



Fehler im Praxisalltag

Ist die Patienten- adresse aktuell?

In der Rubrik „Fehler im Praxisalltag“ stellen wir in jedem Heft einen Fall vor. In dieser Folge geht es um eine falsche Patientenadresse in der Praxisverwaltungssoftware.

Aus einer Hausarztpraxis wird folgendes Ereignis berichtet:

> Was ist passiert?

Das Labor meldete einen sehr hohen Blutzuckerwert eines Patienten (700 mg/dl). Die Praxisärztin versuchte den Patienten telefonisch zu erreichen. Die in der Praxissoftware hinterlegte Telefonnummer war jedoch nicht korrekt.

Die Polizei wurde informiert, um den Patienten zu Hause aufzusuchen, da die Situation als lebensbedrohlich eingeschätzt wurde. Vor Ort stellte sich heraus, dass die Adresse ebenfalls nicht korrekt war.

> Was war das Ergebnis?

Als der Patient schließlich kontaktiert werden konnte, lehnte er die stationäre Aufnahme ab. Er blieb glücklicherweise klinisch stabil und konnte trotz der hohen Werte weiter ambulant behandelt werden.

> Mögliche Gründe, die zu dem Ereignis geführt haben können?

Die Telefonnummern und Adressen der Patienten werden an der Rezeption nicht systematisch überprüft.

> Welche Maßnahmen wurden aufgrund dieses Ereignisses getroffen?

Bei jedem Patienten, der sich zur Behandlung anmeldet, werden jetzt Telefonnummer und Adresse überprüft. Anmerkung der Redaktion: Der automatische Abgleich der Versichertenstammdaten im Rahmen der Telematikinfrastruktur ermöglicht es, die Adresse automatisch zu aktualisieren, wenn der Patient seiner Versicherung einen Umzug gemeldet hat.

> Welche Faktoren trugen zu diesem Fehler bei?

Hier waren in erster Linie Kommunikation und Organisation ursächlich.

Kommentar des Instituts für Allgemeinmedizin:

Wie überprüfen Sie die Aktualität der Telefonnummern und Adressen Ihrer Patienten? Haben Sie eine Routine dafür in Ihrer Praxis eingeführt?

Online-Kommentar eines Nutzers:

Probleme mit fehlenden oder nicht mehr aktuellen Rufnummern haben wir immer wieder. Das Problem wurde x-fach im Team besprochen, entsprechende Abläufe überlegt und im Qualitätsmanagement hinterlegt. Dennoch können wir ca. einmal im Monat einen Patienten aus diesen Gründen nicht erreichen. Eine Schädigung eines Patienten hierdurch hatten wir allerdings noch nicht zu verzeichnen.

Tatjana Blazejewski ■

Fehler melden

In der Medizin können Fehler fatale Folgen haben. Sie können mithelfen, die Wiederholung von Fehlern zu verhindern. Melden Sie dazu Fehler, die in Ihrer Praxis passiert sind, anonym im Internet an das Fehlerberichts- und Lernsystem beim Institut für Allgemeinmedizin der Universität Frankfurt. **info praxisteam** veröffentlicht besonders für MFA interessante Fälle.

www.jeder-fehler-zaehlt.de



Digitalisierung: Patienten sehen Bedarf

Die Online-Kommunikation mit ihren Ärzten wird von Patienten zunehmend als Service erwartet. Das hat eine Umfrage im Auftrag der Deutschen Apotheker- und Ärztebank (apoBank) unter 1.000 Personen über 18 Jahren ergeben. Demnach können sich 60 Prozent der Befragten vorstellen, mit ihrem Arzt digital zu kommunizieren. Für 56 Prozent bedeutet die Digitalisierung einen vereinfachten Zugang zur ärztlichen und pharmazeutischen Versorgung.

59 Prozent erwarten die Möglichkeit der Online-Terminvereinbarung als Service, gut jeder Vierte wünscht sich eine Telefon- oder eine Online-Sprechstunde. Und 83 Prozent sehen bei der Digitalisierung des Gesundheitswesens Nachholbedarf.

newsroom.apobank.de

Suchbegriff: Digitalisierung

Recall hilft bei Impfterminen und mehr

Das Recall-Management gehört in einer modernen Praxis fast schon zum Standard. Die Erinnerung an fällige Termine, etwa im DMP oder auch an anstehende Impfungen ist aber nicht nur ein Marketing-Tool, sondern hilft auch dabei, die medizinische Versorgung der eigenen Patienten zu systematisieren. Das belegt auch eine aktuelle Untersuchung der University of North Carolina in Chapel Hill. Die Metaanalyse zum Thema „Impferinnerung und -aufforderung“ wurde auf den Seiten der Cochrane Database of Systematic Reviews publiziert.

www.cochranelibrary-wiley.com