

Bei Notfall zuerst den Hausarzt anrufen ...

Sind wir am Anfang des 21. Jahrhunderts endlich auf dem Weg zu einer einheitlichen ärztlichen Notfallnummer in der Schweiz?

B. Arnet, G. von Below, H. Zimmermann

Einleitung

Die telefonische Erreichbarkeit der notfalldienstleistenden Ärztinnen und Ärzte in der Schweiz ist sehr unterschiedlich geregelt und man erhält zum Teil den Eindruck, dass ihre Organisation sich noch oftmals an einer Bevölkerung orientiert, die sich kurz nach Einführung der Telefonie befindet und mit dem Ochsenkarren in Tagesreichweite unterwegs ist. Haben Sie übrigens gewusst, dass es in der Schweiz mehr als 140 spezielle ärztliche Notfallnummern gibt?

Die Suva [1] startete im Jahre 2000 das Projekt «Sanday» (Santé every day) unter anderem mit dem Ziel, ein Verzeichnis des notfallärztlichen Dienstes aufzubauen und für die Öffentlichkeit die Telefonnummern im Internet und auf Mobiltelefonen zu publizieren.

Um die Organisation und die telefonische Erreichbarkeit des ärztlichen Notfalldienstes zu erfragen [2], führten wir 2002 eine Umfrage bei den Verantwortlichen des ärztlichen Notfalldienstes durch.

Material und Methoden

Ein Fragebogen mit 32 Items in deutsch, französisch und italienisch wurde an 520 Verantwortliche des ärztlichen Notfalldienstes versandt. Entsprechend der sehr heterogenen Organisation des ärztlichen Notfalldienstes waren die Fragen teilweise offen formuliert, um die Antworten differenzierter auszuwerten.

Zusätzlich forschten Mitarbeitende der Suva im Internet und über die direkte telefonische Ansprache weiter nach publizierten Notfallnummern und erfassten Telefonnummern des ärztlichen Notfalldienstes aus vielen Gemeinden der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein.

Die Antworten der Ärzteschaft und die weiteren Informationen wurden in einer Datenbank erfasst und in einem geografischen Informationssystem visualisiert. Das Bundesamt für Statistik lieferte die Angaben zur Wohnbevölkerung pro Gemeinde. Ein aktuelles Postleitzahlenfile der Schweizerischen Post unterstützte die Auswer-

tung der Antworten bezüglich der Frage, welche Gemeinden durch einen Notfalldienstkreis abgedeckt werden.

In der Datenbank von www.sanday.ch werden die Telefonnummern des ärztlichen Notfalldienstes periodisch aktualisiert und öffentlich bereitgestellt.

Resultate

Von 520 Fragebogen, welche im Jahre 2002 an die Verantwortlichen der Notfalldienstkreise verschickt worden waren, wurden 228 Fragebogen zurückgesandt. Die Antworten konnten 98 Notfalldienstkreisen in 874 Gemeinden mit 2756900 Einwohnerinnen und Einwohnern zugeordnet werden. In 109 Fragebogen fanden sich keine oder nur rudimentäre Angaben und aus 119 Fragebogen konnte die telefonische Erreichbarkeit des ärztlichen Notfalldienstes ausgewertet werden. Der Fragebogen umfasste schwergewichtig Fragen zur Organisation des ärztlichen Notfalldienstes. Wir beschränken uns aber in der Folge auf die telefonische Erreichbarkeit.

Den Verantwortlichen des ärztlichen Notfalldienstes wurde unter anderem die Frage gestellt, ob sie die Realisierung und den Betrieb einer national einheitlichen Telefonnummer unterstützen würden:

Tabelle 1

Verteilung der Antworten bezüglich Unterstützung zur Einführung einer einheitlichen Telefonnummer für den ärztlichen Notfalldienst.

