

Modul E

# **Kernprozess Telefonate**

# E. Kernprozess: Telefonate

## 1. Ziel

Ermittlung der durch Telefonate  
entstehenden Arbeitsbelastung.

# E. Kernprozess: Telefonate

## 2. Methodik

### Methoden:

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

### Instrumente:

- **Telefonateerfassungsprotokoll**
  - Erfassung per Strichliste

## E. Kernprozess: Telefonate

### 3. Aufbau des Instruments

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

### Ausschnitt des Protokolls:

Frühdienst																		
Ort / Zeit	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
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

# E. Kernprozess: Telefonate

## 5. Auswertung

Ablauf der Auswertung:

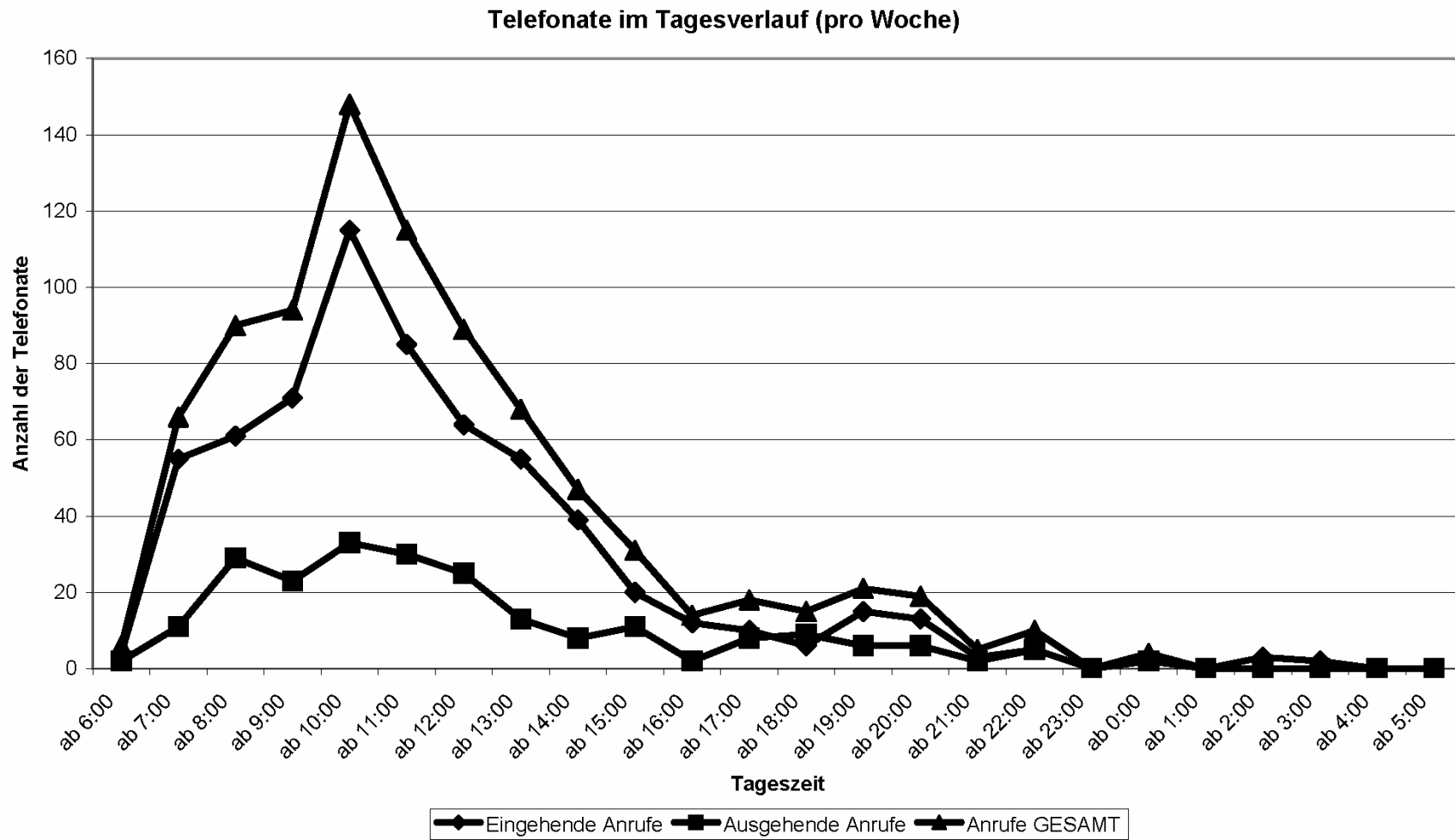
1. Addieren der Werte der Tagesprotokolle
2. Übertrag der Werte in die Excel-Tabelle
3. Auswertung der Diagramme  
(Beispiel auf nächster Folie)



# E. Kernprozess: Telefonate

## 5. Auswertung

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project



## E. Kernprozess: Telefonate

### 6. Ergebnisse

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
<b>A) organisatorische Maßnahmen</b>				
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 Bringendienstes 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