
116117-MUSTERCURRICULUM

QUALIFIZIERUNG NEUER MITARBEITENDER IM
TELEFONDIENTST DER 116117-SERVICECENTER

31. AUGUST 2020

FASSUNG 1.0

INHALT

1	EINLEITUNG	3
1.1	116117-Mustercurriculum – Rahmenwerk und Umsetzbarkeit	3
1.2	Curriculum-Entwicklung	3
1.3	Modulare Struktur	4
1.4	Zielgruppen und Qualifikationsvoraussetzungen	5

2	MODUL I – MEDIZINISCHE GRUNDLAGEN	7
2.1	Kurzübersicht	7
2.2	Kurzbeschreibung	7
2.3	Format und Zeitumfang	7
2.4	Inhalte	8
2.5	Lernziele	8
2.6	Lernstandskontrolle	12

3	MODUL II – KOMMUNIKATION AM TELEFON	14
3.1	Kurzübersicht	14
3.2	Kurzbeschreibung	14
3.3	Format und Zeitumfang	14
3.4	Inhalte	14
3.5	Lernziele	19
3.6	Lernstandskontrolle	19

4	MODUL III – SMED	20
4.1	Kurzübersicht	20
4.2	Kurzbeschreibung	20
4.3	Format und Zeitumfang	20
4.4	Inhalte	20
4.5	Lernziele	21
4.6	Lernstandskontrolle	21

5	MODUL IV – PRAXIS	22
5.1	Kurzübersicht	22
5.2	Kurzbeschreibung	22
5.3	Format und Zeitumfang	22
5.4	Inhalte	22
5.5	Lernziele	25
5.6	Lernstandskontrolle	27

6	MODUL V – KVEN INTERN	28
6.1	Kurzübersicht	28
6.2	Kurzbeschreibung	28
6.3	Format und Zeitumfang	28
6.4	Inhalte	28
6.5	Lernziele	30

1 EINLEITUNG

1.1 116117-MUSTERCURRICULUM – RAHMENWERK UND UMSETZBARKEIT

Aus der Praxis für die Praxis wurde für die Qualifizierung von neuen Mitarbeitenden im Telefondienst der 116117-Servicecenter dieses Mustercurriculum, gemeinsam von der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) und einer Expertenarbeitsgruppe der Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen), entwickelt.

Mit dem 116117-Mustercurriculum (116117-MC) liegt erstmals eine bundesweit einheitliche und strukturierte Qualifizierungsmatrix vor, die die KVen auf vielfältige Weise bei der Mitarbeitendenschulung unterstützt:

So bietet das 116117-MC einerseits als empfehlendes Rahmenwerk zahlreiche Gestaltungs- und Wahlmöglichkeiten. Andererseits kann es durch die bereits formulierten Lernziele, passend aufbereiteten Inhalte und ausgewählten Lehr- und Lernmethoden auch als konkrete Anleitung für die zeitnahe Umsetzung vor Ort genutzt werden.

Die Nutzungsbreite des 116117-MC wird durch seine modulare Struktur noch weiter erhöht, Anpassungen an die unterschiedlichen Anforderungen und Bedarfe der KVen sind somit flexibel möglich. Zum Beispiel, um auch neue Mitarbeitende ohne Ausbildung oder Berufserfahrung im Gesundheitsbereich das erforderliche medizinische Grundlagenwissen zu vermitteln und bedarfsgerecht zu qualifizieren.

In Anlehnung an die 520-Stunden-Ausbildung zum Rettungssanitäter werden im vorliegenden 116117-MC für eine qualitativ angemessene Qualifikation neuer Mitarbeitenden rund 400 Zeitstunden definiert – das entspricht in etwa einer zehnwöchigen bzw. zweimonatigen Schulungsdauer bei täglich acht Stunden.

Für zusätzliche Anpassungen, die sich aus regionalen Erfordernissen ergeben können, stehen weitere 120 Stunden zur Verfügung. Aus Sicht der Arbeitsgruppe gelingt damit eine ausgewogene Mischung aus Schul- und Anwendbarkeit.

Die vorliegende Fassung stellt den aktuellen Entwicklungsstand dar, weitere und regelmäßige Anpassungen sind geplant.

1.2 CURRICULUM-ENTWICKLUNG

Die Expertenarbeitsgruppe orientierte sich bei der Entwicklung des 116117-MC an anerkannten Standards der Curriculum-Entwicklung in der Medizin, insbesondere am sogenannten „Kern-Zyklus“ (Curriculum Development for Medical Education: A Six Step Approach, P. Thomas, D. Kern, M. Hughes, B. Chen (Hrsg.), 3. Auflage 2016).

Dem sechsstufigen Ansatz folgend, wurde eine allgemeine und spezifische Bedürfnisanalyse durchgeführt, Lernziele formuliert, geeignete Lehr- und Lernmethoden ausgewählt und anschließend alle Bestandteile zu einem Schulungskonzept zusammengeführt.

Einen zentralen Platz in dem angewandten Curriculum-Entwicklungsverfahren nahm die Entwicklung und Operationalisierung von Lernzielen ein. Zum jeweiligen Qualifizierungsthema wurden entsprechende Lernziele formuliert, die beschreiben, was und auf welcher Kompetenzstufe von den Teilnehmenden gelernt werden soll.

Im Entwicklungsprozess wurden fünf Bereiche für die Schulung neuer Mitarbeitenden identifiziert und zu Modulen zusammengefasst: medizinisches Grundlagenwissen, telefonische Kommunikationstechniken, Bedienung von SmED, Praxis des ärztlichen Bereitschafts- und Notdienstes sowie Aufgaben und Struktur des kassenärztlichen Bereitschaftsdienstes.

Alle fünf Module sind im Wesentlichen nach gleichem Muster aufgebaut und in die Abschnitte „Kurzübersicht“ (in Tabellenform), „Kurzbeschreibung“, „Formate und Zeitumfang“, „Inhalte“, „Lernziele“ sowie „Lernstandsabfragen“ strukturiert.

1.3 MODULARE STRUKTUR

Das 116117-Mustercurriculum besteht aus fünf Modulen:

Modul I – Medizinische Grundlagen: Vermittlung von notwendigem medizinischen Faktenwissen;

Modul II – Kommunikation am Telefon: Vermittlung von Grundlagen und Einübung von Techniken der telefonischen Gesprächsführung;

Modul III – SmED: Vermittlung der Software-Anwendung;

Modul IV – Praxis: Kennenlernen durch Praktika und Hospitationen in allen relevanten Einrichtungen und Strukturen des ärztlichen Bereitschafts- und Notdienstes;

Modul V – KVen intern: Kennenlernen und Vermittlung von wesentlichen Aspekten des kassenärztlichen Bereitschaftsdienstes.

Den Einstieg in die Qualifizierung nach dem 116117-MC bildet das „Modul I – Medizinische Grundlagen“ (Modul I). Darauf folgen das „Modul II – Kommunikation am Telefon“ (Modul II) und „Modul III – SmED“ (Modul III), parallel zu diesen beiden Modulen wird „Modul IV – Praxis“ (Modul IV) angeboten. Das „Modul V – KVen intern“ (Modul V) umspannt den gesamten Qualifizierungszeitraum und wird parallel zu den Modulen I-IV angeboten.

Der zeitliche Umfang der einzelnen Module wurde in einem mehrstufigen Bedürfnisanalyseprozess durch die Expertenarbeitsgruppe ermittelt und wird sowohl in Zeitstunden als auch Unterrichtseinheiten (UE) von jeweils 45 Minuten angegeben.

Abb. 1 Modulübersicht

MODUL I MED. GRUNDLAGEN 105 STUNDEN 140 UE	MODUL II TEL. KOMMUNIKATION 52 STUNDEN 70 UE	MODUL III SMED 8 STUNDEN 11 UE
MODUL IV PRAXIS BIS ZU 160 STUNDEN 213 UE		
MODUL V KVEN BIS ZU 73 STUNDEN 97 UE		

Summe: 398 Stunden | 531 UE (Ausbildung Rettungssanitäter: 520 Stunden | 693 UE)

Die Teilnahme an den Modulen II, III und V wird für alle Teilnehmenden als verpflichtend angesehen, die Module I und IV sind dagegen nur für diejenigen Teilnehmenden verpflichtend, die nicht über eine medizinische Ausbildung oder entsprechende Berufserfahrung im Gesundheitsbereich verfügen. Allen medizinisch qualifizierten Teilnehmenden ist es jedoch auf Wunsch möglich, auch an den Modulen I und IV teilzunehmen.

Zu Beginn der Qualifizierung soll der medizinische Kenntnisstand aller Teilnehmenden mit einem Eingangstest ermittelt werden. Teilnehmenden mit medizinischer Ausbildung und einem Testergebnis unterhalb einer definierten Anzahl von richtigen Antworten wird die Teilnahme an Modul I empfohlen.

Für das Eingangstest wird durch die Expertenarbeitsgruppe ein Musterfragebogen erstellt, der von allen KVen genutzt werden kann. Zu einem späteren Zeitpunkt ist eine digitale Umsetzung geplant, so dass das Eingangstest auch ortsunabhängig durchgeführt werden kann.

Der Großteil der Qualifizierung wird als Präsenzveranstaltungen vor Ort bei den einzelnen KVen und in den 116117-Servicecentern durch geeignetes Personal stattfinden. Dieses steht den Teilnehmenden auch als Ansprechpartner zu Verfügung und führt begleitende Feedbackgespräche und ein Abschlussgespräch durch.

Für die Vermittlung von Faktenwissen, wie es insbesondere in Modul I erforderlich ist, wird ein unterstützendes und bundesweites E-Learning-Angebot aufgebaut. Eine Arbeitsgruppe innerhalb der 116117-MC-Expertenarbeitsgruppe wird die inhaltliche und methodische Ausgestaltung übernehmen, die technische Umsetzung wird über das KBV-Fortbildungsportal erfolgen.

Ein geeignetes Evaluations- und Qualitätssicherungskonzept wird zeitnah entwickelt.

