

# 12. Bremer Hausärztetag

## 17.11.2010





# Erkennen von Notfällen am Telefon



Was sind Ihre  
Probleme/Wünsche?



Was ist anders?



Dringlichkeitsstufen!



Checklisten!



Notfallsymptome!



Fragestellungen!



# Besondere Art der Kommunikation

- **Mein Gesprächspartner gegenüber ist nicht sichtbar**
- **Ich muß die Infos über die Leitung heraushören**
- **Verborgenen Infos muß ich durch cleveres Erfragen herausfinden**



# Besondere Art der Kommunikation

- **Jeder kommuniziert anders  
Patient, Angehörige, Pflegepersonal,  
MFA-Kollegin**
- **Schmerzen, Dringlichkeit, Notfälle  
werden unterschiedlich wahrgenommen**
- **Erfahrung**

# Nonverbale Kommunikation: Der Klang der Stimme



**Ebenso wichtig wie die  
gefragten Fakten!**

# Einteilung nach Dringlichkeitsstufen

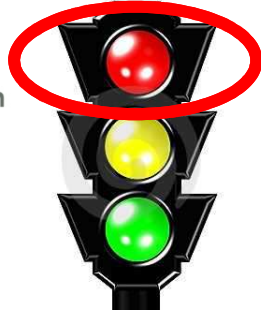


**Lebensgefahr sofort!**

**Dringlich – heute!**

**Routine – sobald als möglich!**





# Dringlichkeitsstufen

## Lebensbedrohlich

- ✓ Akute, heftige Schmerzen und Luftnot
- ✓ Akute, heftige Schmerzen mit Ausstrahlung
- ✓ Beklemmender oder retrosternaler Schmerz und Übelkeit, Schwitzen, Kaltschweißigkeit
- ✓ Schock – blaß, kaltschweißig, Schwitzen, das Gefühl in Ohnmacht zu fallen

## Rasches Handeln erforderlich

- ✓ Akuter heftiger Schmerzen
- ✓ Kurzatmigkeit
- ✓ Veränderte Schmerzen im Vergleich zu früheren Koronarbeschwerden – bitte überlegen Sie!



# Dringlichkeitsstufen

## Dringlich

- ✓ Gleichmäßiger Schmerz, der nach der Gabe von Nitro verschwindet
- ✓ Neu aufgetretener Schmerz der an Häufigkeit oder Intensität zunimmt
- ✓ Atemabhängiger Schmerz ohne Kurzatmigkeit

## Routine

- ✓ Stechender Schmerz, von der Körperhaltung oder Bewegung abhängig
- ✓ Fieber
- ✓ Schmerz bei Anstrengung, der in Ruhe verschwindet

## Merkzettel

Geringster Hinweis für  
medizinischen Notfall...

↓  
...umgehend mit dem Arzt  
besprechen!

Grundsätzlich immer  
erfragen wofür einen  
Termin oder  
weshalb der Hausbesuch!

- ✓ Wer ruft an?
- ✓ Wer ist krank?
- ✓ Rückrufmöglichkeiten (Nummer notieren!)?
- ✓ Was sind die genauen Beschwerden?
- ✓ Was schildert der Patient?
- ✓ Wo ist der Patient?
- ✓ Wer ist bei dem Patienten?
- ✓ Wer kann aufmachen?
- ✓ Hat der Patient schon etwas eingenommen?
- ✓ Hat der Patient Fieber?



## Checkliste für Notfälle am Telefon

- Individuell für die jeweilige Praxis festgelegte Vorgehensweisen bei medizinischen Notfällen!
- Individuelle Checkliste
- Gemeinsam erstellt und besprochen

