

8 Arbeitszufriedenheit



Qualitätsmanagement-Richtlinie

§ 1 Satz 7

Zusätzlich soll Qualitätsmanagement dazu beitragen, die Zufriedenheit aller am Prozess Beteiligten zu erhöhen.

QM soll nicht zuletzt die Zufriedenheit aller am Prozess Beteiligten erhöhen. Dies zielt in erster Linie auf die (Arbeits-)Zufriedenheit der Praxisleitung sowie aller Mitarbeiter.

QM ist – wie bereits ausgeführt – eine Führungsaufgabe, bei der dennoch alle Praxismitarbeiter gleichberechtigt und verantwortlich eingebunden werden. Nur wenn alle Änderungen gemeinsam getragen werden, gelingt die nachhaltige Verbesserung von Arbeitsbedingungen.

Ein Bereich zur Schaffung von Arbeitszufriedenheit ist der Abbau von Stress. Faktoren, die Stress erzeugen, können identifiziert und die Prozesse so gestaltet werden, dass die Zufriedenheit im Team gesteigert wird.

Arbeitszufriedenheit	Vorher	Nachher	Verantwortlich
Störung durch verspäteten Feierabend	Sprechstunde endet nicht pünktlich wegen Pharmareferenten	Pharmareferenten werden nur nach Voranmeldung empfangen	Dr. Schmidt
Stress und Fehler durch Multitasking	Jeder macht alles.	Zuständigkeiten sind festgelegt und aufgeteilt; jeder hat bestimmte Zuständigkeitsbereiche	Vorschlag durch Team, Freigabe durch Dr. Schmidt
Verzögerungen durch private Telefonate	Private Smartphones klingeln ständig.	Smartphones gehören in die Pause.	Team
...

Tabelle 3: Verantwortung für Arbeitszufriedenheit und Betriebsklima

