

Kapitel 5

Moderatorenfortbildung QEP®

5.6 ‚QEP im QZ‘: Terminvergabe

5 Moderatorenfortbildung ‚QEP im QZ‘

5.6 ‚QEP im QZ‘: Terminvergabe (Modul 6)

Inhaltsverzeichnis

5.6.1	Bedeutung des Themas für die Teilnehmer des Qualitätszirkels	1
5.6.2	Gestaltung der QZ-Moderation und QZ-Arbeit	1
5.6.3	Moderationsmedien und unterstützende Materialien	5
5.6.4	Kurzversion	9

5.6.1 Bedeutung des Themas für die Teilnehmer des Qualitätszirkels

Die Themen der Sitzung betreffen häufig mehr die Tätigkeit der Praxismitarbeiter als der Praxisleitung. Dennoch sollte die Praxisleitung klare Anforderungen an Terminvergabe und Telefonauskünfte stellen, die gemeinsam mit den ausführenden Mitarbeitern abgestimmt sind. So wird ein einheitliches Vorgehen nach außen demonstriert.

Die Terminplanung spielt im Praxisalltag eine wichtige Rolle. Es gilt, allen Patienten nach Dringlichkeit einen gewissen Teil der Sprechstundenzeit zuzuweisen, in dem die Versorgung stattfinden kann. Hierzu gibt es häufig Kritik von Patienten. Auch wenn es keine Patentlösung gibt und es zwangsläufig zu praxisindividuellen Unterschieden kommt, kann der Austausch darüber Denkanstöße und Verbesserungen liefern.

Anfragen am Telefon können die Zeitdauer der Anwesenheit von Patienten in der Sprechstunde reduzieren. Es ist jedoch erforderlich, sich zu überlegen, welche Information durch wen herausgegeben werden darf. Der Datenschutz spielt hier eine wichtige Rolle.

5.6.2 Gestaltung der QZ-Moderation und QZ-Arbeit

Phasenablauf der Moderation

Phase I: Nachbesprechung der Praxisaufgaben	
Bezug Qualitätsziel: 1.3.4 (1, 2) Notfallmanagement	
Zeitbedarf: 20 Minuten	
Schritte	Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente
1 Klärung von Fragen zu den erstellten Dokumenten der Teilnehmer: Notfallplan, Checkliste zum Inhalt des Notfallkoffers, Checkliste zur Identifikation von Notfällen	Umsetzungsvorschläge (UV) des QEP Manuals®
Methodische Hinweise: – keine –	
Übergreifende Hinweise zur Phase II: Weisen Sie am Ende der Phase darauf hin, dass nun die Beschäftigung mit Notfällen thematisch abgeschlossen ist und es im Weiteren um Regelungen im Praxisalltag zur Terminvergabe und um Auskünfte am Telefon geht.	
Ziele der Phase I	
1.	Die notwendigen Nachweise für die Qualitätsziele 1.3.4 (1, 2) Notfallmanagement sind erstellt.

