

# Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Geschäftsbereich Notfalldienst und  
neue Versorgungsformen  
Beschwerdemanagement

Referent: Karsten Röhe

Alles Gute.

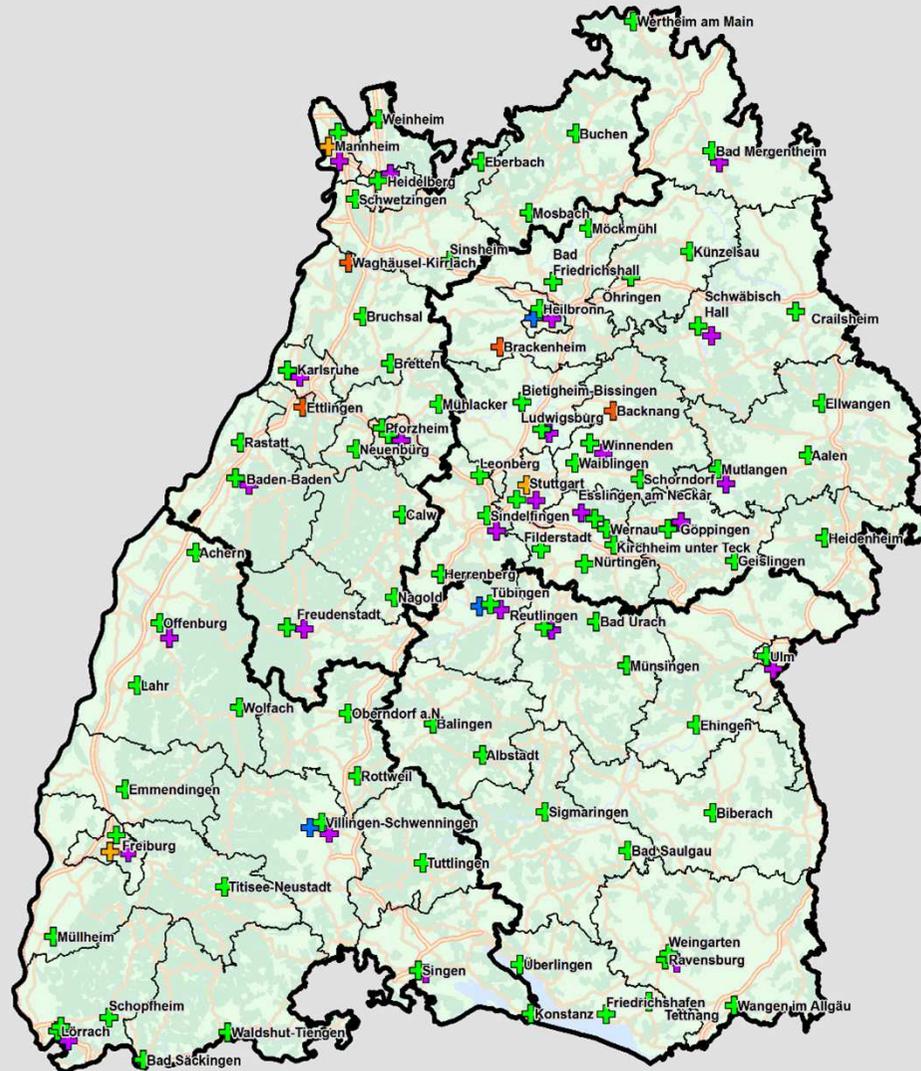


Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

# Einleitung und Struktur des ärztlichen Notfall- bzw. Bereitschaftsdienstes

1. Beschäftigung des Referenten bei der KVBW seit August 2011
2. Bearbeitung der Beschwerden im ärztlichen Notfalldienst seit Juni 2014 – ca. 700 Vorgänge (Aufbau u. Bedeutung des Beschwerdemanagements)
3. Erforderlichkeit der Anpassung der Strukturen des ärztlichen Notfalldienstes insbesondere wegen einer sehr ungleichen Dienstbelastung, die u. a. zu Schwierigkeiten bei der Nachbesetzung von Praxen führt  
-> drohender Ärztemangel
4. Umfassende Reform des ärztlichen Notfalldienstes zum 01.01.2014
5. Heutige Struktur des ärztlichen Notfalldienstes
  - 61 allgemeine ärztliche Notfalldienstbereiche
  - 49 gebietsärztliche Notfalldienstbereiche (Kinder, Augen und HNO)
  - 121 Notfallpraxen – davon 87 in KV-Trägerschaft (Stand: 15.04.2018)
  - ca. 1,2 Mio. Patienten pro Jahr

# Notfallpraxen - Baden-Württemberg (Stand: 02.01.2018)



## Legende

- Landkreise
- + Augenärztliche NFP
- + HNO-NFP
- + Kinderärztliche NFP
- + Allgemeinärztliche NFP
- + NFP nicht am KH