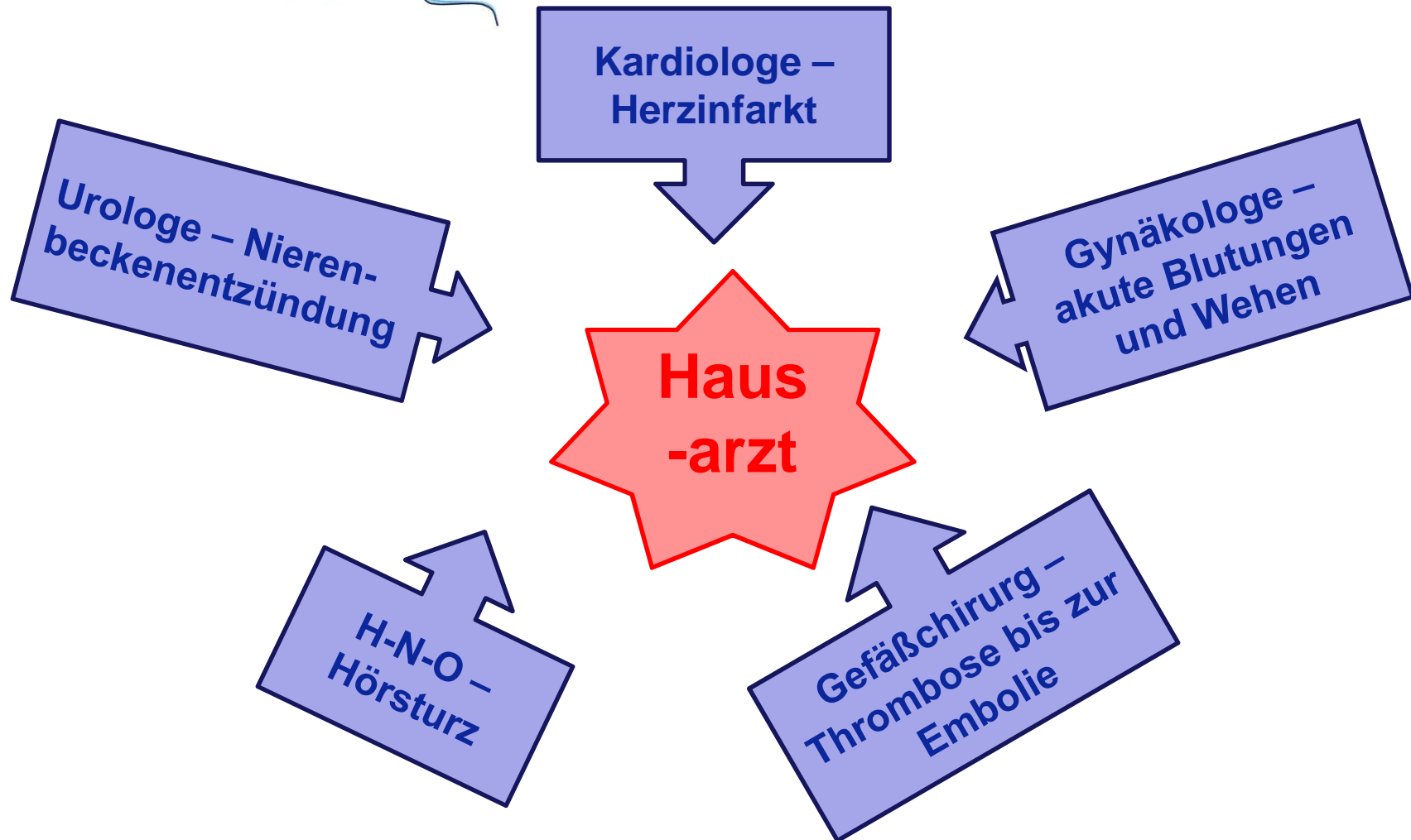


# Checkliste für Notfälle am Telefon

- **Nur ein Vorschlag!**
- **Kein Kochrezept!**
- **Überarbeitung in der Praxis im Team!**
- **Jede Praxis hat ihre eigenen Notfälle!**
- **Abhängig von Fachrichtung!**