Phase II: Bearbeitung von Qualitätszielen		
Bezug Qualitätsziel: 1.1.4 (1) Telefonische Anfragen		
Zeitbedarf: 45 Minuten		
Schritte		Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente
1	<p>Lesearbeit Qualitätsziel 1.1.4 (1) Telefonische Anfragen mit Umsetzungsvorschlag und Musterdokumenten</p> <p>Methodische Hinweise: – keine –</p>	<p>QEP-Qualitätsziel-Katalog® QEP-Manual</p>
2	<p>Lassen Sie zunächst die Praxen für sich die möglichen Anfragen von Patienten auf einer ausgeteilten Kopie eintragen. Die Praxen sollen hierzu die mitgebrachte Liste häufiger Konsultationsgründe nutzen. Tragen Sie dann die wichtigsten Konsultationsgründe auf dem Moderationsplakat zusammen.</p> <p>Methodische Hinweise: Weisen Sie nochmals darauf hin, dass es nicht um Diagnosen geht, sondern darum, welche Anliegen die Patienten bei der Anmeldung nennen.</p>	<p>MP 1: Telefonische Anfragen</p>
3	<p>Legen Sie die auskunftsberechtigten Personen fest.</p> <p>Methodische Hinweise: Dies kann in der gesamten Gruppe geschehen. Oftmals werden hier bereits auch organisatorische Aspekte genannt. Sofern möglich, notieren Sie diese unmittelbar stichpunktartig auf dem Moderationsplakat. Alternativ legen Sie zunächst nur auskunftsberechtigte Personen fest und leiten dann erst zum nächsten Schritt über.</p>	<p>MP 1: Telefonische Anfragen</p>
4	<p>Ergänzen Sie Regelungen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertraulichkeit/Datenschutz • organisatorischen Aspekten (z.B. Telefonsprechstunde) <p>Methodische Hinweise: Organisatorische Aspekte umfassen beispielsweise Telefonsprechstunden, Rückrufregelungen etc. Wichtig ist ferner, die Vertraulichkeit/den Datenschutz zu regeln (Ist die Person am Telefon wirklich der Patient?). Sollten Sie bereits im vorigen Schritt Regelungen notiert haben, ergänzen Sie hier ggf. durch Nachfragen wichtige Aspekte.</p>	<p>MP 1: Telefonische Anfragen</p>
Übergreifende Hinweise zur Phase II: – keine –		
Ziele der Phase II		
1.	Das Qualitätsziel 1.1.4 (1) Telefonische Anfragen ist bearbeitet.	
2.	Eine Einführung in die Problematik des Datenschutzes und eine Sensibilisierung für das Thema sind erfolgt.	

