

E. Kernprozess: Telefonate

In diesem Modul werden die Tätigkeiten im Zusammenhang mit den, im Rahmen der Stationsarbeit geführten Telefonaten untersucht.

Im ersten Kapitel wird beschrieben, mit welchen Methoden und Instrumenten die Untersuchung vorgenommen wird. Das zweite Kapitel erläutert, wie die gesammelten Daten ausgewertet werden. Im dritten Kapitel werden die aus der Auswertung gewonnenen Ergebnisse beschrieben und im vierten Kapitel in Vorschläge zur Optimierung der Arbeitsabläufe überführt.

Innerhalb des Textes wird an einigen Stellen auf zusätzliche Dokumente verwiesen. Diese befinden sich im letzten Kapitel „Materialien“.

1. Datenerhebung

Als **Methode** zur Erfassung der Wege wird die **Selbstaufschreibung** verwendet. Dabei werden die Mitarbeiter der Musterstation aufgefordert, alle ein- und ausgehenden Telefonate zu notieren, um deren Häufigkeit erfassen zu können.

Methode:
Selbstaufschreibung
Seite J-12

Das **Ziel** der Untersuchung besteht darin, die Arbeitsbelastung einer Berufsgruppe im Hinblick auf anfallende Telefonzeiten abzubilden. Im Musterkrankenhaus wurde hierfür die Berufsgruppe der Pflege ausgewählt.

Je nach Ausrichtung des Untersuchungsinteresses können weitere Berufsgruppen an der Protokollführung beteiligt werden. Soll beispielsweise die Gesamtbelastung einer Station durch notwendige Telefonate ermittelt werden, ist es erforderlich, alle auf der Untersuchungseinheit tätigen Berufsgruppen in die Wegeerfassung einzubeziehen.

Als **Instrument zur Selbstaufschreibung** wird ein **Telefonateerfassungsprotokoll** benutzt. Das Protokoll ermöglicht per Strichliste eine einfache Erfassung aller anfallenden Telefonate.

Instrument:
Telefonateerfassungsprotokoll
Seite E-12

1.1. Aufbau des Instruments

Das Telefonateerfassungsprotokoll ist in Form einer Tabelle gestaltet. Die Tabelle enthält **pro Zeile** einen **Gesprächsteilnehmer** außerhalb der Musterstation und in den **Spalten** die **Uhrzeit** im einstündigen Intervall. **Jede Spalte** ist zudem in **ein- und ausgehende Anrufe** unterteilt. In den daraus entstehenden Schnittpunkten werden während der Untersuchung die anfallenden Wege markiert. Abbildung E-1 zeigt den schematischen Aufbau des Protokolls.

		Spalte ↓				
		ab 6:00	ab 7:00	...		
		Ein	Aus	Ein	Aus	
Zeile→	Andere Station					
	Angehörige					
	Archiv					
	...					

Abbildung E-1: Aufbau des Telefonateerfassungsprotokolls

Die Auswahl der Gesprächspartner erfolgt in Absprache mit der zu untersuchenden Berufsgruppe. Um eine detaillierte Auswertung zu ermöglichen, sollten alle Gesprächspartner namentlich benannt werden, mit denen erfahrungsgemäß häufig per Telefon kommuniziert wird. Die Auswahl dieser Gesprächspartner erfolgt gemeinsam mit den Mitarbeitern der Station. Im Musterkrankenhaus wurden für das Protokoll folgende Gesprächspartner ermittelt:

- Andere Station
- Angehörige
- Archiv
- Ärzte Station
- Ärzte Konsil
- Aufnahme
- Apotheke
- CT
- Einkauf
- Einweiser
- EKG
- Endoskopie
- Intern Musterstation
- Küche
- Labor
- Pforte
- Rettungsstelle
- Röntgen
- Sonographie
- Verwaltung
- Sonstige

Um die Anwendung des Instrumentes zu erleichtern, sollten die Zielorte alphabetisch geordnet werden.

Zusätzlich wird im Telefonateerfassungsprotokoll eine Kategorie „Sonstige“ angelegt. Sie dient der Erfassung von Telefonaten mit Gesprächspartnern, die im Protokoll keine eigene Zeile belegen. Somit wird während der Auswertung sichergestellt, dass auch die Gesamtanzahl der Telefonate ermittelt werden kann.

1.2. Anwendung des Instruments

Während des Erhebungszeitraumes (im Musterkrankenhaus bemisst sich dieser über 22 Schichten) werden die Telefonate kontinuierlich notiert. Hierzu wird neben dem Stationstelefon für die Mitarbeiter des Früh-, Spät- und Nachtdienstes jeweils ein Telefonaterfassungsprotokoll angebracht.

Auf der Musterstation wurden, neben den fest installierten Telefonen, auch Mobiltelefone eingesetzt. Die damit getätigten Anrufe wurden im Telefonaterfassungsprotokoll des jeweiligen Stationstelefons mit erfasst, da bereits vor der Erhebung feststand, dass die Apparate nur selten benutzt werden.

Ist jedoch bekannt, dass die Mobiltelefone häufig benutzt werden, sollte pro Apparat ein eigenes Protokoll angelegt werden.

Um einen Anruf zu erfassen, markiert der Mitarbeiter mittels eines Strichs in der entsprechenden Zelle das Telefongespräch. Die Zelle ergibt sich aus dem Schnittpunkt der Zeile des Gesprächspartners und der Spalte des Zeitpunktes, wobei zwischen ein- und ausgehendem Anruf unterschieden wird.

