

# Triage am Telefon

---

Christiane Thiele

Praxisfieber Life Köln 13.4.2013



# Neulich am Telefon

---

**Mutter:** " Guten Tag, ich war noch nie bei Ihnen, wir wollen den Kinderarzt wechseln. Ich brauche dringend einen Termin, weil meine Tochter schlimme Bauchschmerzen hat."



# Neulich am Telefon

**MFA:** "Dann kommen Sie bitte um 11.00 Uhr"

**Mutter:** " Ja, vielen Dank, dass das so schnell geht"



# Im Sprechzimmer

---

*Auf der Liege liegt ein weinendes 9-jähriges Mädchen*

**Ärztin:** " Oh, sind die Bauchschmerzen so schlimm?"



# Im Sprechzimmer

---

**Mutter:** "Nein, sie weint, weil ich sie gerade ohne Voranmeldung von der Schule abgeholt habe, um zu Ihnen zu kommen"

**Ärztin:** "Hast Du denn momentan Bauchschmerzen?"

**Kind:** "Nein"



# Im Sprechzimmer

**Mutter:** " Also, das erkläre ich jetzt besser mal: Mit den Bauchschmerzen geht das ja jetzt schon seit ca. 2 Jahren, nein eigentlich begann es mit der Einschulung.....und unserer alter Kinderarzt hat auch nichts herausgefunden...."

*Letztendlich wird nach kurzem Gespräch eine Bauchschmerzprotokoll mitgegeben, die Mutter gebeten, Vorbefunde zu besorgen und einen neuen Termin zu vereinbaren.*



# Was ist hier schiefgelaufen und warum?

....



# Einbestellungsvarianten

---

Sofort

Heute

Beratung  
am Telefon

Langfristig

Morgen oder  
zumindest  
diese Woche  
noch



# **Allgemeine Fragen am Telefon**

---



# Allgemeine Fragen am Telefon

---

- Wie alt ist das Kind?
- Wie geht es dem Kind aktuell?
- Wurden schon Medikamente gegeben, wenn ja welche und mit welchem Erfolg?
- Wie lange ist das Kind schon krank?



# Fragen bei Fieber

---



# Fragen bei Fieber

---

- Wie alt ist das Kind?
- Wie geht es dem Kind aktuell?
- Hilft PCM, Ibuprofen zumindest vorübergehend?
- Wie lange hat das Kind schon Fieber?



# Fragen bei Husten

---



# Fragen bei Husten

---

- Wie alt ist das Kind?
- Wie lange hat es schon Husten?
- Bekommt das Kind gut Luft? Ist die Atmung verändert( schneller, hörbar?)
- Könnte es einen Fremdkörper verschluckt haben?



# Fragen bei Bauchschmerzen

---



# Fragen bei Bauchschmerzen

---

- Seit wann hat das Kind Schmerzen?
- Wie geht es dem Kind insgesamt?
- Hat es noch andere Symptome? ( Erbrechen, Durchfall, Verstopfung, blutige Stühle, hohes Fieber?)
- Hinweise auf Trauma?



# Fragen bei Schädelprellungen

---



# Fragen bei Schädelprellungen

---

- War das Kind bewußtlos?
- Hat es sichtbare Verletzungen?
- Hat es erbrochen?
- Ist es jetzt irgendwie verändert im Verhalten?



# Sofortige Einbestellung

---

- Atemnot
- Apathie, außergewöhnlicher Schläfrigkeit ,  
Hinweisen auf schlechten AZ
- Akuten starken Schmerzen
- Fieber bei jungem Säugling
- Ungutem Gefühl der MFA am Telefon!!!



# Einbestellung am gleichen Tag

---

- Husten seit ein paar Tagen mit Beeinträchtigung des Nachtschlafes des Kindes
- Schädelprellungen ohne Warnsymptome
- Akuten Schmerzen
- Kranker Säugling
- Dem Gefühl der MFA, dass da mehr dahinter stecken könnte...



# Einbestellung in den nächsten 2-3 Tagen

---

- Husten seit Tagen bis Wochen bei ungestörter Nachtruhe und weiterhin Kita/Schulbesuch
- Isolierte Durchfälle ohne AZ- Beeinträchtigung



# Einbestellung gemäß Praxis-QM zum längeren Termin

---

- Seit Wochen/Monaten/Jahren wiederkehrende Beschwerden
- Schulschwierigkeiten
- Erziehungsfragen
- Entwicklungsfragen



# Telefonische Beratung durch MFA

---

- NIE durch Azubi, nur durch erfahrene MFA
- Bitte mit Ihrer Ärztin Ihrem Arzt klären, wer in welchen Fällen telefonisch beraten darf



Nenlich, an einem  
Freitag Nachmittag ...

Eigentlich fehlt ihm gar nichts,  
Herr Doktor - ich wollte nur,  
daß Sie nochmal gucken, weil  
doch jetzt Wochenende ansteht ...

