

Kapitel 5

Moderatorenfortbildung QEP®

5.5 ‚QEP im QZ‘: Notfallmanagement

5 Moderatorenfortbildung ‚QEP im QZ‘

5.5 ‚QEP im QZ‘: Notfallmanagement (Modul 5)

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-------|--|---|
| 5.5.1 | Bedeutung des Themas für die Teilnehmer des Qualitätszirkels | 1 |
| 5.5.2 | Gestaltung der QZ-Moderation und QZ-Arbeit | 1 |
| 5.5.3 | Moderationsmedien und unterstützende Materialien | 4 |
| 5.5.4 | Kurzversion | 7 |

5.5.1 Bedeutung des Themas für die Teilnehmer des Qualitätszirkels

Notfälle können bei allen diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen auftreten. Die Notfälle erfordern neben der korrekten Ausstattung, die zum Zeitpunkt vollständig und funktionsfähig sein muss, ein abgestimmtes Handeln im geschulten Team. Unzureichende Vorbereitung auf Notfälle gefährdet nicht nur Patienten, sondern kann auch erhebliche juristische Konsequenzen haben.

5.5.2 Gestaltung der QZ-Moderation und QZ-Arbeit

Phasenablauf der Moderation

| Phase I: Nachbesprechung der Praxisaufgaben | |
|---|--|
| Bezug Qualitätsziel: 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: 15 Minuten | |
| Schritte | Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente |
| 1 Klärung von Fragen zu den erstellten Dokumenten der Teilnehmer, insbesondere zu Fortbildungsplan und QM-Zeit- und Maßnahmenplan; Abfrage, ob ein Reanimationskurs absolviert wurde Methodische Hinweise: – keine – | Vorschläge zur Umsetzung und QEP Manual® |
| Übergreifende Hinweise zur Phase II: – keine – | |
| Ziele der Phase I | |
| 1. | Die notwendigen Nachweise für die Qualitätsziele 5.1.2 (1), 5.1.3 (1), 5.3.1 (1, 2) und 3.2.2 (1) sind erstellt. |

| Phase II: Bearbeitung von Qualitätszielen | |
|--|---|
| Bezug Qualitätsziel: 1.3.4 (1, 2) Notfallmanagement | |
| Zeitbedarf: 60 Minuten | |
| Schritte | Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente |
| <p>1 Geben Sie den Teilnehmern drei Minuten Zeit, um auf ausgeteilte roten Karten verschiedene Notfallsituationen zu schreiben, auf die die Praxis entsprechend ihres Leistungsspektrums vorbereitet sein sollte. So werden beispielsweise in einer radiologischen Praxis allergische Reaktionen (Kontrastmittel) eine größere Rolle spielen als in einer kardiologischen Praxis; dort dafür vielleicht instabile Angina pectoris. Definieren Sie praxisindividuelle Konstellationen, die immer als Notfall behandelt werden (z.B. Symptome in der Schwangerschaft oder akute Herzschmerzen – juristische Exculpierung). Pinnen Sie die Karten an.</p> <p>Sammeln Sie auf Zuruf die Ideen aus der Gruppe, wie Notfallpatienten erkannt werden, wie Verantwortlichkeiten und Abläufe geregelt und dokumentiert werden können. Schreiben Sie diese auf andersfarbige Moderationskarten.</p> <p>Methodische Hinweise: – keine –</p> | <p>Umsetzungsvorschlag (UV) zum Qualitätsziel 1.3.4 (1, 2) aus dem QEP-Manual</p> <p>Moderationskarten/Pinnwand oder Flipchart</p> |
| <p>2 Lassen Sie dann die Teilnehmer den genannten Notfallsituationen eine entsprechende Notfallsituation zuordnen. Geben Sie dabei den Hinweis an die Ärzte, auch Medikamente in der Nennung zu berücksichtigen.</p> <p>Methodische Hinweise: – keine –</p> | <p>Flipchart oder Pinnwand</p> |
| <p>3 Auf Grundlage der Sammlung wird in drei Kleingruppen je eines der folgenden Dokumente erstellt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Checkliste „Kriterien zur Identifikation von Notfällen“ • Notfallplan • Liste Notfallsausstattung (Notfallinstrumente und -medikamente) <p>Methodische Hinweise: Die Dokumente werden im QZ vorgestellt und allen Teilnehmern zur individuellen Anpassung an ihre Praxisbedingungen z.B. auf einem USB-Stick zur Verfügung gestellt.</p> | <p>Kleingruppen</p> <p>Musterdokumente QEP-Manual zu 1.3.4 (1, 2)</p> |
| Übergreifende Hinweise zur Phase II: – keine – | |
| Ziele der Phase II | |
| 1. | Jede Praxis verfügt über einen schriftlichen Notfallplan, der die Verantwortlichkeiten und Abläufe zur Versorgung von Notfallpatienten in der Praxis regelt. |
| 2. | Die Praxisteams sind geschult, Notfälle zu erkennen und zu versorgen sowie stattgefundenen Notfallsituationen zu analysieren und ggf. über daraus resultierende Maßnahmen zu entscheiden. |
| 3. | Die Praxen wissen, ob ihre individuelle Notfallsausstattung ihrem Leistungsspektrum entspricht, vollständig und funktionsfähig vorhanden und dokumentiert ist. |
| 4. | Die Praxen haben geregelt, dass die Notfallsausstattung jederzeit zugänglich und übersichtlich angeordnet ist. |
| 5. | Eine regelmäßige Überprüfung und Dokumentation der Notfallsausstattung findet statt. Die Verantwortlichkeiten dafür sind geregelt. |

