

KOMMENTAR

Kommunikation bedeutet Wissen - und Wissen ist alles

Von Siegmund Kalinski

Kommunikation ist Wissen - und Wissen ist alles. Viele Fehler passieren in der Praxis, weil die Kommunikation schlecht ist. Ursache ist oft, daß in vielen Praxen aus finanziellen Zwängen immer weniger Arzthelferinnen angestellt werden, die gut ausgebildet sind. Die Praxen haben, auch wenn das Professor Karl Lauterbach nicht glauben will, erhebliche finanzielle Probleme.

Man versucht das häufig damit zu lösen, daß der Partner in der Praxis mitarbeitet oder auf 400-Euro-Basis Halbtagskräfte angestellt werden, die aber auch bei bestem Willen eine voll ausgebildete Arzthelferin nicht ersetzen können. So kann es vorkommen, daß die telefonische Anforderung eines Hausbesuchs nicht zum Arzt durchgestellt wird, obwohl nur er beurteilen kann, ob der Hausbesuch notwendig und wie dringlich er ist. Vor allem bei Verdacht auf Schlaganfall oder Herzinfarkt zählt jede Minute.

Wenn aber die Helferin, die den Hilferuf annimmt, das Telefonat nicht weiterreicht, sondern, "um den Doktor nicht zu stören", nur Name und Anschrift notiert, kann wertvolle Zeit verloren gehen. Der Arzt sollte über jeden angeforderten Hausbesuch sofort informiert werden. Man sollte gerade auch das Hilfspersonal genau instruieren: welche Fragen bei jedem dieser Anrufe gestellt werden müssen, wenn eine direkte Weiterleitung an den Arzt nicht möglich ist, weil er etwa einen Eingriff macht oder unterwegs ist.

**Personal muß
genau
instruiert sein.**

Es sei wiederholt: Kommunikation ist Wissen - und Wissen ist alles. Das betrifft auch die Kommunikation zwischen einem behandelnden Arzt und einem Krankenhaus. Fast jeder Hausarzt klagt darüber, daß Entlassungsbriefe aus dem Krankenhaus später als der Patient selbst zu ihm kommen, und daß er keine Informationen über die Weiterbehandlung hat.

Manchmal bekommt der aus dem Krankenhaus entlassene Patient auch einen kleinen Zettel vom Stationsarzt mit, auf dem nur die letzte Medikation mitgeteilt wird. Oft werden im Krankenhaus aber andere Medikamente gegeben, als sie der Patient vorher bekommen hat.

Viele größere private Krankenhäuser und Kliniken haben ihre Stationsärzte verpflichtet, die Entlassungsbriefe spätestens drei Tage nach der Entlassung des Patienten abzusenden oder, besser noch, sie dem Patienten gleich mitzugeben. Und zu vermerken, daß der Hausarzt auch ein anderes Arzneimittel mit gleichen Wirkstoffen verordnen kann. Das hilft, mögliche Irritationen zwischen Hausarzt und Patient nach einem Klinikaufenthalt zu vermeiden.

Dr. med. habil. Siegmund Kalinski war als Allgemeinmediziner in Frankfurt am Main niedergelassen und ist langjähriger Mitarbeiter der "Ärzte Zeitung".