1.4 ZIELGRUPPEN UND QUALIFIKATIONSVORAUSSETZUNGEN

Das 116117-MC bietet Mitarbeitenden aus zahlreichen medizinischen und teilweise auch nicht-medizinischen Ausbildungen und beruflichen Tätigkeiten den Zugang zur Qualifizierung im Telefondienst der 116117-Servicecenter.

Je nach beruflicher Qualifikation ist neben der obligatorischen Teilnahme an den Modulen II, III und V auch die Teilnahme an den Modulen I und IV erforderlich:

Tab. 1 Vorhergehende berufliche Qualifizierung und Moduleinteilung

BERUFSQUALIFIZIERUNG	M I	M II	M III	M IV	M V
1. Altenpfleger/in	X	X	X	X	X
2. Anästhesietechnische/r Assistent/in		X	X	X	X
3. Arzt/Ärztin		X	X		X
4. Assistent/in - Gesundheits- und Sozialwesen	X	X	X	X	X
5. Assistenzarzt/-ärztin		X	X		X
6. Assistenzzahnarzt/-ärztin		X	X		X
7. Betriebsanwiter/in	X	X	X	X	X
8. Diabetesberater/in	X	X	X	X	X
9. Diätassistent/in	X	X	X	X	X
10. Ergotherapeut/in	X	X	X	X	X
11. Ergotherapeut/in (Hochschule)	X	X	X	X	X
12. Ernährungs- und Fitnessberater/in (Gesundheit/Sport)	X	X	X	X	X
13. Krankenschwester/-pfleger		X	X		X
14. Fachradiologietechnologe/-technologin - radiolog. Diagnostik	X	X	X	X	X
15. Fachunteroffizier - Sanitätsdienst		X	X		X
16. Feldweibel - Sanitätsdienst		X	X		X
17. Gesundheits- und Krankenpfleger/in		X	X		X
18. Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger/in		X	X		X
19. Gesundheits- und Krankenpflegehelfer/in		X	X		X
20. Hebamme/Entbindungspfleger		X	X	X	X

BERUFSQUALIFIZIERUNG	M I	M II	M III	M IV	M V
21. Hebamme/Entbindungspfleger (Hochschule)		X	X	X	X
22. Medizinische/r Fachangestellte/r	X	X	X		X
23. Medizinisch-technische/r Assistent/in - Funktionsdiagnostik	X	X	X	X	X
24. Medizinisch-technische/r Laboratoriumsassistent/in	X	X	X	X	X
25. Medizinisch-technische/r Radiologieassistent/in	X	X	X	X	X
26. Operationstechnische/r Angestellte/r		X	X	X	X
27. Operationstechnische/r Assistent/in		X	X	X	X
28. Rettungsassistent/in		X	X		X
29. Rettungshelfer/in	X	X	X	X	X
30. Notfallsanitäter/in		X	X		X
31. Rettungssanitäter/in		X	X		X
32. Zahnmedizinische/r Fachangestellte/r	X	X	X	X	X
33. Callcenter-Erfahrung	X	X	X	X	X

2 MODUL I – MEDIZINISCHE GRUNDLAGEN

2.1 KURZÜBERSICHT

MODUL I – MEDIZINISCHE GRUNDLAGEN	
Format	Präsenzveranstaltung in Kleingruppen, Vorbereitung und ggfs. Begleitung durch Online-Selbststudium (E-Learning)
Umfang	Etwa 105 Zeitstunden (etwa 140 Unterrichtseinheiten) entsprechend etwa 3 Wochen
Lernstandskontrolle	Schriftliches Eingangstest für alle Teilnehmenden zu Beginn der Qualifizierung; Abschlussgespräch zwischen Teilnehmenden und Dozierenden am Modulende
Ort	KVen; bundesweites E-Learning)

2.2 KURZBESCHREIBUNG

Zweck dieses Moduls ist die Vermittlung von medizinischem Grundlagenwissen, das für die Tätigkeit im Telefondienst der 116117-Servicezentren erforderlich ist. Über ein Eingangstest wird der medizinische Kenntnisstand aller Teilnehmenden abgefragt. Für Teilnehmende ohne Ausbildung in den Gesundheitsberufen oder entsprechender Berufserfahrung ist dieses Modul verpflichtend.

Modul I wurde als eine Kombination aus Präsenzveranstaltungen in den KVen vor Ort und vorgelagertem Online-Selbststudium über ein bundesweites E-Learning-Angebot konzipiert. Die Inhalte basieren auf der Ausbildung zur Rettungssanitäterin/zum Rettungssanitäter und wurden an die Bedürfnisse der Qualifizierung im Rahmen des 116117-MC angepasst. Für die vollständige Durchführung von Modul I wird von einem Zeitrahmen von etwa drei Wochen ausgegangen.

2.3 FORMAT UND ZEITUMFANG

Für die kompakte Vermittlung des erforderlichen medizinischen Grundlagenwissens wurde das Modul I im sogenannten Blended-Learning-Format entwickelt, bei dem E-Learning mit Präsenzveranstaltungen kombiniert werden.

In der E-Learning-Phase werden theoretische Inhalte in Form von Grundlagen- und Faktenwissen vermittelt, so dass die Teilnehmenden entsprechend vorbereitet in die Präsenzphase gehen und diese optimal nutzen können. Über ein Online-Portal erhalten die Teilnehmenden passend aufbereitete Inhalte, die aus Texten, Grafiken und Videos bestehen. Damit können die Teilnehmenden die Lernthemen zeit- und ortsunabhängig bearbeiten.

Auf Grundlage des bereits erworbenen Faktenwissens findet in der Präsenzveranstaltung eine Überführung in Anwendungswissen statt. Hierbei unterstützen die Dozierenden vor Ort die Teilnehmenden mit weiteren Inhalten, praktischen Übungen und Feedback zum Lernstand und Lernfortschritt.

Die Gesamtmoduldauer beträgt etwa drei Wochen, entsprechend etwa 105 Zeitstunden (etwa 140 UE). Auf die Präsenzveranstaltung entfallen dabei etwa 41 Zeitstunden (etwa 55 UE), auf die E-Learning-Phase etwa 64 Zeitstunden (etwa 85 UE).

Diese Modulgestaltung ermöglicht es, die Präsenzveranstaltung in den KVen in etwa einer Woche am Stück durchzuführen. Für das Online-Selbststudium im E-Learning-Format werden insgesamt etwa zwei Wochen benötigt, die flexibel auch auf einen längeren Zeitraum ausgedehnt werden können.

2.4 INHALTE

Die in diesem Modul zu vermittelnden Inhalte orientieren sich an der Ausbildung zum „Rettungssanitäter NRW“. Hierzu hat die Expertenarbeitsgruppe in einem mehrstufigen Prozess die für die Qualifizierung von neuen Mitarbeitenden im Telefondienst erforderlichen Inhalte identifiziert, gegebenenfalls angepasst, als Lernziele ausformuliert und zu einem Lernzielkatalog zusammengestellt.

Das E-Learning-Angebot wird durch eine Arbeitsgruppe innerhalb der Expertenarbeitsgruppe konzeptioniert, über das KBV-Fortbildungsportal umgesetzt und bundesweit allen KVen zur Verfügung gestellt. Die E-Learning-Inhalte orientieren sich an dem Lehrbuch „Rettungssanitäter retten“ aus dem Thieme-Verlag, der hierzu umfangreiches Online-Unterrichtsmaterial zur Verfügung stellt, das auch für das E-Learning-Angebot genutzt werden kann.

Eckpunkte Medizinische Grundlagen:

- › Einwöchige Präsenzveranstaltung mit Input-Vorträgen und Übungen in Kleingruppen
- › Vorbereitendes und begleitendes E-Learning-Angebot
- › Vermittlung von medizinischem Grundlagenwissen für den Telefondienst
- › Medizinische Inhalte entsprechen fachlichem Standard

2.5 LERNZIELE

Die folgenden 99 Lernziele beschreiben nach Themen sortiert Kenntnisse und Fertigkeiten, die von den Teilnehmenden in Modul I in der jeweils empfohlenen Lerntiefe erlangt werden sollen.

Theoretische Lernziele, die primär über das E-Learning-Angebot (Spaltenbeschriftung EL) selbständig von den Teilnehmenden erarbeitet werden sollen, sind entsprechend markiert (Zeilen hellgrau unterlegt):

Tab. 2 Lernziele Modul I – Medizinische Grundlagen

MODUL-LZ-NR.	EL	INHALT
Modul I.0	EL	Medizinischen Grundlagen
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
1. LZ-M-I-0-1	X	... die wichtigsten Organisationsebenen des Körpers benennen.
2. LZ-M-I-0-2	X	... den typischen Aufbau der körpereigenen Zellen in ihren Grundzügen exemplarisch beschreiben.
3. LZ-M-I-0-3	X	... den Aufbau der wesentlichen körpereigenen Gewebe in ihren Grundzügen beschreiben.
Modul I.1	EL	Herz-Kreislauf: Anatomie, Physiologie, Pathophysiologie, besondere Erkrankungen/Verletzungen
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
4. LZ-M-I-1-1	X	... die wesentlichen anatomischen Strukturen und physiologischen Funktionen des Herzens benennen.
5. LZ-M-I-1-2	X	... die wesentlichen anatomischen Strukturen und physiologischen Funktionen der Blutgefäße benennen.
6. LZ-M-I-1-3	X	... die wesentlichen anatomischen Strukturen und physiologischen Funktionen des Körper- und Lungenkreislaufs benennen.
7. LZ-M-I-1-4	X	... die wesentlichen Aufgaben, Bestandteile und Funktionen des Blutes benennen.
8. LZ-M-I-1-5	X	... die wesentlichen Aufgaben, Bestandteile und Funktionen des Immunsystems benennen.
9. LZ-M-I-1-6	X	... die häufigsten Krankheitsbilder aus dem Bereich der Herz-Kreislaferkrankungen beschreiben.