Ist der Gesprächspartner nicht in der Tabelle aufgeführt, wird der Anruf durch einen Strich in der Kategorie „Sonstige“ erfasst.

1.3. Rolle des Beobachters

Die Datenerhebung wird durch einen Beobachter begleitet. Als **Methode** wird die **teilnehmende Beobachtung** angewendet.

Ziel ist es, Besonderheiten und Zusammenhänge zu erkennen, die nicht durch das Erhebungsinstrument „Telefonaterfassungsprotokoll“ erfasst werden.

Auf der Musterstation konnte durch die teilnehmende Beobachtung beispielsweise festgestellt werden, dass die vorhandene Rufumleitung zwischen beiden Etagen der Station einen erheblichen Aufwand für die Mitarbeiter bedeutet und letztlich kein Vorteil ermittelt werden konnte.

Methode:
Teilnehmende
Beobachtung
Seite J-1

2. Auswertung

Nach Abschluss der Erhebung werden zunächst die Telefonaterfassungsprotokolle ausgewertet. Im Musterkrankenhaus standen hierfür 44 Datenlisten zur Verfügung.

Bei der Auswertung der Anzahl der Telefonate werden zunächst alle Einzelstriche, die auf den Erfassungsprotokollen verzeichnet sind, ausgezählt und auf ein leeres Telefonateprotokoll als Zahl übertragen.

1. Erhebungstag

	ab 11:00 Uhr	
Gesprächspartner	Ein	Ausl
Andere Station		
Archiv		

plus

2. Erhebungstag

	ab 11:00 Uhr	
Gesprächspartner	Ein	Ausl
Andere Station		
Archiv		

ist gleich

Übertrag als Zahl:

	ab 11:00 Uhr	
Gesprächspartner	Ein	Ausl
Andere Station	2 + 2	1 + 1
Archiv	2 + 3	2 + 0

Die ermittelten Einzelwerte werden nun summiert. Diese Summe wird anschließend in die Excel-Auswertungsdatei übertragen. Um die Eingabe in der Datei zu vereinfachen, ist das Eingabeformular **„Dateneingabe_Telefonate“** – wie auch die Telefonateerfassungsprotokolle – in drei Eingabebereiche unterteilt.



Modul-E >
E-Auswertung.xls

Die im Datenblatt „Dateneingabe_Telefonate“ eingegebenen Werte bilden die Grundlage aller weiteren Auswertungen. Folgende Datenblätter zur Auswertung sind bereits enthalten:

Tabellenblatt: Telefonate_Auswertung_Gesamt

Das Tabellenblatt stellt die Gesamtanzahl der Anrufe pro Gesprächspartner in sortierter Reihenfolge dar.

Tabellenblatt: Telefonate_Auswertung_Eingehend

Das Tabellenblatt stellt die Anzahl der eingehenden Anrufe pro Gesprächspartner in sortierter Reihenfolge dar.

Tabellenblatt: Telefonate_Auswertung_Ausgehend

Das Tabellenblatt stellt die Anzahl der ausgehenden Anrufe pro Gesprächspartner in sortierter Reihenfolge dar.

Tabellenblatt: Bild_Telefonate_Tagesverlauf

Das Diagramm zeigt die Anzahl der Anrufe im Tagesverlauf, sortiert nach eingehenden und ausgehenden Anrufen sowie deren Gesamtzahl.

Tabellenblatt: Bild_Telefonate_Gesamt_Top 8

Das Diagramm zeigt die acht häufigsten Gesprächspartner.

Tabellenblatt: Bild_Telefonate_Eingehend_Top 8

Das Diagramm zeigt die acht häufigsten Gesprächspartner, die auf der Musterstation angerufen haben.

Tabellenblatt: Bild_Telefonate_Ausgehend_Top 8

Das Diagramm zeigt die acht häufigsten Gesprächspartner, die von der Musterstation angerufen wurden.

Da die Excel-Datei nicht geschützt ist, besteht die Möglichkeit weitere Datenblätter zur Auswertung anzulegen. So können beispielsweise die Daten der einzelnen Schichten zu einem Gesamtdatenblatt zusammenfasst werden. Ebenso können die Daten nach Wochentagen und Wochenende oder nach Tageszeiten unterschieden dargestellt werden.

3. Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die ausgewerteten Daten zusammengestellt und beschrieben. Bitte beachten Sie, dass es sich bei den Ergebnissen um Beispiele handelt. Zur Darstellung der Ergebnisse wird zunächst die vorgefundene Ausgangssituation kurz beschrieben. Im Anschluss werden die Auswertungsdaten nach Erhebungsmethode getrennt dargestellt.

3.1. Ausgangssituation

Auf beiden Etagen der Musterstation ist jeweils ein fest installiertes Telefon im Stationszimmer vorhanden. Zusätzlich verfügen beide Etagen über ein schnurloses Telefon. Daneben sind die Arztzimmer jeder Etage mit einem Telefon ausgestattet. Das Arztzimmer im Erdgeschoß verfügt ferner über ein Faxgerät. Die Ärzte sind ebenso über ein Rufsignal zu erreichen.

3.2. Ergebnisse der Selbstaufschreibung

Im folgenden Abschnitt sind die Datenblätter der Musterstation ausgewertet worden. Betrachtet wird dabei

- die Gesamtanzahl der ein- und ausgehenden Telefonate im Tagesverlauf,
- die acht häufigsten Anrufer
- und die acht am häufigsten angerufenen Gesprächsteilnehmer.

