

ben WhatsApp als persönlichen Kontakt, und die Kommunikation geht meist schneller als am Telefon.

Rückmeldung telefonisch einholen

Wenn eine Wiedereinbestellung von vornherein nötig ist, sollte am Ende eines Ter-

mins gleich ein neuer gemacht werden. Bei vielen akuten Anlässen, z. B. bei banalen Infekten, ist ein zweiter Termin in der Regel nicht notwendig. Die Patienten, so Dr. Katrin Eckert aus Geislingen, merken normalerweise selbst, ob es ihnen besser geht oder nicht. Es kann aber sinnvoll sein, ak-

tiv eine Rückmeldung einzuholen. Hierzu kann die MFA nach zwei Tagen beim Patienten anrufen, sich nach seinem Befinden erkundigen und ihn ggf. wieder einbestellen. So merkt der Patient, dass das Team sich um ihn kümmert. ■

Friederike Klein

Patienten-Triage bereits am Telefon

Die Medizinischen Fachangestellten (MFA) haben die Aufgabe, Akutpatienten von weniger dringenden Fällen zu trennen. Der Arzt sollte den Patienten gegenüber die Einschätzung der Mitarbeiter teilen.

— Der erste Kontakt mit dem Patienten erfolgt bereits bei der Terminvergabe am Telefon oder beim Vorstellen an der Anmeldung. „Die MFA müssen hier Lotsen sein“, betonte Dr. Cornelia Gold aus München.

Die Frage nach Art und Dauer der Symptome, nach anamnestisch relevanten Faktoren wie einer zurückliegenden Reise oder erkrankten Familienmitgliedern etc. helfen, Akutpatienten zu identifizieren, die sofort einen Termin benötigen, und so einen abwendbaren gefährlichen Verlauf rasch zu erkennen. Diese Fragen helfen auch, den Zeitbedarf für den Termin abzuschätzen.

Auch inhaltlich können die MFA Weichen stellen, z. B. mit dem Hinweis bei banalen Infektionen und einem Antibiotikawunsch des Patienten, dass so ein starkes Mittel vielleicht nicht nötig sein wird, wohl aber eine körperliche

Untersuchung durch den Arzt sinnvoll ist. „Wichtig ist, dass Arzt und MFA diesbezüglich ins selbe Horn stoßen“, sagte Hausarzt Dr. Ralph Hönscher aus Petersberg. Die Besprechung solcher Si-

tuationen in Teamsitzungen (siehe Kästen), entsprechende Abschnitte im Ordner Qualitätsmanagement (QM) und regelmäßige Schulungen der MFA sind dafür wichtig. ■ fk

Checkliste: Essentials für die Teamsitzung

- Planen Sie Teamsitzungen regelmäßig in den Praxisalltag ein – viele Praxen nutzen den Freitagmittag.
- Die Teamsitzungen sollten nicht zu selten, aber auch nicht zu oft stattfinden. Sinnvoll kann ein 14-tägiger Rhythmus sein.
- Die Sitzungen sollten nicht zu lang sein: Eine Stunde sollte ausreichen.
- Es sollen konkrete Themen besprochen werden, die für den Praxisalltag und das Praxisteam relevant sind.
- Lassen Sie die MFAs die Themen vorgeben – Was läuft gut, was weniger? Welche Situationen sind schwierig?
- Wichtige Ergebnisse sollten kurz schriftlich festgehalten und im QM-Ordner abgelegt werden.



© von Lieres / Fotolia

Hier steht eine Anzeige.