MODUL-LZ-NR.	EL	INHALT
10. LZ-M-I-1-7		... die wichtigsten Erstversorgungsmaßnahmen der häufigsten Herz-Kreislaufkrankungen am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
11. LZ-M-I-1-8		... die geeigneten Erstversorgungsmaßnahmen zur Schockvorbeugung am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
12. LZ-M-I-1-9		... die geeigneten Erstversorgungsmaßnahmen zur Kontrolle lebensbedrohlicher Blutungen am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
13. LZ-M-I-1-10		... die relevanten Lagerungsarten am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
14. LZ-M-I-1-11		... die häufigsten, für den Ärztlichen Bereitschaftsdienst relevanten, Erkrankungen zum Modul benennen.
Modul I.2.	EL	Atmung: Anatomie, Physiologie, Pathophysiologie, besondere Erkrankungen/Verletzungen
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
15. LZ-M-I-2-1	X	... die wesentlichen anatomischen Strukturen der Atemwege und Lunge benennen.
16. LZ-M-I-2-2	X	... die wesentlichen physiologischen Funktionen der Atemwege und Lunge benennen.
17. LZ-M-I-2-3	X	... die wesentlichen Prinzipien der Atmungsregulation benennen.
18. LZ-M-I-2-4	X	... die wichtigsten Atemstörungen und Atemwegsverlegungen beschreiben.
19. LZ-M-I-2-5		... die geeigneten Erstversorgungsmaßnahmen der wichtigsten Atemstörungen und Atemwegsverlegungen am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
20. LZ-M-I-2-6		... relevante Lagerungsarten am Modell/in der Simulation beschreiben.
21. LZ-M-I-2-7		... die häufigsten, für den Ärztlichen Bereitschaftsdienst relevanten, Erkrankungen zum Modul benennen.
Modul I.3	EL	Nervensystem, Bewusstsein u. Psyche; Anatomie, Physiologie, Pathophysiologie, besondere Erkrankungen/Verletzungen
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
22. LZ-M-I-3-1	X	... die wesentlichen anatomischen Strukturen des zentralen und peripheren Nervensystems benennen.
23. LZ-M-I-3-2	X	... die wesentlichen physiologischen Funktionen der Reizleitung benennen.
24. LZ-M-I-3-3	X	... die häufigsten neurologischen Erkrankungen benennen.
25. LZ-M-I-3-4	X	... die wichtigsten neurologischen Notfallbilder und ihre wesentlichen Symptome beschreiben.
26. LZ-M-I-3-5	X	... die häufigsten psychiatrischen Erkrankungen benennen.
27. LZ-M-I-3-6	X	... die wichtigsten psychiatrischen Notfallbilder und ihre wesentlichen Symptome beschreiben.
28. LZ-M-I-3-7	X	... die relevanten Rechtsgrundlagen im Rahmen psychiatrischer Notfallbilder benennen.
29. LZ-M-I-3-8		... geeignete Erstversorgungsmaßnahmen bei neurologischen Störungen am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
30. LZ-M-I-3-9		... geeignete allgemeine und Selbstschutzmaßnahmen bei psychiatrischen Notfallbildern am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
31. LZ-M-I-3-10		... relevante Lagerungsarten am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
32. LZ-M-I-3-11		... die häufigsten, für den Ärztlichen Bereitschaftsdienst relevanten, Erkrankungen zum Modul benennen.
Modul I.4	EL	Bauchorgane u. Stoffwechsel: Anatomie, Physiologie, Pathophysiologie, besondere Erkrankungen/Verletzungen
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
33. LZ-M-I-4-1	X	... die wesentlichen anatomischen Strukturen der Bauchorgane benennen.

MODUL-LZ-NR.	EL	INHALT
34. LZ-M-I-4-2	X	... die wesentlichen physiologischen Funktionen der Bauchorgane beschreiben.
35. LZ-M-I-4-3	X	... die wichtigsten Stoffwechsel- und Regulierungsvorgänge beschreiben.
36. LZ-M-I-4-4	X	... die häufigsten Verletzungen der Bauchorgane beschreiben.
37. LZ-M-I-4-5	X	... die häufigsten Krankheitsbilder aus dem Bereich der Bauchorgane und des Stoffwechsels benennen.
38. LZ-M-I-4-6		... die wesentlichen Maßnahmen bei abdominellen Notfällen am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
39. LZ-M-I-4-7		... die wesentlichen Maßnahmen bei stoffwechselbedingten Notfällen am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
40. LZ-M-I-4-8		... die häufigsten, für den Ärztlichen Bereitschaftsdienst relevanten, Erkrankungen zum Modul benennen.
Modul I.5	EL	Urogenitaltrakt und Gynäkologie: Anatomie, Physiologie, Pathophysiologie, besondere Erkrankungen/Verletzungen
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
41. LZ-M-I-5-1	X	... die wesentlichen anatomischen Strukturen und physiologischen Funktionen der Nieren und ableitenden Harnwege benennen.
42. LZ-M-I-5-2	X	... die wesentlichen anatomischen Strukturen und physiologischen Funktionen der weiblichen und männlichen Geschlechtsorgane benennen.
43. LZ-M-I-5-3	X	... den vaginalen Geburtsvorgang in seinen unterschiedlichen Phasen beschreiben.
44. LZ-M-I-5-4	X	... die häufigsten Krankheitsbilder aus den Bereichen der Urologie, Gynäkologie und Geburtshilfe beschreiben.
45. LZ-M-I-5-5		... allgemeine Notfallmaßnahmen in der Gynäkologie und Urologie am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
46. LZ-M-I-5-6		... allgemeine Notfallmaßnahmen in der Geburtshilfe am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
47. LZ-M-I-5-7		... geeignete Erstversorgungsmaßnahmen zur Schockvorbeugung am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
48. LZ-M-I-5-8		... die relevanten Lagerungsarten am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
49. LZ-M-I-5-9		... die häufigsten, für den Ärztlichen Bereitschaftsdienst relevanten, Erkrankungen zum Modul benennen.
Modul I.6	EL	Bewegungssystem: Anatomie, Physiologie, Pathophysiologie, besondere Erkrankungen/Verletzungen
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
50. LZ-M-I-6-1	X	... die wesentlichen anatomischen Strukturen des Stütz- und Bewegungssystems benennen.
51. LZ-M-I-6-2	X	... die wesentlichen physiologischen Funktionen des Stütz- und Bewegungssystems benennen.
52. LZ-M-I-6-3	X	... die häufigsten Krankheitsbilder und Verletzungsmuster aus dem Bereich des Stütz- und Bewegungssystems beschreiben
53. LZ-M-I-6-4		... die wichtigsten allgemeinen und speziellen Versorgungsmaßnahmen von Verletzten am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
54. LZ-M-I-6-5		... geeignete lebensrettende Maßnahmen bei typischen lebensbedrohlichen Situationen am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
55. LZ-M-I-6-6		... die relevanten Lagerungsarten am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
56. LZ-M-I-6-7		... geeignete Maßnahmen des Eigenschutzes und des Schutzes Dritter am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen/einen Dritten anleiten.

MODUL-LZ-NR.	EL	INHALT
57. LZ-M-I-6-8		... die häufigsten, für den Ärztlichen Bereitschaftsdienst relevanten, Erkrankungen zum Modul benennen.
Modul I.7	EL	HNO und Sinnesorgane: Anatomie, Physiologie, Pathophysiologie, besondere Erkrankungen/Verletzungen
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
58. LZ-M-I-7-1	X	... die wesentlichen anatomischen Strukturen und physiologischen Funktionen aus dem Bereich der Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde (HNO) benennen.
59. LZ-M-I-7-2	X	... die wesentlichen anatomischen Strukturen und physiologischen Funktionen auf dem Bereich der Haut und Anhangsorgane benennen.
60. LZ-M-I-7-3	X	... die wesentlichen anatomischen Strukturen und physiologischen Funktionen aus dem Bereich der Augenheilkunde benennen.
61. LZ-M-I-7-4	X	... die häufigsten Krankheitsbilder aus dem Bereich der Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde (HNO) benennen.
62. LZ-M-I-7-5	X	... die häufigsten Krankheitsbilder aus dem Bereich der Augenheilkunde benennen.
63. LZ-M-I-7-6		... die wichtigsten Verletzungen und Erkrankungen aus dem Bereich der Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde (HNO) am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
64. LZ-M-I-7-7		... die wichtigsten Verletzungen und Erkrankungen aus dem Bereich der Haut und Anhangsorgane am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
65. LZ-M-I-7-8		... die wichtigsten Verletzungen und Erkrankungen aus dem Bereich der Augenheilkunde am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
66. LZ-M-I-7-9		... relevante Lagerungsarten am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
67. LZ-M-I-7-10		... die häufigsten, für den Ärztlichen Bereitschaftsdienst relevanten, Erkrankungen zum Modul benennen.
Modul I.8	EL	Besondere Patientengruppen: Pädiatrie und Geriatrie
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
68. LZ-M-I-8-1	X	... die wesentlichen Besonderheiten der anatomischen Strukturen und physiologischen Funktionen des Säuglings-, Kindes-, und Jugendalters benennen.
69. LZ-M-I-8-2	X	... die wesentlichen Besonderheiten der anatomischen Strukturen und physiologischen Funktionen des alten Menschen benennen.
70. LZ-M-I-8-3	X	... die wichtigsten Erkrankungen des Säuglings-, Kindes-, und Jugendalters benennen.
71. LZ-M-I-8-4	X	... die wichtigsten Erkrankungen des alten Menschen benennen.
72. LZ-M-I-8-5	X	... die wichtigsten Notfallbilder des Säuglings-, Kindes-, und Jugendalters beschreiben.
73. LZ-M-I-8-6	X	... die wichtigsten Notfallbilder des alten Menschen beschreiben.
74. LZ-M-I-8-7	X	... die psychosozialen Besonderheiten und Bedürfnisse des alten Menschen in Bezug auf Notfallsituationen beschreiben
75. LZ-M-I-8-8		... die geeigneten allgemeinen und speziellen Notfallmaßnahmen im Säuglings-, Kindes-, und Jugendalter am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
76. LZ-M-I-8-9		... die geeigneten allgemeinen und speziellen Notfallmaßnahmen beim alten Menschen am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
77. LZ-M-I-8-10		... die häufigsten, für den Ärztlichen Bereitschaftsdienst relevanten, Erkrankungen zum Modul benennen.
Modul I.9.	EL	Hygiene, Katheter, Sonden und Ableitungen, Pharmakologie
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
78. LZ-M-I-9-1	X	... den wesentlichen Aufbau und die wichtigsten Funktionen des Immunsystems benennen.