Für den gesamten Erhebungszeitraum wurden 865 Telefonate ermittelt. Die Verteilung der Telefonate im Tagesverlauf zeigt die Abbildung E-2. Zu beachten ist, dass die Darstellung der Anzahl der Telefonate pro Stunde sich auf den gesamten Erhebungszeitraum bezieht. So wurden beispielsweise zwischen 10.00 und 11.00 Uhr innerhalb von 7 Tagen 148 Telefonate geführt.

Bewertung der Anrufe nach Tageszeit

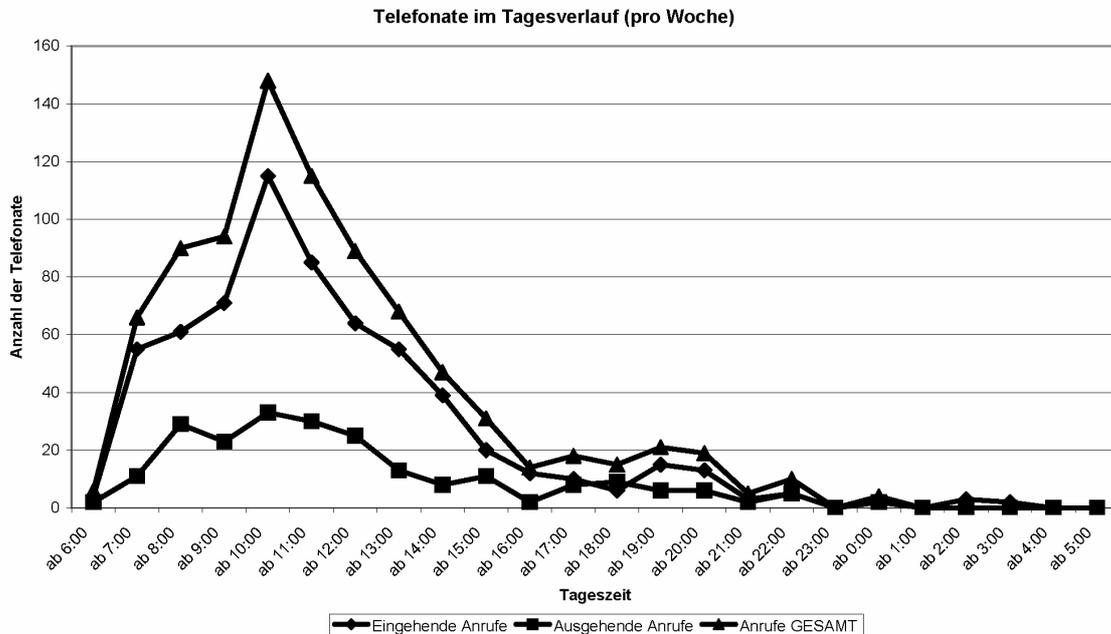


Abbildung E-2: Anzahl der Anrufe im Tagesverlauf

Die Verteilungskurve zeigt eine deutliche Zunahme der Telefonate im Zeitraum von 6.00 bis 16.00 Uhr. Innerhalb dieses Zeitraumes ist ein kontinuierlicher Anstieg der Telefonate erkennbar, welcher in der Stunde zwischen 10.00 und 11.00 Uhr mit 148 Telefonaten seinen Höhepunkt erreicht. Insgesamt werden während der Kernarbeitszeit³ 754 Telefonate geführt. Das entspricht etwa 87 Prozent der insgesamt erfassten 865 Telefonate.

Von den 754 in der Zeit von 6.00 bis 15.00 Uhr geführten Telefonaten waren 185 ausgehende Telefonate und 569 eingehende Telefonate. In Abbildung E-3 werden acht häufigsten Gesprächsteilnehmer zusammengestellt, unabhängig davon, ob es sich um aus- oder eingehende Anrufe handelt.

Bewertung der Anrufe nach Häufigkeit

³ Kernarbeitszeit im Musterkrankenhaus von 6.00 bis 15.00 Uhr.

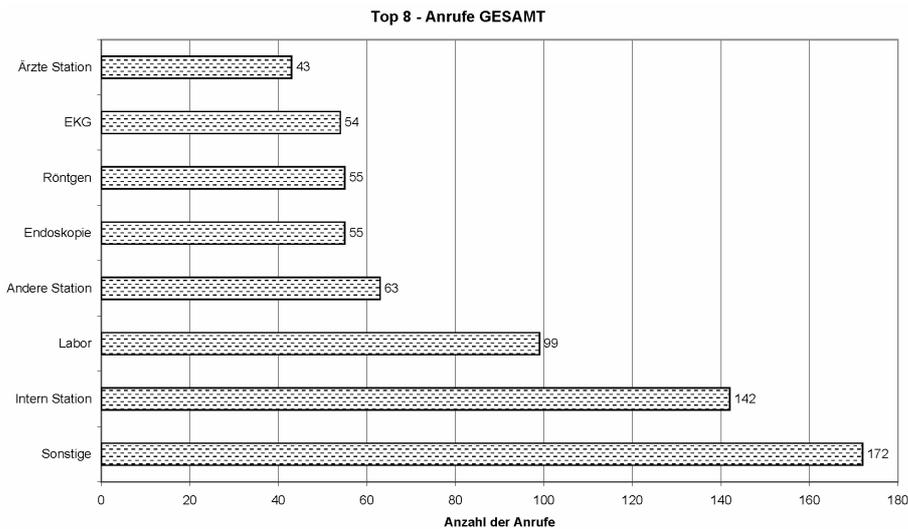


Abbildung E-3: Top 8 der Anrufe (Anrufeingang und Anrufausgang)

Mit 172 Telefonaten liegt die Kategorie „Sonstige“ an erster Stelle. Am zweithäufigsten wurde mit 142 Telefonaten intern zwischen den beiden Etagen der Musterstation telefoniert. Die Anzahl der Telefonate mit dem Labor belegen mit 99 Telefonaten den dritten Rang.

