

13. April 2006

# Informationsfluss abseits der EDV

## Vorgedruckte Laufzettel verbessern die interne Kommunikation und erfüllen zugleich Checklistenfunktion

**Innerhalb einer Arztpraxis sind tagtäglich viele wichtige Informationen mitzuteilen. Der Arzt sollte erfahren, was der Patient der Helferin an der Anmeldung bereits mitgeteilt hat, wer schon wie lange wartet und vieles mehr.**

„Informationsaustausch funktioniert dann gut, wenn sich aller Beteiligten ihrer Hol- und Bringschuld bewusst sind. Also: Die Helferin muss den Arzt zuverlässig informieren, andererseits muss die Helferin vom Arzt erfahren, wann der Patient wieder einbestellt werden muss, welche Therapie bei ihm durchgeführt werden soll oder welche Laborwerte zu bestimmen sind“, sagt Viktoria Hausegger, Spezialistin für Ärztemarketing in Wien.

Selbstverständlich wird in vielen Praxen für diesen Informationsfluss schon die EDV genutzt. „Das ist sicher auch eine der interessantesten Funktionen, die Computer in einer Arztpraxis übernehmen können“, so Hausegger. Doch in der Mehrzahl aller Praxen werden offenbar für die interne Kommunikation immer noch Zettelchen eingesetzt. Manche dieser Notizen werden mit Büroklam-

mern an die Karteikarte geheftet, andere per Klebestreifen. Beliebte sind auch immer mehr Notizzettel mit Haftstreifen, die leicht anzuhängen und wieder abzulösen sind.

### Vorteilhafte Ankreuzfelder

Laut Hausegger könnte mit „Laufzetteln“ eine bessere Kommunikation erzielt werden. Auf diesen standardisierten Vordrucken ist alles Wichtige aufgedruckt, sodass vieles nur noch angekreuzt werden muss. Damit sind die Informationen schneller zu vermerken und leichter aufzunehmen. „Rückfragen oder gar gefährliche Fehlinterpretationen wird es damit kaum noch geben“, meint Hausegger. Damit könne die Fehlerquote gesenkt und die Kontrolle erleichtert werden.

In den meisten Praxen dürfte es ausreichen, wenn etwa 20 bis 30 Ankreuzfelder aufgeführt werden.



**Viktoria Hausegger**  
mehr.wert. für Ärzte und  
Apotheker. Tel. 0664/460-16-35  
[www.mehrwertmarketing.at](http://www.mehrwertmarketing.at)

Zusätzlich sollten einige Zeilen für freien Langtext vorgesehen sein. Per EDV-Aufdruck kann das Formular mit Patientendaten versehen werden, damit es zu keinen Verwechslungen kommt.

Auch in jenen EDV-Praxen, die nicht in jedem Raum über einen Bildschirmarbeitsplatz verfügen, macht es laut Hausegger Sinn, derartige Informationsträger zu nutzen. Wer schon über eine elektronische Teilkarteikarte verfügt, kann zusätzlich zu den Identifika-

>> Standardisierte Laufzettel helfen dabei, Informationen schneller zu vermerken und leichter aufzunehmen. <<

tionsdaten auf diesen Laufzetteln auch noch gleich die wesentlichen, für die Untersuchung oder Behandlung benötigten Patientendaten aus der EDV an der Anmeldung mit aufdrucken lassen. Sie stehen damit auch in den Räumen ohne EDV zur Verfügung. Auf den Zetteln sollte in diesem Fall Platz für jene Informationen sein, die an der Anmeldung mittels EDV erfasst werden müssen.

### Nützliche Gedächtnisstütze

Sofern die Formulare über entsprechende Felder verfügen, können sie unerfahrenere Arzthelferinnen auch noch dabei unterstützen, weniger zu vergessen. So werden etwa neuen Patienten die ersten wichtigen Fragen viel eher

gestellt, wenn sie auf dem Laufzettel aufgeführt sind. „Gut gestaltete Laufzettel können also zusätzlich eine Art Checklistenfunktion haben“, so Hausegger.

Die Zettel sollten mit dem Patienten mitlaufen. Gegebenenfalls können sie zusammen mit den Karteikarten in Sichthüllen transportiert werden. Anheften wäre viel umständlicher und würde die Karteikarten beschädigen.

### Vernichten oder aufbewahren?

Nachdem die Laufzettel vielleicht noch bei der Tageskontrolle als Unterlage gedient haben, können Sie vernichtet oder bis zum nächsten Besuch aufbewahrt werden. Im letzteren Fall bestünde zudem die Möglichkeit, darauf noch Kontroll- und Erinnerungsinformationen zu notieren.

Eine weitere Möglichkeit wäre laut Hausegger, die Laufzettel den Patienten als Terminzettel mitzugeben. In diesem Fall würde gleichzeitig der Aufwand für die Vernichtung der Zettel in der Praxis vermieden.