

Telefontriage in der Arztpraxis

Die Telefontriage ist ein wichtiges Thema.
Auch in Ihrer Arztpraxis?
Stellen auch Sie sich Fragen

...zur Arbeitsplatzgestaltung?
... zu Rückfragen beim Triagieren?
... zu Feedback und Austausch?
... zur Situation der Lernenden ?

Sie möchten Telefontriage in Ihrer Arztpraxis
mit dem gesamten Team diskutieren?
Sie möchten die Triage vor Ort, in Ihrer Praxis
moderiert besprechen?

Das EQUAM Programm Telefontriage unterstützt das Ge-
spräch im Team mit einem **Online-Impulsfragebogen**.
In einem **Workshop** mit Ihrem Team begleiten wir Sie von
der **Auslegeordnung bis zur Zieldefinition**.

Melden Sie sich an für das EQUAM Sensibilisierungsprogramm Telefontriage!
Ein Formular dazu finden Sie auf unserer Homepage.

EQUAM Sensibilisierungsprogramm Telefontriage

Die Telefontriage in der Arztpraxis ist eine Herausforderung für das gesamte Team und ein wichtiges Anliegen, wenn es um die Patientensicherheit geht (Gehring & Schwappach 2014; Gehring et al. 2012). Die Qualität der fachlichen Ausbildung der medizinischen Praxisassistentinnen, der Ärztinnen und Ärzte ist dabei entscheidend.

Damit aber die dort erworbenen Fähigkeiten auch zum Tragen kommen ist es wichtig, dass die Triage in einem guten organisatorischen und kommunikativen Rahmen stattfindet. So trägt die Gestaltung des Arbeitsplatzes, an dem triagiert wird und das Verhalten, das Mitarbeitende der Praxis dort an den Tag legen zur Qualität der Triage bei. Besteht eine offene und strukturierte Kommunikationskultur im Team und können Rückfragen zur Triage gut eingeholt und gegeben werden, kann dies mithelfen, die Sicherheit für die Patientenschaft zu erhöhen. Kommunikationsgefässe für Feedback und Austausch zum Thema halten für alle Mitarbeitenden – und insbesondere Auszubildende – wichtige Lernchancen bereit.

Das EQUAM Programm zur Telefontriage möchte Mitarbeitende in Arztpraxen für die Qualität und Sicherheit dieser Prozesse sensibilisieren. Mittels eines Online-Impulsfragebogens und Workshops will das Programm Teams dabei unterstützen, ihre tägliche Praxis der Telefontriage zu reflektieren und wo nötig Verbesserungen einzuleiten. Das Sensibilisierungsprogramm legt so einen Fokus auf einen bestimmten und wichtigen Teil des Qualitätsmanagements und der Sicherheitskultur einer Hausarztpraxis.

Der Inhalt des Programmes speist sich aus der Publikation der Stiftung Patientensicherheit Schweiz *Telefon-Triage unter der Lupe* (Gehring & Schwappach:2013). Der Austausch mit der Stiftung¹ hat wesentlich dazu beigetragen, ein inhaltlich fundiertes Programm zu erarbeiten. Im Projektteam arbeiteten zudem EQUAM Auditorinnen², sowie die EQUAM Fachgruppe für Indikatoren und Standards mit.³

Koordiniert wurde die Programmentwicklung von der EQUAM Geschäftsstelle.⁴ In die Entwicklung waren damit Ärzte, Medizinische Praxisassistentinnen sowie Forschende und Expertinnen für Patientensicherheit und Qualitätsmanagement in der Medizin eingebunden.

Das Sensibilisierungsprogramm Telefontriage besteht aus einem Impulsfragebogen für das Praxisteam mit einem Manual zur Leitung der Diskussion und einem moderierten Workshop zum Thema. Teilnehmende Praxen erhalten eine Bestätigung der EQUAM Stiftung.