MODUL-LZ-NR.	EL	INHALT
79. LZ-M-I-9-2	X	... die wesentlichen Risiken der häufigsten Infektionskrankheiten und nosokomialen Infektionen benennen.
80. LZ-M-I-9-3	X	... die wesentlichen Prinzipien der Hygiene und des Infektionsschutzes benennen.
81. LZ-M-I-9-4	X	... die Besonderheiten von Hygiene und Infektionsschutz bei speziellen Patientengruppen benennen.
82. LZ-M-I-9-5	X	... die speziellen Eigen- und Patientenschutzmaßnahmen sowie Hygiene- und Desinfektionsmaßnahmen am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
83. LZ-M-I-9-6	X	... die gängigen Katheter, Sonden und Ableitungen im Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
84. LZ-M-I-9-7	X	... die häufigsten Komplikationen bei Kathetern, Sonden und Ableitungen im Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
85. LZ-M-I-9-8	X	... die wesentlichen Inhalte des Arzneimittelgesetzes benennen.
86. LZ-M-I-9-9	X	... die wesentlichen Inhalte des Betäubungsmittelgesetzes und die im ÄBD nicht verschreibungsfähigen Medikamente benennen (nur auf Kenntnisebene, nicht für die Beratung).
87. LZ-M-I-9-10	X	... die wichtigsten pharmakologischen Prinzipien und Wirkstoffe benennen.
88. LZ-M-I-9-11	X	... die wichtigsten pharmakologischen Applikationsarten und Darreichungsformen benennen.
89. LZ-M-I-9-12	X	... die wichtigsten für den ärztlichen Notdienst relevanten Medikamente benennen.
90. LZ-M-I-9-13		... die häufigsten für den Ärztlichen Bereitschaftsdienst relevanten Erkrankungen zum Modul benennen.
Modul I.10	EL	Notfälle und Anamnese am Telefon
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
91. LZ-M-I-10-1	X	... die wesentlichen Grundlagen der Gesprächsführung am Telefon strukturiert beschreiben.
92. LZ-M-I-10-2	X	... die wesentlichen Kommunikationsmodelle beschreiben und mit ihren Vor- und Nachteilen in Bezug auf telefonische Kommunikation einordnen (aus Modul II: Basic-Telefonie (Kommunikationsmodelle)).
93. LZ-M-I-10-3	X	... den Aufbau, die Hintergründe und die beteiligten Einrichtungen der 116117 beschreiben (aus Modul IV: IT/Kommunikation 116117 Struktur und Hintergründe).
94. LZ-M-I-10-4		... eine strukturierte Telefonanamnese vollständig am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
95. LZ-M-I-10-5		... eine strukturierte Fremdanamnese vollständig am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
96. LZ-M-I-10-6		... die wichtigsten Maßnahmen bei Tauch- und Erstickungsunfällen am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
97. LZ-M-I-10-7		... bei lebensbedrohlichen Elektrounfällen die wichtigsten lebensrettenden Situationen und Maßnahmen am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
98. LZ-M-I-10-8		... bei lebensbedrohlichen allergischen Notfällen die wichtigsten lebensrettenden Situationen und Maßnahmen am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen.
99. LZ-M-I-10-9		... die wichtigsten Maßnahmen des Eigenschutzes und des Schutzes Dritter im Zusammenhang mit Strom-, Tauch- und Ertrinkungsunfällen sowie Tierbissen am Modell/in der Simulation beschreiben/zeigen/einen Dritten anleiten .

2.6 LERNSTANDSKONTROLLE

Mit einem schriftlichen Eingangsquiz erfolgt zu Beginn der Qualifizierung eine Abfrage des Kenntnisstands aller Teilnehmenden. Das Eingangsquiz besteht zum überwiegenden Teil aus Mehrfachauswahlfragen, bei denen jeweils die richtige Antwort aus einer Auswahl von fünf Antwortmöglichkeiten ausgewählt und angekreuzt werden soll. In der ersten Umsetzungsstufe erfolgt die Kenntnisstandabfrage in Papierform, eine digitale Umsetzung soll mittelfristig erfolgen.

Auf eine Abschlussprüfung für dieses Modul soll verzichtet werden, um die Hürden niedrig zu halten. Stattdessen erhalten die Teilnehmenden in einem Abschlussgespräch von den Dozierenden eine Rückmeldung über ihren jeweiligen Lernstand. Die Ausstellung einer Teilnahmebescheinigung nach Abschluss des Moduls I wird empfohlen.

3 MODUL II – KOMMUNIKATION AM TELEFON

3.1 KURZÜBERSICHT

MODUL II – KOMMUNIKATION AM TELEFON	
Format	Präsenzveranstaltungen in Kleingruppen, praktische Übungen am Arbeitsplatz und begleitendes Coaching; ggf. Theorievermittlung auch durch E-Learning
Umfang	Etwa 52 Zeitstunden (etwa 70 Unterrichtseinheiten) entsprechend etwa 7 Tage
Lernstandskontrolle	Feedback-Gespräch am Modulende
Ort	KVen, ggfs. begleitendes bundesweites E-Learning

3.2 KURZBESCHREIBUNG

Zweck dieses Moduls ist die Vermittlung strukturierter und standardisierter Kommunikationstechniken am Telefon für den Einsatz in den 116117-Servicecentern.

Das Modul II versteht sich als Rahmenwerk mit Empfehlungen und Beispielen für die Umsetzung von Telefonkommunikationsschulungen, von denen, je nach regionalen Bedürfnissen, abgewichen werden kann. Die ausgewählten Inhalte und vorgeschlagenen didaktischen Methoden orientieren sich an den bislang durchgeführten oder vergleichbaren Kommunikationsschulungen und wurden in vier Bereiche gegliedert.

Für die vollständige Durchführung von Modul II wird von einem erforderlichen Zeitraum von etwa sieben Tagen ausgegangen.

3.3 FORMAT UND ZEITUMFANG

Die Kommunikationsschulung soll als Präsenzveranstaltung in den KVen stattfinden, wobei ein Großteil der Schulung auf Hospitationen und praktische Übungen am Telefon entfällt. Ein kleinerer Anteil der Präsenzveranstaltungen soll für die Vermittlung von Kommunikationsgrundlagen genutzt werden.

Die Theorievermittlung könnte bei Bedarf auch durch den Einsatz von E-Learning, wie in Modul I beschrieben, unterstützt werden.

Es wird als sinnvoll erachtet, für die Teilnehmenden ein begleitendes oder auch nachgelagertes Coaching für psychisch belastende Gesprächssituationen anzubieten.

Die Gesamtmoduldauer beträgt etwa 52 Zeitstunden (etwa 70 UE) bzw. etwa sieben Tage.

3.4 INHALTE

Für die Vermittlung von Kommunikationsfertigkeiten am Telefon wurden vier Themenbereiche identifiziert, dazu passende Inhalte ausgewählt und strukturiert. Für die Umsetzung wird ein mehrstufiges Vorgehen in mehreren Abschnitten empfohlen. Zu Beginn erfolgt die Vermittlung von theoretischen und praktischen Grundlagen der Kommunikation, dann praktische Tätigkeit am Telefon und Arbeitsplatz, wo das neu Erlernte eingeübt, gefestigt und durch eigene Erfahrungen der Teilnehmenden ergänzt werden kann:

3.4.1 Themenbereich Grundlagen der Kommunikation

Die Vermittlung der wichtigsten Grundlagen und Regeln einer bedarfsgerechten und kundenorientierten Telefonkommunikation ist Gegenstand dieses Themenbereichs.

Hierzu sollen allgemeine Kenntnisse über die wichtigsten psychologischen Kommunikationsmodelle, den Aufbau von Telefongesprächen, geeignete Gesprächsführungstechniken, die häufigsten Ursachen von Kommunikationsstörungen am Telefon und deren Erkennung, sowie die Besonderheiten der Kommunikation im medizinischen Kontext vermittelt werden.

Zur Umsetzung dieses Themenbereichs wird eine eintägige Präsenzveranstaltung mit Input-Vorträgen und Übungen in Kleingruppen empfohlen.

Wenn gewünscht, könnte für die Vermittlung der theoretischen Grundlagen – wie in Modul I auch – ein passendes E-Learning-Modul entwickelt und über das KBV-Fortbildungsportal allen KVen zur Verfügung gestellt werden.

Eckpunkte Grundlagen der Kommunikation:

- › Eintägige Präsenzveranstaltung mit Input-Vorträgen und Übungen in Kleingruppen
- › Vermittlung theoretischer und praktischer Grundlagen der Telefonkommunikation
- › Vorbereitung der praktischen Phase

3.4.2 Themenbereich telefonische Kommunikation

Die Vermittlung und das Training praktischer Fertigkeiten für eine strukturierte und standardisierte Telefonkommunikation ist Gegenstand dieses Themenbereichs.

