

Einschätzung von Dringlichkeiten: Fortbildungskonzept zur medizinischen Triage im ambulanten Bereich

- Exposé -

Beim Erstkontakt mit Patienten schätzen medizinische Fachpersonen automatisch die Dringlichkeit der Symptomatik ein, um weitere Maßnahmen entsprechend terminieren oder veranlassen zu können. Studien aus der Schweiz weisen auf ein erhöhtes Risiko hin, die Dringlichkeit der Situation zu verkennen (1, 4). Auch Studien aus Holland belegen eine Sicherheitslücke (2, 3). Es besteht also erhebliches Verbesserungspotenzial. Wenn eine Situation verkannt wird, passiert im besten Fall gar nichts, im schlimmsten Fall kommt es zum Todesfall. Im stationären Sektor sind Triage-Systeme seit längerem im Einsatz, z. B. die 5-stufige Manchester-Triage (9). Um auch im ambulanten Sektor die Einschätzung nicht dem Zufall oder der Stimmung des Fachpersonals zu überlassen, ist es notwendig, Strukturen zu schaffen, in denen eine standardisierte Triage durchgeführt werden kann. Die Stiftung für Patientensicherheit hat auf der Grundlage der o. g. Studie einen Praxisleitfaden entwickelt (6), auf dessen Grundlage wiederum das Schulungskonzept der Firma in4medicine basiert.

Dieses Konzept wurde durch die KVWL auf die Bedürfnisse deutscher Arztpraxen angepasst und im Jahr 2014 erstmalig angeboten und durchgeführt. Die Schulung besteht aus drei Modulen und beinhaltet zum einen u. a. die Reflexion der gegebenen Rahmenbedingungen und Strukturen sowie der Beurteilung des Ist-Zustandes in der eigenen Einrichtung. Zum anderen lernen die Teilnehmenden Symptome nach Dimensionen einzuteilen, Leitsymptome zu erkennen und entsprechende Handlungsempfehlungen abzugeben, kompetente Beratungsgespräche mithilfe von Fragetechniken und Gesprächsmethoden kompetent zu führen.

Das Erlernte aus Modul I sollen die Teilnehmer im Praxisalltag anwenden, um sich dann in Modul II über die Praxiserfahrungen auszutauschen, vertiefende Kenntnisse zu erlangen und weitere Fallbeispiele zu besprechen. Eine Evaluation der Kurse ergab, dass die Mitarbeiter sich bei der Einschätzung sicherer fühlen, da sie eine objektive Grundlage haben und nicht mehr nach ihrem Gefühl die Dringlichkeit einschätzen müssen.

Allerdings sehen sich viele Mitarbeiter dahingehend handlungsunfähig, in ihren Einrichtungen Strukturen zu schaffen, die eine medizinische Triage ermöglichen. Oftmals bedienen sie mehrere Telefone und die Anmeldung gleichzeitig. Hier ist die Führung gefragt, Arbeitsstrukturen zu schaffen, in denen die Mitarbeitenden sowohl auf Anrufe als auch auf Patienten an der Anmeldung konzentriert reagieren können. Deshalb wurde das Konzept weiterentwickelt und ein zusätzlicher Block „Changemanagement“ aufgenommen.

Darüber hinaus hat in4medicine das webbasierte Internetprogramm SMASS-Triage entwickelt, das eine zielgerichtete und zeitsparende medizinische Triage computerassistent unterstützt. Die SMASS-Triage soll zukünftig standardisiert in das beschriebene Schulungskonzept mit einfließen.

Ziel dieser Weiterbildungsreihe ist es, in Arztpraxen und anderen Gesundheitseinrichtungen in Westfalen-Lippe eine Triagekultur zu etablieren, bei der es selbstverständlich ist, dass Dringlichkeiten zielgerichtet und zeitnah erfasst werden. Jeder Patient sollte sicher sein, zur richtigen Zeit die richtige Behandlung zu erfahren – ganz gleich, welche Praxis er aufsucht.