, QMF 31 „Besprechungsprotokoll“ (ausfüllbare Word-Version)	Nach Reinschrift erhalten alle Teilnehmer das Protokoll sowie eventuelle Anlagen per Mail. Die Ablage des Original-Protokolls erfolgt digital durch die GF Assistenz.

Mitarbeit	Verantwortlich	 <pre> graph TD Start((Start)) --> Vorbereitung[Vorbereitung] Vorbereitung --> Festlegung[Festlegung Besprechungsziel] Festlegung --> Auswahl[Auswahl des richtigen Teilnehmerkreises] Auswahl --> inhaltliche[inhaltliche und organisatorische Vorbereitung] inhaltliche --> Agenda[Ggfs Erstellung der Agenda] Agenda --- QMF31a[QMF 31a Agenda] Agenda --> Einladung[Ggfs. schriftliche Einladung der Teilnehmer] Einladung --> Durchfuehrung[Durchführung] Durchfuehrung --> Benennung[Benennung Protokollführer] Benennung --- QMF31b1[QMF 31 oder 31b] Benennung --> Kontrolle[Kontrolle der ToDo-Liste der letzten Besprechung] Kontrolle --- QMF31b2[QMF 31 oder 31b] Kontrolle --> uebertragung[ggfs. Übertragung nicht erled. Maßnahmen in aktuelle ToDo-Liste] uebertragung --- QMF31b3[QMF 31 oder 31b] uebertragung --> Besprechung[Besprechung der Tagesordnungspunkte] Besprechung --> abstimmung[ggfs. Abstimmung des nächsten Besprechungs-termins] abstimmung --- QMF31b4[QMF 31 oder 31b] abstimmung --> Reinschrift[Ggfs. Reinschrift des Protokolls] Reinschrift --- QMF31b5[QMF 31 oder 31b] Reinschrift --> Aushang[Aushang oder Versand des Protokolls] Aushang --> Ablage[Ablage des Originalprotokolls] Ablage --> Ende((Ende)) </pre>	Ablauf Dokumente Hilfsmittel <p><u>Besprechungsvorbereitung:</u></p> <p>Festlegen des Ziels der Besprechung</p> <p>Auswahl des richtigen Teilnehmerkreises</p> <p>Ort/Uhrzeit festlegen TOPs festlegen Hilfsmittel bereitstellen</p> <p>Erstellung der Agenda, wenn notwendig und sinnvoll</p> <p>Einladung der Teilnehmer entweder formlos per E-Mail oder durch Versand der Agenda</p> <p><u>Durchführung:</u></p> <p>Benennung Protokollführer</p> <p>Überprüfung der Maßnahmen der letzten Besprechung</p> <p>ggfs. Übertragung in aktuelle Maßnahmen</p> <p>Abarbeitung der Besprechungspunkte</p> <p>Wenn notwendig Festlegung eines Folgetermins</p> <p>Eventuelle Reinschrift des Protokolls, wenn notwendig</p> <p>Aushang des Protokolls (Zentrum) bzw. Versand an alle Teilnehmer.</p> <p>Archivierung Protokoll nach AA 09 „Archivierung“.</p>
	Bespr.-Einlader		
	Bespr.-Einlader		
	Bespr.-Einlader		
	Bespr.-Einlader		
	Bespr.-Einlader		
	Bespr.-Moderator		
	Bespr.-Moderator		
	Protokollführer		
	Bespr.-Teilnehmer		
	Bespr.-Teilnehmer		
	Protokollführer		
	ZM/Protokollführer		
	Bespr.-Einlader		