Zur Umsetzung dieses Themenbereichs wird eine fünftägige, zusammenhängende Präsenzveranstaltung im Wechsel zwischen Hospitationen in den Anrufzentralen, praktischen Übungen in Gruppenarbeit und am Telefonarbeitsplatz und Coaching sowie einem Follow-Up im zeitlichen Abstand von 2-4 Wochen empfohlen:

1. Tag – Hospitation in der Telefonie (im Wechsel):

- › Zuhören bei Gesprächen erfahrener Mitarbeitende;
- › Abgleich mit Grundlagen aus Themenbereich 3.4.1 zusammen mit Trainerin/Trainer/Selbststudium/E-Learning;
- › wieder Zuhören bei Gesprächen erfahrener Mitarbeitende;
- › wieder Abgleich mit Grundlagen aus Themenbereich 3.4.1 zusammen mit Trainerin/Trainer/Selbststudium/E-Learning;
- › abschließende Feedbackgespräche in der Gruppe mit Trainerin/Trainer.
Dauer: 1 Tag; Ort: Telefonarbeitsplätze und Übungsräume

2. Tag – Praktische Übungen:

- › Kurzer Rückblick/Zusammenfassung des Vortags;
- › Übungen mit Fallbeispielen/in Rollenspielen/mit Sprachfiles, welche aufgenommene/nachgestellte Gespräche/Beschwerden abbilden, gemeinsames Bewerten/Analysieren;
- › Veranschaulichung einer richtigen Gesprächsführung durch die Trainerin/den Trainer, danach Rollenspiele mit Freiwilligen, die die Gespräche führen;
- › Abschließende Feedbackrunde in der Gruppe mit Trainerin/Trainer.
Dauer: 1 Tag; Ort: Übungsräume und Telefonarbeitsplätze

3. Tag – Hospitation in der Telefonie (im Wechsel):

- › Kurzer Rückblick/Zusammenfassung des Vortags;
- › Zuhören bei Gesprächen erfahrener Mitarbeitende;
- › Abgleich mit Grundlagen aus Themenbereich 3.4.1 zusammen mit Trainerin/Trainer/Selbststudium/E-Learning;
- › wieder Zuhören bei Gesprächen erfahrener Mitarbeitende;
- › wieder Abgleich mit Grundlagen aus Themenbereich 3.4.1 zusammen mit Trainerin/Trainer/Selbststudium/E-Learning;
- › abschließende Feedbackgespräche in der Gruppe mit Trainerin/Trainer.

Dauer: 1 Tag; Ort: Telefonarbeitsplätze

4. Tag – Praktische Übungen:

- › Kurzer Rückblick/Zusammenfassung des Vortags;
- › Übungen mit Fallbeispielen/in Rollenspielen/ mit Sprachfiles, welche aufgenommene/nachgestellte Gespräche/Beschwerden abbilden, gemeinsames Bewerten/Analysieren;
- › Veranschaulichung einer richtigen Gesprächsführung durch die Trainerin/den Trainer, danach Rollenspiele mit Freiwilligen, die die Gespräche führen;
- › Abschließende Feedbackrunde in der Gruppe mit Trainerin/Trainer.

Dauer: 1 Tag; Ort: Übungsräume und Telefonarbeitsplätze

5. Tag – Coaching:

- › Kurzer Rückblick/Zusammenfassung der Vortage;
- › Konstruktives Feedback an Teilnehmende durch Trainerin/Trainer
- › Coaching-Inhalte/-Themen: medizinische Inhalte/Themen, Prozess, Software, Kommunikation, Kommunikationsstörungen, schwierige Gesprächssituationen;
- › weiteres Coaching zu einem späteren Zeitpunkt/nach praktischer Tätigkeit möglich.

Dauer: 0,5 Tage; Ort: Übungsräume und Telefonarbeitsplätze

6. Tag – Follow-Up (etwa 2-4 Wochen nach 1.-5. Tag):

- › Rückblick/Zusammenfassung der bisherigen Schulungstage;
- › Austausch über erste Erfahrungen/Schwierigkeiten/weiteren Schulungsbedarf;
- › bedarfsgerechte Wiederholung der wichtigsten Schulungs- und Kommunikationsthemen;
- › ggf. Erweiterung um zusätzliche Kommunikationstheorien und Themen, z. B. Umgang mit schwierigen Patienten.

Dauer: 0,5 Tag; Ort: Übungsräume

Eckpunkte telefonische Kommunikation:

- › Fünftägige Präsenzveranstaltung in Übungsräumen und am Arbeitsplatz
- › Mischung aus Hospitationen, praktischen Übungen und Coaching
- › Vermittlung und Training praktischer Fertigkeiten in der Telefonkommunikation

3.4.3 Themenbereich telefonische Kommunikation mit SmED

In diesem Themenbereich sollen Kenntnisse vertieft werden, die über die in Modul III vermittelten SmED-Themen hinausgehen und für die Einbindung von SmED in die telefonische Kommunikation erforderlich sind.

Es wird daher empfohlen, dass die Teilnehmenden das SmED-Modul bereits absolviert haben, wenn dieser Themenbereich behandelt wird.

Eckpunkte telefonische Kommunikation mit SmED:

- › Halbtägige Präsenzveranstaltung in Übungsräumen mit Computerarbeitsplätzen
- › Baut auf-Modul II – SmED auf, Teilnahme sollte bereits erfolgt sein
- › Vertiefung der SmED-unterstützten Telefonkommunikation

3.4.4 Themenbereich telefonische Kommunikation ohne SmED

Die Vermittlung einer strukturierten und standardisierten Telefonkommunikationstechnik in definierten Ausnahmefällen ohne oder mit nur einer zeitweisen Nutzung von SmED ist Gegenstand dieses Themenbereichs.

Anhand der sechs Phasen eines typischen Beratungsgesprächs am Telefon soll hier der Umgang mit möglichen Abweichungen von der Regelbefragung mit Aus- und Einstieg in SmED zu verschiedenen Zeitpunkten der Patientenbefragung thematisiert werden.

Zur Umsetzung wird eine halbtägige, auf die vorhergehenden Themenbereiche aufbauende Präsenzveranstaltung mit Trainerin/Trainer und Gruppenarbeit empfohlen:

1. Open Mind Phase – Auftaktphase

Aufgabe: Kernbotschaften der Anruferin/des Anrufers wahrnehmen und identifizieren, sowie weitere Vorgehensweise ableiten; SmED-Anwendbarkeit an dieser Stelle prüfen.

Umsetzung: Vermittlung, welche Informationen wichtig sind und wie sie erkannt werden können.

2. Brückenfrage – Brückenphase

Aufgabe: Vereinbarungssituation mit der Anruferin/dem Anrufer erzielen und darüber informieren, welche Informationen eingeholt oder abgefragt werden; SmED-Anwendbarkeit an dieser Stelle prüfen.

Umsetzung: Vermittlung von Überleitungstechniken anhand passender Beispiele.

3. Strukturiertes Erfassen der Kontaktdaten

Aufgabe: Alle relevanten Anruferdaten zügig und vollständig erfassen und anschließend auf das in Phase 1 identifizierte Anliegen oder Beschwerdebild überleiten; SmED-Anwendbarkeit an dieser Stelle prüfen.

Umsetzung: Vermittlung von Überleitungstechniken anhand passender Beispiele.

4. Medizinische Befragungsphase – Befragung zum Beschwerdebild

Aufgabe: Passend zum identifizierten Hauptbeschwerdebild alle relevanten Bestandteile, mögliche Begleitbeschwerden und Vorerkrankungen/bestehende Medikation abfragen; SmED-Anwendbarkeit an dieser Stelle prüfen.

Umsetzung: Vermittlung von Kommunikations- und Fragetechniken sowie Thematisierung von Alternativen der Erkenntnisgewinnung.

5. Fokussierungsphase/Paraphrasieren/Korrekturphase/Zielvereinbarung

Aufgaben: Strukturierte Zusammenfassung der in der Befragung gewonnenen Informationen und Abgleich mit der Anruferin/dem Anrufer durch Paraphrasieren durch die Mitarbeiterin/den Mitarbeiter; Besprechen der Zielvereinbarung bezüglich der anstehenden, möglichen Maßnahme/n.

Umsetzung: Vermittlung von Techniken und Strategien für den Umgang bei Korrekturbedarf oder eventuell noch nicht erfassten Beschwerden.

6. Netz der Absicherung

Aufgabe: Aufbau eines Netzes der Absicherung mit der Anruferin/dem Anrufer bzw. Patientin/Patienten nach Vermittlung der möglichen bzw. notwendigen Maßnahmen/Hilfsangebote.

Umsetzung: Vermittlung von Kommunikationstechniken anhand von Beispielen.

Eckpunkte telefonische Kommunikation ohne SmED:

- › Halbtägige Präsenzveranstaltung in Übungsräumen
- › Vermittlung und Training spezieller Telefonkommunikationstechniken

3.4.5 Themenbereich telefonische Kommunikation in schwierigen Gesprächssituationen

Die Vermittlung von Techniken und Strategien im Umgang mit psychisch belastenden Situationen während und nach einem Telefongespräch ist Gegenstand dieses Themenbereichs.

Zur Umsetzung wird eine halbtägige Präsenzveranstaltung mit Gruppenarbeit und Übungen empfohlen, die von geeigneten Trainerinnen/Trainern durchgeführt wird. Für die Vermittlung von Konfliktbewältigungstechniken sollten anerkannte Schulungskonzepte genutzt werden, die einerseits exemplarisch typische Konfliktsituationen aus der Routine aufgreifen, andererseits Raum für die Thematisierung persönlicher Konflikterfahrungen in der Telefonie lassen.

Eine ergänzende Supervision im 1:1-Verhältnis wird über diesen Themenbereich hinaus empfohlen, insbesondere für neue Mitarbeitende.