## Karteninformation

Hersteller: KVBW  
 GB ZS - SG2  
 Kim Stuppi  
 Datum: 17.04.2018



1:1.000.000

# Bearbeitung von Beschwerden nach Eingang einer schriftlichen Beschwerde

1. Versand der Eingangsbestätigung nebst Erklärung über das Einverständnis zur Weiterleitung der Beschwerde und Entbindung von der Schweigepflicht mit der Bitte um Rücksendung
2. Aufforderung des Arztes zur Stellungnahme nach Eingang der Einverständniserklärung i. d. R. durch Übermittlung der Beschwerde
3. Ggf. Erinnerung bzw. Anmahnung (Fristsetzung) zur Abgabe der Stellungnahme (Auskunftspflicht des Arztes gemäß Satzung der KVBW)
4. Bewertung der Stellungnahme des Arztes nach Eingang ggf. nach Abstimmung mit dem ressortverantwortlichen Vorstandsmitglied (Arzt)
5. Abschlussanschreiben an den Beschwerdeführer (Weiterleitung der Stellungnahme mit Bewertung im Idealfall – ggf. Hinweis auf die Zuständigkeit der Ärztekammer bei Verdacht auf Behandlungsfehler)
6. Abschlussanschreiben an Arzt

# Beschwerdeinhalte I

---

## 1. „Allgemeine“ Beschwerden ggf. im Zusammenhang mit der Notfalldienstreform (seit 2016 eher selten)

- Versorgungslage allgemein
- Abschaffung einzelner gebietsärztlicher Notfalldienste, z. B. Gynäkologie
- Zusammenlegung von Notfalldienstbereichen
- Wegstrecken zur Notfallpraxis
- Organisation der Fahrdienste

*(betrifft im Wesentlichen Beschwerden von diensttuenden Ärzten)*

## 2. Möglicher Behandlungsfehler

- Unterbliebene Untersuchung / Unterbliebene Weiterleitung an das KH
- Fehlerhafte Auswertung von EKG, Labor oder Sono
- Falsche Diagnose oder Nichterkennen von Erkrankungen (bspw. Infektionen aufgrund von Auslandsbesuch, Schlaganfall, Herzinfarkt u. ä.)

# Beschwerdeinhalte II

---

## 3. Verhalten des Arztes

- Ärger mit der Leitstelle
- Arzt verweigert den Hausbesuch
- Arzt geht auf den Patienten hinsichtlich seiner Beschwerden nicht (ausreichend) ein
- „Atmosphärische“ Störungen im Arzt-Patienten-Verhältnis (häufig)

## 4. Leichenschauen

- Verweigerung der Durchführung
- Diskussion über Zuständigkeit
- Respektlose Durchführung aus Sicht der Hinterbliebenen (Emotionale Situation, Diskussionen)

# Beschwerdeinhalte III

---

- Fachliche Überforderung (zum Teil aufgrund der Fachrichtung des Arztes)

## 5. Besondere Fälle

- Todesfälle (sensibler Umgang)
- Behandlungsansätze religiöser Art
- Hör- oder sehbehinderte Ärzte oder Patienten
- Ungefragtes Äußern politischer Einstellungen
- Spritzen abgelaufener Medikamente
- Sprachliche Verständigungsprobleme
- Anspruchsvolle Beschwerdeführer („Rundumversorgung-Mentalität“ und Wartezeiten im Notfalldienst)

# Beispielfälle

---

## 1. Telefonische Diagnosestellung

Der Beschwerdeführer bemängelt die Behandlung durch Frau Dr. XY, die lediglich am Telefon erfolgte. Ihm wurde geraten, ein Schmerzmittel (IBU) gegen seine starken Bauchschmerzen zu nehmen. Der Beschwerdeführer suchte schließlich das Krankenhaus auf. Es wurde eine Gallenblasenentzündung diagnostiziert.

## 2. Leichenschau

Die Mutter des Beschwerdeführers ist um 22 Uhr verstorben. Nachdem der Notarzt den Tod festgestellt hatte, wurde durch die Leitstelle der Arzt des Bereitschaftsdienstes angefordert. Dieser teilte dem Sohn mit, dass die Leichenschau erst nach seinem Dienstende durchgeführt werden könne.

## Beispielfälle II

---

Man möge sich an den Hausarzt wenden. Dieser war allerdings im Urlaub. Schließlich wurde die Leichenschau erst nach 15 Stunden durchgeführt.

### 3. Unzureichende Untersuchung

- Die Beschwerdeführerin beklagt die ihrer Auffassung nach zu kurze Untersuchung ihres erkrankten Kindes. Sie hätte sich eine ausführliche Untersuchung mit Blutbild gewünscht.
- Die Beschwerdeführerin beklagt, dass Herr Dr. XY nicht ausreichend auf Ihre Beschwerden eingegangen sei. Er habe sich nur ungenügend gekümmert. Sie hat nun kein Vertrauen mehr in die Institution Notfalldienst.

## Beispielfälle III

---

- Der Beschwerdeführer beklagt die mangelhafte Untersuchung seines Bruders. Aus diesem Grund wurde eine Lungenentzündung und eine Thrombose am rechten Fuß übersehen.

### 4. „Atmosphärische“ Störungen

Der Beschwerdeführer, der am 31.12. in der Nacht mit einem Hautausschlag in die Notfallpraxis kam, bemängelt das unverschämte Verhalten des Herrn Dr. XY. Er habe ihn als „Spinner“ und sich selbst (auf Nachfrage, was für ein Arzt er sei) als „Hausmeister“ betitelt.

# Beschwerden - ein lösbares Problem Empathie und Kreativität – Fragen?

---

Worum geht es und was will wer?