Phase III: Bearbeitung von Qualitätszielen	
Bezug Qualitätsziel: 1.1.3 (1) Terminplanung	
Zeitbedarf: 45 Minuten	
Schritte	Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente
<p>1 Überleitung zur Thematik Terminplanung Betrachten Sie zunächst die Ist-Analyse der Wartezeiten in den Praxen anhand der erstellten Listen. Klären Sie, ob es überhaupt Schwierigkeiten gibt und welche Gründe ggf. dafür identifiziert wurden. Lassen Sie diese in die folgenden Überlegungen mit einfließen.</p> <p>Methodische Hinweise: Erläutern Sie, dass es zur Terminplanung viele unterschiedliche Möglichkeiten und daher keine Patentlösung gibt. Wichtig ist, dass im Team Einigkeit besteht, welche Konsultationsgründe als dringlich eingestuft werden und welche Zeitfenster in der Terminplanung für welchen Anlass vorzusehen sind. Die Mitarbeiter an der Anmeldung/Terminvergabe werden durch diese Regelungen entlastet und können durch abgestimmtes und einheitliches Vorgehen nicht von Patienten ausgespielt werden. Weisen Sie andererseits darauf hin, dass durch das Einhalten der Zeitfenster ärztlicherseits zeitliche Verschiebungen und Wartezeiten vermieden werden können. Auch wenn es im Praxistag immer wieder zu Verzögerungen kommen kann, ist es erstrebenswert, möglichst viele Konsultationen „planbar“ zu machen. Im Folgenden geht es um die Einordnung von „alltäglichen“ Konsultationsgründen der Praxen. Der Umgang mit Notfällen ist bereits (in der letzten Sitzung) geregelt worden.</p>	MP 2: Ist-Analyse Wartezeiten
<p>2 Lesearbeit zum Kernziel 1.1.3 (1) Terminplanung</p> <p>Methodische Hinweise: – keine –</p>	QEP-Qualitätsziel-Katalog
<p>3 Lassen Sie zunächst das Praxisteam die häufigsten Konsultationsgründe als Kleingruppe zusammentragen.</p> <p>Methodische Hinweise: Die Konsultationsgründe müssen möglichst konkret benannt werden, um daraus Dringlichkeiten und Planungszeiten/Zeitfenster ableiten zu können. Geben Sie den Tipp, die Anliegen möglichst in Worten der Patienten zu formulieren, z.B. Husten statt Bronchitis, Bauchschmerzen statt Blinddarmentzündung. Die mitgebrachten Listen dienen als Hilfestellung, um die wichtigsten Gründe zu erfassen. Tragen Sie anschließend auf Zuruf die häufigsten Ursachen auf das Moderationsplakat ein.</p>	MP 3: Konsultationsgründe
<p>4 Ergänzen von Dringlichkeiten und Planungszeiten (Zeitfenster für verschiedene Konsultationsanlässe), zunächst in der Kleingruppe, dann im Qualitätszirkel</p> <p>Methodische Hinweise: Hier kann die Diskussion schnell entgleiten. Weisen Sie in diesem Fall darauf hin, dass dies notwendigerweise von Praxis zu Praxis unterschiedlich ist und letztendlich (üblicherweise) durch die zuständige Medizinische Fachangestellte entschieden wird. Ergänzen Sie aus der Diskussion (oder anschließend) grundsätzliche Regeln, wie z.B. „Wenn der Patient am selben Tag den Arzt sprechen will, erhält er einen 3-Minuten-Termin.“</p>	MP 3: Konsultationsgründe
<p>In diesem Schritt geht es um den Umgang mit „Problempatienten“, was für das Praxisteam i.d.R. ein „Dauerbrenner“ ist. Bitten Sie jeden Teilnehmer reihum um einen kurzen Tipp zum Umgang mit solchen Patienten (z.B. ‚Hinweis: Terminpatienten gehen vor‘ oder ein Zitat) und notieren Sie diese Ideen auf Flipchart.</p> <p>Methodische Hinweise: Gerade hier entstehen Zeitverluste im Praxisablauf, die die Mitarbeiter an der Anmeldung unnötig binden. Ziel ist es hier, viele Ideen zu sammeln, die jeder Teilnehmer für seine eigene Praxistätigkeit modifizieren und nutzen kann.</p>	Flipchart
<p>Übergreifende Hinweise zur Phase III: Betonen Sie immer wieder, dass es keine Patentlösung für alle Praxen gibt. Jede Praxis wird Verschiedenes ausprobieren müssen, um zu einer für sie passenden Lösung zu kommen. Natürlich kann jede Regelung auch nicht alle Gegebenheiten vorhersehen. Wenn die QZ-Teilnehmer es wünschen, kann das Thema Wartezeiten nach Umsetzung der Maßnahmen (= Do) erneut bearbeitet werden. Durch die aktuelle Erfassung der Wartezeiten (= Check) nutzen die Teilnehmer die Methode des PDCA-Zyklus.</p>	
Ziele der Phase III	
1.	Die Praxen haben eine Liste über die Planungszeiten/Zeitfenster und Dringlichkeiten der häufigsten Konsultationsgründe erstellt.
2.	Die Qualitätsmanagement-Koordinatorin verfügt über eine Sammlung an Ideen, wie Mitarbeiter bei drängelnden Patienten vorgehen können.

Phase IV: Vorstellung der Praxisaufgaben

Bezug Qualitätsziel: 1.1.3 (1) Terminplanung
1.1.4 (1) Telefonische Anfragen

Zeitbedarf: 10 Minuten

Schritte		Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente
1	<p>Erklären der Aufgabe; Fertigstellen der praxisindividuellen Dokumente zu den Qualitätszielen: 1.1.3 (1) Terminplanung 1.1.4 (1) Telefonische Anfragen Teilen Sie das Merkblatt Praxisaufgaben „Terminvergabe“ aus.</p> <p>Methodische Hinweise: – keine –</p>	<p>QEP-Qualitätsziel-Katalog QEP-Manual</p>
2	<p>Einigen auf das weitere Vorgehen</p> <p>Methodische Hinweise: Die Teilnehmer können nun beschließen, weitere Qualitätsziele gemeinsam zu bearbeiten. Nutzen Sie hierfür ggf. die Übersicht der Qualitätsziele aus der Sitzung zu Modul 4 (QM-System, QM-Handbuch, Fortbildung). Natürlich kann sich auch eine Interne Feedback-Sitzung (Modul 7) anschließen. Teilen Sie den Evaluationsbogen für die heutige QZ-Sitzung aus.</p>	
<p>Übergreifende Hinweise zur Phase IV: – keine –</p>		
<p>Ziele der Phase IV</p>		
1.	Die Praxisaufgabe ist bekannt; die für die Qualitätsziele erforderlichen Nachweise können erstellt werden.	
2.	Die Teilnehmer haben sich auf das weitere Vorgehen bzw. das nächste Thema verständigt.	

