



## Fehler im Praxisalltag Irrwege beim Hausbesuch

In der Rubrik „Fehler im Praxisalltag“ stellen wir in jedem Heft einen Fall vor. Dieses Mal geht es um einen fehlgeleiteten Hausbesuch.

Dieses Ereignis wird aus einer Hausarztpraxis berichtet:

### ➤ Was ist passiert?

Eine in der Praxiskartei bekannte Patientin bat um einen Hausbesuch nach der Sprechstunde. Wie üblich notierte die Helferin Namen und Adresse und ließ sich die Telefonnummer bestätigen. Als der Arzt die angegebene Adresse anfährt, ist die Patientin überrascht – sie hatte keinen Besuch angefordert. Die eigentlich anfragende Patientin, die einen sehr ähnlichen Namen hat, konnte an diesem Tag nicht ermittelt werden. Sie meldete sich einige Tage später wieder – mit deutlichem Vorwurf, der Arzt hätte sie vergessen.

### ➤ Was war das Ergebnis?

Da es sich nicht um ein dringliches Problem handelte, gab es keine medizinischen Folgen. Allerdings war die „vergessene“ Patientin verärgert und musste erst über das Missverständnis aufgeklärt werden.

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

In diesem Fall kamen zwei Faktoren zusammen: Die Schwerhörigkeit der Patientin, die der Helferin auf Nachfrage eine falsche Adresse und Telefonnummer bestätigte und die Tatsache, dass die Patientin der Kollegin am Empfang nicht persönlich bekannt war.

### ➤ Wie hätte man das Ereignis verhindern können?

Adresse und Telefonnummer sollten immer vom Patienten genannt und dann mit den Angaben der Praxiskartei verglichen werden.

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

Es handelt es sich hier um ein klassisches Kommunikationsproblem.

### ➤ Kommentar des Instituts für Allgemeinmedizin:

Bei der Anforderung eines Hausbesuchs wird ein falscher Name notiert, obwohl sich die MFA Adresse und Telefonnummer bestätigen lässt. Ähnliches wird auch bei anderen Verwechslungen von Patienten berichtet. Aktives Nennen der Angaben statt Abfragen schützt vor Verwechslungen. Patienten sagen oft „ja“ in der Annahme, dass schon alles richtig sein wird.

### ➤ Kommentare anderer Nutzer:

„Wir machen das seit langem ebenfalls so, dass wir uns Telefonnummer und Adresse durchgeben lassen, auch wenn Patienten erstaunt sind („Das wissen Sie doch“). Es gibt auch noch einen anderen Grund. Einmal wurde die Ärztin zu einem Hausbesuch gerufen, aber die Patientin war dort nicht anzutreffen. Sie war umgezogen und hatte das weder uns noch der Krankenkasse mitgeteilt.“

Dr. Isabelle Otterbach  
Dr. Barbara Hoffmann

## Fehler melden

In der Medizin können Fehler fatale Folgen haben. Und 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](http://info.praxisteam) veröffentlicht in jeder Ausgabe Meldungen, die besonders für medizinische Fachangestellte von Interesse sind.

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

## Zufriedene Patienten oder nur eine Illusion?

Wir sind gut organisiert, sagt das Praxisteam. Nein, sagen die Patienten, die Organisation der Praxis ist schlecht. Eine neue Analyse des Düsseldorfer Instituts für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS) zeigt eindringlich, wo Selbstbild und Fremdeinschätzung von Praxen deutlich auseinanderklaffen können.

Es hatte Patienten in 640 Hausarztpraxen befragt. Am augenfälligsten ist die Diskrepanz im Bereich der Organisation: Während die Patienten den untersuchten Praxen hier im Schnitt schlechte Noten geben, glauben die Praxisteams, dass sie gut aufgestellt sind. Grundsätzliches Problem: Arzt und Praxisteam bewerten viele Dinge danach, ob sie aus ihrer Sicht funktionieren, nehmen aber nicht die Perspektive des Patienten ein. Das Studienteam empfiehlt deshalb, über eine Patientenbefragung das Image ihrer Praxis zu erheben und nach Schwächen zu fragen. Denn dann kann man gezielt dort ansetzen.

*Aus der Ärzte-Zeitung*

## Behandlungsassistenz und Patientenbetreuung

Diese beiden Themenfelder sind Schwerpunkt des Buches „Medizinische Fachangestellte“ aus dem Verlag: Holland + Josenhans. Das verständlich geschriebene und hochwertig bebilderte Buch eignet sich sowohl für die Ausbildung als auch für die Vertiefung der Themen. Gebundene Ausgabe: 448 Seiten, 1. Auflage, Oktober 2009, ISBN: 978-3778258200, 31,80 Euro.

