

# Nadelöhr Notaufnahme

19.000 Patienten jährlich kommen so ins Holzmindener Krankenhaus

VON BIRGIT SCHNEIDER

**HOLZMINDEN.** Das Schreiben kommt von einem Vater. Er hat mit seinem verletzten Sohn in der Notaufnahme des Holzmindener Krankenhauses warten müssen. Andere Patienten seien vorgezogen worden, schreibt er. Für ihn unverständlich. Für das Krankenhaus auch? Der TAH hat nachgefragt. Und eine Antwort erhalten, die aus drei Buchstaben besteht: MTS. Das steht für das Manchester Triage System, nach dem die Ersteinschätzung der Patienten in den deutschen Notaufnahmen erfolgt.

Dr. Königstein, der Ärztliche Direktor, Simone Gebauer, die Pflegedirektorin, und ihre Stellvertreterin Susanne Joppe erklären das System, das, so Dr. Königstein, auf einer gesetzlichen Vorgabe fußt und seit dem 1. Januar auch in Holzminden greift. „Die Behandlung der Patienten erfolgt nicht nach der Reihenfolge des Eintreffens, sondern nach dem Schweregrad“, so Dr. Königstein. Innerhalb kurzer Zeit wird der Patient durch speziell ausgebildete Pflege-

kräfte beispielsweise nach den Symptomen zu „Lebensgefahr“, „Schmerzen“, „Blutverlust“, „Bewusstsein“, „Temperatur“ und „Krankheitsdauer“ eingeschätzt und entsprechend dieser Einschätzung einer von fünf Dringlichkeitsstufen zugewiesen. Diesen Gruppen sind jeweils maximale Wartezeiten zugeordnet, also die Zeitspanne, nach der ein Patient spätestens Arztkontakt haben soll. Dem „sofort“ folgt die Gruppe „sehr dringend“ mit einer maximalen Wartezeit von zehn Minuten, „dringend“ mit maximal 30 Minuten Wartezeit im Wartezimmer-Aufenthalt. „Normal“ sind bis zu 90 Minuten Wartezeit und „nicht dringend“, darf bis zu 120 Minuten Geduld kosten. Das sind Wartezeiten, die auch in Arzt- und Facharztpraxen durchaus üblich sind.

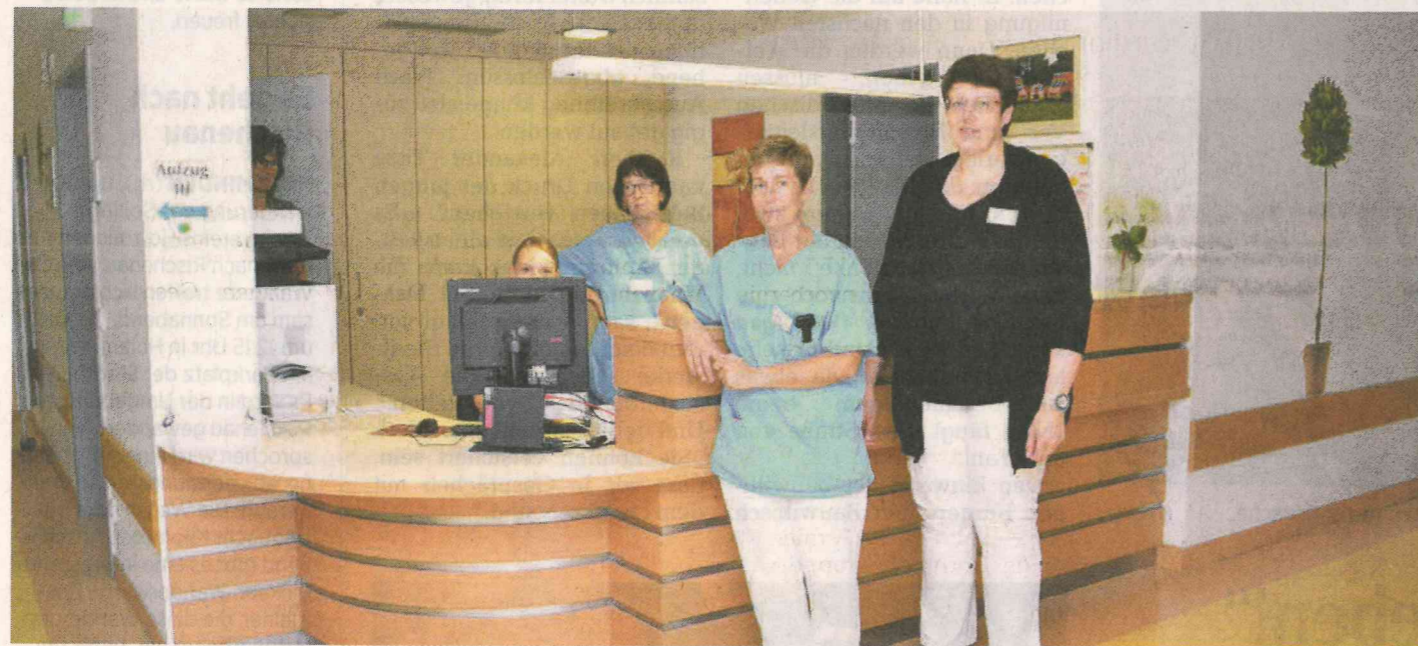
Wie wichtig ein solches System – das zudem akribisch dokumentiert und ausgewertet wird – auch in Holzminden ist, macht eine Zahl deutlich: 19.000 Patienten jährlich kommen in die Notaufnahme des Agaplesion Evangelisches Krankenhaus Holzminden.

