

DOWNLOAD

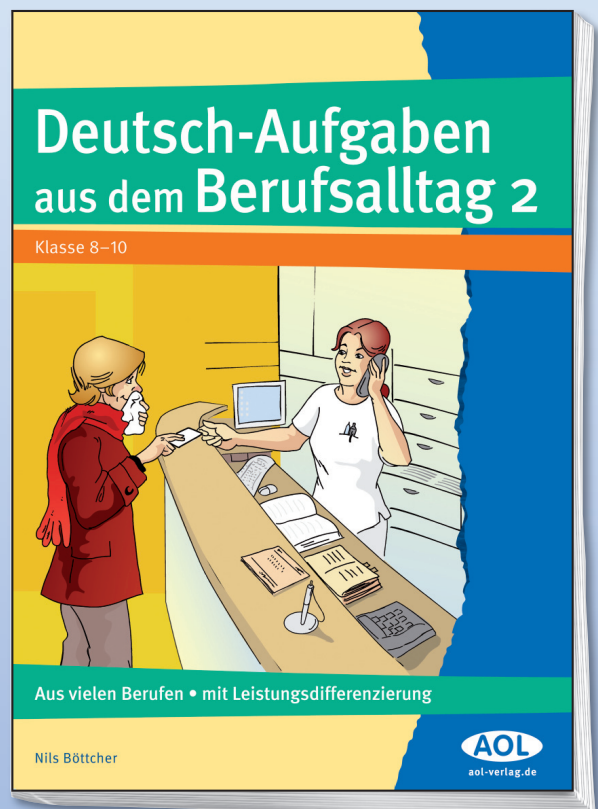


Nils Böttcher

Arbeiten in der Arztpraxis

Deutsch-Aufgaben aus dem Berufsalltag

Downloadauszug aus
dem Originaltitel:





1 Die /Der „Medizinische Fachangestellte“

Der folgende Infotext stammt aus der Feder eines Facharztes für Allgemeinmedizin. Er beschreibt aus seiner Sicht in knapper Form, worauf es bei einer/einem Medizinischen Fachangestellten ankommt und welche Tätigkeiten der Beruf mit sich bringt.

Lies den Text aufmerksam durch. Decke ihn dann mit einem Blatt ab und ergänze aus dem Gedächtnis stichpunktartig die unten stehende Tabelle mit den entsprechenden Informationen! Kannst du dich an alles erinnern?

Medizinische Fachangestellte sind zuständig für die meisten organisatorischen und viele medizinische Abläufe in der Arztpraxis. Sie sind verantwortlich für die Terminvereinbarung sowie für die Annahme des Patienten in der Praxis. Sie begleiten den Patienten während der einzelnen Untersuchungsschritte und Behandlungen in der Praxis und führen diese z. T. selber durch. So werden z. B. Aufgaben wie das Messen von Herzfrequenz und Blutdruck, des Blutzuckers, das Nehmen von Blutproben, das Erstellen von EKGs oder das Anlegen und Wechseln von Verbänden von der Medizinischen Fachangestellten durchgeführt. Je nach Arztpraxis können noch weitere Untersuchungen hinzukommen.

Darüber hinaus ist die Medizinische Fachangestellte auch für die Dokumentation von Befunden und das Erstellen von Arztbriefen verantwortlich. Des Weiteren zählen Aufgaben im Bereich Buchhaltung und Abrechnung zum Arbeitsgebiet der Medizinischen Fachangestellten. Zu den wichtigsten Arbeitsgeräten zählen das Telefon sowie der Computer. Hier sind Kenntnisse im Bereich einfacher Textverarbeitungsprogramme aber auch spezieller medizinischer Praxisprogramme notwendig.

Da die Medizinische Fachangestellte nahezu ständig in Kontakt mit Patienten steht, zählen Freundlichkeit, gute Sprach- und Umgangsformen sowie Hilfsbereitschaft und Einfühlungsvermögen zu ihren wichtigsten Eigenschaften. Die Arbeitszeiten orientieren sich an den Öffnungszeiten der jeweiligen Arztpraxis. Darüber hinaus sind jedoch sehr häufig Wochenenddienste zu leisten.

Durchzuführende Behandlungen:	
Typische Bürotätigkeiten:	
Wichtige Arbeitsmittel:	
Persönliche Kompetenzen:	
Übliche Arbeitszeiten:	

2 Das AB0-Blutgruppensystem

Vielleicht hast du schon einmal davon gehört, dass Menschen unterschiedliche Blutgruppen haben. Doch wer hat das herausgefunden und was bedeutet das konkret für die medizinische Praxis? Lies dazu den folgenden Infotext:

Weil man bei der Kombination des Bluts verschiedener Spender feststellte, dass das Blut verklumpte und die Patienten starben, forschte der Österreicher Karl Landsteiner zu Beginn des 20. Jahrhunderts nach den Gründen dafür. Durch Versuche entdeckte er die Blutgruppen A, B und O. Für diese Erkenntnis bekam er 1930 den Nobelpreis für Medizin. Da es trotzdem bei Bluttransfusionen immer wieder zu unerklärlichen Komplikationen kam, forschte er weiter. Bei weiteren Experimenten stieß er schließlich auf ein weiteres Merkmal von Blutgruppen, das aufgrund von Versuchen an Rhesusaffen Rhesusfaktor genannt wurde. Demnach können auf den roten Blutkörperchen drei unterschiedliche Eiweißsubstanzen vorhanden sein, nämlich A, B und der Rhesusfaktor. Die Blutgruppe eines Menschen wird also durch diese drei Eiweiße festgelegt.