	Anzahl	in %
Keine Antwort	12	10,1
Ja	44	37,0
Eventuell	26	21,8
Nein	28	23,5
Weiss nicht	9	7,6
Total Antworten	119	100

Eine klare Zustimmung lässt sich aus der Tabelle 1 nicht ableiten. Einige Verantwortliche wehrten sich sogar mit Nachdruck gegen eine einheit-

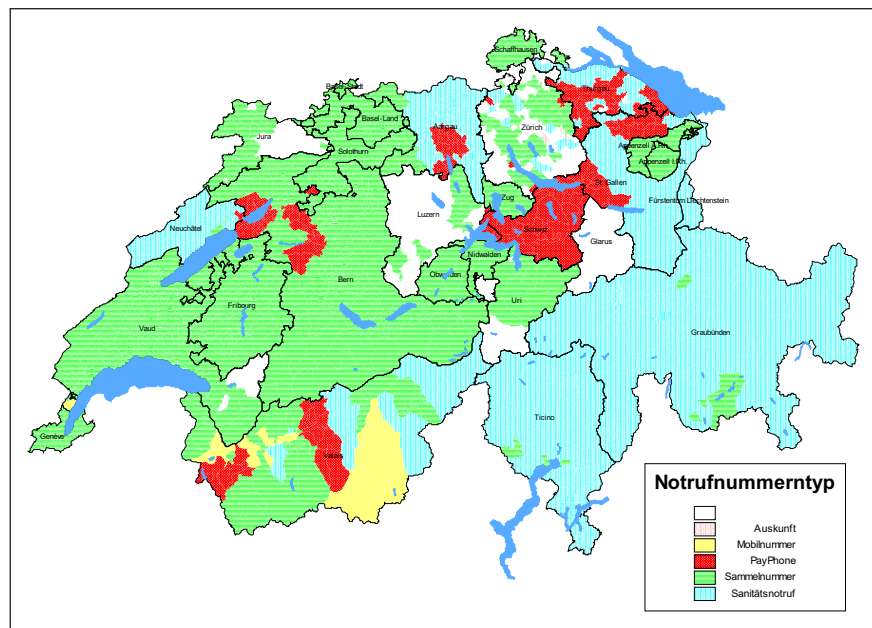
1 Die Suva ist ein selbständiges Unternehmen des öffentlichen Rechts mit 2400 Mitarbeitenden und versichert über 100000 Unternehmen bzw. 1,8 Mio. Berufstätige und Arbeitslose gegen die Folgen von Berufs- und Freizeitunfällen sowie Berufskrankheiten.

2 Umfrage zur Organisation des ärztlichen Notfalldienstes im Rahmen der medizinischen Dissertation von Georg von Below und der Masterarbeit von Beat Arnet unter der Leitung von PD Dr. med. Heinz Zimmermann an der Universität Bern.

Korrespondenz:
Dr. med. Beat Arnet
Suva
Kunden und Partner Distribution
Fluhmattstrasse 1
CH-6002 Luzern

Abbildung 1

Gemeinden mit telefonischer Erreichbarkeit des ärztlichen Notfalldienstes (weisse Flächen: Notfalldienst nur über Hausarzt erreichbar oder keine Angabe).



liche Notfallnummer, und recht häufig wurde keine Notfallnummer mitgeteilt (weisse Flächen). Mehrere Ärzte erklärten, dass der Notfalldienst immer öfters als Arztvisite missbraucht werde, entsprechend den erweiterten Öffnungszeiten von Einkaufszentren, wo das Einkaufen bis spät-abends möglich ist: «Das beim Fussballtraining gezerrte obere Sprunggelenk wird zuerst im gemeinsamen Trunk mit Alkohol betäubt, macht sich dann in der Nacht wieder durch Schmerzen bemerkbar und der Patient meldet sich morgens um 3 Uhr telefonisch beim Notfallarzt.»

Zusammen mit den von der Suva erfassten Angaben sind aktuell die ärztlichen Notfallnummern von 2613 Gemeinden erfasst. Das entspricht 91% aller Schweizer Gemeinden und allen Gemeinden des Fürstentums Liechtenstein (Abb 1.).

