

Checkliste fürs Team

Wie rasch muss der Patient zum Chef?

Christoph Seeber, Stefanie Lindl-Fischer

Für die Mitarbeiter am Empfang ist es oft gar nicht so einfach festzustellen, wie dringlich ein Anliegen ist, das den Patienten anrufen oder spontan in die Praxis kommen lässt. Dabei können Fehleinschätzungen dem Patienten schaden und für den Arzt erhebliche Haftungsrisiken bergen. Entschärfen Sie die Situation mit Checklisten!

„Wir wissen oft gar nicht genau, warum der Patient heute zum Chef will – auch weil wir manche Aussagen der Patienten nicht einordnen können“, klagte eine Helferin auf der *practica* 2008 im Kollegenkreis. Die Patienten hätten sowieso ihre eigene Vorstellung: Am dringlichsten ist man immer selbst, warten können die anderen. Als Lösungsvorschlag gaben ihr die Kollegen mit auf den Weg: Stellt doch mit dem Chef die Kriterien zusammen, worauf zu achten ist, wenn ein Patient anruft oder in die Praxis kommt!

Gezieltes Nachfragen erleichtern

Was sind die „red flags“ für einen Notfall, der sofort geklärt werden muss? Was ist weniger dringlich, so dass ein Termin am nächsten Tag ausreicht? Gezieltes Nachfragen ist oft das A und O, um die jeweilige Situation einschätzen zu können. Ein gutes Hilfsmittel dabei: Checklisten.

„Hilfreich war die gemeinsame Arbeit an den Checklisten besonders für die Auszubildenden und die Halbtagskräfte.“

Dr. med. Christoph Seeber, Leer

Im praxisinternen QM aufgreifen

„Bei uns entstanden während der Beschäftigung mit dem Qualitätsmanagement zwei solcher Listen“, berichtete Dr. med. Christoph Seeber, Facharzt für Allgemeinmedizin in Leer/Ostfriesland: Eine soll die Erkennung von Notfällen erleichtern, die

**Checkliste 1: Notfälle erkennen**

Symptome (akut – maximal in den letzten Tagen aufgetreten; deutliche, schnell fortschreitende Verschlechterung; wie heftig?)	Dringlichkeit
Plötzliche Bewusstlosigkeit	sofort 19222 anrufen und Klinikeinweisung
Akut aufgetreten: Kopfschmerzen, Lähmungen, Sprach-/Sehstörungen	sofort 19222 anrufen und Klinikeinweisung
Kopfschmerzen mit Fieber, Nackensteifigkeit und Bewusstseins Einschränkungen	sofort
Akute Atemnot	sofort
Akut aufgetretenes andauerndes Erbrechen mit Kopfschmerzen	umgehend
Erwachsene mit Fieber > 39° C	umgehend
Akute Blutung	umgehend
Herzschmerzen, Herzrasen, Blutdruck > 220 mmHg oder < 90 mmHg mit Beschwerden	sofort
Schweres Erbrechen oder erhebliche Diarrhoe	umgehend
Psychische Dekompensation (Suizidalität, akuter depressiver Schub, Tod eines Angehörigen etc.)	sofort
Akuter Schwindel, Verwirrtheit	sofort

Im Zweifel gilt natürlich immer: Unverzüglich den Arzt fragen!

Übersicht 1 (nach Seeber, abrufbar unter www.allgemeinarzt-online.de/Downloads/Leserservice)



Scheuer

Für „alte Hasen“ an der Anmeldung sind die gemeinsam erarbeiteten Kriterien natürlich ein alter Hut, ist sich der Doktor sicher: „Sie wissen, wenn Lieschen Müller anruft, klingt es immer nach Notarztwagen. Aber nicht alle Mitarbeiterinnen kennen die Patienten (schon) so genau.“ Daher hätten sich die Checklisten, die das Praxisteam zusammen erarbeitet hat und die eine verbindliche Arbeitsgrundlage für alle sind, in seiner Praxis inzwischen als gutes Mittel bewährt, um die unter Umständen für Patient und Arzt folgenschwere Fehlerquelle Terminvergabe zu entschärfen.

Azubis und Neueinsteiger profitieren

„Hilfreich war die gemeinsame Arbeit an den Listen vor allem für die Auszubildenden und die jungen Mitarbeiterinnen. Wir konnten Gelerntes auffrischen und ihnen Hintergrundwissen vermitteln.“ Auch für Halbtagskräfte und bei Neueinstellungen ist es extrem hilfreich, die Kriterien schriftlich zur Hand zu haben. „Fehler bei der Terminvergabe sind seither nicht mehr aufgetreten – weder bei den planbaren Dingen noch bei der richtigen Einschätzung von Notfällen“, berichtete Seeber.

Checklisten auf den Prüfstand stellen

„Anfangs haben wir jeden Abend mit dem Chef überprüft, ob wir an der Anmeldung

Checkliste 2: Telefonische Terminvergabe	
Reguläre Termine	Vergabe nach Zeitmanagementsystem
Notfälle	Gemäß der Checkliste „Notfälle erkennen“
Akute Schmerzen	Hinweis an den Patienten: Kommen Sie ohne Termin jetzt in die Praxis!
Schmerzen beim Wasserlassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vorstellung am selben Tag, minimale Wartezeit für den Patienten • Urinprobe, Ergebnis umgehend dem Arzt zeigen
Akute Bauchschmerzen	Umgehende Vorstellung am selben Tag, Sono planen
Chronische Schmerzen	Terminvergabe nach Zeitmanagementsystem

Übersicht 2 (nach Seeber, abrufbar unter www.allgemeinarzt-online.de/Downloads/Leserservice)

zweite die telefonische Terminvergabe (vgl. Übersicht 1 und 2). Denn auch in seiner Praxis hatten die einzelnen Mitarbeiterinnen vorne am Tresen die Dringlichkeit der Anliegen, mit denen Patienten in die Praxis kamen oder anriefen, unterschiedlich eingestuft. „Auch der Gemeinsame Bundesausschuss fordert für das QM ja ein sogenanntes Notfall- und ein Terminmanagement“, fügte Seeber hinzu.

die Dringlichkeit anhand der Checkliste richtig eingeschätzt hatten, später jede Woche und dann nur noch, wenn eine Situation falsch eingeschätzt wurde“, erzählt eine Mitarbeiterin aus einer anderen Praxis. „Gut zu wissen, dass wir uns im Zweifel immer Rat vom Chef holen können.“ ■

*Dr. med. Christoph Seeber
Facharzt für Allgemeinmedizin, Chirotherapie
26789 Leer*