

Eine breit akzeptierte Einrichtung

Seit vier Jahren gibt es im Luzerner Bahnhof eine Praxis für hausärztliche Notfälle, die rund um die Uhr geöffnet ist. Die bisherige Bilanz ist durchaus erfreulich, deckt doch die Permanence Luzern ein Bedürfnis von Patienten wie Ärzten ab. Doch gibt es auch kritische Stimmen.

Daniel Matter

Das Ziel der Permanence Luzern besteht darin, die Notfallstationen an öffentlichen Spitälern zu entlasten, eine günstige Patientenversorgung anzubieten, eine effiziente Triagestelle zu sein und die Hausärzte, besonders während Randzeiten, zu entlasten ohne sie dabei zu konkurrenzieren. Die Permanence ist zentral gelegen und mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar. Ein eigentliches Konzept für eine solche Einrichtung gibt es nicht. Eine erste, ähnliche Einrichtung wurde 1966 in Genf gegründet, später folgte Lausanne. Die erste Permanence der Deutschschweiz wurde vor acht Jahren in Zürich eröffnet. In anderen europäischen Ländern gibt es bereits ambulante Zentren, in denen Hausärzte ihren öffentlichen Notfalldienst leisten (Dänemark, Holland). Ähnliche Einrichtungen sind auch aus den USA und aus Deutschland bekannt.

Der Beginn

Die Permanence Luzern wurde von September 2001 bis April 2002 vom Autor und dessen Ehefrau Myriam Matter (Dipl. Krankenschwester AKP) als Einzelfirma aufgebaut. Daniel Matter war zuvor als medizinischer Leiter einer HMO-Praxis in Luzern tätig, bereits dort tatkräftig unterstützt von seiner Frau. Im Sommer 2001 erfuhren sie von der Permanence am Hauptbahnhof Zürich. Da sich in der HMO-Praxis personelle Veränderungen abzeichneten, begannen sie, mit Hausärzten und Patienten der Region über eine Permanence Luzern am Bahnhof zu diskutieren. Dabei stellte sich heraus, dass eine solche Anlaufstelle sowohl aus der Sicht vieler Hausärzte wie auch von Seiten der Patienten ein grosses Bedürfnis darstellte.

Während der turbulenten Monate vor der Eröffnung im Mai 2002 konnte dank mehreren Darlehen von Freunden sowie einem Bankkredit eine 150 m² grosse Zone im Bahnhof-Shopping zu einer Notfallpraxis mit vier Sprechzimmern um-

«Um diese Dienstleistung konsequent anbieten zu können, entschieden sich die Gründer für einen 24-Stunden-Betrieb.»

gebaut werden. Zunächst waren Öffnungszeiten von 7.00 bis 23.00 Uhr nach Zürcher Vorbild geplant. Nach weiteren Gesprächen gab die Permanence Luzern den praktizierenden Ärzten die Möglichkeit, ihre



Daniel Matter

offiziellen Dienste gegen ein Entgelt an sie zu delegieren. Um diese Dienstleistung konsequent anbieten zu können, entschieden sich die Gründer für einen 24-Stunden-Betrieb.

Der Erfolg

Das Permanence Medical Center Luzern betreut hausärztliche Notfallpatienten und die Ärzte rücken auch für Hausbesuche in der Stadt und Umgebung aus. Während der letzten vier Jahre hat sich die Permanence zu einer breit akzeptierten, halböffentlichen Einrichtung entwickelt. Mit über 25 000 Patientenkontakten pro Jahr ist sie die grösste Anlaufstelle der Innerschweiz im ambulanten Bereich. In der Permanence werden 94 Prozent der Patienten nach der Behandlung nach Hause entlassen, die restlichen 6 Prozent teilen sich auf in ambulante Zuweisungen an einen Spezialisten und stationäre Zuweisungen. Auch für die zahlreichen Touristen, die Luzern besuchen, ist die Permanence eine geeignete Anlaufstelle, wie

Rückmeldungen von Luzerner Hoteliers zeigen.

Entlastung für die Notfallstationen

Wie sich die Anwesenheit der Permanence auf die Zahl der ambulanten Fälle im Kantonsspital Luzern auswirkt, lässt sich nicht genau feststellen. Bis jetzt stehen vom öffentlichen Spital keine Zahlen zur Verfügung, die eine mögliche Rückläufigkeit dokumentieren könnten. Doch lässt sich belegen, dass die ambulanten Patientenzahlen im kantonalen Spital Sursee in den letzten vier Jahren um 13 Prozent gestiegen sind, im Kantonsspital Luzern hingegen nur um 10 Prozent.¹ Hier zeigt sich möglicherweise indirekt der Einfluss der Permanence. Von der Leitung des Kantonsspitals wie auch von den Gesundheitsbehörden wird diese Entwicklung gegen aussen nicht kommuniziert. Jedoch haben Mitarbeiter der chirurgischen

«Unterstützt werden die Allgemeinärzte von drei Pädiatern und einem Chirurgen, die bei Bedarf in der Praxis mitarbeiten.»

wie auch der medizinischen Notfallstation am öffentlichen Spital wiederholt bestätigt, dass die Permanence Luzern ihre Notfallstationen deutlich entlastet. Die immense Aufbauarbeit der Praxis am Bahnhof hat in den letzten vier Jahren alle verfügbaren Kräfte derart gebunden, dass eine statistische Aufarbeitung des medizinischen Bereichs bisher nicht möglich war. Dabei spielen aber auch finanzielle Gründe eine Rolle. Ebenso musste die Klärung weiterer interessanter Fragen wie die des veränderten Patientenflusses oder vermuteter Einsparungsmöglichkeiten bis jetzt zurückgestellt werden.

