



Fehler im Praxisalltag

Fax – ein sicheres Kommunikationsmittel?

In der Rubrik „Fehler im Praxisalltag“ stellen wir in jedem Heft einen Fall vor. In dieser Folge geht es um fehlgeleitete Faxnachrichten in der Pandemie-Nachverfolgung.

Aus einer Hausarztpraxis wird folgendes Ereignis berichtet:

Was ist passiert?

Wir machen schon seit längerer Zeit ziemlich viele Corona-Tests in unserer Praxis. Dadurch haben wir entsprechend viele Meldungen ans Gesundheitsamt. Jetzt kam ein Anruf von einer Airline, sie hätten an einem Tag die Corona-Faxe von uns bekommen. Und das sei schon häufiger passiert, mit Faxen aus verschiedenen Praxen. Sie würden dann immer sofort anrufen.

Was war das Ergebnis?

Die Patienten haben nichts davon mitbekommen, aber im Team hat das für große Aufregung gesorgt. Zum Glück hat sich die Airline gemeldet, aber wer weiß, wo sonst noch Faxe gelandet sind.

Mögliche Gründe, die zu dem Ereignis geführt haben können?

Faxen wird immer als ach-so-sicher gepriesen, aber es ist halt doch ziemlich fehleranfällig, was die Eingabe der richtigen Nummer angeht. In der Eile ist schnell mal eine „0“ vergessen oder ein Zahlendreher drin und dann sind die sensiblen Patientendaten irgendwo gelandet – aber nicht beim gewünschten Empfänger.

Welche Maßnahmen wurden aufgrund dieses Ereignisses getroffen?

Wir haben ein noch dickeres Schild als vorher auf dem Fax „Null vorgewählt?“ Aber ehrlich gesagt schützt das nicht wirklich. Wir sind auch etwas ratlos.

Wie häufig passiert dieser Fehler?
Monatlich.

Kommentar des Frankfurter Instituts für Allgemeinmedizin

Eine Fax-lose Kommunikation ist längst überfällig. Bislang scheiterte die Durchsetzung einer Internet-basierten Kommunikation oft daran, dass die notwendige Sicherheit mittels Verschlüsselung zu kompliziert war. Das ausgerechnet das ebenso unsichere Fax, wie dieser Fehlerbericht zeigt, als weit verbreitetes Kommunikationsmedium im Gesundheitswesen erhalten blieb, entbehrt nicht einer gewissen Ironie und gelang im Rahmen der Pandemie nochmals in den Fokus der Öffentlichkeit. Das Institut für Allgemeinmedizin an der Universität Frankfurt beschäftigt sich aktuell mit einer sicheren Kommunikationslösung und dann ist ja auch noch die sichere Telematik-Infrastruktur am Horizont, es gibt Hoffnung auf sichere Kommunikation. *Tatjana Blazejewski*

Fehler melden

In der Medizin können Fehler fatale Folgen haben. Sie können mithelfen, die Wiederholung von Fehlern zu verhindern. Melden Sie dazu Fehler, die in Ihrer Praxis passiert sind, anonym im Internet an das Fehlerberichts- und Lernsystem beim Institut für Allgemeinmedizin der Universität Frankfurt. *info praxisteam* veröffentlicht besonders für MFA interessante Fälle.

www.jeder-fehler-zaehlt.de



Praxisurlaub richtig vorbereiten

Viele Arztpraxen schließen in den Sommerferien zeitweise ihre Pforten. Je besser der Praxisurlaub vorbereitet ist, desto entspannter beginnen die Betriebsferien. Ganz oben auf der To-do-Liste steht deshalb die Information für Patienten. Experten raten, die Patienten bereits zwei Monate vor der Praxisschließung über die Praxisferien mündlich zu informieren. Rund zwei Wochen vorher kündigen ein Hinweis auf der Homepage und offizielle Urlaubsschilder an mehreren Stellen in der Praxis (Wartezimmer, Anmeldung, Garderobe) den bevorstehenden Urlaub an. Aber es geht nicht nur darum, die Patienten zu benachrichtigen: Als Hausarztpraxis sollten Sie diejenigen Fachärzte informieren, an die überwiesen wurde. Auch Labormitarbeiter, Briefträger und Reinigungspersonal freuen sich über eine frühzeitige Mitteilung.

Bei Patienten mit Pflegegrad sollte kurz vor dem Urlaub noch einmal die Medikation überprüft und der Pflegedienst bzw. die Angehörigen über die Betriebsferien informiert werden. Stellen Sie sicher, dass DMP-Schulungen vor den Ferien abgeschlossen sind und Kontrolltermine von DMP-Patienten nicht auf die Urlaubszeit fallen. Kurz vor dem Schließen der Praxis sollte schließlich der Anrufbeantworter neu besprochen und ein Urlaubsschild mit dem Hinweis auf den Vertretungsarzt an der Außentür der Praxis angebracht werden.

www.aok.de/gp