aiomics

# Eine offene Rückfrage sauber übergeben

Arbeitsblatt für Aufnahme und Fallmanagement

## Was genau soll als erledigt gelten?

Nehmen Sie eine wiederkehrende Unterlagenanforderung aus Ihrem Ablauf. Legen Sie für die Erprobung fest, welches Ereignis die Aufgabe beendet und welcher Stand danach am Fall sichtbar sein muss.

### Ein erfundenes Beispiel

Im Fall Ü-01 fehlt ein Vorbericht. Mara übernimmt die Anforderung bei der zuweisenden Praxis. Die vereinbarte Rückmeldung ist Donnerstag um 10 Uhr fällig. Die Anfrage wird am Mittwoch versendet. Der Vorbericht trifft Donnerstag um 9 Uhr ein, wird aber erst um 11 Uhr dem richtigen Fall zugeordnet.

### Zwei Aufgaben mit verschiedenen Endpunkten

| Aufgabe | Abschlussbedingung |
|---|---|
| Vorbericht anfordern | Anfrage wurde über den vereinbarten Weg versendet; Zeitpunkt und Weg sind festgehalten. |
| Unterlagen vervollständigen | Der Vorbericht ist eingegangen, die Zuordnung wurde geprüft und die zuständige Person findet ihn im Fall. |

### Die Frage für Ihre Erprobung

Zeigen beide Aufgaben denselben Status, obwohl zwischen Versand und Zuordnung noch Arbeit liegt? Lassen Sie eine zweite Person nur anhand der Übersicht sagen, was bereits geschehen ist, welche Aufgabe noch offen ist und wer als Nächstes handelt.

### Woran Sie eine brauchbare Übergabe erkennen

Die zweite Person findet die nächste Handlung, eine bestätigte Zuständigkeit, den vereinbarten Zeitpunkt und die zugehörige Unterlage. Eine Aufgabe kann abgeschlossen sein, während die Aufnahmeentscheidung weiterhin offen bleibt.

### Geltungsbereich

Selbst entwickelte Organisationshilfe. Das Beispiel enthält keine echten Falldaten. Welche Unterlagen erforderlich sind und ob eine Aufnahme erfolgen kann, beurteilen die zuständigen Fachkräfte nach dem Verfahren ihres Hauses. Das Blatt trifft keine klinische Entscheidung.

aiomics

# Für einen Ablauf in Ihrem Haus

Füllen Sie das Blatt gemeinsam mit der Person aus, die die Aufgabe übergibt, und der Person, die sie übernimmt. Für eine Übung genügen erfundene oder ausdrücklich freigegebene Unterlagen.

## 1. Die Aufgabe abgrenzen

Aufgabe und betroffener Ablauf

Beginn: Welches beobachtbare Ereignis startet die Aufgabe?

Abschluss: Welches beobachtbare Ereignis beendet sie?

## 2. Die Übergabe festhalten

Verantwortliche Rolle; Übernahme bestätigt durch / am

Rückmeldung bis; Vorgehen bei ausbleibender Rückmeldung

Unterlage oder Fundstelle; noch offene Angabe

Stand am Fall nach Abschluss dieser Aufgabe

## 3. Eine Person übernimmt probeweise

Die übernehmende Person erklärt die nächste Handlung anhand der Übersicht. Halten Sie fest, wo sie außerhalb des Systems nachfragen musste. Wiederholen Sie den Ablauf nach einer gezielten Änderung.

Zusätzliche Rückfrage und ihre Ursache

Änderung, verantwortliche Person und erneuter Prüftermin

Aufnahmeablauf mit aiomics durchgehen