

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 ...

