

Notfalldienst über das Call Center

Die Liechtensteiner Ärzteschaft startet am 1. Oktober ein Pilotprojekt in der ambulanten Notfallversorgung. Über Nacht und am Wochenende wird das Telefon des Notfallarztes zu einem medizinischen Call Center umgeleitet.

Von Patrick Stahl

«Notfalltelefon Liechtenstein, Grüss Gott»: Mit diesen Worten werden künftig die Patientinnen und Patienten begrüsst, die zu Stosszeiten die Telefonnummer des Notfalldienstes anrufen. Die Erstberatung erfolgt ab kommendem Montag nämlich nicht mehr durch eine Praxisassistentin des diensthabenden Notfallarztes, sondern durch eine Fachperson eines medizinischen Call Centers. Die Patienten werden am Telefon systematisch befragt, damit ihnen möglichst rasch und effizient geholfen werden kann.

Die Liechtensteinische Ärztekammer hat gestern ein viermonatiges Pilotprojekt zur Neuorganisation des ambulanten Notfalldienstes in Zusammenarbeit mit dem medizinischen Call Center Medi24 vorgestellt. Laut Ärztesprecherin Ruth Kranz-Candrian soll der Verlauf des Projektes nach zwei Monaten beurteilt werden. Anschliessend wird die Ärztekammer darüber entscheiden, ob das Projekt definitiv eingeführt oder eingestellt wird.

Mehr Zeit für Notfälle

Die zeitintensive und anspruchsvolle Behandlung von Notfallpatienten hat die Ärztekammer dazu bewogen, mit einem medizinischen Call Center zusammenzuarbeiten. Bislang telefonierte der Patient mit dem Notfall-

arzt. Dieser war entweder unterwegs zu einem Notfall, hatte ein volles Wartezimmer oder er war am Telefon besetzt und handelte dementsprechend unter Zeitdruck. «Darunter leidet die Qualität bei den ärztlichen Behandlungen», sagt die Allgemeinmedizinerin Alexandra Marxer. «Mit dem neuen Modell werden wir mehr Zeit für die tatsächlichen Notfälle haben.»

Die Patienten werden durch das Call Center beraten und je nach Dringlichkeit und Art des Notfalls einem Spezialisten zugewiesen. In Absprache mit dem Patienten schreibt die Fachperson nach dem Gespräch einen Bericht an den behandelnden Hausarzt. Bei Notfällen wird allerdings auch im Call Center nicht lange gefragt, sondern sofort der Arzt vor Ort oder eine Ambulanz alarmiert. Bei schätzungsweise einem Drittel der Notfallanrufe ist jedoch keine dringende Behandlung durch einen Arzt angezeigt.

Entscheid liegt beim Patienten

Die Zusammenarbeit mit dem Call Center soll aber nicht nur den diensthabenden Arzt entlasten, sondern dem Patienten weiterhin die richtige Behandlung durch einen Spezialisten garantieren. Ruth Kranz-Candrian stellte klar, dass letztlich der Patient frei entscheiden kann, ob er mit dem Notfallarzt verbunden werden möchte oder nicht.

Die Ärzteschaft und die Krankenkassen erhoffen sich durch das neue Modell massive Kosteneinsparungen beim Notfalldienst von bis zu 30 Prozent. Dies vor allem, weil etliche Anrufer von einem unnötigen Arzt- oder Spitalbesuch abgehalten werden können. In fast der Hälfte aller Fälle sei es möglich, dass der Patient den Arztbesuch aufschiebt oder sich selbst behandeln kann, sagte Andreas Meer, medizinischer Leiter von Medi24.



Neuorganisation des Notfalldienstes: Regierungsrat Martin Meyer, Allgemeinmedizinerin Alexandra Marxer, Andreas Meer von Medi24, Ärztesprecherin Ruth Kranz-Candrian sowie Ilan Serruya von Medi24 informieren über das Pilotprojekt.

Bild: Elma Velagic

Das Schweizer Unternehmen betreibt seit 2001 für mehrere Schweizer Kantone ein medizinisches Call Center. Die Erfahrungen seien sowohl aus Sicht der Ärzte als auch der Patienten positiv, sagte Andreas Meer. Die 50 Fachpersonen des Call Centers seien ausserdem besonders darauf vorbereitet worden, dass sich die liechtensteinischen Patienten bei der telefonischen Beratung heimisch fühlen.

Akzeptanz der Bevölkerung wichtig
Auch die Regierung steht dem Projekt im Sinne einer Weiterentwicklung des

Gesundheitswesens positiv gegenüber, wie Regierungsrat Martin Meyer erklärte. Der Gesundheitsminister betonte jedoch, dass die Verantwortung für den Notfalldienst bei der Ärztekammer liege. Die Qualität der Beratung und die Akzeptanz der Bevölkerung für das neue Modell werde massgeblich über das Gelingen des Pilotprojektes entscheiden, sagte Martin Meyer. Vor einer definitiven Einführung müssten allerdings noch rechtliche Fragen zwischen den Krankenkassen und dem medizinischen Call Center geklärt werden.

In Kürze

Der ambulante Notfalldienst bleibt wochentags zwischen 18 und 8 Uhr sowie am Wochenende und an Feiertagen unter Telefon 230 30 30 erreichbar. Patienten sind angehalten, den Notfalldienst nur bei nicht aufschiebbaren ärztlichen Behandlungen anzurufen. Neu erfolgt die Erstberatung über ein medizinisches Call Center anstatt durch die Praxisassistentin des Notfallarztes.