Es finden sich 102 Telefonnummern mit regionaler Vorwahl, 37 verschiedene erhöht gebührenpflichtige Telefonnummern (PayPhone, 0900er-Nummern), 5mal eine 0848er-Nummer, 4 Mobiltelefonanschlüsse und einmal ausschliesslich die Auskunft 111. In den Kantonen AG, GR, NE, SG, TG, TI, VS und ZH sowie im Fürstentum Liechtenstein wird zumindest teilweise oder sogar ausschliesslich der Sanitätsnotruf 144 für die Vermittlung des ärztlichen Notfalldienstes eingesetzt. Die Telefonnummern des ärztlichen Notfalldienstes werden oft gleichzeitig in

verschiedenen Medien publiziert. Das gilt insbesondere für den Auskunftsdienst 111 und den Sanitätsnotruf 144, die häufig genannt wurden.

Insgesamt 37 erhöht gebührenpflichtige Nummern konnten bis dato zusammengetragen werden. Diese werden in der Regel durch das Personal der dienstleistenden Praxis oder in seltenen Fällen wie bei der Notfallnummer für Stadt und Agglomeration Bern von einer Notrufzentrale bedient. Das Personal in den Notrufzentralen erbringt eine Triageleistung und kann etwa die Hälfte aller Anrufe abschliessend beantworten, wie dies in Gesprächen mit Betreibern der Notrufzentralen Bern, Medvantis und Medgate erkannt wurde.

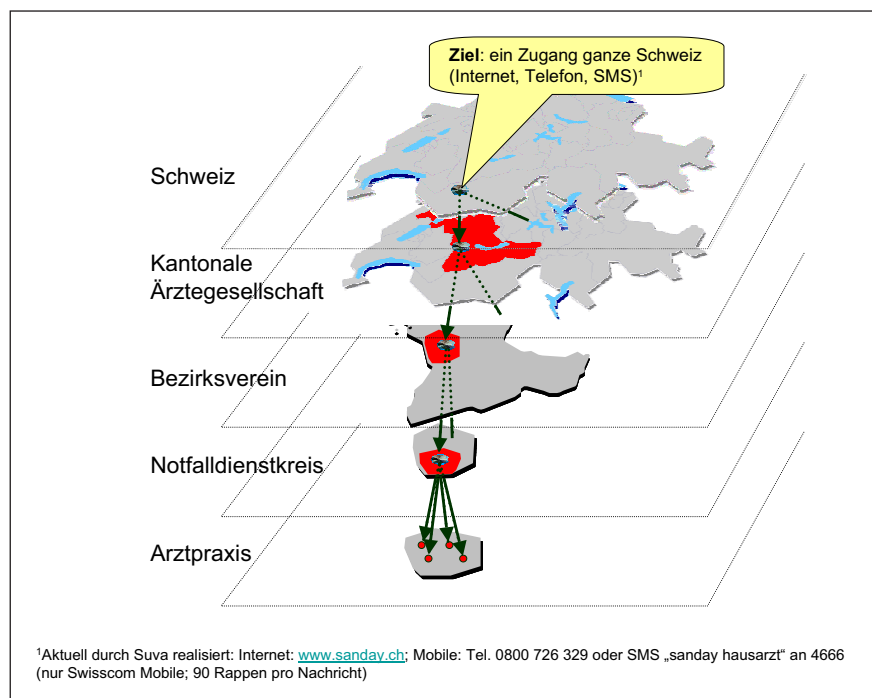
Diskussion

Von 520 versandten Fragebogen konnten schliesslich 119 bezüglich der telefonischen Erreichbarkeit ausgewertet werden. Teilweise wurde telefonisch nachgehakt. Der Fragenkatalog war sehr umfangreich und wir hatten möglichst viele Ärztinnen und Ärzte angeschrieben. Damit mussten wir akzeptieren, weniger als die Hälfte der Fragebogen zurückzuerhalten. Die Fragen zur telefonischen Erreichbarkeit wurden seltener beantwortet als diejenigen zur Notfallorganisation. Möglicherweise waren die Fragen zu kompliziert gestellt oder als wenig relevant eingestuft worden.