Betrachtet man alle mit den diagnostischen Abteilungen geführten Telefonate gesondert, so ergibt sich folgendes Bild: Insgesamt werden 305 der insgesamt 865 Telefonate zwischen der Station und den Abteilungen Labor, Endoskopie, Röntgen, EKG, Sonographie und Computertomographie geführt. Diese Telefonate nehmen somit einen Anteil von etwa 35 Prozent an den Gesamttelefonaten ein.

Interessant erscheint auch die Betrachtung der Rangfolge nach ein- und ausgehenden Telefonaten unterschieden. So stellt sich bei den eingehenden Telefonaten folgende Rangfolge dar: Erster Rang „Sonstige“ mit 139 Telefonaten, zweiter Rang „Intern Station“ mit 89 Telefonaten und dritter Rang „Labor“ mit 81 Telefonaten. Die weiteren Ränge werden nacheinander belegt von: „Endoskopie“ mit 44, „Andere Station“ mit 43, „Röntgen“ mit 41 und „EKG“ mit 40 eingegangenen Telefonaten. Die grafische Darstellung der beschriebenen sieben häufigsten Teilnehmer der eingehenden Telefonate zeigt die Abbildung E-4.

Bewertung der eingehenden Telefonate

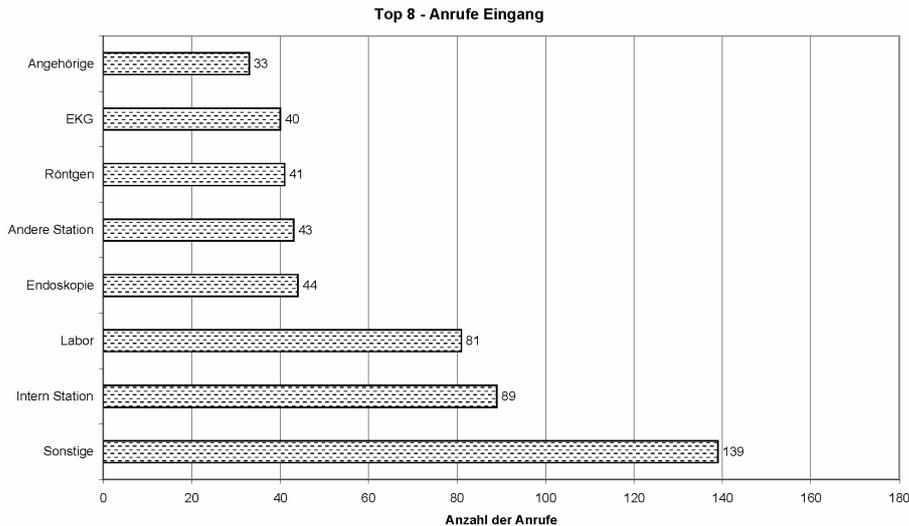


Abbildung E-4: Top 8 der eingehenden Anrufe

Bei den ausgehenden Telefonaten wird am häufigsten zwischen den beiden Etagen der Station mit einer Anzahl von 53 Gesprächen telefoniert. Den zweiten Rang belegt die Kategorie „Sonstige“ mit 33 Telefonaten. Die dritte Position teilen sich „Ärzte Station“ und „Andere Station“ mit je 20 Telefonaten. Neben diesen drei Positionen sind die acht häufigsten Teilnehmer der ausgehenden Telefonate in Abbildung E-5 dargestellt.

Bewertung der ausgehenden Telefonate

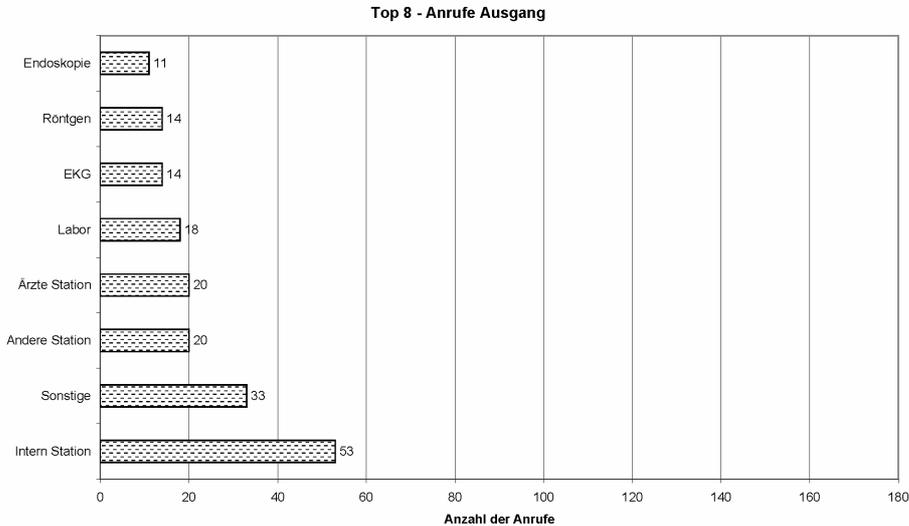


Abbildung E-5: Top 8 der ausgehenden Anrufe

3.3. Ergebnisse der Beobachtung

In der Selbstaufschreibung wurden die Telefonate nach ihrer Häufigkeit und nach deren Ein- und Ausgang bewertet. Um jedoch Lösungsstrategien zu entwickeln, müssen eventuell vorhandene Ursachen erkannt werden.

