

Klinik, Pflege, Kassen, Fachkollegen...

# Hausärzte wünschen sich mehr Informationen

**Egal ob Krankenkasse, Pflege, Klinik oder Fachkollege – es wird immer schwieriger diejenigen Leute zu erreichen, mit denen man sprechen will, weiß Dr. Dorothea Zeise-Süss. Und dass die Kommunikation zwischen den verschiedenen Leistungsanbietern rund um die Hausarztpraxis häufig hakt, bestätigen auch die Teilnehmer des Workshops: „Strukturierung der Zusammenarbeit zwischen den Akteuren in und um die Hausarztpraxis“ im Rahmen des 8. Heidelberger Tages der Allgemeinmedizin. Was sich Hausärzte von den Beteiligten wünschen würden und welche Lösungen in Frage kommen, wurde auf dem Seminar gemeinsam erarbeitet.**



Dr. Dorothea Zeise-Süss hat Tipps, wie sich die Kommunikation verbessern lässt.

Wenn Patienten – egal mit wem – ein Problem haben, ist meist der Hausarzt der erste Ansprechpartner und nicht selten auch der Sündenbock. Neben dem ganzen Papierwust, den es abzuarbeiten gilt, sitzt dann auch noch die Patientin heulend („Ich habe bisher doch noch nichts gebraucht“) in der Hausarztpraxis, weil ihre Krankenkasse den Kurantrag abgelehnt hat. „Ich habe die Erfahrung gemacht, dass Kassen heutzutage solche Anträge im ersten Anlauf grundsätzlich ablehnen“, meint Dr. Zeise-Süss. Erst wenn das Praxisteam bzw. der Arzt die Notwendigkeit der Maßnahme unter-

streicht und interveniert, geben die Kassen ihr Einverständnis. Das alles kostet den Hausarzt (eigentlich unnötigen) Aufwand und Nerven. Aber wie kann es die Praxis schaffen, die Kommunikation und den Informationsaustausch zwischen allen Beteiligten zu verbessern?

Wer etwas ändern möchte, muss zunächst wissen, was er will, sagt Dr. Zeise-Süss. „Stellen Sie sich vor“, so die Kollegin weiter, „eine gute Fee stünde vor Ihnen, die Hausarzt-Wünsche erfüllt. Was würden Sie sich von Praxisteam, Facharzt, Klinik, Krankenkassen, Ämtern und anderen, nichtärztlichen Leistungserbringern wünschen?“ In zehn Minuten haben die Workshopteilnehmer eine ansehnliche Liste erarbeitet.

## Was bei Kliniken stört

Bei Kliniken und Krankenhäusern wäre es schön zu wissen, wer der Ansprechpartner für den jeweiligen Patienten ist. Aber: Entweder das Krankenhaustelefon ist unentwegt besetzt (was im laufenden Praxisbetrieb Zeit raubt) oder der übernehmende Klinikarzt, der die neue Schicht hat, weiß oft nichts zum Patienten zu sagen. Mitunter würde der Hausarzt gerne wichtige Patienteninformationen an den behandelnden

Krankenhausarzt geben, aber er weiß gar nicht, in welche Klinik der Patient eingeliefert wurde. Oder aber ein Fax von der Klinik mit der Bitte um Befunde geht ein, aber das Praxisteam weiß nicht, an welche Abteilung bzw. an welchen Arzt die Antwort gehen soll. Ein weiteres großes Problem: Der Patient wird am Freitag entlassen, hat aber keine Informationen zur weiteren Therapie in der Hand.

Heutzutage, so berichten die Workshopteilnehmer, erhalten die Entlassenen noch nicht einmal mehr Medikamente, um zumindest das Wochenende zu überbrücken. Oder aber der Patient antwortet auf die Frage: Haben Sie eine Heparin-Spritze bekommen?: „Weiß ich nicht.“ Wünschenswert wären auch schnellere Entlassungsbriefe, die erstens lesbar und zweitens zumindest Kurzinformationen enthalten.

Innerhalb des Praxisteams wären schon viele Probleme gelöst, wenn es gelänge, die Wartezeiten auf ein Minimum zu reduzieren. Hilfreich sind hier regelmäßige Teambesprechungen und ein gemeinsamer Leitfaden zu Pufferzeiten, Wartezeiten von Akutpatienten, Regeleinhalten von Helferinnen und Arzt etc.

## Die lieben Fachkollegen ...

Die Erreichbarkeit von Fachärzten ist mittlerweile auch ein Problem geworden. Ent-



Simone Hoyn, Mitarbeiterin von Dr. Dorothea Zeise-Süss, heftet die schriftlich formulierten Wünsche der Helferinnen und Hausärzte an die Pinwand.

weder es heißt: „Der Chef nimmt heute keine Anrufe entgegen“, oder „Neue Patienten haben bei uns keine Chance auf einen schnellen Termin“ oder „Wir rufen in einer Stunde zurück“, was allerdings dann nicht geschieht, berichten die anwesenden Kollegen von ihren Erfahrungen. Sicherlich ist die Politik mit Schuld an diesen Umständen, sagt Dr. Zeise-Süss. Um ein besseres Verständnis für die gegenseitigen Probleme zu entwickeln, rät die Kollegin dazu, sich mit den Fachkollegen (oder auch Kollegen aus den Krankenhäusern) mal gemeinsam zusammensetzen und sich auszutauschen. Denkbar wäre auch die Erstellung einer Liste mit vertraulichen Telefonnummern oder E-Mails unter den Akteuren, damit ein schnellerer und besserer Austausch realisiert werden kann.

