

CIRS-Fall:

Eine Medizinische Fachangestellte (MFA) hat auf der Plattform www.jeder-fehler-zaehlt.de einen Beitrag zur Fehleinschätzung des Patienten-zustandes bei telefonischer Kontaktaufnahme eingestellt.

Eine MFA nahm vormittags einen Anruf von einer besorgten Tochter entgegen. Diese schilderte, dass ihre Mutter am Vortag und auch am Tag der Kontaktaufnahme leichte Sprachschwierigkeiten gehabt hätte. Erst für den späten Nachmittag wurde die Patientin einbestellt. Beim Termin wurde sie mit Verdacht auf Apoplex direkt von der Praxis ins Krankenhaus eingewiesen. Später traf der Entlassbrief ein, mit der Bestätigung, dass es sich tatsächlich um einen Schlaganfall gehandelt hat. Die Zeitverzögerung war ein unmittelbares

Risiko für die Patientin. Details zum Fall finden Sie unter www.jeder-fehler-zaehlt.de/public/report/displaySingleReport.jsp?replD=842

Laut einer Studie der Stiftung Patientensicherheit, in der 600 Ärzte und MFA aus Hausarztpraxen befragt wurden, kommt es bei 20 Prozent mindestens monatlich zu einer Fehleinschätzung bei der Telefon-Triage in ihrer Praxis. Um dies zu verhindern, hat die Schweizer Stiftung einen Praxisleitfaden entwickelt, der dem Mitarbeiter während eines Patiententelefonats als Arbeitsinstrument dienen soll.

Der Leitfaden steht unter folgendem Link zum Download bereit: www.patientensicherheit.ch/de/themen/Risikomanagement/Telefon-Triage.html

Take Home Message:

- Jede Praxis sollte eine Checkliste haben, welche Patienten mit welcher Dringlichkeit einbestellt bzw. besucht werden sollten und wie diese zu identifizieren sind.
- Zu Notfällen, die auch bei geringen Symptomen zeitkritisch sein können, wie zum Beispiel Schlaganfall und Herzinfarkt, sollte das Personal regelmäßig geschult werden.
- Es sollte klar sein, in welchen Fällen auf jeden Fall der Arzt einzuschalten ist.

Dr. med. Patricia Klein
Ärztliche Geschäftsführerin