Der Verlockung erlegen

Eine 25-jährige Hausangestellte hat das Vertrauen einer vermögenden Familie aus Liechtenstein ausgenutzt. Sie klaute Geld, liess sich ungefragt Handtasche, CD und Schmuck aus. Dafür wurde sie zu einer bedingten Geldstrafe von 1200 Franken verurteilt.

Von Desirée Franke-Vogt

Vor etwas mehr als einem Jahr hat eine wohlhabende Familie die 25-jährige Liechtensteinerin als Hausangestellte beschäftigt. Diese genoss wohl das vollste Vertrauen ihrer Arbeitgeber, verrichtete sie doch auch Arbeiten im Haus, wenn kein Familienmitglied zugegen war. Da war die Verlockung wohl zu gross, im einen oder anderen Schrank zu wühlen oder sich die Schmuckschatulle der Hausherrin genauer zu betrachten. Als die junge, finanziell nicht so gut situierte Mutter schliesslich Geldscheine in einer Kommode im Herrenankleidezimmer fand, konnte sie der Versuchung nicht mehr widerstehen und steckte sich nach und nach im Verlauf von mehreren Wochen immer mal wieder einen Schein in die eigene Tasche. Insgesamt hat sie mindestens 800 Euro und 100 Franken gestohlen. Als sie in einer Schmuckschatulle einen «wunderschönen Armreif» entdeckte, liess sie sich diesen aus – ebenso eine «Luis Vuitton»-Tasche und eine CD.

«Dauernd ein schlechtes Gewissen»
Dass die 25-Jährige ertappt wurde und sich gestern morgen vor dem Kriminalgericht wegen gewerbsmässigen Diebstahls und dauernder Sachentziehung zu verantworten hatte, ist einer Überwachungskamera zu verdan-



Mildes Urteil gesprochen: Vor dem Kriminalgericht fand sich eine 25-jährige Liechtensteinerin wieder, die ihren Posten als Hausangestellte bei einer vermögenden Familie ausnutzte und diese bestohlen hat.

Bild: Archiv

ken, die von der Polizei installiert wurde, nachdem der Hausherr den Diebstahl des Geldes bemerkt und Anzeige gegen Unbekannt erstattet hatte. Die junge Frau wurde Ende Juni von der Polizei einvernommen und zeigte sich sowohl dort wie auch gestern vor Gericht vollumfänglich geständig. Das Geld habe sie zum Teil dafür verwendet, offene Rechnungen zu begleichen und ihrem Kind Geschenke zu kaufen. Sie habe sich allerdings keine fortlaufende Einnahme verschaffen wollen und auch jedesmal

ein schlechtes Gewissen gehabt, wenn sie wieder einen Schein eingesteckt habe. Den Schmuck, die Handtasche und die CD wollte sie sich nur ausleihen und zu einem späteren Zeitpunkt wieder zurückgeben. Über den Wert der Sachen habe sie sich keine Gedanken gemacht.

Die Tasche und die CD hatte die Angeklagte auch sofort der Polizei übergeben, bevor das Verschwinden überhaupt bemerkt worden war. Nur den Armreif konnte sie nicht zurückgeben – diesen hatte sie laut eigenen Aussa-

gen im Ausgang verloren und bis heute nicht wiedergefunden. Ein teurer Verlust, wie sich herausstellte: Das mit Diamanten besetzte Schmuckstück wird auf einen Wert von 115 000 Franken geschätzt.

Vertrauen missbraucht

Als Zeugen geladen war auch das Ehepaar, das die 25-Jährige als Hausangestellte bei sich beschäftigt hatte. Der Mann zeigte sich enttäuscht über der Tatsache, dass das Vertrauen der Familie missbraucht wurde. «Wir

müssen davon ausgehen, dass alle unsere Schränke durchwühlt wurden», bedauerte er. Er bestätigte, dass das Verschwinden der Handtasche und der CD nicht aufgefallen war, bevor die Polizei dem Ehepaar die beiden Sachen wieder ausgehändigt hatte. In Bezug auf das Geld könne er nicht mit Sicherheit sagen, welchen Betrag die Frau entwendet hat. Mindestens 800 Euro sind es mit Sicherheit gewesen – «meiner Meinung nach sogar mehr». Was den Armreif betreffe, so sei der Verlust bereits bei der Versicherung gemeldet worden. Einen Schadenersatzanspruch machen weder er noch seine Frau geltend – «die Angeklagte wird ohnehin nicht bezahlen können», so die einhellige Meinung.

Kein gewerbsmässiger Diebstahl

Das fünfköpfige Richtertribunal unter dem Vorsitz von Landrichter Uwe Öhri zog sich nach nur einstündiger Verhandlung zur Beratung zurück, um das Urteil bereits eine Viertelstunde später zu verkünden. Die Frau wurde zu einer Geldstrafe von insgesamt 1200 Franken verurteilt, die allerdings für eine Probezeit von drei Jahren bedingt nachgesehen wird. Damit wurde sie des einfachen Diebstahls und nicht, wie angeklagt, des gewerbsmässigen Diebstahls für schuldig befunden. Freigesprochen wurde sie vom Vorwurf der dauernden Sachentziehung, da sie laut Gericht nicht in Bereicherungsabsicht gehandelt habe. Die Kosten des Verfahrens wurden für uneinbringlich erklärt. Die Staatsanwältin, die der Angeklagten nicht in allen Punkten Glauben schenkte, gab keine Erklärung ab, sodass das Urteil noch nicht rechtskräftig ist. Die 25-Jährige akzeptierte das Urteil und betonte: «Es tut mir wahnsinnig leid. Ich werde es nie mehr tun.»