

Kapitel 5

Moderatorenfortbildung QEP®

5.3 ‚QEP im QZ‘: Kommunikation

5 Moderatorenfortbildung ‚QEP im QZ‘

5.3 ‚QEP im QZ‘: Kommunikation (Modul 3)

Inhaltsverzeichnis

5.3.1	Arbeitsziele	1
5.3.2	Themenhintergrund	1
5.3.3	Gestaltung der QZ-Moderation und QZ-Arbeit	2
5.3.4	Moderationsmedien und unterstützende Materialien	7
5.3.5	Kurzversion	13

5.3.1 Arbeitsziele

Ergänzend zu den allgemeinen Arbeitszielen (s. 5.1) sind für dieses Modul insbesondere folgende Ziele wichtig.

Für Tutoren und Moderatoren:

- ▲ fundierte Kenntnis der Qualitätsziele aus dem QEP-Qualitätsziel-Katalog® zum Thema interne und externe Kommunikation und die Fähigkeit, diese vermitteln zu können
- ▲ die Fähigkeit, Hintergrundwissen zum Themenfeld Kommunikation vermitteln zu können (s.u.a. Arbeitsblatt 1: Portfolio der Kommunikationsstrukturen)
- ▲ Kenntnis und Anwendung verschiedener Einstiegs-szenarien in das Themenfeld (theoretisch oder erfahrungsorientiert)
- ▲ Fähigkeit, ausgewählte Praxisbeispiele auch auf nicht-thematisierte Qualitätsziele zum Thema Kommunikation übertragen zu können
- ▲ Fähigkeit, die Technik des Mindmap® anwenden zu können

Für Qualitätszirkel-Teilnehmer:

- ▲ Kenntnis der QEP-Qualitätsziele zum Thema interne und externe Kommunikation
- ▲ Fähigkeit, praxisspezifische QM-Dokumente zum Thema Kommunikation erstellen zu können
- ▲ die Kompetenz, mit dem Praxisteam die Qualitätsziele zum Thema Kommunikation umzusetzen

5.3.2 Themenhintergrund

Bisherige Erfahrungen

Die Komplexität der Kommunikationsprozesse wird meist unterschätzt und Kommunikationsprozesse werden i.d.R. nicht dokumentiert. Im QEP-Qualitätsziel-Katalog findet sich folglich die Thematik Kommunikation in verschiedenen Kapiteln, Bereichen und Kriterien wieder, so dass vorab eine Zusammenstellung/ein Überblick hergestellt werden muss. Die Erfahrung bei der Einführung von QM zeigt, dass häufig eine eigenverantwortliche und zwingend notwendige Auseinandersetzung mit QM verhindert wird. Bei der Implementierung von QM wird der Nutzen oft nicht gesehen und der Benefit für

die Praxis bleibt dadurch aus. Die Vielfältigkeit der unterstützenden Kommunikationsprozesse und deren Zusammenhang mit anderen Prozessen wird teilweise nicht erkannt. Gerade im Bereich der Kommunikation wird die Schutzbehauptung des bereits gelebten Alltags vorgeschoben, da die Kommunikation auf einer informellen Ebene stattfindet und ohne Verknüpfung mit einer Dokumentation abläuft, häufig auch ohne Festlegung der Verantwortlichkeiten. Es finden sich verschiedene Szenarien in Praxen:

- ▲ Es gibt einen informellen Konsens, aber keine strukturierten Vorgaben zu kommunikativen Prozessen.
- ▲ Oft werden vorhandene Anweisungen zu Kommunikationsprozessen nicht konsequent umgesetzt, da der Stellenwert der Regelungen nicht erkannt wird.
- ▲ Vorhandene schriftliche Regelungen entsprechen nicht den Anforderungen an die QM-Dokumentation (Verantwortlichkeiten, Versionsstände, etc., s. auch ‚QEP im QZ‘: Modul 5 „Notfallmanagement“).