Wer in der Schweiz einen Notfallarzt oder eine Notfallärztin sucht, hat es nicht leicht. Der notfallärztliche Dienst ist föderalistisch geprägt und das Interesse der notfalldienstleistenden Ärztinnen und Ärzte an einem grossen Bekanntheitsgrad des ärztlichen Notfalldienstes ist unterschiedlich. Viele Ärztinnen und Ärzte sind irritiert, dass die Patientinnen und Patienten nicht immer zwischen Bedürfnis und Bedarf unterscheiden können. Die anrufenden Patientinnen und Patienten hingegen wünschen eine einheitliche Telefonnummer zum Erreichen des ärztlichen Notfalldienstes in allen Landesgegenden, so wie das beim Sanitätsnotruf 144 bereits realisiert ist. Die Organisation des ärztlichen Notfalldienstes ist kantonal und teilweise regional unterschiedlich geregelt. Eine verbreitete Organisationsform basiert auf Notfalldienstkreisen, welche in Bezirksvereinen und darüber in einer kantonalen Ärztegesellschaft organisiert sind. Die Abbildung 2 illustriert, dass unter Beibehaltung der aktuellen Organisationsstrukturen die telefonische Erreichbarkeit vereinfacht werden könnte.

Abbildung 2

Hierarchische Organisation des ärztlichen Notfalldienstes an einem fiktiven Beispiel.



War in der Umfrage oftmals noch angegeben worden, dass die ständig wechselnde Praxisnummer kommuniziert werde, konnte in den letzten beiden Jahren ein Trend zu festen Sammelnummern beobachtet werden. Notfalldienstkreise regeln die telefonische Erreichbarkeit über eine regionale Sammelnummer, welche jeweils zur diensttuenden Arztpraxis umgeschaltet wird. Solche Sammelnummern erlauben eine flexiblere Organisation des Notfalldienstes, sind in der Bevölkerung sehr viel einfacher zu kommunizieren und befriedigen damit ein Bedürfnis der Patientinnen und Patienten nach einfachem Zugang zum ärztlichen Notfalldienst.

Verschiedentlich wurden in den letzten Jahren regionale Sammelnummern in erhöht gebührenpflichtige Telefonnummern umgewandelt. Die Minutenpreise dieser Telefonnummern sind leider nur in den wenigsten Fällen publiziert. Anfragen beim BAKOM und bei Swisscom Directories im Jahre 2002 führten zum Ergebnis, dass die Preisangabe fakultativ sei. Im Sinne verbesserter Transparenz ist aber die Preisangabe in den Medien (Print, Internet, Telefonansage) unbedingt zu empfehlen. Der Einsatz von 0900er-Nummern ist problematisch. Deren Einsatz im ärztlichen Notfalldienst wurde schon mehrmals in verschiedenen Medien kritisiert, und immer häufiger lassen Mobiltelefoniekunden den Zugang zu den 0900er-Nummern sperren. Die

3 Auf dem Handy Telefonnummer 0800 726 329 (0800sanday) oder über SMS mit der Nachricht «sanday hausarzt» an die Zielnummer 4666. Momentan nur für Swisscom-Mobile-Kunden. Kosten pro Anruf/SMS Fr. –.90 und für einen Lageplan auf dem Mobiltelefon Fr. 1.80.

mehrmals erwähnte Begründung, über den Ertrag telefonische Notfallkonsultationen zu finanzieren, vermag nur teilweise zu überzeugen. Mit TARMED wurden entsprechende Positionen geschaffen, die allerdings nicht bei Telefonaten mit unbekanntem Anrufer zur Anwendung kommen können.

