

## Fehler im Praxisalltag

# Alles Müller oder was?



In der Rubrik „Fehler im Praxisalltag“ stellen wir in jedem Heft einen Fall vor. Dieses Mal geht es um eine Verwechslung der Patienten und eine ungeplante Impfung.

Aus einer Praxis wird folgendes Ereignis berichtet:

### Was ist passiert?

Patientin Müller sollte eine Dosis Revaxis bekommen. Die Arzthelferin rief „Frau Müller“ ins Wartezimmer, die Frau, die kam, auch eine Frau Müller, bekam die Dosis. Die eigentliche Patientin war mittlerweile in ein anderes Wartezimmer gegangen.

### Was war das Ergebnis?

Eine Patientin wurde mit Revaxis geimpft, bei der eigentlich keine Indikation bestand. Bei der „richtigen“ Patientin lag jedoch die letzte Impfung neun Jahre zurück.

### Welche Gründe können zu dem Ereignis geführt haben?

Hier liegen gleich zwei Gründe vor. Zum einen war die Patientenidentifikation nicht eindeutig, so kam es zur Verwechslung der Namen. Aber auch die Impfaufklärung war in diesem Fall nicht ausreichend.

### Wie hätte man das Ereignis verhindern können?

Durch Einhaltung der Arbeitsanweisung Impfung.

### Welche Faktoren trugen Ihrer Meinung nach zu dem Fehler bei?

Dass die Arzthelferin die Arbeitsanweisung nicht eingehalten hat, ist vermutlich auf mangelhafte Ausbildung oder fehlendes Training zurückzuführen. Die Namensverwechslung selbst ist ein Kommunikationsfehler.

### Kommentar des Instituts für Allgemeinmedizin:

Verwechslungen sind ein immer wiederkehrendes Ärgernis. Häufige Nachna-

men, Routinemaßnahmen in der Praxis, die vielleicht noch schnell hintereinander durchgeführt werden, bergen dieses Risiko. Manche nennen oder notieren zur Vermeidung dieses Fehlers bei häufigen Nachnamen grundsätzlich immer den Vornamen mit. Noch sicherer ist es, bei jeder Medikamentengabe in der Praxis zuvor aktiv vom Patienten den kompletten Namen und das Geburtsdatum zu erfragen („Wie ist Ihr Name und Ihr Geburtsdatum?“). Aktiv bedeutet nicht, dass die Patientin auf die Frage „Sind Sie Frau Eva Müller?“ antwortet oder gar nur mit dem Kopf nickt. Das garantiert nämlich nicht, dass die Patientin Sie auch verstanden hat.

Falls sich Patienten darüber wundern („Aber Sie kennen mich doch!“), sind sie sicher mit dem Hinweis zu überzeugen, dass dies zu ihrer Sicherheit geschieht und vielerorts bereits Standard ist.

Dr. Barbara Hoffmann ■

## Fehler melden

Fehler gehören zum Alltag, das ist auch in der Medizin so. Hier können die Folgen von Fehlern aber fatal sein. Das Fehlerberichts- und Lernsystem für Hausarztpraxen beim Institut für Allgemeinmedizin der Universität Frankfurt hilft, durch anonyme Veröffentlichung von Fehlern zu verhindern, dass sie sich an anderer Stelle wiederholen.

[www.jeder-fehler-zaehlt.de](http://www.jeder-fehler-zaehlt.de)

## Hausarztverträge - was ist wichtig?

Hausärzte kennen die Krankengeschichte und das soziale Umfeld ihrer Patienten in der Regel besonders gut. Die Hausarztmodelle der Krankenkassen unterstützen diesen Ansatz: Patienten gehen im Krankheitsfall immer zunächst zum Hausarzt, so dass dieser stets den Überblick über die gesamte Behandlung behält.

Die Abrechnungsmodalitäten können variieren. Die wichtigsten Punkte stellen wir Ihnen am Beispiel des BARMER-Hausarztvertrages vor, an dem bundesweit zwei Millionen Versicherte teilnehmen.

▶ Patienten unterschreiben in der Praxis den Patienteneinschreibebogen. Diese Teilnehmer werden mit einem grünen Sonderbeleg gemeldet. Die Praxis erhält dann automatisch die entsprechende Vergütung.

▶ Im Quartal seiner Einschreibung muss der Patient die Praxisgebühr entrichten, für den Rest des Jahres ist er davon befreit. Das kann mit einem Befreiungsaufkleber auf der Versicherungskarte dokumentiert werden.

▶ Der Präventions-Check und das sogenannte „Medikationskonto“ werden ebenfalls über den grünen Sonderbeleg abgerechnet.

Auch viele AOKs und andere Kassen haben entsprechende Verträge abgeschlossen. Links zu weiteren Informationen, darunter eine aktuelle Übersicht aller Hausarztmodelle, finden sie im Internet unter:

[www.info-praxisteam.de](http://www.info-praxisteam.de)



Dieser Sonderbeleg wird verschickt.