



Schichtdienst in ländlicher Idylle: Das Herrenhaus von Gut Nehmten südlich von Plön ist die Zentrale des Telearzt-Zentrums. Ob wegen einer Bagatelle oder einer schweren Erkrankung – von hier aus werden 250 000 Anrufer im Jahr bundesweit beraten.

FOTOS: SONJA PAAR

Die Teleärzte vom Herrenhaus

Mit Headset statt Stethoskop: Am Plöner See beraten Mediziner rund um die Uhr 250 000 Anrufer pro Jahr

VON HEIKE STÜBEN

NEHMTEN. Das weiße Herrenhaus von Gut Nehmten strahlt in der Sonne. Hinter dem Kulturdenkmal der Plöner See, davor zahlreiche Autos. Die meisten gehören Ärzten: 100 Mediziner stehen in dieser ländlichen Idylle im Schichtdienst für Patienten bereit. Doch Patienten sieht man nie. Denn das hier ist ein Telearzt-Zentrum: Von hier aus werden Krankenversicherte in der ganzen Republik beraten – rund um die Uhr, an jedem Tag des Jahres.

Ein Spiegelsaal mit prächtigen Kronleuchtern: Wo früher der Adel seine Feste zelebrierte, treffen sich die Ärzte heute zum Yoga. „Entspannung ist wichtig. Denn die Arbeit hier ist abwechslungsreich, aber für die Ärzte auch sehr fordernd – nicht nur fachlich, sondern auch, was Einfühlungsvermögen und Konzentrationsfähigkeit angeht. Denn sie müssen in einem Moment einen Anrufer wegen einer Bagatelle beraten, im nächsten Auskunfft über schwerste Erkrankungen geben“, erklärt Dr. Ekko Schrader. Der 58-Jährige gehört zur vierköpfigen Geschäftsführung der IFE Gesundheits-GmbH, die das Telearzt-Zentrum und weitere Dienste betreibt.

Natürlich sei das Herren-



Ihre Patienten sieht sie nie, aber sie hat stets ein offenes Ohr für ihre Sorgen: Dr. Helga Christoffel, Fachärztin für Allgemeinmedizin, berät die Anrufer.

➔ **Diagnosen können die Ärzte nicht stellen. Aber sie können beraten und informieren. Die Patienten nehmen es dankend an.**

haus ein außergewöhnlicher Ort. Der Blick bis zum Plöner Schloss, der wunderschöne Gutspark, der See. „War aber Zufall, dass wir das Herrenhaus gemietet haben“, sagt Schrader, „und es war ein großes Glück, dass die Telekom uns schon ganz früh mit der notwendigen Infrastruktur versorgt hat.“ Denn die Ärzte hier benötigen kein Stethoskop und kein Blutdruckmessgerät, sondern ausschließlich Telefon, PC und Headset.

Bis zu 250 000 Mal im Jahr werden die Ärzte im Herrenhaus angerufen. „Nachts und

am Wochenende sind es vor allem akute Probleme in der Familie, die die Anrufer umtreiben“, erzählt Dr. Helga Christoffel (53), Fachärztin für Allgemeinmedizin. Oft hätten die Patienten Beschwerden und seien unsicher, wie sie damit umgehen sollen. Wie bei jenem nächtlichen Anruf von Eltern, deren Baby Fieber hatte: „Wir beraten und informieren, können aber natürlich keine Diagnosen stellen und schon gar keine Therapien oder Medikamente verordnen. Bei dem Baby habe ich geraten, die Notaufnahme der nächsten Klinik aufzusuchen.“ Der richtige Rat: Das Baby hatte eine lebensbedrohliche Blutvergiftung.

Mitunter kommen die

Anrufe auch aus weit entfernten Ländern. Nicht, weil Nehmten weltbekannt wäre. Sondern weil sich die Anrufer beruflich oder als Touristen in der Ferne aufhalten und bei einer Krankenkasse versichert sind, die einen Vertrag mit der IFE-Gesundheits-GmbH geschlossen hat. Denn nur diese Versicherten können die kostenlose Beratung aus Nehmten nutzen – zu jeder Zeit, an jedem Ort. „Was machen Sie, wenn Sie auf einer abgelegenen Insel in Indonesien unklare Schmerzen bekommen?“, fragt Christoffel, „wir grenzen das Problem ein, suchen nach der nächsten Behandlungsmöglichkeit und vermitteln, wenn nötig, auch einen Dolmetscher.“

Manches lässt sich am Telefon sogar leichter erfragen

Auch tagsüber, wenn Arztpraxen geöffnet sind, haben die Ärzte in Nehmten genügend zu tun. Dann geht es weniger um akute Beschwerden als um Informationen. Weil den Patienten wichtige Fra-

gen erst nach dem Besuch ihres Arztes einfallen. Weil sie sich Operationen genau erklären lassen oder sich über weitere Therapien informieren möchten.

Und oft auch, weil es bisweilen leichter fällt, Fragen nicht von Angesicht zu Angesicht zu stellen. Das gilt für psychische Probleme, aber auch, wenn sich der Wunsch nach einem Kind nicht erfüllt. Oder wenn ein Patient den Zahnersatz, den ihm sein Zahnarzt empfohlen hat, schlicht nicht bezahlen kann. „Dann können unsere Zahnärzte hier auf Wunsch den Heilkostenplan und Alternativen prüfen“, sagt Christoffel.

Und wenn der Facharzt für das Problem gerade nicht am Telefon ist? „Das kommt vor, weil unserer Ärzte ja auch noch in einer Praxis oder Klinik tätig sein sollen. Aber dann nehmen wir die Fragen auf und der Kollege ruft zurück.“ Wichtig sei, dass alles der Schweigepflicht unterliegt, nichts an die Krankenkasse oder gar an andere weitergegeben wird und der Anrufer immer das Heft in der Hand behält: Er entscheidet, wann und wie lange das Gespräch dauert. „Ziel ist immer“, sagt Schrader, „alle Informationen zu geben, damit der Patient für sich eine gute Entscheidung treffen kann.“



Dr. Ekko Schrader hat das Telearzt-Zentrum mit aufgebaut.