Die Beschreibung der Kommunikationsprozesse schließt alle vorhandenen internen und externen Kommunikationsstrukturen (s. AB 1 „Portfolio der Kommunikationsstrukturen“) sowie die eingesetzten Medien ein.

Bedeutung des Themas für die Teilnehmer des Qualitätszirkels

Eine sichere Behandlung von Patienten erfordert eine eindeutige Kommunikation zwischen den verschiedenen Mitarbeitern der Praxis. Missglückte Kommunikation und nicht eindeutige Kommunikationsstrukturen etc. sind die Hauptursachen für kritische und uner-

wünschte Ereignisse sowie Fehler und Unzufriedenheit im Arbeitsalltag. Daher ist es gerade bei risikobehafteten Vorgängen und Schnittstellen wichtig, kommunikative Prozesse (intern und extern) klar zu regeln. Dadurch soll der notwendige interne Informationsfluss sichergestellt werden und der Informationsaustausch mit externen Partnern ausreichend und verlässlich erfolgen.

Regelmäßige Teambesprechungen sind ein effektives Instrument, um die Kommunikation zwischen den Mitarbeitern zu fördern. Sie sollen vor allem der Information zur und Diskussion von Aspekten der täglichen Arbeit dienen. Sie können aber auch übergreifende Themen, z.B. den Aufbau des Qualitätsmanagement-Systems, betreffen. Die Protokollierung stellt sicher, dass die wesentlichen Inhalte (insbesondere Informationen, Vereinbarungen und Ergebnisse) auch an die Mitarbeiter gelangen, die nicht anwesend sein konnten.

Auf der Grundlage dieses Moduls werden am Beispiel von Qualitätszielen praxisrelevante, kommunikative Kompetenzen trainiert. Hierfür werden auch Musterdokumente aus dem QEP Manual® wie Teamprotokoll oder Checklisten zum Schnittstellenmanagement genutzt.

5.3.3 Gestaltung der QZ-Moderation und QZ-Arbeit

Daten- und Informationsbeschaffung

Musterdokumente: 3.1.3 (1) Teamprotokoll

Weitere Infos auf der CD-ROM zum QEP-Manual: Checklisten ärztliches Schnittstellenmanagement (ÄZQ)