### Wunsch: Von Fachkollegen durch gute Befunde lernen

Ein weiterer Knackpunkt im Zusammenspiel mit anderen ist, dass Hausärzte oft unendlich lange auf Befunde warten müssen. Oder aber die Befunde und Therapieanleitungen sind so dünn, dass der Hausarzt gar nicht so recht weiß, was er dem Patienten sagen soll. „Ich möchte auch etwas von dem Fachkollegen lernen“, ergänzt eine anwesende Ärztin, „und dazu benötige ich genaue Informationen: Was ist gemacht worden? Warum ist es gemacht worden? Wie geht es weiter?“.

Von Pflegeeinrichtungen oder Altenheimen wünschen sich die Hausärzte die rechtzeitige Bestellung bei Dauermedikationen und bitte nicht erst, wenn die letzte Tablette geschluckt wurde. Schön wäre

bei einer Verschlechterung des Allgemeinzustandes eines Patienten auch, wenn der Pfleger schon einmal einen Vorcheck (RR, Zucker etc.) durchführen würde. Eine bessere Absprache zwischen Früh- und Spätschicht im Pflegeheim würde Hausärzten die Arbeit ebenfalls erleichtern. Von den Krankenkassen würden sich die Ärzte einheitliche Formulare und Standardbriefe wünschen. Nach wie vor gibt es außerdem Patienten, die von der Kasse in ein DMP gedrängt werden sollen, obwohl sie gar nicht dafür geeignet sind.

Um die Kommunikation zwischen den Akteuren rund um die Hausarztpraxis zu verbessern, hat Dr. Zeise-Suess das Informationsinstrument Communix entwickelt, das bei Patienten gut ankommt. Mehr dazu im untenstehenden Beitrag: „Vernetzung funktioniert nicht?“ ■

Vernetzung funktioniert nicht?

## Hausärztin Dr. Zeise-Süss rät zur Patientenmappe

Viele der genannten Wünsche von Hausärzten (siehe Beitrag auf der linken Seite) lassen sich durch eine bessere Kommunikation verwirklichen, weiß Kollegin Dr. Zeise-Süss. Bei dem Versuch, dies in der eigenen Praxis zu realisieren, entwickelte die Hausärztin die schlichte Mappe „Communix“. Welche Informationen der Hefter enthält, ist unten ersichtlich. Für das Anlegen der Mappe bezahlen Patienten 5 Euro und nehmen das Angebot offensichtlich auch gerne an. Waren es in 2006 50 Patienten, die sich für Communix entschieden, verwahren

mittlerweile knapp 250 Patienten von Dr. Zeise-Süss die Mappe zu Hause. Im Wartezimmer wird für Communix geworben, das Anlegen neuer Mappen liegt in den Händen der Azubi. Gehen Befunde in der Praxis ein, werden diese eingescannt und abgelegt. Der Originalbefund – sofern der Patient über ein Communix verfügt – wird ihm beim nächsten Besuch der Praxis überreicht und der Patient heftet den Bericht in seine Mappe ein. Die Mappe verwahrt der Patient und hat sie – sofern ein Kranken- oder Facharztbesuch ansteht – immer zur Hand. Innerhalb eines halben Jahres, so Dr. Zeise-Süss, hat sich dieses doch recht einfache Informationsinstrument etabliert. Krankenhäuser und Fachärzte sind sehr froh über die Informationen und fügen ihre Befunde und Berichte mittlerweile hinzu. Bis die elektronische Gesundheitskarte flächendeckend eingesetzt wird, kann Communix helfen, die Zusammenarbeit des Hausarztes mit den anderen Akteuren im Gesundheitswesen zumindest teilweise zu verbessern. ■

Die Patientenmappe enthält alles, was für die Zusammenarbeit von Hausarzt und anderen Akteuren im Gesundheitswesen wichtig ist.

### Communix Patientenmappe

Praxis Dr. Dorothea Zeise.Süss

Blumenstr. 16  
75196 Remchingen-Singen  
Tel: 07232/70392  
Fax: 07232/78174

Bitte vor Entlassung des  
Patienten bei Hausarzt anrufen!  
Bitte möglichst 24 Stunden vorher!

### Communix

Inhaltsverzeichnis

- Medikamentenplan
- Dauerdiagnosen
- Facharztberichte

### Communix

Frau/Herr \_\_\_\_\_  
wurde am \_\_\_\_\_  
stationär aufgenommen.

(Stempel der Klinik)  
Fax bitte an 07232/78174  
Praxis Dr. Zeise.Süss  
Blumenstr. 16  
75196 Remchingen-Singen  
Tel: 07232/70392