Mit Hilfe der teilnehmenden Beobachtung ist es möglich Einflussfaktoren zu identifizieren, die gegebenenfalls als Ansatzpunkt zur Problemlösung benutzt werden können.

A) Musterstation

Aus den oben beschriebenen Ergebnissen der Selbstaufschreibung wird deutlich, dass sehr häufig stationsintern telefoniert wird. Durch die teilnehmende Beobachtung konnten hierfür zwei Ursachen ausfindig gemacht werden.

Zunächst kann festgestellt werden, dass das Telefon im Stationszimmer nach einer bestimmten Klingelanzahl automatisch auf die andere Etage der Station umschaltet, obwohl beide Etagen über eine spezifische Telefonnummer verfügen. Dies führt dazu, dass der Anrufer mehrfach mit der falschen Etage verbunden wird. Die Folge der wiederholten Fehlschaltungen ist, dass die Arbeitsabläufe auf der, den Anruf entgegennehmenden Etage mehrfach unterbrochen werden. Ebenso wird die nicht zu erreichende Etage telefonisch von der anderen Etage über die erfolgten Anrufversuche informiert.

Während der Beobachtung wird weiterhin festgestellt, dass das auf jeder Etage vorhandene mobile Telefon nur selten genutzt wird. Deshalb wird bei fast jedem Anruf das Stationszimmer aufgesucht. Dieses Vorgehen stört die Arbeitsabläufe und verursacht zusätzliche Wege.

B) Diagnostische Abteilungen

Durch die Datenauswertung der Selbstaufschreibung wird außerdem deutlich, dass ein hoher Anteil der geführten Telefonate auf die diagnostischen Abteilungen entfällt.

Während der Beobachtung zeigt sich, dass es sich bei einem Großteil der eingehenden Anrufe um die Übermittlung von Laborbefunden handelt. Vor allem Blutzuckerwerte werden telefonisch weitergeleitet.

Eingehende Telefonate mit anderen diagnostischen Abteilungen dienen hauptsächlich dazu, den Patienten zu einer Untersuchung abzurufen oder seine Abholung nach erfolgter Untersuchung anzufordern. Ebenso wird die Station telefonisch über die Fertigstellung des schriftlichen Befundes informiert.

Bei den ausgehenden Telefonaten zwischen der Station und einer Untersuchungsabteilung handelt es sich meist um Terminabsprachen oder um Terminänderungen geplanter Untersuchungen.

C) Kategorie „Sonstige“

Auffällig erscheint auch die große Anzahl der Telefonate, die von den Mitarbeitern der Kategorie „Sonstige“ zugeordnet wurden.

Wie sich während der Beobachtung herausstellte, werden diese – nicht näher benannten – Gesprächspartner insbesondere während der Kernarbeitszeit aktiv. Die Auswertung der Selbstaufschreibung zeigt, dass 125 von 172 Anrufen im Zeitraum von 9.00 bis 15.00 Uhr in dieser Kategorie verzeichnet wurden.

Ein Grund für dieses Ergebnis liegt im starken Anstieg der pflegerischen Tätigkeiten und der geleisteten Wege. Es kann mehrfach beobachtet werden, dass bei Ein- oder Ausgang mehrerer Telefonate in Folge eine genaue Zuordnung nicht mehr möglich ist. Um zumindest die Anzahl der nicht mehr zuzuordnenden Telefonate für die Anzahl der Gesamttelefonate und den Tagesverlauf zu erhalten, wurden die Telefonate in der Kategorie „Sonstige“ vermerkt. Des Weiteren sind einige Teilnehmer, etwa Krankenpflegeschule, Pflegedienstleitung und Sozialdienst, nicht im Vorfeld der Erhebung als Teilnehmer von der Station benannt und somit nicht auf dem Telefonaterfassungsprotokoll aufgeführt worden.

4. Ideenpool

Nach der Auswertung der Ergebnisse werden erste Ideen zur Lösung der sich ergebenden Problemstellungen gesammelt, die in diesem Kapitel beispielhaft vorgestellt werden. Die daraus entwickelten Maßnahmen werden anschließend in einem Maßnahmenplan zusammengefasst (siehe rechts).

Maßnahmenplan
Seite E-15

A) Musterstation

Gesprächsumleitung (kurzfristige Umsetzung)

Die derzeitige Telefoneinstellung der fest angeschlossenen Telefone mit Gesprächsumleitung sollte verändert werden. Die Gesprächsumleitung ist nicht erforderlich, da jederzeit mindestens eine Pflegekraft auf jeder Etage anwesend ist. Die Entfernung der Gesprächsumleitung reduziert die Anzahl der zwischen den Etagen geführten Telefonate, der Fehlverbindungen sowie der Arbeitsunterbrechungen.

Nutzung Mobiltelefone (kurzfristige Umsetzung)

Die bereits vorhandenen mobilen Telefone sollten vor allem in der Kernzeit verstärkt genutzt werden. Somit ließen sich die Wege zum Stationszimmer reduzieren.

B) Diagnostische Abteilungen

Blutzuckerbestimmung vor Ort (kurzfristige Umsetzung)

Sofern eine Blutzuckerbestimmung direkt auf der Station erfolgt, entfallen die Anrufe zur Übermittlung der Blutzuckerwerte.

Befundübermittlung per Fax (mittelfristige Umsetzung)

Wenn, wie bei den Optimierungsvorschlägen zur Reduzierung der Wege beschrieben (siehe auch: Kernprozess: Wege, Modul D), feste

Zeiten für die Blutentnahmen in Verbindung mit der Einrichtung eines hausinternen Hol- und Bringendienstes eingeführt werden, entfällt auch ein Großteil der damit verbundenen telefonischen Befundübermittlungen und das Abfragen einzelner Laborwerte durch die Mitarbeiter der Station. Noch zeitsparender wäre die Befundübermittlung per Fax.

