

Die Attraktivität von Notfallstationen für Walk-Ins mit scheinbar geringfügigen Erkrankungen

Hintergrund: Bisher ist wenig erforscht, welche Faktoren bei Walk-Ins zur Wahl der Behandlung in Notfallsituationen führen und welche Bedürfnisse sie während langer Wartezeit von mehreren Stunden haben. Ziel der Arbeit war, diese Faktoren herauszuarbeiten und die Bedürfnisse während langer Wartezeiten sichtbar zu machen.

Methode: Die explorativ angelegte Untersuchung wurde vom 04. Juli bis 14. September 2011 im Notfallzentrum Inselspital und City Notfall Bern durchgeführt. Mittels teilstrukturierter Interviews wurden pro Institution 70 Walk-Ins ab 18 Jahren mit Wohnsitz Schweiz, ausreichenden Deutschkenntnissen sowie geeigneter körperlicher und mentaler Befindlichkeit befragt. Der Leitfaden enthielt zwecks Beantwortung der zwei zentralen Fragestellungen (1. Faktoren zur Wahl der Behandlung in der jeweiligen Notfalleinrichtung, 2. Bedürfnisse während langer Wartezeit) 13 Fragen.

Resultate: Die Ergebnisse zeigen, dass die Wahl der Notfallinstitution sich nach Bekanntheitsgrad, nach früheren Erfahrungen, nach Vermutungen über die Qualität der ärztlichen Behandlung, sowie nach Empfehlungen aus dem sozialen Umfeld richtet. Die Entscheidung für eine notfallärztliche Behandlung wurde aufgrund der Schwere der Gesundheitseinschränkungen sowie der Vereinbarkeit privater/geschäftlicher Termine mit der Erkrankung gefällt. Der Zugang zu ärztlicher Behandlung rund um die Uhr ist hierbei relevant. Häufigste Stressfaktoren während der Wartezeit: Schmerzen; Ängste bezüglich Krankheitsursache und –konsequenzen sowie des Vergessenwerdens im Wertebereich; Unsicherheiten bezüglich der Reihenfolge der Behandlung, physische und emotionale Belastungen durch Verhaltensweisen durch bzw. die erzwungene räumliche Nähe zu Mitwartenden sowie das Gefühl des Beobachtetwerdens von anderen. Häufigste Bedürfnisse: kurze Wartezeiten; Ablenkungsmöglichkeiten; Rückzugsmöglichkeiten („sich den Blicken entziehen können“); positive Raumgestaltung; sorgfältige Information zum Vorgehen vor Ort und freundliches Personal sowie die Betreuung während der Wartezeit. Hervorhebenswert ist, dass die Wahl für eine notfallärztliche Behandlung kaum nach kostensparenden Aspekten erfolgt.

Schlussfolgerungen: Die Erkenntnisse der vorliegenden Arbeit zeigen in aller Deutlichkeit, dass eine Erfolg versprechende Beeinflussung der Kostenspirale im Gesundheitswesen zwingend die Steigerung der Health Literacy in einer breiten Bevölkerung miteinbeziehen muss.

Aufgrund der bisher unzureichenden Datenlage wäre prüfenswert, aufbauend auf den durch das explorierende Vorgehen erarbeiteten Ergebnissen, eine Befragung mit einem erheblich grösseren N (500 bis 600 Walk-Ins) durchzuführen zwecks Hypothesentests. Hierzu wäre die Entwicklung eines standardisierten Instruments (Fragebogen) nötig. Die Durchführung würde jedoch aufgrund der besonderen Gegebenheiten der Walk-Ins (Schmerzen, Ängste, Wartebereich, sich beobachtet fühlen etc.) nach wie vor Interviews erfordern.