

## **„Walk-In“ – Angebote in der medizinischen Grund- und ambulanten Notfallversorgung. Eine sinnvolle Ergänzung im schweizerischen Gesundheitssystem?**

**Hintergrund:** Das klassische Hausarztssystem in der Schweiz hat eine langjährige Tradition und ist im Denken und Handeln einer grossen Mehrheit der Bevölkerung fest verankert. Es gibt aber zunehmend Hinweise dafür, dass die medizinischen Bedürfnisse einer Minderheit, v.a. in den städtischen Agglomerationen, durch das bewährte Hausarztssystem nicht vollständig abgedeckt werden. Die Gründe hierfür sind verschieden. Als Beispiele seien ein unterschiedlicher kultureller Hintergrund, gesellschaftlicher Wertewandel, veränderte Konsum- und Lebensgewohnheiten, veränderte Arbeitswelten und eine zunehmende Mobilität genannt. Als neue Anbieter in der Grundversorgermedizin sind in den letzten Jahren - neben einer deutlichen Zunahme von Gruppenpraxen und medizinischen Call Centers in verschiedenen Städten sog. „Walk-In“ Praxen entstanden. Deren Angebot zeichnen sich dadurch aus, dass es ohne vorherige Anmeldung und ohne vorbestehende Beziehung zur Ärztin oder zum Arzt in Anspruch genommen werden kann und täglich zwischen 16 und 24 Stunden zur Verfügung stehen.

**Ziel:** Die Patientinnen und die Patienten, die „Walk-in“ Angebote in Anspruch nehmen sollen anhand der Daten der ersten „Walk-in“ Praxis der Deutschschweiz, der Permanence am Zürcher Hauptbahnhof, demographisch näher erfasst, die Gründe der Konsultation näher untersucht und deren Dringlichkeit abgeschätzt werden. Ausserdem wird versucht herauszufinden, warum von der Patientin oder dem Patienten die Permanence, und nicht der Hausarzt, die Hausärztin oder ein Spital aufgesucht wird.

**Methode:** Es wurden alle Erstkonsultationen der Permanence am Zürcher Hauptbahnhof des Jahres 2005 betreffend demographischer Angaben, Zeitpunkt der Konsultation und Konsultationsgrund ausgewertet. Ergänzend wurden ausgewählte Patientinnen und Patienten zwischen August und Dezember 2006 standardisiert befragt.

**Resultate:** Es sind vorwiegend jüngere Menschen (Durchschnittsalter 34.2 Jahre) mit einem meist banalen gesundheitlichen Problem – in 70% der Fälle einem Infekt - welche die Permanence aufsuchen. Weiterweisungen oder notfallmässige Spitaleinweisungen waren nur selten (11%) notwendig. An den Wochenenden gab es die meisten Konsultationen. 70% der Befragten gaben an, eine Hausärztin oder einen Hausarzt zu haben. Die Nichterreichbarkeit des Hausarztes war in dieser Gruppe der häufigste Grund für eine Konsultation in der Permanence. 52.8% aller befragten Patientinnen und Patienten hätten eine Notfallstation aufgesucht oder einen Notarzt konsultiert, wenn sie nicht die Möglichkeit gehabt hätten, in die Permanence zu kommen

**Schlussfolgerungen:** Es scheint ein zunehmendes Bedürfnis zu geben, auch ausserhalb der traditionellen Sprechzeiten und auch bei kleineren medizinischen Problemen rasch ärztliche Hilfe und Beratung nachzusuchen. Auch die Bereitschaft, wegen eher banaler Probleme die Notfallstationen der Spitäler aufzusuchen ist gestiegen. Wie in dieser Arbeit gezeigt werden kann, sind auch Patientinnen und Patienten, die eigentlich ins Hausarztssystem integriert sind, bereit, beim Auftreten von Problemen und bei Nichterreichbarkeit des Hausarztes relativ schnell Notfallstationen aufzusuchen. Diese Arbeit legt den Schluss nahe, dass eine Nachfrage nach einem „intermediären Level“ zwischen hausärztlicher Grundversorgung und Spitalversorgung, insbesondere in den städtischen Agglomerationen besteht.