Phase III: Vorstellung der Praxisaufgaben

Bezug Qualitätsziel: 1.3.4 (1, 2) Notfallmanagement

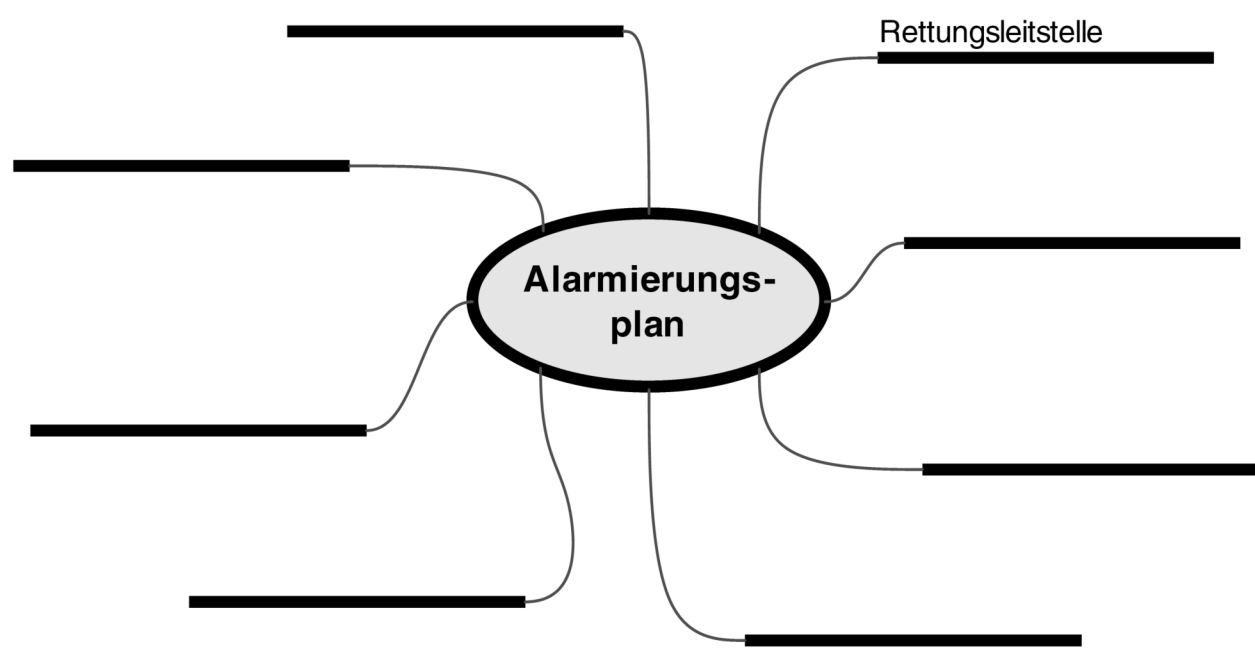
1.1.3 (1) Terminvergabe

1.1.4 (1) Telefonische Anfragen

Zeitbedarf: 20 Minuten

| Schritte | | Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente |
|---|---|--|
| 1 | Die Praxen erhalten die Aufgabe, die in den Kleingruppen erstellten Dokumente für sich zu individualisieren und diese bei der nächsten Sitzung (Modul 6 Terminvergabe) mitzubringen. Methodische Hinweise: Weisen Sie auf die Umsetzungshilfen/Musterdokumente des QEP-Manuals hin. Geben Sie als Moderator die bereits erstellten Dokumente, ggf. auf USB-Stick, als Arbeitsgrundlage an die Teilnehmer weiter. | |
| 2 | Lesearbeit der Qualitätsziele 1.1.3 (1) Terminvergabe 1.1.4 (1) Telefonische Anfragen Methodische Hinweise: – keine – | QEP-Qualitätsziel-Katalog®, UV und Musterdokumente des QEP-Manuals |
| 3 | Die Praxen sollen zur nächsten QZ-Sitzung „Terminplanung“ (Termine, die <i>keine</i> Notfälle betreffen) eine Liste häufiger Konsultationsgründe mitbringen und die Wartezeiten in der Praxis erfassen (ggf. Gründe für längere Wartezeiten). Teilen Sie den Evaluationsbogen für die heutige QZ-Sitzung aus. Teilen Sie das Merkblatt Praxisaufgaben „Notfallmanagement“ aus. Methodische Hinweise: Die Teilnehmer können hierfür beispielsweise eine Statistik häufiger Diagnosen oder ggf. ein Terminbuch mit vermerkten Konsultationsgründen nutzen. Wichtig ist, in der zu bearbeitenden Checkliste das Anliegen/die Beschwerde zu formulieren, wie sie die Patienten an der Anmeldung bzw. am Telefon nennen, nicht die „fertige“ Diagnose, also: Husten statt Bronchitis o.ä. Über einen festgelegten Zeitraum sollte eine Statistik der Wartezeiten aller Patienten geführt werden, die auch die Gründe für längere Wartezeiten erfasst. | AB 1: Merkblatt Praxisaufgaben |
| Übergreifende Hinweise zur Phase III: – keine – | | |
| Ziele der Phase III | | |
| 1. | Die Grundlagen für die Bearbeitung der Praxisaufgaben sind geschaffen. | |
| 2. | Die Nachweise zu den Qualitätszielen Notfallmanagement 1.3.4 (1, 2) können von den Praxen nach Ergänzungen freigegeben werden. | |
| 3. | Die Teilnehmer sind in die Lage versetzt, sich auf das Thema „Terminvergabe“ der nächsten Sitzung vorzubereiten. | |