# Checkliste für Notfälle am Telefon





## Notfallsymptome

**Bewusstlosigkeit**

**Atemnot**

**Akut auftretender Kopfschmerz (mit und ohne Fieber), Sehstörungen, Lähmungen, Bewusstseinsstörungen**

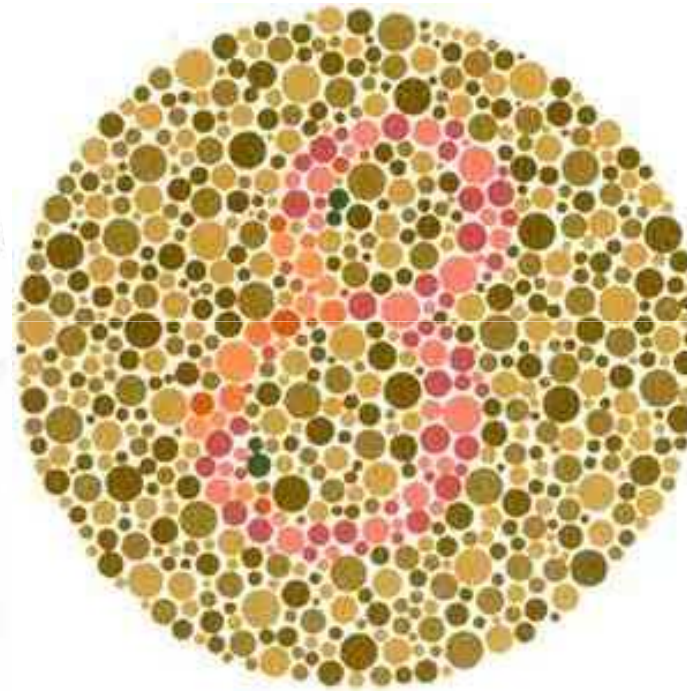
**Thoraxschmerz**

**Schocksymptome nach Insektenstich, Injektion oder Anamnese einer Nahrungsmittelunverträglichkeit**

**Sturz, sonstiger schwerer Unfall, Verletzung**

**Blutung (Magen, Darm, Nase, Scheide, Wunden...)**

# Den Notfall erkennen!





# Den Notfall erkennen!

## Indikatoren für hohe Dringlichkeit



<b>Kreislaufbeschwerden / Einschränkung des Bewusstseins</b>
<b>Akuter Brustschmerz</b>
<b>Pulslosigkeit</b>
<b>Starke Blutung</b>

# Den Notfall erkennen!

## Indikatoren für hohe Dringlichkeit



### Beschwerden bei der Atmung

**Akut entstehende Atemnot**

**Hektisches Atem**

**Atemstillstand**

# Den Notfall erkennen!

## Indikatoren für hohe Dringlichkeit

### Akuter Schmerz

**Akute Abdominalschmerzen**

**Starker heftiger Kopfschmerz**

**Akuter Extremitätenschmerz**



# Den Notfall erkennen!

## Indikatoren für hohe Dringlichkeit



**Schwere...**

**Verletzungen**

**Verbrennungen**

**offene Wunden**

# Den Notfall erkennen!

## Indikatoren für hohe Dringlichkeit



### Neurologisch-psychiartische Notfälle

**Angstzustände**

**Unruhe**

**Depressionen**

# Manche Notfälle hört man schon von weitem!



# Fragestellungen...denn gut nachfragen kann Leben retten!

- Wo sind die Schmerzen – hinter dem Brustbein oder woanders?
- Strahlt der Schmerz aus – Arm, Rücken, Hals, Bein?
  
- Akute Rückenschmerzen
  - in die Nierengegend ausstrahlend
  - wann das letzte mal Wasser gelassen
  
- Haben sie momentan noch Beschwerden?
- Wie lange schon?
- Sind die Schmerzen/Beschwerden
  - drückend, beklemmend, reißend, stechend?
  - abhängig von Bewegung oder Körperhaltung?
  - anhaltend, anfallsartig?
  - von der Atmung abhängig?

# Fragestellungen...denn gut nachfragen kann Leben retten!

- Haben Sie Probleme wie schwitzen Erbrechen, das Gefühl ohnmächtig zu werden?
- Sind Sie blass, steht Ihnen kalter Schweiß auf der Stirn oder ist Ihnen übel?
- Wie und wann sind die Schmerzen entstanden?  
...bei körperlicher Anstrengung oder in Ruhe?
- Gibt es augenblicklich etwas besonderes? Unfall? Stress? Zunehmende Angst?
  
- Haben Sie weitere Beschwerden?
  - schnelle Atmung
  - Luftnot
  - Leeregefühl im Kopf
  - Fimmern vor Augen
  - Schwindel
  - Herzklopfen/-rasen
  - Sodbrennen
  - Fieber



# Das richtige Telefonieren!

**Anruf von:** Praxis Dr....Strasse....Ort  
**Praxis-Telefonnummer für evtl. Rückfragen:**  
Vorwahl / Hauptnummer

<b>Wo...</b>	<b>Ort des Notfalls?</b>
<b>Was...</b>	<b>geschah?</b>
<b>Wie...</b>	<b>viele Verletzte?</b>
<b>Welche...</b>	<b>Art von Verletzung?</b>
<b>Warten...</b>	<b>auf Rückfragen der Leitstelle!</b>

Organisation	Telefonnummer
<b>Rettungsleitstelle</b>	.....
<b>Feuerwehr</b>	112
<b>Polizeinotruf</b>	110
<b>Giftzentrale</b>	.....
<b>Krankenhaus 1</b>	.....
<b>Krankenhaus 2</b>	.....
<b>Kollege</b>	.....

## Nicht diskutieren, sondern...



**gemeinsam schnell u. sicher handeln!**

VIELEN DANK...



...für Ihre  
Aufmerksamkeit

.....

.....