



# Telefonzentrale

Intervention	Einrichtung einer Telefonzentrale für das Vereinbaren von Terminen und Transporten der Bewohner:innen (z.B. Arzttermine).
Ziel	Entlastung der Mitarbeiter:innen bei ihren alltäglichen Kommunikationsaufgaben.
Zielgruppe	Mitarbeiter:innen der direkten Bewohner:innenversorgung
Leistungserbringer:innen	Mitarbeiter:innen der Rezeption
Welche Aktivitäten müssen stattfinden? (Intervention und Zielsetzung beachten)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Festlegen, welche Terminvereinbarungen abgegeben werden können</li><li>2. Verfahrensanweisung für Terminweitergabe anfertigen</li><li>3. Dokumentationshilfe für Kommunikation zwischen Pflegedienst bzw. Sozialem Dienst und Rezeption anfertigen</li><li>4. Mitarbeiter:innen über Verfahrensanweisung und Dokumentationshilfe aufklären und über Beginn der Umsetzung informieren</li><li>5. Viel Rückmeldung zwischen den Leistungserbringer:innen und Verantwortlichen für die Umsetzung gewährleisten</li></ol>
Welche zusätzlichen Schritte müssen im Vorfeld geplant werden, damit die Aktivitäten stattfinden können?	<p>Zu 1.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Im Vorfeld müssen die genauen Themen bzw. Zuständigkeiten geklärt werden (z.B. Termine mit Taxiunternehmen, Krankentransportwagen, Ärzt:innen)</li><li>- Gespräche über medizinische oder pflegerische Themen verbleiben bei dem Pflegedienst</li><li>- Klären, welche Bewohner:innen selbst Termine vereinbaren</li></ul>
Instrumente/Dokumente	Verfahrensanweisung für Terminweitergabe Dokumentationshilfe/-bogen für Kommunikation zwischen Pflegedienst, Sozialem Dienst und Rezeption
Verantwortlichkeit(en) für die Umsetzung	Mitarbeiter:innen Rezeption, Pflegedienstleitung, Leitung Sozialer Dienst
Zeitpunkt	Sobald alle Vorbereitungen erfolgt sind, dann fortlaufend
Kosten	Laufende Kosten in Höhe der Personalkosten; ggf. Materialkosten für die Dokumentationshilfe
Evaluation	1. Wie viele Telefonanrufe wurden im Rahmen der Telefonzentrale getätigt?



Risiken und Annahmen	Abläufe innerhalb der Wohnbereiche können von einer zentralen Person nicht überblickt werden, medizinisches Hintergrundwissen der Fachkraft muss vorhanden sein Manche Bewohner:innen machen ihre Termine selbst Hoher Dokumentationsaufwand
----------------------	--