

Checkliste

Patientenkommunikation am Telefon

2. So können Sie abschätzen, ob ein Notfall vorliegt⁵

Hinweis: Was einen Notfall im Einzelnen kennzeichnet, wird in der Regel in jeder Praxis speziell definiert. Daher bieten die folgenden Fragen nur einen groben Überblick.

- Sind die **Symptome akut** aufgetreten?
- **Wie lange bestehen die Beschwerden** schon?
- **Wie stark** sind die Beschwerden?
- Sind die **Beschwerden** in den letzten Tagen/Stunden **sehr schnell schlimmer** geworden?
- Fragen Sie die wichtigsten Symptome ab: **akute Schmerzen, Fieber über 39 Grad Celsius, Blutbeimengung** im Stuhl, schweres **Erbrechen, starke Durchfälle**?
- Versuchen Sie, die **Symptome schnell einzuschätzen**.
- **Versuchen Sie nicht, selbst eine Diagnose zu stellen.**
- Handeln Sie im Zweifelsfall immer **für den Patienten!**
- Wenn Sie sich unsicher sind, **fragen Sie sofort den Arzt!**

Denken Sie daran, den **Arzt zu informieren**, wenn der Patient Ihnen von **Neben- oder Wechselwirkungen eines Medikamentes** berichtet. Es besteht u. a. **Meldepflicht beim Hersteller** des Medikamentes.

Quellen

⁵ Richter Christian. Praxisorganisation und -führung: Notfallmanagement in der Arztpraxis. Pro Offizielles Mitteilungsblatt der Kassenärztlichen Vereinigung Sachsen-Anhalt 2014; 2: 48–49
http://www.kvsa.de/fileadmin/user_upload/PDF/Publikationen/PRO_Magazine/PRO_2014/PRO_2-2014.pdf (abgerufen am 04.06.2018)