5.5.3 Moderationsmedien und unterstützende Materialien

| | |
|---|------------------------------|
| Datum: | |
| Notfallplan | |
| Ansprechpartner und Telefonnummern zur Alarmierung im Notfall | |
|  | |
| Notfallplan: Organisatorischer Ablauf | |
| 1. | Medizinische Basisversorgung |
| 2. | |
| 3. | |
| 4. | |
| 5. | |
| 6. | |
| 7. | |
| 8. | |

MP 1: Notfallplan

Datum:

Notfallkriterien am Telefon und in der Praxis

Spezielle Symptome, von Patienten geschildert:

| am Telefon | in der Praxis |
|------------|---------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Grundsätzliches zum Erkennen von Notfällen

| am Telefon | in der Praxis |
|------------|---------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Merkblatt Praxisaufgaben



Qualitätszirkelsitzung ‚QEP im QZ‘: Notfallmanagement

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

1. Erstellen Sie alle Dokumente zu den heute bearbeiteten Qualitätszielen vollständig für Ihre Praxis
 - 1.3.4 (1, 2) Notfallmanagement

mit den Dokumenten Notfallplan, Checkliste zur Notfallousstattung (Instrumente und Medikamente), Checkliste zur Identifikation von Notfällen. Nutzen Sie hierfür auch die Ideensammlung von Notfallkriterien.
2. Für die Vorbereitung des nächsten Themas „Terminvergabe“ machen Sie sich anhand des QEP-Qualitätsziel-Kataloges, ggf. QEP-Manuals, vertraut mit den Qualitätszielen
 - 1.1.3 (1) Terminvergabe
 - 1.1.4 (1) Telefonische Anfragen
3. Sofern möglich bringen Sie eine Liste der häufigsten Konsultationsgründe in Ihrer Praxis mit. Diese kann beispielsweise aus den Einträgen in Ihrem Terminplaner, der Wartezimmerliste oder anhand häufiger Diagnosen durch eine Mitarbeiterin erstellt werden.
Wichtig ist, dass der Konsultationsgrund so formuliert ist, wie er vom Patienten in der Anmeldung genannt wird, z.B. Husten, nicht aber eitrige Bronchitis.
Bringen Sie ebenfalls eine Liste der Wartezeiten in Ihrer Praxis einschließlich der Gründe für längere Wartezeiten mit.

Viel Erfolg
bei der Umsetzung!

5.5.4 Kurzversion

| Modul 5: „QEP im QZ“: Notfallmanagement | | |
|--|--|------------|
| Phase | Wichtige Arbeitsschritte | Zeitbedarf |
| Phase I: Nachbesprechung Praxisaufgaben | <ul style="list-style-type: none"> • Fragen zu den erstellten Dokumenten klären, insbesondere Fortbildungsplan, QM-Zeit- und Maßnahmenplan | 15 Min. |
| Phase II: Bearbeitung von Qualitätszielen | <ul style="list-style-type: none"> • Bearbeiten der Qualitätsziele 1.3.4 (1, 2): Sammeln von Notfallsituationen und erforderlicher Ausstattung zur Versorgung • Erstellen von QM-Dokumenten in Kleingruppen <ul style="list-style-type: none"> – Checkliste „Kriterien zur Identifikation von Notfällen“ – Notfallplan – Liste Notfalle Ausstattung | 60 Min. |
| Phase III: Praxisaufgaben | <ul style="list-style-type: none"> • Merkblatt Praxisaufgaben (AB 1) erläutern • QM-Dokumente dieser Sitzung inklusive Checkliste Notfalle Ausstattung, Notfallplan sowie Checkliste zur Identifikation von Notfällen fertigstellen • neue Qualitätsziele vorbereiten: <ul style="list-style-type: none"> 1.1.3 (1) Terminvergabe 1.1.4 (1) Telefonische Anfragen • Mitbringen einer Liste der häufigsten Konsultationsgründe und einer Liste der Wartezeiten | 20 Min. |