Phasenablauf der Moderation

Phase I: Einführung in das Thema Kommunikation	
Bezug Qualitätsziel: – keiner – Nutzung des Inhaltsverzeichnisses aus dem QEP-Qualitätsziel-Katalog	
Zeitbedarf: 5 Minuten	
Schritte	Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente
<p>1 Für die Einführung in das Thema können zwei verschiedene Ansätze gewählt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> – vorab eine erfahrungsorientierte Gruppenübung (Schritt 1) mit anschließender Zuordnungsübung anhand des QEP-Qualitätsziel-Kataloges (Schritt 2) oder direkter Einstieg mit einer Zuordnungsübung anhand des QEP-Qualitätsziel-Kataloges (Schritt 2). <p>Schritt 1: Gruppenübung (abgewandelt nach Seifert/Göbel, Games, Nr. 19)</p> <p>Stellen Sie zunächst den Sinn der Gruppenübung dar. Die Teilnehmer sollen auf unterhaltsame Art in einem Experiment erleben, wie schwierig das Managen von Informationsflüssen in Gruppen ist und wie leicht Informationen durcheinander geraten können. Konkret geht es um drei einfache Sätze in zwei Formen: „Das ist ein Krokodil/eine Ente.“ – „Was ist das?“ „Ein Krokodil/eine Ente.“ Nehmen Sie einen grünen Moderationsstift und sagen Sie zu ihrem rechten Nachbarn gewandt bei der Übergabe: „Das ist ein Krokodil.“ Erläutern Sie dann: „Ihre Frage an mich zur Rückversicherung heißt nun: Was ist das?“. Lassen Sie den Nachbarn fragen. Dann drücken Sie diesem den grünen Stift in die Hand mit den erneuten Worten als Bestätigung: „Das ist ein Krokodil.“ Nun behauptet der Stifthinhaber seinem rechten Nachbarn gegenüber: „Das ist ein Krokodil.“, der wiederum die Frage stellt „Was ist das?“. Bevor der Stifthinhaber nun die Frage beantwortet, muss er sich diese Information von Ihnen durch Rückwärtsfragen holen: „Was ist das?“. Sie antworten dann: „Das ist ein Krokodil.“, der Stifthinhaber gibt den Satz weiter an den Fragenden und übergibt den Stift. Es geht entsprechend mit dem rechten Nachbarn weiter. Wichtig ist, dass die Frage „Was ist das?“ immer wieder bis zu Ihnen zurückkommt und die Antwort „Das ist ein Krokodil.“ immer wieder zurückläuft zu dem Teilnehmer, der das „Krokodil“ gerade hat.</p> <p>Lassen Sie die Übung etwas laufen, bis alle Teilnehmer das Prinzip verstanden haben und starten Sie dann ganz neu nach rechts mit „Das ist ein Krokodil.“.</p> <p>Kurz danach bringen Sie nach links einen zweiten (gelben) Stift in die Runde mit den Worten: „Das ist eine Ente.“, dann folgen entsprechend die gleichen Sätze „Was ist das?“ mit Rückfragen und letztlich „Das ist eine Ente.“ mit der Weitergabe des Stiftes.</p> <p>Das Informationschaos entsteht spätestens, wenn beide Stifte in der Mitte der Runde gegensätzlich zusammentreffen und lässt sich dann nur noch mit starker Konzentration bewältigen. Erläutern Sie nochmals abschließend nach der Übung die Erfahrung, mäßigen Sie die Gruppe und leiten Sie geschickt zu Schritt 2 über.</p> <p>Methodische Hinweise:</p> <p>Holen Sie sich für die Gruppenübung explizit das Einverständnis der Teilnehmer ein; wer nicht mitmachen möchte, darf auch nur beobachten. Die Teilnehmer sollen möglichst im Kreis sitzen.</p> <p>Für die Einführung in das Thema können Sie mit Bezug auf die letzte Qualitätszirkelsitzung die Bedeutung von klaren Verantwortlichkeiten wiederholen und auf Fehlerquellen durch mangelhafte Kommunikation hinweisen („TEAM: Toll Ein Anderer Machts“).</p>	<p>Moderationsstifte (gelb, grün)</p>
<p>2 Schritt 2: Zuordnungsübung</p> <p>Es sollen aus dem QEP-Qualitätsziel-Katalog Ziele herausgesucht werden, bei denen Kommunikation eine wichtige Rolle spielt.</p> <p>Methodische Hinweise:</p> <p>Durch Blättern im QEP-Qualitätsziel-Katalog werden die Teilnehmer erneut damit vertraut gemacht. Die Antworten (Ziele und Nachweise) können beispielsweise auf Zuruf gesammelt werden. Idealerweise werden sie auf dem Moderationsplakat in Mindmap®-Technik dokumentiert. Somit erlernen die Teilnehmer gleichzeitig diese Kreativtechnik. Den Teilnehmern wird dabei bewusst, bei wie vielen Abläufen in der Praxis die Kommunikation eine wichtige Rolle spielt und welche Auswirkungen eine gestörte Kommunikation haben kann. Es lassen sich meist verschiedene Arten und Themenbereiche herausarbeiten: Teamkommunikation, Mitarbeitergespräche, Kommunikation mit anderen „Fachleuten“/Anbietern, Kommunikation mit Patienten, Beschwerdemanagement, Fehlerkommunikation.</p> <p>Teilen Sie die Gruppe in Ärzte bzw. Psychotherapeuten und Medizinische Fachangestellte (MFA) auf. Beide Gruppen sollen jeweils die Qualitätsziele aus dem QEP-Qualitätsziel-Katalog herausuchen, die nach ihrer Einschätzung eine besonders wichtige Rolle für die Kommunikation spielen. Führen Sie anschließend die priorisierten Ergebnisse auf dem Moderationsplakat zusammen.</p>	<p>MP 1: QEP-Qualitätsziele zur Kommunikation</p>