5.6.3 Moderationsmedien und unterstützende Materialien

Datum:		
Telefonische Anfragen und auskunftsberechtigte Person		
Art der Anfrage	MFA	Praxisleitung
Organisatorische Aspekte	Aspekte der Vertraulichkeit/Datenschutz	

MP 1: Telefonische Anfragen

Datum:

Analyse der Wartezeiten

Durchschnittliche Wartezeit in Minuten

Praxis 1	Praxis 2	Praxis 3	Praxis 4	Praxis 5	Praxis 6	Praxis 7	Praxis 8	Praxis 9	Praxis 10
Gründe					Bisheriges Vorgehen				

Merkblatt Praxisaufgaben



Qualitätszirkelsitzung ‚QEP im QZ‘: Terminvergabe

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

1. Erstellen Sie die Internen Regelungen/sonstigen Dokumente zu den heute bearbeiteten Qualitätszielen vollständig für Ihre Praxis

- 1.1.3 (1) Terminvergabe
- 1.1.4 (1) Telefonische Anfragen

mit Hilfe der bearbeiteten Moderationsplakate.

2. Für die Vorbereitung des nächsten Themas machen Sie sich anhand des QEP-Qualitätsziel-Kataloges und ggf. des QEP-Manuals vertraut mit den Qualitätszielen.

Als Thema wird gewählt: _____

(Erläuterung: Ab diesem Modul entscheidet der Qualitätszirkel eigenständig, ob, wie und mit welchen Themen der QZ weitergeführt wird.)

Viel Erfolg
bei der Umsetzung!

5.6.4 Kurzversion

Modul 6: ‚QEP im QZ‘: Terminvergabe		
Phase	Wichtige Arbeitsschritte	Zeitbedarf
Phase I: Nachbesprechung Praxisaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> • Klärung von Fragen zu den erstellten Dokumenten, insbesondere Notfallplan, Liste der Notfallausstattung, Checkliste zur Identifizierung von Notfällen 	20 Min.
Phase II: Bearbeitung von Qualitätszielen	<ul style="list-style-type: none"> • Lesearbeit zu Qualitätsziel 1.1.4 (1) Telefonische Anfragen • Sammeln möglicher telefonischer Anfragen zunächst in Kleingruppen • Zuordnung der Anfragen zu auskunftsberechtigten Personen • Ideen-Input zu speziellen Regelungen hinsichtlich Vertraulichkeit und organisatorischen Aspekten 	45 Min.
Phase III: Bearbeitung von Qualitätszielen	<ul style="list-style-type: none"> • Überleitung: Bedeutung und Schwierigkeiten der Terminplanung, Erfassung Ist-Status der Wartezeiten mit Moderationsplakat • Lesearbeit zu Qualitätsziel 1.1.3 (1) Terminvergabe • Erhebung der häufigsten Konsultationsgründe in Kleingruppen • Zusammentragen auf Moderationsplakat • Klassifizierung in Dringlichkeit und Zuordnung der Planungszeiten/Zeitfenster für verschiedene Konsultationsanlässe • Brainstorming zum Umgang mit „ungeduldigen“ Patienten auf Flipchart 	45 Min.
Phase IV: Praxisaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> • Merkblatt Praxisaufgaben erläutern, Fertigstellen der praxisindividuellen Dokumente der Sitzung • Klärung des Themas der nächsten Sitzung, neues Qualitätsziel vorbereiten oder • Einplanen Internes Feedback (Modul 7) 	10 Min.