Eckpunkte telefonische Kommunikation in schwierigen Gesprächssituationen:

- › Halbtägige Präsenzveranstaltung in Übungsräumen
- › Vermittlung von Techniken und Strategien im Umgang mit psychisch belastenden Telefonaten
- › Ggf. auch als begleitende oder ergänzende Supervision

3.5 LERNZIELE

Die folgenden neun Lernziele beschreiben Kenntnisse und Fertigkeiten, die von den Teilnehmenden in Modul II in der jeweils empfohlenen Lerntiefe erlangt werden sollen:

Tab. 3 Lernziele Modul II – Kommunikation am Telefon

MODUL-LZ-NR.	EL	INHALT
Modul II.0	EL	Kommunikation am Telefon
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
1. LZ-M-II-0-1		... die wichtigsten Kommunikationsmodelle in ihren wesentlichen Grundzügen und ihre Bedeutung für die Telefonie beschreiben.
2. LZ-M-II-0-2		... die wichtigsten Merkmale einer serviceorientierten und kundenfreundlichen Telefonie beschreiben.
3. LZ-M-II-0-3		... eine bedarfsgerechte, strukturierte Gesprächsführung durchführen.
4. LZ-M-II-0-4		... eine Gesprächsanalyse in ihren Grundzügen durchführen.
5. LZ-M-II-0-5		... mit Sprachbarrieren umgehen und Lösungen entwickeln.
6. LZ-M-II-0-6		... bei Anrufen durch Dritte spezifische Kommunikationsformen anwenden.
7. LZ-M-II-0-7		... Methoden und Strategien zur Stress- und Konfliktbewältigung im Umgang mit schwierigen Anrufenden anwenden.
8. LZ-M-II-0-8		... den Umgang mit besonderen Herausforderungen (z. B. Suizidandrohung) reflektieren.
9. LZ-M-II-0-9		... die eigene Gesprächsführung reflektieren, verbessern und weiterentwickeln.

3.6 LERNSTANDSKONTROLLE

Eine Lernstandskontrolle soll zunächst in Form strukturierter Feedback-Gespräche erfolgen, die von den Trainerinnen/Trainern mit den Teilnehmenden durchgeführt werden. Zu einem späteren Zeitpunkt könnten formale Prüfungen eingeführt werden.

4 MODUL III – SMED

4.1 KURZÜBERSICHT

MODUL III – SMED	
Format	Präsenzveranstaltung mit praktischen Übungen
Umfang	Mindestens 8 Zeitstunden (etwa 10 Unterrichtseinheiten) entsprechend etwa 1 Tag (gemäß Anbietervorgaben)
Lernstandskontrolle	Gemäß Anbietervorgaben
Ort	KVen; auch KV-übergreifend an einem KV-Standort möglich

4.2 KURZBESCHREIBUNG

Zweck dieses Moduls ist die Schulung neuer Mitarbeitende im Umgang und in der Bedienung der Software SmED für die strukturierte Ersteinschätzung am Telefon.

Die Umsetzung der Schulung richtet sich nach den Anbietervorgaben und findet als Präsenzveranstaltung mit zertifizierten SmED-Schulungsleitern statt. Die Inhalte richten sich nach der jeweils geltenden Richtlinie Ersteinschätzung.

Zeitlich sollte das Modul III so terminiert werden, dass es vor dem Modul II-Themenbereich „3.4.3 Telefonische Kommunikation mit SmED“ absolviert werden kann, um alle Teilnehmende für die folgenden Module und Themenbereiche entsprechend zu qualifizieren.

4.3 FORMAT UND ZEITUMFANG

Das Format und der zeitliche Umfang richten sich nach den aktuellen Vorgaben des Anbieters und könnten ggf. um Folgendes ergänzt werden:

- › Fallbeispiele: Analyse von Tonbeispielen, Rollenspiele
- › Arbeitsplätze mit SmED-Testinstallation je Teilnehmerin/Teilnehmer(-kleingruppe)

4.4 INHALTE

Die Inhalte richten sich nach der jeweils geltenden Richtlinie Ersteinschätzung.

Eckpunkte Grundlagen der Kommunikation:

- › Eintägige Präsenzveranstaltung nach Anbietervorgaben
- › Vermittlung und Einübung der Benutzung
- › Vorbereitung der praktischen Phase

4.5 LERNZIELE

Die folgenden elf Lernziele beschreiben Kenntnisse und Fertigkeiten, die von den Teilnehmenden in Modul III in der jeweils empfohlenen Lerntiefe erlangt werden sollen:

Tab. 4 Lernziele Modul III – SmED

MODUL-LZ-NR.	EL	INHALT
Modul III.0	EL	SmED (gemäß Richtlinie)
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
1. LZ-M-III-0-1		... die Funktionsweise und Bedienoberfläche der Software SmED am Beispiel erläutern.
2. LZ-M-III-0-2		... die Bedeutung der vorgegebenen Strukturierung von SmED für die eigene Arbeit erläutern.
3. LZ-M-III-0-3		... die Anwendung von SmED im eigenen Arbeitsalltag beschreiben.
4. LZ-M-III-0-4		... einen abwendbar gefährlichen Verlauf von einem Notfall unterscheiden.
5. LZ-M-III-0-5		... die Gründe für eine Differenzierung zwischen Notfall und abwendbar gefährlichen Verlauf benennen.
6. LZ-M-III-0-6		... die Bedeutung von Warnzeichen für abwendbar gefährliche Verläufe erläutern.
7. LZ-M-III-0-7		... die Notwendigkeit der Einschätzung des richtigen Zeitpunkts und richtigen Ortes der Versorgung zu erläutern.
8. LZ-M-III-0-8		... eine Ersteinschätzung mit SmED vornehmen.
9. LZ-M-III-0-9		... ein strukturiertes Gespräch mit SmED-Unterstützung durchführen.
10. LZ-M-III-0-10		... die Bedeutung einer guten Kommunikationsstruktur reflektieren.
11. LZ-M-III-0-11		... die eigene medizinische Kompetenz in Bezug auf die Anwendung von SmED reflektieren und beim Herauf- oder Herabstufen des Versorgungszeitpunkts und –ortes angemessen anwenden.

4.6 LERNSTANDSKONTROLLE

Die Lernstandskontrolle erfolgt nach Anbietervorgaben und wird ggf. durch ein Feedback-Gespräch am Modulende ergänzt.

Gesetzliche Vorgaben sind zu beachten, insbesondere in Bezug auf Umfang und Häufigkeit einer eventuellen Nachschulung bzw. Neuschulung.

5 MODUL IV – PRAXIS

5.1 KURZÜBERSICHT

MODUL IV – PRAXIS	
Format	Präsenzveranstaltung in den jeweiligen Einrichtungen, nach Modul I und parallel zu Modul II und Modul III
Umfang	Bis zu etwa 160 Zeitstunden (etwa 213 Unterrichtseinheiten) entsprechend etwa 4 Wochen
Lernstandskontrolle	Feedback-Gespräche; ggf. Wissensabfrage über standardisierten Fragebogen
Ort	Präsenzveranstaltungen in KVen und weiteren Einrichtungen des ärztlichen Bereitschafts- und Notdienstes

5.2 KURZBESCHREIBUNG

Zweck dieses Moduls ist die Vermittlung umfassender Einblicke in alle relevanten Bereiche des ärztlichen Bereitschafts- und Notdienstes sowie das Sammeln erster praktischer Erfahrungen.

Das Modul IV besteht aus sieben Praxisbereichen mit jeweils passenden Präsenzveranstaltungen in Form von Praktika und Hospitationen, die parallel zu Modul II und III angeboten werden sollen. Für die Umsetzung aller Einzelveranstaltungen steht ein Gesamtumfang von bis zur vier Wochen zur Verfügung.

Die regionalen Unterschiede sollen bei der Dauer, Menge und Reihenfolge der einzelnen Praxisbereiche pragmatisch berücksichtigt werden und ggf. durch ähnliche Bereiche ergänzt werden.

5.3 FORMAT UND ZEITUMFANG

Das bevorzugte Format für dieses Modul ist das Präsenzpraktikum in den sieben Praxisbereichen, beim Fahrenden Dienst ist es die Mitfahrt beim Arzt oder bei der Ärztin.

Die jeweiligen Praktika und/oder Hospitationen sollen parallel zu Modul II und III stattfinden, wobei sie flexibel über den gesamten Zeitraum verteilt und in kleineren Einheiten angeboten werden können.

Für alle Präsenzveranstaltungen in den unterschiedlichen Einrichtungen stehen insgesamt bis zu 160 Stunden, entsprechend etwa vier Wochen zur Verfügung.

Während der Praxisphase wird empfohlen, den Teilnehmenden für etwaige psychisch belastende Situationen entsprechende Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner und Unterstützung zur Seite zu stellen.

5.4 INHALTE

Die hier zusammengestellten Inhalte wurden in sieben Praxisbereiche gegliedert und stellen Empfehlungen für die örtliche Umsetzung in den KVen dar.

Die Themenbereiche können bezüglich des Umfangs, der Dauer und Reihenfolge nach den jeweiligen regionalen Bedürfnissen flexibel angepasst und ggf. ergänzt werden:

1. Vertragsärztliche Strukturen

- › Aufnahmemanagement (Tresen, Ersteinschätzung und Administration), Insbesondere telefonische Anfragen
- › Arzt-Patientenkontakt
- › Med. Ausstattung und Möglichkeiten der Praxis (auch Grenzen) für die besuchten Fachgruppen
- › Hausärztin/Hausarzt als „Lotse“ (Überweisung, TSS, Zusammenarbeit mit Fachärztinnen/Fachärzten usw.)
- › Hausärztliche Hausbesuche
Ort: hausärztliche Praxis und/oder unfallchirurgische Praxis (Durchgangsarztin/Durchgangsarzt)
Dauer: 3 Tage bzw. Schichten, entsprechend 24 Stunden

2. Allgemeine Bereitschaftsdienstpraxis

- › Aufnahmemanagement (Tresen: Ersteinschätzung, Administration Patientenaufnahme)
- › Ärztin/Arzt-Patientenkontakt (Anamnese, Ärztin/Arzt-Patientengespräch)
- › Med. Ausstattung und Möglichkeiten der Praxis (auch Grenzen)
- › Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus bei Anforderungen von weiteren Leistungen (Labor, Röntgen, Sonografie) oder der „ambulanten Übergabe“
Ort: Allgemeine Bereitschaftsdienstpraxis (Tresen, Arztzimmer)
Dauer: 4 Tage bzw. Schichten, entsprechend 32 Stunden