Übergreifende Hinweise zur Phase I:

– keine –

Ziele der Phase I

1. Die Teilnehmer wissen um die Komplexität des Themas Kommunikation.
2. Sie haben einen Überblick über die Thematik Kommunikation im QEP-Qualitätsziel-Katalog.
3. Die Teilnehmer sind mit der Kreativtechnik Mindmap® vertraut.

Phase II: Nachbesprechung der Praxisaufgaben**Bezug Qualitätsziel:** 3.1.3 (1) Teambesprechungen und Kommunikation**Zeitbedarf:** 20 Minuten

Schritte		Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente
1	Lassen Sie eine Praxis zur Einstimmung das Protokoll der letzten Teambesprechung präsentieren. Dies sollte über Beamer geschehen. Methodische Hinweise: Klären Sie vorab, welche Praxis und welcher Teilnehmer der Praxis das Protokoll vorstellt. Vermeiden Sie ein Abgleiten der Diskussion in inhaltliche Fragen (ca. 10 Min.).	Dokument eines Teilnehmers
2	3.1.3 (1) Teambesprechungen und Kommunikation Lesearbeit: Umsetzungsvorschlag im QEP-Manual Methodische Hinweise: Lesearbeit ca. 5 Minuten, ggf. noch Fragen klären	
3	Erfragen Sie nun die Stärken und Schwächen der internen Kommunikation der einzelnen teilnehmenden Praxen (Hinweis auf Verschwiegenheit!) und dokumentieren Sie diese auf dem Moderationsplakat. Achten Sie dabei speziell auf Aspekte, die die Kommunikation außerhalb der Teambesprechungen berühren. Beispiele für Stärken/Schwächen könnten sein: regelmäßige Teambesprechung, häufige Rückfragen, eingeschränkter Zugang (z.B. zu Kommunikationspartnern), gefördertes Teambewusstsein. Methodische Hinweise: – keine –	MP 2: Stärken und Schwächen der Kommunikation

Übergreifende Hinweise zur Phase II:

Bedenken Sie, dass für die Diskussion von Stärken und Schwächen ein offenes Gesprächsklima vorhanden sein muss. Weisen Sie auf die vereinbarte Verschwiegenheit hin. Diese Phase kommt dem Bedürfnis nach Erfahrungsaustausch der Teilnehmer entgegen.

Ziele der Phase II

1. Die Teilnehmer haben sich über Erfahrungen in Teambesprechungen und deren Protokollierung ausgetauscht.
2. Verbesserungspotenziale durch eine Stärken/Schwächen-Analyse zur internen Kommunikation, insbesondere außerhalb von Teambesprechungen, sind identifiziert.
3. Die Teilnehmer haben die Qualitätsziele bearbeitet.

Phase III: Bearbeitung von Qualitätszielen**Bezug Qualitätsziel:** 1.4.1 (1) Interne Kooperation und Kommunikation**Zeitbedarf:** 45 Minuten

Schritte		Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente
1	Gehen Sie vom im Moderationsplakat genannten Beispiel aus und bitten Sie die Teilnehmer sich zu überlegen, wie es dazu kommen konnte, dass eine relevante Information über den Patienten innerhalb der Praxis nicht weitergegeben wurde. Notieren Sie die Antworten (z.B. auf Zuruf) in der oberen Hälfte des Moderationsplakates. Methodische Hinweise: Achten Sie darauf, dass nicht vorab Lösungen gesucht werden. In dieser Phase geht es nur um die Sammlung der Probleme, z.B. unleserliche Handschrift, undeutliche Aussprache, Umgebungsgeräusche usw.	MP 3: Interne Kommunikation patientenbezogener Information