Aufbau und Organisation

Die Geschäftsleitung und Personalführung der Permanence haben die Begründer im Zweierteam übernommen, die medizinische Leitung obliegt einem Team aus drei fest angestellten Fachärzten und dem Autor. Diese sind unter anderem verant-

«Zurzeit delegieren rund 60 Hausärzte ihre Dienste an die Permanence Luzern, für sie bedeutet die Einrichtung eine willkommene Entlastung.»

wortlich für die Qualitätssicherung im ärztlichen Bereich, Planung und Durchführung der internen Fortbildungen, Dienstplan, Betreuung der angestellten Ärzte und die Redaktion des Permanence-Blauchbuchs. Eine Praxismanagerin (medizinische Praxisassistentin) kümmert sich um die grossen und kleinen Belange der Praxis und ist insbesondere für die Qualitätssicherung in den Bereichen Apotheke, Labor, Röntgen, EKG zuständig.

Das Ärzteteam besteht mittlerweile mehrheitlich aus Fachärzten für allgemeine Medizin. Zurzeit wird nur noch eine einzige Assistentenstelle (Praxisassistentenz) offen gehalten. Unterstützt werden die Allgemeinärzte von drei Pädiatern FMH und einem Chirurgen FMH, die bei Bedarf in der Praxis mitarbeiten. Während der Woche sind ein bis zwei Ärzte pro Schicht eingeteilt, an Wochenenden drei bis vier, und nachts ist immer ein Arzt anwesend. Am Empfang werden die Patienten hauptsächlich von Praxisassistentinnen betreut, manchmal auch von Pflegefachpersonen und Rettungssanitätern. Auch der Empfang ist durchgehend besetzt. Die Krankengeschichten werden vollständig elektronisch geführt. Nach jeder Konsultation erfolgt ein Brief an den Hausarzt mit Kopie an den Patienten. Der Brief signalisiert dem Patienten, dass er sich für die Nachkontrolle nicht mehr in der Permanence, sondern beim Hausarzt melden soll. Dieses Vorgehen hat

sich in den vergangenen vier Jahren bewährt.

Zusammenarbeit mit Hausärzten

Zurzeit delegieren rund 60 Hausärzte ihre Dienste an die Permanence Luzern, für sie bedeutet die Einrichtung eine willkommene Entlastung. Doch wurde der Patientenstrom auch unfreiwillig Richtung Permanence gelenkt, das niederschwellige, zentrale Angebot wird besonders abends, nachts und an Wochenenden genutzt. Als Folge sehen die diensttuenden Hausärzte zu diesen Zeiten deutlich weniger Patienten als vor 2002. Jedoch erklärten viele Hausärzte in Gesprächen, dass die Permanence ihre Sprechstunden nicht negativ beeinflusse. Trotzdem, die Meinungen der Ärzte über die Notfallpraxis bleiben geteilt. Sie sind sich zwar einig, dass es eine solche Einrichtung braucht, mit den Konsequenzen können aber nicht alle gleich gut leben. Einhellig ist die Meinung allerdings während den 14 Wochen Schulferien: Die Permanence betreut dann etwa doppelt so viele Patienten wie üblich. Diese Art von Ferienvertretung wird von den Ärzten wie auch den Patienten begrüsst. Die meisten Patienten reagierten von Beginn mit wohlwollenden Rückmeldungen und die hohen Patientenzahlen spiegeln das grosse Bedürfnis nach einer solchen Einrichtung wieder.

Bis zu 150 Patientenkontakte pro Tag

In der Permanence Luzern meldet sich etwa der gleiche Querschnitt an Patienten wie in öffentlichen Notfalldiensten: zur Hauptsache pädiatrische und internistische Notfälle sowie 20 bis 25 Prozent Unfälle. Im Übrigen wird das gesamte Spektrum der Allgemeinmedizin abgedeckt. Unter der Woche finden pro 24 Stunden 50 bis 80 Patientenkontakte statt, die meisten davon abends. Am Wochenende sind es zwischen 100 und 150 Konsultationen pro 24 Stunden. Zusätzlich melden sich viele Patienten telefonisch und erhalten eine kostenlose Beratung, die keine Konsultation zur Folge hat.

¹ Neue Luzerner Zeitung, 14.12.06, Jeder zweite Notfall ist keiner.