„Das muss erst einmal bewältigt werden, das ist nicht wenig“, so Susanne Joppe. „Hier in Holzminden haben wir die zweite Notfall-Versorgungsstufe, das ist für ein Haus in dieser Größenordnung weit mehr als üblich. Das liegt am hohen Spezialisierungsgrad, den wir rund um die Uhr garantieren“, so Dr. Königstein. „Stufe 3 ist die Maximalversorgung. Mit Stufe 2 sind wir sehr, sehr gut aufgestellt“, fügt er hinzu.

Durch das Nadelöhr Notaufnahme kommen aber nicht nur die akuten Notfälle. Nicht nur Rettungswagen rollen vor. Auch mit dem Taxi, dem Auto oder zu Fuß kommen die Patienten ins Haus und wollen so schnell wie möglich behandelt werden. Doch nicht jeder ist ein Notfall. „Bundesweit gibt es Erhebungen von den Krankenkassen, dass rund 30 Prozent keine Notfallpatienten sind, sondern in der Zentralen Notfallpraxis oder beim Hausarzt behandelt werden könnten. Das ist eine stattliche Zahl“, so Dr. Königstein. Auch in Holzminden ist das so. Im kleinen Wartezimmer der Notaufnahme kommen sie



Simone Gebauer und Uota Dürr mit dem Flyer, der die Patienten der Notaufnahme aufklärt.



Hier, am „Steuerstand“ der Notaufnahme, laufen die Fäden zusammen.

alle zusammen, die Patienten, die schnell Hilfe benötigen und die mit einer verschleppten Erkältung... Hinzu kommen die Patienten der chirurgischen Ambulanz. „Stress und Konfrontation sind hier vorprogrammiert“, weiß Simone Gebauer, „wir versuchen, bestmögliche Arbeit zu leisten“. „Wir“, das sind im Fall der Notaufnahme 14 Vollzeitkräfte, die den 24-Stunden-Dienst sicherstellen. „Wir haben die Zentrale Notfallpraxis in unmittelbarer Nähe“, so die Pflegedirektorin, „aber Menschen finden oft den Weg nicht dahin oder wollen da nicht hin. Wir sind als Krankenhaus verpflichtet, die Menschen zu behandeln und zu begleiten“, fügt sie hinzu.

Sie wirbt um Verständnis

für die oftmals lebensrettende Arbeit ihrer Mitarbeiter. Schüttelt aber auch den Kopf über das Verhalten so manchen Patienten, dem es nicht schnell genug geht. Der ein oder andere hat da schon – auf der Suche nach einem Arzt – die Tür zum Behandlungsraum aufgerissen... „Bei seinem Hausarzt hätte er das ganz bestimmt nicht getan“, so Simone Gebauer.

Übrigens: Im Fall des Vaters, der mit seinem Sohn in die Notaufnahme kam, hat das Krankenhaus-Team sofort Kontakt aufgenommen und erklärt, warum so gehandelt wurde. „Jede Beschwerde wird individuell und persönlich aufgearbeitet“, erklärt Simone Gebauer das Beschwerdemanagement, das es im Krankenhaus gibt.

FOTOS: BS