2	1.4.1 (1) Interne Kooperation und Kommunikation Lesearbeit: Umsetzungsvorschlag im QEP-Manual	QEP-Manual
	Methodische Hinweise: Lesearbeit, ggf. Klärung von Fragen	
3	Erarbeiten einer Internen Regelung (schriftlich oder mündlich) zur praxisinternen Kooperation und Kommunikation im Team	
	Methodische Hinweise: Kleingruppenarbeit, ca. 20 Minuten	
4	Fragen Sie reihum, welche Regelungen die Teilnehmer für besonders wichtig erachten, gerade im Hinblick auf die o.g. Probleme, und dokumentieren Sie diese in der unteren Hälfte des Moderationsplakates.	MP 3: Interne Kommunikation patientenbezogener Information
	Methodische Hinweise: Die Dokumentation kann auch ein QZ-Teilnehmer übernehmen, um Sie als Moderator zu entlasten.	
Übergreifende Hinweise zur Phase III: – keine –		
Ziele der Phase III		
1.	Die Teilnehmer haben eine grundsätzliche Einführung in den Umgang mit kritischen und unerwünschten Ereignissen und Fehlern (Fehlermanagement) sowie in die Prozessanalyse erhalten.	
2.	Die Teilnehmer haben das Qualitätsziel erarbeitet.	
3.	Die Teilnehmer haben sich gegenseitig zur Optimierung Interner Regelungen zur Kommunikation ausgetauscht.	

Phase IV: Bearbeiten von weiteren Qualitätszielen (fakultativ)

Bezug Qualitätsziel: 1.4.2 (1) Externe Kooperation und Kommunikation

Zeitbedarf: 30 Minuten

Schritte	Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente
1	MP 4: Externe Kommunikation patientenbezogener Information
Methodische Hinweise: Dies kann auf Zuruf oder in Kleingruppen (z.B. Praxisinhaber/MFA) geschehen. Wichtig: Zunächst nur die erste Spalte des Moderationsplakates ausfüllen. Inhaltliche Querverbindungen zu Aufgaben- und Verantwortlichkeitsbeschreibungen bzw. Leistungsspektrum einfließen lassen.	
2	MP 4: Externe Kommunikation patientenbezogener Information
Methodische Hinweise: Dabei kann es Sinn machen, das Ausfüllen der Spalte „Wann“ wegen der individuellen Praxisgegebenheiten den Teilnehmern zur Nachbereitung zu überlassen. Beispiel 1: Patient – Einnahmeschema Medikamente – Verlassen der Praxis – Gespräch, Sonstiges Beispiel 2: mitbetreuender Kollege – zusammenfassende Information – 3 Tage – Postweg Beispiel 3: MFA – Information über Software-Update – am Tag nach Installation – Gespräch	

Übergreifende Hinweise zur Phase IV:

Mit dieser Phase ist das Feld „Kommunikation“ umfassend abgedeckt. Jedoch können nach dem zeitlichen Verlauf bzw. den Vorerfahrungen der Teilnehmer Modifikationen getroffen werden. Mitunter kann es daher – besonders aus zeitlichen Gründen – sinnvoll sein, diese Phase erst später einzufügen.

Ziele der Phase IV

1. Die Teilnehmer haben sich über Kommunikationskanäle ausgetauscht.
2. Ein Teil des Qualitätsziels ist erarbeitet.

Phase V: Vorstellung der Praxisaufgaben

Bezug Qualitätsziel dieser Sitzung:

- 3.1.3 (1) Teambesprechungen und Kommunikation
- 1.4.1 (1) Interne Kooperation und Kommunikation
- 1.4.2 (1) Externe Kooperation und Kommunikation (fakultativ)

Vorbereitung der nächsten Sitzung:

- 5.1.2 (1) Qualitätsziele
- 5.1.3 (1) Qualitätsmanagement-System
- 5.3.1 (1, 2) QM-Handbuch
- 3.2.2 (1) Fortbildung und Qualifizierung

Zeitbedarf: 10 Minuten

Schritte		Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente
1	<p>Erklären der Aufgabe „Fertigstellen der Dokumente“: Teamprotokoll und ggf. Interne Regelungen zur Informationsweitergabe im Team, zu Teambesprechungen, zur Kenntnisnahme von schriftlichen Informationen und Protokollen, zur zeitnahen und vollständigen Erledigung der Anordnungen der Ärzte/Psychotherapeuten, zur Lesbarkeit und Vollständigkeit von Formularen, zur Überleitung von Patienten in andere Einrichtungen/zu anderen Anbietern, zur Befundübermittlung und zu Fallbesprechungen mit Kollegen.</p> <p>Methodische Hinweise: Arbeitsblatt 2 austeilten.</p>	<p>Musterdokumente zu den Qualitätszielen dieser Sitzung AB 2: Merkblatt Praxisaufgaben</p>
2	<p>Als Aufgabe für die nächste Sitzung „QM-System/QM-Handbuch“ bitten Sie die Teilnehmer, alle bisher in ihrer Praxis bearbeiteten/angepassten Dokumente nochmals anhand des QEP-Qualitätsziel-Kataloges zu überprüfen, ggf. Ergänzungen vorzunehmen und diese in ausgedruckter Form mitzubringen. Vorbereitend sollen durchgelesen werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.1.2 (1) Qualitätsziele 5.1.3 (1) Qualitätsmanagement-System 5.3.1 (1, 2) QM-Handbuch <p>Methodische Hinweise: – keine –</p>	
3	<p>Die nächste Sitzung befasst sich auch mit der Thematik Fortbildung. Bitten Sie die Teilnehmer zum nächsten Mal zu lesen:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.2.2 (1) Fortbildung und Qualifizierung <p>Lassen Sie die einzelnen Praxen ihren Fortbildungsbedarf ermitteln/sammeln. Geben Sie dabei den Hinweis, dass manche Fortbildungsnachweise auch im QEP-Qualitätsziel-Katalog gefordert werden.</p> <p>Methodische Hinweise: – keine –</p>	
4	<p>Zum Blitzlicht-Feedback bitten Sie der Reihe nach jeden Teilnehmer um ein kurzes Statement („nur einen Satz“) zur abgehaltenen Qualitätszirkelsitzung. Teilen Sie den Evaluationsbogen für die heutige QZ-Sitzung und das Merkblatt Praxisaufgaben „Kommunikation“ aus.</p> <p>Methodische Hinweise: – keine –</p>	
<p>Übergreifende Hinweise zur Phase V: – keine –</p>		
<p>Ziele der Phase V</p>		
1.	Die Teilnehmer haben ihre Praxisaufgaben für die kommende Sitzung erhalten und ihre Fragen hierzu geklärt.	
2.	Die einzelnen Dokumente der Praxisaufgabe sind den Teilnehmern im Aufbau bekannt (inhaltlicher Input).	