Der ärztliche Notfalldienst könnte über den Sanitätsnotruf 144, die Notfallnummer 112 oder den Auskunftsdienst 111 vermittelt werden, wie das an einigen Orten praktiziert wird. In Gesprächen mit Leitenden von Sanitätsnotrufzentralen 144 musste erkannt werden, dass vielerorts die Ressourcen fehlen, um den ärztlichen Notfalldienst über die Telefonnummer 144 zu vermitteln. Die Telefonnummer 111 hat im Zusammenhang mit der Liberalisierung an Bedeutung verloren. Die telefonischen Auskunftsdienste werden künftig unter neuen Telefonnummern zu erreichen sein.

Der Wunsch nach einer einzigen Telefonnummer für den ärztlichen Notfalldienst

Mit dem Ziel, Informationen zu Anbietern von medizinischen Dienstleistungen lokalisiert und zeitgerecht für die gesamte Schweiz anzubieten, realisierte die Suva ein geografisches Informationssystem für das Gesundheitswesen. Die erhobenen Informationen sind in einer Datenbank gespeichert und können auf mehreren Kanälen abgerufen werden. Die Adressinformationen stammen von zahlreichen Partnern aus dem Gesundheitswesen. Die Adressen der Arztpraxen liefert www.doktor.ch. Im Internet sind diese Adressen zusammen mit den kommunal gültigen Arztnotrufnummern unter www.suva.ch/sanday erreichbar. Die Dienstleistung ist auch auf dem Handy über einen Telefonanruf oder via SMS abrufbar. Zusätzlich kann der Lageplan einer Praxis über ein MMS-taugliches Handy angefordert werden [3].

Mit der vorhandenen organisatorischen und technischen Plattform werden die regionalen Notfallarztorganisationen schweizweit abgebildet und die Möglichkeit geschaffen, über einen national einheitlichen Zugangspunkt die benötigten Informationen einzuholen (eine Sammelnummer für mehr als 140 Sammelnummern). Gut organisierte und eingespielte Notfalldienstkreise bleiben damit das Fundament des ärztlichen Notfalldienstes, denn es wird lediglich die bestehende Organisation abgebildet.

Mittelfristig sollen alle Notfallnummern der ärztlichen Notfalldienste erfasst und publiziert werden. Das kann aber nur in Zusammenarbeit

mit den kantonalen Gesundheitsdirektionen und Ärztesellschaften, den Bezirksvereinen und Notfalldienstkreisen gelingen.

In den USA sind die gesetzlichen Grundlagen für die einheitliche Alarmierung über die Nummer 911 schon länger vorhanden und die Telekommunikationsanbieter werden künftig die Mobiltelefone bis auf 50 m orte können müssen. In der Schweiz kann schon von einem grossen Fortschritt gesprochen werden, wenn es gelingt, die Erreichbarkeit des ärztlichen Notfalldienstes auf Kantonsebene zu vereinheitlichen. Dies ist aber nur ein Zwischenschritt. Das Ziel, eine einheitliche Telefonnummer für den ärztlichen Notfalldienst einzuführen, muss bleiben.

PS: Wir möchten allen Verantwortlichen der ärztlichen Notfalldienste in der Schweiz, die auf unseren Fragebogen geantwortet haben, herzlich danken.

Literatur

- von Below G. Organisationsformen und Zeitbelastung im ambulanten ärztlichen Notfalldienst in der Schweiz. Dissertation an der Universität Bern, 2003.
- Arnet B. Sanday – Santé every day – Ärztliche Notfallnummern ganze Schweiz. Masterarbeit an der Universität Bern, 2002.
- Federal Communications Commission. Wireless 911 Services. Januar 2004. <http://ftp.fcc.gov/cgb/consumerfacts/wireless911srvc.html>.
- Handy-Notruf kann jetzt bundesweit geortet werden. 2. Dezember 2003. www.chip.de/news/c_news_11252837.html.