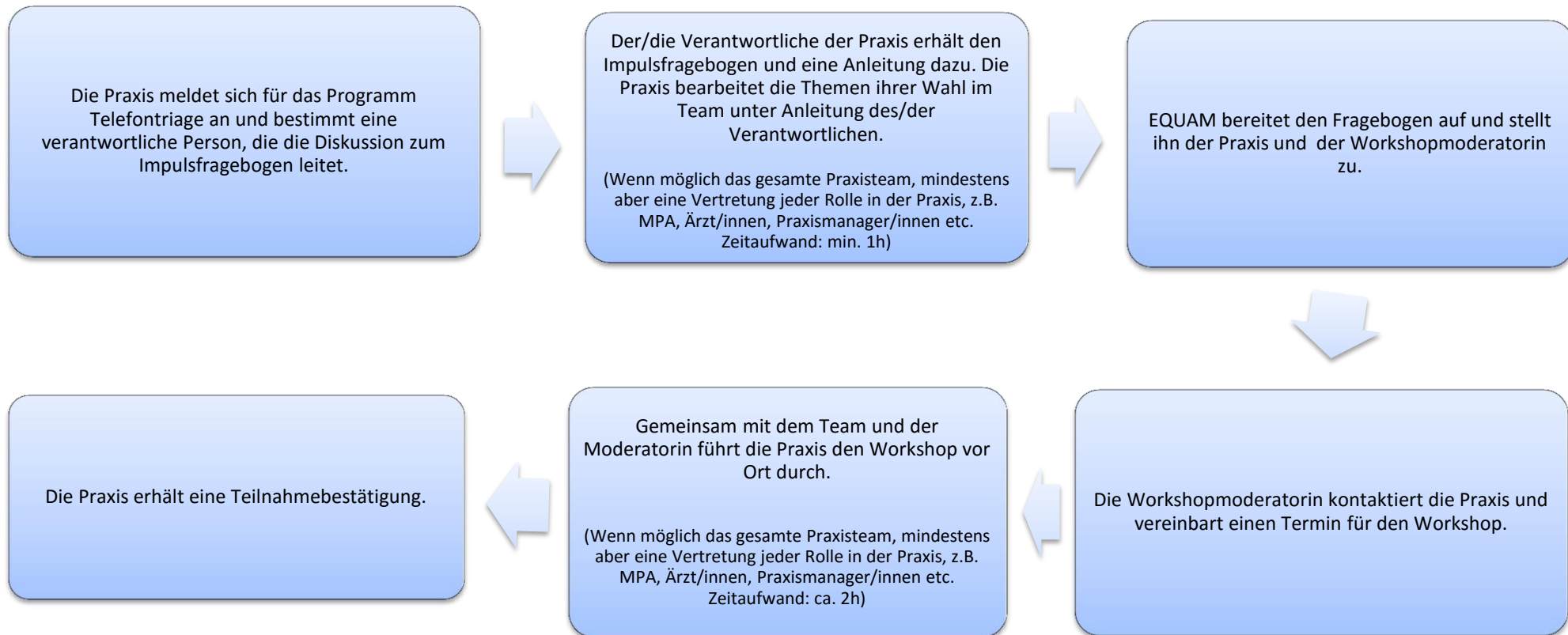
¹ Dr. phil. Katrin Gehring

² Béatrice Häberli, Janine Naef

³ Dr. med. Felix Huber, Dr. med. Johannes Brühwiler, Dr. med. René Kühne, Simone Lanz, Prof. Dr. Dr. med. Thomas Rosemann, Moderation: M.A. Marianne Jossen

⁴ M.A. Marianne Jossen, MSc. Sigrid Hess-Scheurer

Ablauf



Inhalte

A) Impulsfragebogen

Der Impulsfragebogen zur Telefontriage soll dem Team eine erste Möglichkeit geben, sich mit dem Thema auseinander zu setzen. Er soll Fragen aufwerfen und Anlass geben zur Diskussion. Der Fragebogen ist in vier thematische Blöcke unterteilt, die unabhängig voneinander bearbeitet werden können. Das Team wählt mindestens einen, oder auch mehrere Blöcke aus und bearbeitet diese gemeinsam unter Anleitung des/der Verantwortlichen.

Block 1 Arbeits(platz)gestaltung: Konzentration und Diskretion

Ein gut gestalteter Arbeitsplatz und ein überlegtes Verhalten vor Ort können viel zu einer gelingenden Telefontriage beitragen. Aufmerksamkeit und Konzentration können durch Geräusche, Unterbrechungen, Fragen oder parallele Arbeiten beeinflusst werden und die Diskretion ist nicht immer einfach zu wahren. Das Team diskutiert die Arbeitsumgebung der MPA und das Verhalten des Teams.

Block 2 Rückfragen beim Triagieren

Es kommt vor, dass eine MPA beim Triagieren rasch eine Rückmeldung von einem Arzt oder einer Ärztin braucht. So wird auch in unsicheren und kritischen Situationen die bestmögliche Versorgung der Patienten gewährleistet. Gleichzeitig ist es für Ärzte und Ärztinnen nicht einfach, immer ansprechbar zu sein. Das Team diskutiert den Umgang mit dieser Situation.

Block 3 Feedback und Austausch zur Triage

Für eine gute Telefontriage ist es wichtig, dass es dazu Feedback und Austausch gibt. Das Team diskutiert über Kommunikationsgefässe, Kommunikationswege und Themen des Feedbacks und Austausches.

Block 4 Lernende in der Praxis

Für Auszubildende ist die Telefontriage eine grosse Herausforderung und ein wichtiges Lernfeld. Das Team bespricht Erfahrungen in der Ausbildungssituation und Bedürfnisse der Lernenden.

B) Workshop

Der Workshop stimmt in einem ersten Teil das Team über eine gemeinsame Bestandaufnahme auf das Thema der Telefontriage ein. Die aktuelle Organisation der Telefontriage wird beleuchtet und der/die EQUAM-Moderator/in bespricht mit dem Team Erwartungen und Annahmen. Einen Schwerpunkt kann dabei ein im Impulsfragebogen behandeltes Thema bilden.

In einem zweiten Teil beschäftigt sich das Praxisteam gemeinsam mit dem/der EQUAM-Moderator/in mit möglichen Veränderungen, Verbesserungen und Massnahmen bezüglich der Telefontriage. So wirkt die Sensibilisierung zum Thema Telefontriage über den Workshop hinaus und kann ins Qualitätsmanagement und die Sicherheitskultur der Arztpraxis integriert werden.

Literatur

Gehring, K. & Schwappach, D. "Patientensicherheit in der Hausarztpraxis". *Zeitschrift für Evidenz, Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen* 108 (2014): 25-31.

Gehring, K. & Schwappach, D. "Telefon-Triage unter der Lupe. Praxisleitfaden für Ärztinnen und Ärzte und Medizinische Praxisassistentinnen in der Grundversorgung". *Schriftenreihe Patientensicherheit Schweiz* 6 (2013). Zu beziehen unter www.patientensicherheit.ch

Gehring, K. et al. "Frequency of Harm Associated With Primary Care Safety Incidents". *American Journal of Managed Care* 19, no. 9 (2012): 323-337.