5.3.4 Moderationsmedien und unterstützende Materialien

Portfolio der Kommunikationsstrukturen (Übersicht mit Beispielen für Moderatoren und Tutoren, © S. Mannat, 2004)			
	Interne Kommunikation	Externe Kommunikation	QM-Kommunikation
informell	Morgenbesprechung (-briefing), Pausengespräch, Wochenfeedback	Rezeptrückfragen	
	Handlungsanweisungen MA	Patientenrückmeldungen	Checklisten + Interne Regelungen, Arbeitsanweisungen
	Diktate	E-Mails	EDV-Nachweis (Kennzeichnung)
	Pat.-Gespräche/Aufklärung	Terminvereinbarung	Lieferantenprofil
	Gegensprechanlage	Telefon und Fax, Handy, Telefonate der Praxisleitung (z.B. mit beteiligten Kollegen)	
	PC-Nachrichten	Ämter und Behörden, Postausgang	
	Pakete, Zeitungen, Posteingang	Lieferantengespräche	
strukturell	Rezepte/Verordnungen	Visitenkarte/Terminzettel	Abweichungsmeldung
	Teambesprechung, Infosystem (Tagebuch)	Praxiszeitung	Maßnahmenplan
	Fortbildungsbedarf	Fortbildungswünsche	Fortbildungsbewertung
	MA-Gespräche, Einzelgespräche	Betriebswirtschaftliche Auswertung (BWA)	MA-Beurteilung, MA-Gesprächsprotokolle
	Infosystem (Tagebuch)	Buchhaltung	Regelung der Lenkung v. Dok. u. Aufzeichnungen
	Tagesliste EDV, Privatrechnungen	PC-Fernwartung	Qualitätspolitik, Kennzahlen für QMS
	Vorschlagswesen, Fehlermanagement	Labor-DFÜ	Interne Regelungen, Verfahrensanweisungen
	PC, Labor-DFÜ	Kassenformulare	Stellenbeschreibung
	Praxisformulare	„Praxis-Briefkasten“/Beschwerdemanagement	Patientenbefragung, Maßnahmenplan
	Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen	Patientenflyer, Patienteninformation	Lieferantenliste
	Qualitätsziele, Qualitätstag	Strategie und Vision	
	Kontrollen/Checklisten	Praxiswegweiser, Praxishomepage, Infomappen	
Verträge MA	Wartungsverträge		
Hinweis: Der Kernpunkt aller Kommunikation ist das Arzt-Patienten-Gespräch.			

AB 1: Portfolio Kommunikation

Datum:

Wichtige Qualitätsziele zur Kommunikation



MP 1: QEP-Qualitätsziele zur Kommunikation

Datum:	
Kommunikation im Team	
Stärken unserer Kommunikation	Schwächen unserer Kommunikation
Spezielle Regelungen außerhalb unserer Teambesprechungen	

MP 2: Stärken und Schwächen der Kommunikation

Datum:	
Interne Kommunikation patientenbezogener Information	
Beispiel	Mögliche Fehler im Informationsfluss
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">Patient fordert tel. Loratadin an</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">MFA am Telefon notiert auf Papier</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">wegen Andrang Ausdruck eine Stunde später</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Ausdruck von Lovastatin durch Teilzeitkraft</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Patient holt Rezept am nächsten Tag ab</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">bei Unterschrift des Arztes Rückfrage des Patienten</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Arzt bemerkt bei erneutem Blick auf Rp. Abweichung</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">Ausstellung Loratadin</div>	
Wichtige Interne Regelungen zur Weitergabe relevanter Information über Patienten	

MP 3: Interne Kommunikation patientenbezogener Information

Datum:

Externe Kommunikation patientenbezogener Information

Adressat der Information	Art der Information	Zeitraum („spätestens“)	mündlich			schriftlich		
			Gespräch	Telefon	Sonstiges	Postweg	Fax	Sonstiges

MP 4: Externe Kommunikation patientenbezogener Information

Merkblatt Praxisaufgaben



Qualitätszirkelsitzung ‚QEP im QZ‘: Kommunikation

Zur Verfestigung der heute bearbeiteten Inhalte und zur Vorbereitung der nächsten QZ-Sitzung bitten wir Sie um Folgendes:

1. Erstellen Sie für Ihre Praxis, ggf. mit Hilfe der Musterdokumente des QEP-Manuals, alle Nachweise/Indikatoren der heute angesprochenen Qualitätsziele. Beachten Sie den erheblichen Umfang und teilen Sie ggf. intern die Aufgaben auf:

- 3.1.3 (1) Teambesprechungen und Kommunikation
- 1.4.1 (1) Interne Kooperation und Kommunikation
- 1.4.2 (1) Externe Kooperation und Kommunikation (fakultativ)

Dies umfasst unter anderem die Erstellung eines Teambesprechungsprotokolls. Interne Regelungen z.B. zur internen Weitergabe von patientenbezogenen Informationen oder zur Überleitung von Patienten in eine andere Einrichtung können auch mündlich vereinbart werden. Entscheiden Sie selbst, ob diese schriftlich festgehalten werden sollen oder ob es ausreicht, wenn sie allen bekannt sind und konsequent von allen angewendet werden.