Kann ein Patient nicht selber in die Praxis kommen, rückt einer der Ärzte mit dem Permanence-eigenen Auto zu einem Hausbesuch aus. Der Radius beträgt etwa 15 Kilometer, meist ist die Strecke in maximal 15 Minuten zurückgelegt. Wird ein Hausbesuch aus einer Gegend verlangt, für welche die Permanence nicht delegiert wurde, erhält der Patient die Telefonnummer des zuständigen Dienstarztes. Ebenso vorgegangen wird, wenn Patienten anrufen, die eine Konsultation wünschen. Doch werden Patienten, die ohne telefonische Anmeldung vorbeikommen, nicht weggeschickt. Bei lebensbedrohlichen Notfällen in unmittelbarer Nähe der Permanence (Bahnhofareal, Schiffsanlegestelle, Areal des Kultur- und Kongresszentrums Luzern), rückt ein Team, bestehend aus einem Arzt und einer Empfangsmitarbeiterin unverzüglich zu Fuss aus, mit einem Notfallkoffer und einem automatischen Defibrillator. Gleichzeitig alarmiert das Team die Sanität, die dann meist in kürzester Zeit vor Ort ist.

Zusammenarbeit und Kontakte

Mit der Sanität (Kantonsspital Luzern) besteht eine geschätzte und praktisch reibungslose Zusammenarbeit; es finden regelmässig Gespräche mit der Leitung statt. Auch mit dem ortsansässigen Privatspital, Hirslanden Klinik St. Anna, ist die Zusammenarbeit ausgezeichnet. Die Klinik baute unmittelbar angrenzend an die Permanence ein kleines Röntgeninstitut auf und installierte

«Trotzdem, die Meinungen der Ärzte über die Notfallpraxis bleiben geteilt.»

dort eine konventionelle, digitale Anlage. Auf diesem Gerät röntgt tagsüber die Klinik, während der übrigen Zeiten steht sie der Permanence zur Verfügung. Fünfmal wöchentlich werden sämtliche Permanence-Röntgenbilder durch die Radiologen der Klinik befundet. Der Klinikdirektor und die Geschäftslei-

tung der Permanence treffen sich regelmässig zu Sitzungen, zudem führen die Ärzte der Klinik einen wesentlichen Teil der Fortbildungen für Permanence-Ärzte durch.

Mit der Direktion des Kantonsspitals Luzern fanden bisher keine direkten Kontakte statt, doch wurden bereits Gespräche mit Chefärzten geführt und einige von ihnen bestrit-

«Kritische Stimmen können dabei oftmals positiv umgesetzt werden, was sich wiederum auf die Qualität auswirkt.»

ten auch schon Fortbildungen für die Ärzte der Permanence. Der Austausch mit der kantonalen Ärztesgesellschaft wurde intensiviert und seit kurzem hat ein Mitglied der medizinischen Leitung der Permanence Einsitz in der kantonalen Notfalldienstkommission. Zudem beteiligt sich die Permanence nach Möglichkeit an der geplanten Reorganisation des Notfalldienstes.

Qualitätssicherung

Obwohl bis jetzt noch keine Zertifizierung durch eine anerkannte Organisation erfolgte, wird eine konsequente, aufwändige Qualitätssicherung auf den verschiedenen Stufen betrieben. So finden beispielsweise intern regelmässig Fortbildungen für die medizinischen Praxisassistentinnen und für die Ärzte statt. Auf ärztlicher Seite gibt es zudem seit neuestem einen Journal Club (gemeinsame Aufarbeitung von relevanten medizinischen Artikeln). Weiter müssen die Ärzte mindestens die von der SGAM² vorgeschlagenen fachlichen Fortbildungsstunden inklusiv Selbststudium vorweisen. CIRS³-Fälle (kritische Zwischenfälle) werden im ganzen Team intensiv diskutiert.

Als wesentlichen Punkt zur Qualitätsoptimierung der Praxis versteht die Geschäftsleitung eine nachhaltige Personalführung. Hier haben

sich regelmässige Sitzungen mit den einzelnen Teams bewährt. Bei diesen Aussprachen wird auf hohe Transparenz und Offenheit geachtet, auch vonseiten der Geschäftsleitung den Mitarbeitern gegenüber. Ausserdem wird der Verbesserung der Arbeitsbedingungen vor allem während der Randzeiten eine hohe Priorität eingeräumt. Ebenso wird ein reger, konstruktiver Austausch mit Hausärzten, Ärztesgesellschaft, Spitälern und nicht zuletzt mit den Patienten der Region gepflegt. Kritische Stimmen können dabei oftmals positiv umgesetzt werden, was sich wiederum auf die Qualität auswirkt. Ein Beispiel dafür sind Rückmeldungen von Hausärzten zu fachlichen oder organisatorischen Themen, die meist im Ärzteteam diskutiert und nach Möglichkeit auch konsequent umgesetzt werden. ■

Autor:
Dr. med. Daniel Matter
FMH Allgemeine Medizin
Permanence Luzern
Rail City
6003 Luzern
E-Mail:
d.matter@permanence-luzern.ch

² Schweizerische Gesellschaft für Allgemeine Medizin
³ Critical Incident Reporting Systems