Befundübermittlung per Intranet (langfristige Umsetzung)

Ideal wäre die Befundübermittlung mit Hilfe eines Intranets.

Untersuchungsmanagement (mittel- bis langfristige Umsetzung)

Würde das Untersuchungsmanagement reorganisiert und optimiert werden, entfielen ein Großteil der eingehenden Telefonate aus den diagnostischen Abteilungen. Durch den in diesem Zusammenhang empfohlenen Untersuchungsplan würden sich ebenfalls die ausgehenden Telefonate reduzieren.

Die zahlreichen Telefonate führen zu häufigen Unterbrechungen des Arbeitsablaufes aller Berufsgruppen und tragen dazu bei, dass alle Arbeiten im direkten Kontakt mit dem Patienten häufig unterbrochen werden müssen. Ebenso wird die Anzahl der zu leistenden Wege auf den einzelnen Etagen beachtlich erhöht.

Darüber hinaus ist anzumerken, dass die adäquate Beantwortung telefonischer Anfragen in der Regel die Bearbeitung durch eine erfahrene Pflegefachkraft erforderlich macht. Diese steht dann für die unmittelbare Patientenbetreuung nicht zur Verfügung.

5. Materialien

In diesem Kapitel finden Sie die im Text dieses Moduls vorgestellten Materialien. Alle hier abgebildeten Materialien stehen zusätzlich in Form einer Excel-Datei zur Verfügung. Der Ablageort auf der CD-ROM wird im jeweiligen Abschnitt am rechten Seitenrand beschrieben und durch ein Diskettensymbol verdeutlicht.

Im ersten Abschnitt wird das verwendete Instrument abgebildet. Die dazugehörige Datei bietet Ihnen die Möglichkeit, das Instrument an Ihre Bedürfnisse anzupassen. Eine Beschreibung des Aufbaus und der Anwendung finden Sie im Kapitel "Datenerhebung".

Im zweiten Abschnitt finden Sie den Maßnahmenplan. Er beinhaltet eine beispielhafte Auswahl der geplanten Maßnahmen des Musterkrankenhauses. Der Maßnahmenplan steht als Word-Datei zur Verfügung.

Der dritte Abschnitt beinhaltet die Lehrfolien zum Modul. Sie dienen zur Schulung der teilnehmenden Mitarbeiter und vermitteln den Ablauf der Untersuchung des Moduls innerhalb der Stationsarbeit. Zunächst wird dafür kurz auf den Aufbau des Instruments eingegangen und im Anschluss erläutert, welche Aufgaben die beteiligten Personen übernehmen. Anhand eines Ergebnisses des Musterkrankenhauses wird erläutert, was mit den erhobenen Daten geschieht und wie diese Informationen in Maßnahmen umgesetzt werden. Die Lehrfolien stehen als PowerPoint-Datei zur Verfügung und können dadurch an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

5.1. Instrument: Telefonateerfassungsprotokoll

Frühdienst		ab 6:00		ab 7:00		ab 8:00		ab 9:00		ab 10:00		ab 11:00		ab 12:00		ab 13:00		ab 14:00		
		Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	
Ort / Zeit																				
Andere Station																				
Angehörige																				
Apotheke																				
Archiv																				
Ärzte Konsil																				
Ärzte Station																				
Aufnahme																				
CT																				
Einkauf																				
Einweiser																				
EKG																				
Endoskopie																				
Intern Station A																				
Küche																				
Labor																				
Pforte																				
Rettsstelle																				
Röntgen																				
Sonographie																				
Verwaltung																				
Sonstige																				



Modul-E >
E-FB.xls

Abbildung E-6: Telefonateerfassungsprotokoll - Teil 1/3

Spätdienst	ab 14:00		ab 15:00		ab 16:00		ab 17:00		ab 18:00		ab 19:00		ab 20:00		ab 21:00		ab 22:00		
	Ein	Aus																	
	Ort / Zeit		Ort / Zeit		Ort / Zeit		Ort / Zeit		Ort / Zeit		Ort / Zeit		Ort / Zeit		Ort / Zeit		Ort / Zeit		Ort / Zeit
Andere Station																			
Angehörige																			
Apotheke																			
Archiv																			
Ärzte Konsil																			
Ärzte Station																			
Aufnahme																			
CT																			
Einkauf																			
Einweiser																			
EKG																			
Endoskopie																			
Intern Station A																			
Küche																			
Labor																			
Pforte																			
Rettungsstelle																			
Röntgen																			
Sonographie																			
Verwaltung																			
Sonstige																			

Abbildung E-7: Telefonateerfassungsprotokoll - Teil 2/3

Ort / Zeit	ab 22:00		ab 23:00		ab 0:00		ab 1:00		ab 2:00		ab 3:00		ab 4:00		ab 5:00		ab 6:00		
	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	
	Nachtdienst																		
Andere Station																			
Angehörige																			
Apotheke																			
Archiv																			
Ärzte Konsil																			
Ärzte Station																			
Aufnahme																			
CT																			
Einkauf																			
Einweiser																			
EKG																			
Endoskopie																			
Intern Station A																			
Küche																			
Labor																			
Pforte																			
Reifungsstelle																			
Röntgen																			
Sonographie																			
Verwaltung																			
Sonstige																			