2. Machen Sie sich anhand des QEP-Qualitätsziel-Kataloges und QEP-Manuals vertraut mit den Zielen

- 5.1.2 (1) Qualitätsziele
- 5.1.3 (1) Qualitätsmanagement-System
- 5.3.1 (1, 2) QM-Handbuch
- 3.2.2 (1) Fortbildung und Qualifizierung

3. Ermitteln/sammeln Sie den Fortbildungsbedarf in Ihrer Praxis und bringen Sie diesen zur nächsten Sitzung mit. Außerdem sehen Sie bitte alle bisher erstellten Dokumente durch und bringen diese als Ausdruck mit.

Viel Erfolg
bei der Umsetzung!

5.3.5 Kurzversion

Modul 3: „QEP im QZ“: Kommunikation		
Phase	Wichtige Arbeitsschritte	Zeitbedarf
Phase I: Einführung in Thematik	<ul style="list-style-type: none"> • Gruppenübung Kommunikation • Zuordnungsübung derjenigen QEP-Qualitätsziele, für die Kommunikation eine wichtige Rolle spielt (MP) 	15 Min.
Phase II: Nachbesprechung Praxisaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> • Präsentation eines Teambesprechungsprotokolls • Lesearbeit zu Qualitätsziel: 3.1.3 (1) Teambesprechungen und Kommunikation • Austausch über Stärken und Schwächen der Kommunikation (MP) 	20 Min.
Phase III: Bearbeitung von Qualitätszielen	<ul style="list-style-type: none"> • Identifikation von Kommunikationsproblemen im Praxisteam anhand eines Fallbeispiels (MP) • Lesearbeit zu Qualitätsziel: 1.4.1 (1) Interne Kooperation und Kommunikation • Erarbeiten einer Internen Regelung zur praxisinternen Kommunikation in Kleingruppen • Zusammenführen der Ergebnisse, Diskussion möglicher Lösungen (MP) 	45 Min.
Phase IV: Bearbeitung von Qualitätszielen	<p><i>Fakultativ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Zusammenstellen der externen Kommunikationspartner der Praxis (MP)</i> • <i>Zuordnung: Informationsart, -modus und zeitlicher Rahmen</i> 	30 Min.
Phase V: Praxisaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> • Merkblatt Praxisaufgaben (AB 2) erläutern • Fertigstellen der aufgeführten Dokumente mit dem Hintergrundwissen der QZ-Sitzung: Teamprotokoll und ggf. Interne Regelungen zur Informationsweitergabe im Team, zu Teambesprechungen, zur Kenntnisnahme von schriftlichen Informationen und Protokollen, zur zeitnahen und vollständigen Erledigung der Anordnungen der Ärzte/Psychotherapeuten, zur Lesbarkeit und Vollständigkeit von Formularen, zur Überleitung von Patienten in andere Einrichtungen oder zu anderen Anbietern, zur Befundübermittlung und zu Fallbesprechungen mit Kollegen • alle bisherigen QM-Dokumente durchsehen und in ausgedruckter Form mitbringen • vorbereitend lesen: 5.1.2 (1) Qualitätsziele 5.1.3 (1) Qualitätsmanagement-System 5.3.1 (1, 2) QM-Handbuch 3.2.2 (1) Fortbildung und Qualifizierung • Zusammenstellen des Fortbildungsbedarfs in den einzelnen Praxen 	10 Min.