3. Kinderärztliche Bereitschaftsdienstpraxis

- › Aufnahmemanagement (Tresen: Ersteinschätzung, Administration Patientenaufnahme)
- › Ärztin/Arzt-Patientenkontakt
- › Med. Ausstattung und Möglichkeiten der Praxis (auch Grenzen)
- › Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus bei Anforderungen von weiteren Leistungen (Labor, Röntgen, Sonografie) oder der „ambulanten Übergabe“
Ort: Kinderärztliche Bereitschaftsdienstpraxis (Tresen, Arztzimmer); ggfs. weitere fachärztliche Praxis
Dauer: 2 Tage/Schichten entsprechend 16 Stunden

4. Notfallaufnahme im Krankenhaus

- › Aufnahmemanagement (Tresen (fußläufig und liegend): Ersteinschätzung, Administration Patientenaufnahme)
- › Ärztin/Arzt-Patientenkontakt (fußläufig und liegend)
- › Notfallmanagement
Ort: Notaufnahme im Krankenhaus; mindestens umfassende Notfallversorgung
Dauer: 3 Tage bzw. Schichten, entsprechend 24 Stunden

5. Fahrender Dienst

- › Dienstanmeldung und Einsatzbereitschaft (Meldungsmanagement)
- › Übernahmemanagement Einsätze Leitstelle KV
- › Fall- und Dringlichkeitsbeurteilung auf Basis des Meldebildes
- › Herausforderungen Anfahrt Patientin/Patient

- › Ärztin/Arzt-Patientenkontakt
 - Erweiterte Recherche („Vorabgespräch mit Patientin/Patient“ zur Dringlichkeitsbeurteilung)
 - Telefonische Beratung
 - Ärztliche Versorgung (d. h. Besuch)
 - Ggf. Schnittstelle (Rettungsdienst, Polizei etc.)
 - › Dokumentation/Abrechnung/AU/Rezept, Einweisung/Transportschein
 - › Abschluss mit geeigneter Rückmeldung
- Ort: Hausbesuchsdienst (Mitfahrt bei Ärztin/beim Arzt)
Dauer: 4 Tage bzw. Schichten, entsprechend 32 Stunden

6. Rettungsleitstelle

- › Aufgaben
 - › Notfallabfrage am Telefon; insbesondere auch Anrufe aus Alten- und Pflegeheimen
 - › Ressourcen Rettungsdienst (RTH, NEF, RTW, KTW)
 - › Besondere Lagen (MANV)
 - › Einsatzdisposition (Übermittlung, Rückmeldung, Alarmierungswege)
 - › Herausforderung Zuweisungsstrategien („Abmelden von ZNA“)
 - › Schnittstelle Dispositionszentrale (KV)
 - › Schnittstelle Polizei/Feuerwehr etc.
- Ort: Rettungsleitstelle
Dauer: 2 Tage/Schichten entsprechend 16 Stunden

7. Rettungswache

- › Equipment/Ausstattung der Fahrzeuge
 - › Fachliche Qualifikation und Mindestbesetzung der Rettungsmittel
 - › Übergabemanagement RLST (Alarmierungswege)
 - › Lageeinschätzung vor Ort (Selbstschutz)
 - › Präklinische Notfallversorgung vor Ort inkl. Entscheidung über die weiteren Versorgungswege insbesondere Schnittstelle zur KV
 - › Rettungs- und Transportmanagement
 - › Dokumentationsanforderung z. B. Divi-Protokoll)
 - › Abschluss Rückmeldung/Wiederherstellen der Einsatzbereitschaft
- Ort: Rettungswache mit KTW oder RTW (nach Möglichkeit und abhängig von den lokalen Gegebenheiten)
Dauer: 2 Tage bzw. Schichten, entsprechend 16 Stunden; davon 1 Tag bzw. Schicht im KTW oder RTW, entsprechend 8 Stunden

Eckpunkte Grundlagen der Kommunikation:

- › Praxisphase in sieben Praxisbereichen
- › Durch Praktika und Hospitationen Einblicke in alle relevante Strukturen gewinnen
- › Prägung und Identitätsbildung
- › Parallel zu Modul II und III mit einem Gesamtumfang von bis zu vier Wochen

5.5 LERNZIELE

Die folgenden 48 Lernziele beschreiben nach Themen sortiert Kenntnisse und Fertigkeiten, die von den Teilnehmenden in Modul IV in der jeweils empfohlenen Lerntiefe erlangt werden sollen:

Tab. 5 Lernziele Modul IV – Praxis

MODUL-LZ-NR.	EL	INHALT
Modul IV.1	EL	Vertragsärztliche Strukturen
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
1. LZ-M-IV-1-1		... die wesentlichen Bestandteile des Aufnahmemanagement in einer Vertragsarztpraxis (Vertragsärztliche Strukturen) beschreiben.
2. LZ-M-IV-1-2		... die wichtigsten Phasen eines typischen Ärztin/Arzt-Patientenkontaktes in einer Vertragsarztpraxis (Vertragsärztliche Strukturen) anhand eines Falles beschreiben.
3. LZ-M-IV-1-3		... die medizinische Ausstattung, Möglichkeiten und Grenzen einer typischen Vertragsarztpraxis (Vertragsärztliche Strukturen) in ihren Grundzügen beschreiben.
4. LZ-M-IV-1-4		... die Lotsenfunktion der Hausärztin/des Hausarztes erläutern.
5. LZ-M-IV-1-5		... die typischen Abläufe, Möglichkeiten und zeitlichen Umfänge eines (haus)ärztlichen Hausbesuchs beschreiben.
Modul IV.2		Allgemeine Bereitschaftsdienstpraxis im Krankenhaus
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
6. LZ-M-IV-2-1		... die wesentlichen Bestandteile des Aufnahmemanagements einer Bereitschaftsdienstpraxis im Krankenhaus beschreiben.
7. LZ-M-IV-2-2		... die wichtigsten Phasen eines typischen Ärztin/Arzt-Patientenkontaktes in einer Bereitschaftsdienstpraxis im Krankenhaus anhand eines Falles beschreiben.
8. LZ-M-IV-2-3		... die medizinische Ausstattung, Möglichkeiten und Grenzen einer typischen Bereitschaftsdienstpraxis im Krankenhaus in ihren Grundzügen beschreiben.
9. LZ-M-IV-2-4		... die Anforderung von weiteren Leistungen in Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus an einem Beispiel erläutern.
10. LZ-M-IV-2-5		... die wichtigsten Bestandteile einer ambulanten Übergabe zwischen Bereitschaftsdienstpraxis und Krankenhaus beschreiben.
Modul IV.3		Kinderärztliche Bereitschaftsdienstpraxis im Krankenhaus
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
11. LZ-M-IV-3-1		... die wesentlichen Bestandteile des Aufnahmemanagements einer Kinderärztlichen Bereitschaftsdienstpraxis im Krankenhaus beschreiben.
12. LZ-M-IV-3-2		... die wichtigsten Phasen eines typischen Ärztin/Arzt-Patienten-Elternkontaktes in einer Kinderärztlichen Bereitschaftsdienstpraxis im Krankenhaus anhand eines Falles beschreiben.
13. LZ-M-IV-3-3		... die wichtigsten Unterschiede zwischen Kindern und Erwachsenen bezüglich Anamnese, Kontakt und Behandlung beschreiben.
14. LZ-M-IV-3-4		... die medizinische Ausstattung, Möglichkeiten und Grenzen einer typischen Kinderärztlichen Bereitschaftsdienstpraxis im Krankenhaus in ihren Grundzügen beschreiben.
15. LZ-M-IV-3-5		... die Anforderung von weiteren Leistungen in Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus an einem Beispiel erläutern.
16. LZ-M-IV-3-6		... die wichtigsten Bestandteile einer ambulanten Übergabe zwischen Kinderärztlichen Bereitschaftsdienstpraxis und Krankenhaus beschreiben.

MODUL-LZ-NR.	EL	INHALT
Modul IV.4		Notaufnahme Krankenhaus
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
17. LZ-M-IV-4-1		... die wesentlichen Bestandteile des Aufnahmemanagements einer Notaufnahme im Krankenhaus beschreiben.
18. LZ-M-IV-4-2		... die wichtigsten Phasen eines typischen Ärztin/Arzt-Patientenkontaktes in der Notaufnahme im Krankenhaus anhand eines Falles beschreiben.
19. LZ-M-IV-4-3		... die wichtigsten Unterschiede zwischen Bereitschaftsdienstpraxis und Notaufnahme bezüglich Anamnese, Kontakt und Behandlung bzw. Notfallbehandlung beschreiben.
20. LZ-M-IV-4-4		... die Anforderung von weiteren Leistungen in Zusammenarbeit mit der Bereitschaftsdienstpraxis an einem Beispiel erläutern.
21.		... die wichtigsten Bestandteile einer ambulanten Übergabe aus Sicht des Krankenhauses beschreiben.
Modul IV.5		Fahrender Dienst
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
22. LZ-M-IV-5-1		... eine Dienstanmeldung und Einsatzbereitschaft an einem Beispiel beschreiben.
23. LZ-M-IV-5-2		... die wesentlichen Bestandteile des Übernahmemanagements von Einsätzen zwischen Leitstelle und KV an einem Beispiel beschreiben.
24. LZ-M-IV-5-3		... die medizinische Ausstattung, Möglichkeiten und Grenzen des Fahrenden Dienstes in ihren Grundzügen beschreiben.
25. LZ-M-IV-5-4		... die wichtigsten Unterschiede der ärztlichen Versorgung im Fahrenden Dienst im Vergleich zu einer Vertragsarztpraxis beschreiben.
26. LZ-M-IV-5-5		... eine Fall- und Dringlichkeitsbeurteilung auf Basis des Meldebildes beschreiben.
27. LZ-M-IV-5-6		... die typischen Herausforderungen bei der Anfahrt zur Patientin/zum Patienten beschreiben.
28. LZ-M-IV-5-7		... die Besonderheiten eines Ärztin/Arzt-Patientenkontaktes im Fahrenden Dienst anhand eines Falles beschreiben.
29. LZ-M-IV-5-8		... die Möglichkeiten der telefonischen Beratung unterschiedlicher Anrufergruppen im Fahrenden Dienst beschreiben.
30. LZ-M-IV-5-9		... Ärztin/Arzt-Patientenkontakt: Ärztliche Versorgung (d. h. Besuch) kennen und beschreiben
31. LZ-M-IV-5-10		... die Schnittstellen zwischen Fahrenden Dienst und anderen Diensten und Einrichtungen benennen.
32. LZ-M-IV-5-11		... die relevanten Formulare, administrativen Vorgänge und Dokumentationsaufgaben im Fahrenden Dienst beschreiben.
33. LZ-M-IV-5-12		... den Vorgang und die Bestandteile eines Einsatzabschlusses im Fahrenden Dienst beschreiben.
Modul IV.6		Rettungsleitstelle
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
34. LZ-M-IV-6-1		... eine Notfallabfrage am Telefon beschreiben.
35. LZ-M-IV-6-2		... die Ressourcen des Rettungsdienstes benennen.
36. LZ-M-IV-6-3		... Besondere Lagen (MANV) an einem Beispiel beschreiben.
37. LZ-M-IV-6-4		... die Bestandteile und Abfolge einer Einsatzdisposition benennen.
38. LZ-M-IV-6-5		... die wichtigsten Zuweisungsstrategien und typische Herausforderungen an einem Beispiel beschreiben.
39. LZ-M-IV-6-6		... die Schnittstelle zur Dispositionszentrale (KV) beschreiben.
40. LZ-M-IV-6-7		... die Schnittstellen zur Polizei, Feuerwehr etc. beschreiben.