Abbildung E-8: Telefonateerfassungsprotokoll - Teil 3/3

5.2. Maßnahmenplan

Maßnahmen „Telefonate“	kurzfristig	mittelfristig	langfristig	Gesamt KH
A) organisatorische Maßnahmen				
1. Die automatische Rufweiterleitung zwischen den beiden Etagen der Station wird abgestellt.	X			
2. Die Rufweiterleitung erfolgt jeweils auf das mobile Telefon der Ebene. Die Nutzung des Mobiltelefons wird intensiviert. Dazu erfolgt eine Verfahrensabsprache innerhalb der Berufsgruppe Pflegepersonal.	X			
3. Die Station erhält ein weiteres Faxgerät für die 1. Etage über das schriftliche Routinebefunde angeliefert werden.		X		
4. Es erfolgt eine Querabsprache zwischen diagnostischen Einheiten / Ärzten / Pflege über die Bearbeitungszeiträume von (per Fax) eingehenden Routinebefunden auf der Station.		X		
5. Telefonate mit dem Labor werden reduziert durch die Umsetzung der entsprechenden Maßnahmen, die im Kapitel „Wege“ dargestellt wurden.	X	X		X
6. Telefonate mit den diagnostischen Bereichen werden reduziert durch die Einführung einer Diagnoseplanung / eines Untersuchungsmanagements, wie im Modul IV „Kernprozess: Wege“ dargestellt.		X	X	X
7. In der Arbeitsplanung des zukünftigen zentralen Hol- und Bringdienstes wird vereinbart, daß in einem noch zu definierenden Rhythmus Untersuchungsanforderungen und Untersuchungsbefunde von der Station abgeholt / auf die Station gebracht werden.		X	X	X
8. Die Telefonnummernlisten der Station werden in einem übersichtlichen Formular zusammengeführt und aktualisiert.	X			X
9. Befunde werden per Intranet angefordert und mitgeteilt.			X	X

Abbildung E-9: Maßnahmenplan Telefonate



Modul-E >
E-Massnahmenplan.doc

5.3. Lehrfolien

www.stationsmanagement.de

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Modul E

Kernprozess Telefonate

Reorganisation einer bettenführenden Station in einem Krankenhaus

1

E. Kernprozess: Telefonate
1. Ziel

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

**Ermittlung der durch Telefonate
entstehenden Arbeitsbelastung.**

E. Kernprozess: Telefonate

2. Methodik

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Methode:

- **Selbstaufschreibung**
 - Jeder Mitarbeiter der Station erfasst seine Telefonat

Instrument:

- **Telefonateerfassungsprotokoll**
 - Erfassung per Strichliste

E. Kernprozess: Telefonate

3. Aufbau des Instruments

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Das Protokoll enthält:

1. Den Gesprächsteilnehmer
2. Die Uhrzeiten
3. Zwei Spalten zur Unterscheidung von ein- und ausgehenden Anrufen

E. Kernprozess: Telefonate

3. Aufbau des Instruments

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Beispiele für Gesprächspartner:

- Einkauf
- Einweiser
- EKG
- Endoskopie
- Intern Musterstation
- Küche

E. Kernprozess: Telefonate

3. Aufbau des Instruments

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Ausschnitt des Protokolls:

Frühdienst	ab 6:00		ab 7:00		ab 8:00		ab 9:00		ab 10:00		ab 11:00		ab 12:00		ab 13:00		ab 14:00		
	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	Ein	Aus	
Ort / Zeit																			
Andere Station																			
Angehörige																			
Apotheke																			
Archiv																			
Ärzte Konsil																			
Ärzte Station																			
Aufnahme																			
CT																			
Einkauf																			
Einweiser																			
EKG																			

E. Kernprozess: Telefonate

4. Anwendung des Instruments

- Information der Mitarbeiter über
 - Dauer des Erhebungszeitraums
 - Ort des Aushangs der Protokolle
- Jeder Mitarbeiter markiert jeden ein- und ausgehenden Anruf mit einem Strich auf dem Protokoll
 - Zeile: entsprechend dem Zielort
 - Spalte: entsprechend der Uhrzeit und unterschieden nach ein- oder ausgehendem Anruf

