

Was sagen wir dem Patienten: der "Emergency Pass" der Notaufnahmen in Südtirol – ein Erfahrungsbericht

Im Rahmen des betriebsweiten Lean-Healthcare Programmes hat sich der Sanitätsbetrieb Südtirol zum Ziel gesetzt die Patienteninformation vor, während und nach der Behandlung in der Notaufnahme zu verbessern. Dazu wurden eine Reihe von Initiativen gestartet und von verschiedenen Arbeitsgruppen umgesetzt.

Unter anderem hat der Kompetenzkreis Notaufnahme zusammen mit dem Gruppo Italiano Manchester Triage (GIMT) – zuständig für alle Themenstellungen rund um das Manchester Triage System (MTS) – das betriebsweite Queue Management Systems (QMS) konzipiert. Das QMS dient als Instrument einer schlanken aber effizienten Patienteninformation zur Entlastung des Pflegepersonals. Ein wesentlicher Bestandteil des QMS ist der Emergency Pass.

Da der Gesetzgeber in Italien in den nationalen Leitlinien keine Richtlinien zur Normierung der Patienteninformation vorsieht, wurde der sogenannte Emergency Pass erarbeitet und in der Notaufnahme in Bozen als Pilotprojekt eingeführt.

Der Emergency Pass enthält: allgemeine Informationen und Erklärung des MTS, Mitteilung des Ersteinschätzung-Ergebnis an den Patienten sowie Krankenhausspezifische Informationen zu Abläufen und Prozessen in und rund um die Notaufnahme.

Über mehrere Monitore im Warteraum werden Patienten laufend über die aktuelle Situation in der Notaufnahme und die eigene Position in der Warteliste informiert (Patienten sind immer auf dem Laufenden und können abschätzen, wann sie an der Reihe sind).