

TELEFONTRIAGE

Sensibilisierungsprogramm

Telefontriage

Sensibilisierungsprogramm

Die Telefontriage in der Arztpraxis ist eine Herausforderung für das gesamte Team und ein wichtiges Anliegen, wenn es um die Patientensicherheit geht. Das Sensibilisierungsprogramm regt Diskussion und offenen Austausch zu diesem Thema an.

Das Programm zur Telefontriage sensibilisiert Mitarbeitende in Arztpraxen für die Qualität und Sicherheit dieser Prozesse. Mittels einer Diskussion im Team anhand eines Leitfadens und in einem Workshop unterstützt das Programm das Praxisteam, die Routinen zu reflektieren und wo nötig Verbesserungen einzuleiten. Die Praxis und die einzelnen Teilnehmer erhalten je eine Teilnahmebestätigung.

« Es hat sich gelohnt, sich ein paar Stunden mit diesem Thema auseinanderzusetzen. Die Resultate - wie beispielsweise einheitliche Verschriftlichung der Regeln oder bauliche Massnahmen - kommen allen zugute.»

Andrea Linnemöller,
Leitende MPA,
Pilatus Praxis in Luzern



Vorbereitung

Diskussionsleitfaden

Der Diskussionsleitfaden regt an, sich im Vorfeld des Workshops mit dem Thema auseinanderzusetzen. Der Leitfaden ist in vier thematische Blöcke unterteilt:

- **Arbeits(platz)gestaltung: Konzentration und Diskretion**
Ein gut gestalteter Arbeitsplatz und ein überlegtes Verhalten vor Ort tragen zu einer gelungenen Telefontriage bei.
- **Rückfragen beim Triagieren**
Das Team diskutiert Umgang mit unsicheren und kritischen Situationen.
- **Feedback und Austausch zur Triage**
Im Fokus dieser Diskussion stehen die Kommunikationsgefässe und -wege, die helfen, die Telefontriage im Team zu diskutieren.

- Lernende in der Praxis

Das Team bespricht Erfahrungen mit der Ausbildungssituation und die Bedürfnisse der Lernenden.

Das Team wählt mindestens einen dieser Blöcke aus und bearbeitet diese(n) unter Leitung der verantwortlichen Person in der Praxis.

Workshop


Der / die Workshopleiter_in bespricht mit dem Team Erwartungen und Annahmen in Bezug auf die Telefontriage. Einen Schwerpunkt kann dabei ein im Rahmen der Teamdiskussion behandelter Themenblock bilden.

Weiter werden mögliche Veränderungen, Verbesserungen und Massnahmen bezüglich der Telefontriage besprochen. So wirkt die Sensibilisierung über den Workshop hinaus und kann ins Qualitätsmanagement und die Sicherheitskultur der Arztpraxis integriert werden.



Inhalt: Diskussionsleitfaden
Moderierter Workshop in der Praxis
Kosten: siehe aktuelle Preisliste auf der Website
Zeitaufwand: rund 4 Stunden

Das Programm baut auf der Publikation der Stiftung Patientensicherheit Schweiz «Telefon-Triage unter der Lupe» (Gehring & Schwapach, 2013) auf.



EQUAM Stiftung
Effingerstrasse 25
3008 Bern

+41 (0)31 302 86 87
office@equam.ch

equam.ch