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

E. Kernprozess: Telefonate

5. Auswertung

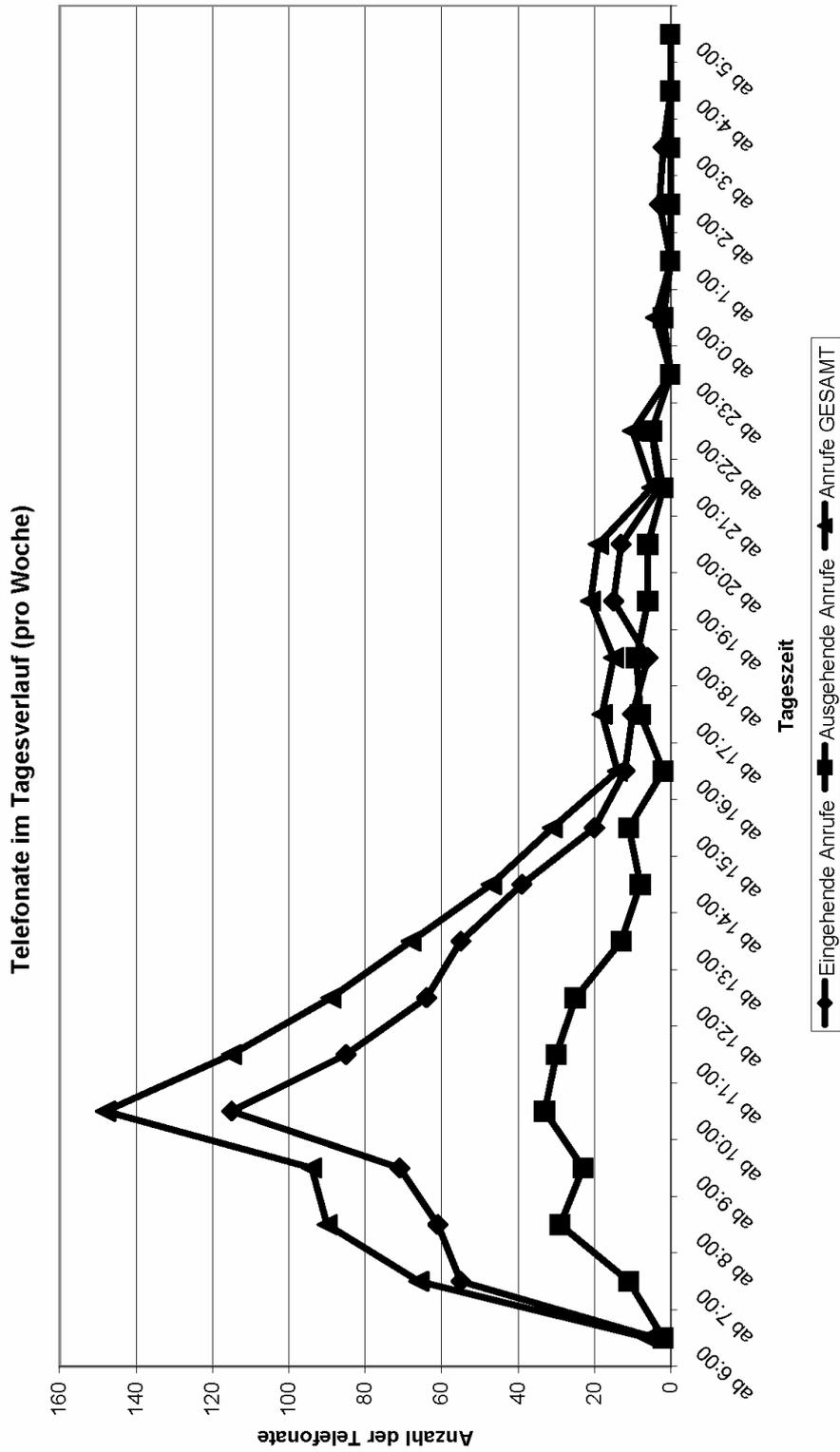
gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Ablauf der Auswertung:

1. Addieren der Werte der Tagesprotokolle
2. Übertrag der Werte in die Excel-Tabelle
3. Auswertung der Diagramme
(Beispiel auf nächster Folie)

E. Kernprozess: Telefonate

5. Auswertung



gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

E. Kernprozess: Telefonate 6. Ergebnisse

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Die Ergebnisse der Auswertung werden in beschreibender Form zusammengefasst.

Ein Beispiel:

Die Verteilungskurve zeigt eine deutliche Zunahme der Telefonate im Zeitraum von 6.00 bis 16.00 Uhr. Innerhalb dieses Zeitraumes ist ein kontinuierlicher Anstieg der Telefonate erkennbar, welcher in der Stunde zwischen 10.00 und 11.00 Uhr mit 148 Telefonaten seinen Höhepunkt erreicht. Insgesamt werden während der Kernarbeitszeit 754 Telefonate geführt. Das entspricht etwa 87 Prozent der insgesamt erfassten 865 Telefonate.

E. Kernprozess: Telefonate 7. Maßnahmenplanung

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Die Ergebnisse werden den Mitarbeitern präsentiert und zur Diskussion gestellt. Daraus wird ein Maßnahmenplan gebildet.
Ein Beispiel:

Maßnahmen „Telefonate“	kurzfristig	mittelfristig	langfristig	Gesamt KH
A) organisatorische Maßnahmen				
1. Die automatische Rufweiterleitung zwischen den beiden Etagen der Station wird abgestellt.	X			
2. Die Rufweiterleitung erfolgt jeweils auf das mobile Telefon der Ebene. Die Nutzung des Mobiltelefons wird intensiviert. Dazu erfolgt eine Verfahrensabsprache innerhalb der Berufsgruppe Pflegepersonal.	X			
3. Die Station erhält ein weiteres Faxgerät für die 1. Etage über das schriftliche Routinebefunde angeliefert werden.		X		
4. Es erfolgt eine Querabsprache zwischen diagnostischen Einheiten / Ärzten / Pflege über die Bearbeitungszeiträume von (per Fax) eingehenden Routinebefunden auf der Station.		X		
5. Telefonate mit dem Labor werden reduziert durch die Umsetzung der entsprechenden Maßnahmen, die im Kapitel „Wege“ dargestellt wurden.	X	X		X
6. Telefonate mit den diagnostischen Bereichen werden reduziert durch die Einführung einer Diagnoseplanung / eines Untersuchungsmanagements, wie im Modul IV „Kernprozess: Wege“ dargestellt.		X	X	X
7. In der Arbeitsplanung des zukünftigen zentralen Hol- und Bringdienstes wird vereinbart, daß in einem noch zu definierenden Rhythmus Untersuchungsanforderungen und Untersuchungsbefunde von der Station abgeholt / auf die Station gebracht werden.		X	X	X
8. Die Telefonnummernlisten der Station werden in einem übersichtlichen Formular zusammengeführt und aktualisiert.	X			X
9. Befunde werden per Intranet angefordert und mitgeteilt.			X	X