MODUL-LZ-NR.	EL	INHALT
Modul IV.7		Rettungswache
		<i>Alle Teilnehmende können nach der Qualifizierungsveranstaltung ...</i>
41. LZ-M-IV-7-1		... die typische Ausstattung eines Fahrzeuges des Rettungsdienstes an einem Beispiel benennen.
42. LZ-M-IV-7-2		... die erforderliche fachliche Qualifikation und Mindestbesetzung eines Rettungsmittels an einem Beispiel beschreiben.
43. LZ-M-IV-7-3		... das Übergabemanagement und Alarmierungswege einer Rettungsleitstelle in seinen Grundzügen beschreiben.
44. LZ-M-IV-7-4		... den Vorgang einer Lageeinschätzung vor Ort zum Selbstschutz an einem Beispiel beschreiben.
45. LZ-M-IV-7-5		... die wichtigsten Bestandteile einer präklinischen Notfallversorgung vor Ort unter Berücksichtigung der Schnittstelle zur KV an einem Beispiel beschreiben.
46. LZ-M-IV-7-6		... das Rettungs- und Transportmanagement in seinen Grundzügen beschreiben.
47. LZ-M-IV-7-7		... die relevanten Dokumentationsanforderungen benennen.
48. LZ-M-IV-7-8		... die Vorgänge Abschlussrückmeldung und Wiederherstellen der Einsatzbereitschaft an einem Beispiel beschreiben.

5.6 LERNSTANDSKONTROLLE

Eine Lernstandskontrolle sollte am Ende des Moduls als Abschlussgespräch im Sinne eines strukturierten Feedback-Gesprächs erfolgen, die von einer geeigneten und legitimierten Person mit den Teilnehmenden durchgeführt wird. Wenn möglich, sollten zwischendurch kurze Feedback-Gespräche oder -Runden durchgeführt werden.

6 MODUL V – KVEN INTERN

6.1 KURZÜBERSICHT

MODUL V – KVEN INTERN	
Format	Präsenzveranstaltungen in den jeweiligen KVen, parallel zu Modul I bis IV
Umfang	Bis zu etwa 73 Zeitstunden (etwa 97 Unterrichtseinheiten) entsprechend etwa 7 Tage
Ort	KVen

6.2 KURZBESCHREIBUNG

Zweck dieses Moduls ist die Vermittlung theoretischer und praktischer Kenntnisse über den ärztlichen Bereitschaftsdienst der KVen im Allgemeinen und die Tätigkeit in den Anrufzentralen im Speziellen.

Das Modul V soll über die gesamte Qualifikation verteilt parallel zu den Modulen I-IV angeboten werden; der Gesamtzeitraum beträgt etwa sieben Tage.

Die Inhalte, Umfänge und zeitlichen Reihenfolgen stellen Empfehlungen dar, die nach den jeweiligen Bedürfnissen angepasst werden können.

6.3 FORMAT UND ZEITUMFANG

Das bevorzugte Format dieses Moduls sind Präsenzveranstaltungen in Seminarform, die in den KVen durchgeführt werden und zu unterschiedlichen Zeitpunkten über den gesamten Qualifizierungszeitraum stattfinden sollen.

Bei thematischen oder inhaltlichen Überschneidungen mit anderen Modulen sollten die Veranstaltungen nach Möglichkeit aufeinander abgestimmt werden.

Für die vollständige Durchführung von Modul V wird von einem Zeitraum von etwa 57-73 Stunden bzw. etwa sieben Tagen ausgegangen, verteilt auf die Gesamtdauer der Qualifikation.

6.4 INHALTE

Die hier zusammengestellten Inhalte wurden in verschiedene Themenbereiche gegliedert und der jeweilige Zeitbedarf ermittelt.

Bezüglich des Umfangs, der Dauer und Reihenfolge können die Inhalte und Themenbereiche nach den jeweiligen regionalen Bedürfnissen flexibel angepasst und ggf. ergänzt werden:

1. Allgemeines und Organisatorisches

Vermittlung von theoretischen Kenntnissen, allgemeine und spezielle Informationen:

- › Arbeitsplatzbeschreibung
- › Dienstplanung, Dienstplanmodelle, Schichtmodell, Dienstaustausch, Möglichkeiten der Mitgestaltung
- › Funktion Zeiterfassung, Personaleinsatzplanung, Mitarbeiterportal
- › Zeitbuchung und Rüstzeiten
- › Pausenregelung, Vorgaben, individuelle Regelungen, Bildschirmpause

- › Urlaubsanträge, Sonderurlaub, Krankmeldung
 - › Sicherheitseinrichtungen, Fluchtwege, Berufsgenossenschaft
 - › Allgemeiner Datenschutz
 - › Sonstiges
- Gesamtumfang: etwa 8 Stunden

2. Einführung in die Qualifizierung

Vermittlung von theoretischen Kenntnissen, allgemeine und spezielle Informationen:

- › Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner anhand der jeweiligen Organisationsstruktur der KV
 - › Informationen über das Qualifizierungsprogramm
 - › Arbeitsbereich Telefonisten: Aufgaben und Funktion
 - › Arbeitsbereich Disponenten: Aufgaben und Funktion
 - › Informationen über Karrieremöglichkeiten: inbound und outbound
 - › KV-spezifisches EDV-System:
 - Anmeldeverfahren, Passwort (IT)
 - Intranet
 - Programmstruktur (Outlook usw.)
 - Datensicherheit: EDV-Datenschutz
 - Sonstiges (Wissensmanagement, CuraCampus etc.)
 - › Umgang mit Beschwerden: Beschwerdemanagement nach KV-Spezifika, Strukturen
- Gesamtumfang: etwa 6 Stunden

3. Landesgesetzliche Verordnungen

Vermittlung von theoretischen Kenntnissen, allgemeine und spezielle Informationen:

- › Rettungsdienstgesetz
 - › Bestattungsgesetz
 - › Katastrophenschutz
 - › Notdienstordnung und Bereitschaftsdienstordnung
 - › Landesgesetzliche Verordnungen zur Leichenschau
 - › Datenschutz
- Gesamtumfang: etwa 8 Stunden

4. Struktur der 116117-Servicestelle

Vermittlung von theoretischen Kenntnissen, allgemeine und spezielle Informationen:

- › 116117-Servicestelle:
 - Bezirke und Regionen
 - Zentralen, Notdienstpraxen, Anlaufpraxen
 - Fahrdienst
 - telefonische Beratung, Beratungsärztin/Beratungsarzt ggf. Videosprechstunde
 - › Dispositionsstrategien; ggf. Möglichkeiten der Dispositionsschulung
 - › Vermittlungsstrategie (ambulant vor stationär)
- Gesamtumfang: etwa 2 Stunden

5. Praktische Einführung und Einweisung

Vermittlung praktischer Kenntnisse und Fertigkeiten, allgemeine und spezielle Informationen (ggf. in Abstimmung mit Modul II):

- › Handhabung Telefon anhand individueller Checklisten
 - › Einarbeitung in die jeweilige Vermittlungssoftware
 - › Grundlagen der Gesprächsführung
 - › Workflow/individueller Workflow
 - › Arbeitshilfen
 - › Terminservice-Stelle
 - › Arztsuche und App (digitale Angebote)
- Gesamtumfang: etwa 32-48 Stunden (etwa 4-6 Tage)

6. Einbindung anderer Versorgungsträger

Vermittlung von theoretischen Kenntnissen, allgemeine und spezielle Informationen:

- › Apotheken: Aufgaben und Erreichbarkeit
 - › Giftnotruf: Aufgaben und Erreichbarkeit
 - › Zahnärztin/Zahnarzt: Aufgaben und Erreichbarkeit
 - › 112: Aufgaben und Erreichbarkeit
- Gesamtumfang: etwa 1 Stunde

Eckpunkte KVen intern:

- › Vermittlung theoretischer und praktischer Kenntnisse über den ärztlichen Bereitschaftsdienst
- › Paralleles Angebot zu den Modulen I-IV
- › Flexible und bedarfsgerechte Umsetzung in den Regionen

6.5 LERNZIELE

Für dieses Modul wurden keine spezifischen Lernziele definiert.

Ansprechpartner:

Dezernat Versorgungsmanagement
Abteilung Versorgungsstruktur
Tel.: 030 4005-1453, mustercurriculum@kbv.de

Kassenärztliche Bundesvereinigung
Herbert-Lewin-Platz 2, 10623 Berlin
www.kbv.de