© Henry Lytton Cobbold - Wikipedia

Insgesamt gibt es acht verschiedene Möglichkeiten, wie die Eiweiße A, B und der Rhesusfaktor im Blut kombiniert sein können: Von der Blutgruppe AB Rhesus positiv (= AB +), bei der alle Eiweiße vorhanden sind, bis zur Gruppe O Rhesus negativ (= O -), bei der alle drei Eiweiße fehlen.

Vor einer Blutübertragung (= Transfusion) ist die Bestimmung der Blutgruppe des Patienten lebensnotwendig. Denn sobald Eiweiße in den Körper gelangen, die der Blutspendeempfänger nicht kennt, würde sich sein Immunsystem wehren, das Blut verklumpen und der Patient sterben. Während Menschen mit der Blutgruppe AB Rhesus positiv (= AB +) jedes Blut vertragen, da deren eigenes Blut alle drei Eiweißarten enthält, darf ein Patient mit der Blutgruppe A Rhesus positiv (A +) auf keinen Fall das Eiweiß B erhalten. Besonders schwierig wird es bei Menschen mit der Blutgruppe O Rhesus negativ. Sie vertragen keines der drei Eiweißarten und dürfen daher nur Blut der Blutgruppe O Rhesus negativ übertragen bekommen. Andererseits kommen sie für alle Menschen als Spender in Frage, weil ihr Blut keines der drei Eiweißarten enthält.

Welche Eiweiße sind in den acht verschiedenen Blutgruppen vorzufinden?

Kreuze richtig an!

Blutgruppe	Eiweiß A	Eiweiß B	Eiweiß Rhesusfaktor
AB +			
AB -			
A +			
A -			
B +			
B -			
O +			
O -			

3 Klingelingeling – „Arztpraxis Dr. XY, Frau Z am Apparat!“

Du weißt bereits, dass Freundlichkeit, gute Umgangsformen und Einfühlungsvermögen zu wichtigen Eigenschaften einer/eines Medizinischen Fachangestellten gehören. Dies gilt vor allem auch für den telefonischen Kontakt mit Patienten.

Lies dir die beiden folgenden Fallbeispiele aufmerksam durch und überlege dir anschließend, welche Reaktion der Medizinischen Fachangestellten in der konkreten Situation wohl am angemessensten ist. Begründe deine Entscheidung!

1. Fall

Ein Patient möchte die Blutergebnisse der Vorwoche mit dem Arzt am Telefon besprechen. Dieser befindet sich jedoch gerade in einer Untersuchung und kann momentan nicht. Wie reagierst du?

Antwort b)

„Leider ist der Herr Doktor gerade in einer wichtigen Untersuchung. Wir rufen Sie aber gerne zurück, sobald er wieder zu sprechen ist.“

Antwort a)

„Der Chef hat gerade keine Zeit. Ich kann Ihnen nicht sagen, wann er zu sprechen ist.“

Antwort c)

„Ich weiß nicht, wo der Herr Doktor gerade ist. Versuchen Sie es doch bitte später wieder.“



© Klett-Verlag

2. Fall

Eine Mutter ruft an und möchte einen Hausbesuch anfordern, da ihr 3-jähriges Kind Husten und Schnupfen hat. Der Hausbesuchsplan für den Tag ist aber bereits übevoll und du weißt, dass dein Chef wegen Husten und Schnupfen normalerweise keine Hausbesuche macht. Wie reagierst du?

Antwort a)

„Leider ist unser Hausbesuchsplan heute bereits voll, aber vielleicht klappt es ja morgen.“

Antwort b)

„Der Herr Doktor kann heute keinen Hausbesuch mehr machen. Vielleicht versuchen Sie es bei einem anderen Arzt.“

Antwort c)

„Ein Hausbesuch ist heute aus zeitlichen Gründen leider kaum möglich. Der Herr Doktor kann Ihr Kind aber jederzeit gerne heute noch in der Sprechstunde untersuchen. Sollen wir gleich einen Termin vereinbaren?“

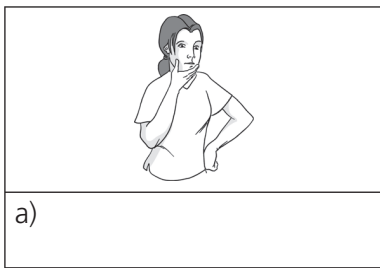


© Kurhan - Fotolia.com

Auch wenn man nichts sagt, kommuniziert der Körper mit seiner Umwelt. Dabei bringt er zum Ausdruck, was einen bewegt, was man denkt und empfindet. Dies kann jedoch beim Gegenüber auch zu Missverständnissen führen. Wer etwa die Arme verschränkt hat, vermittelt häufig Ablehnung, obwohl diese Haltung genauso gut auch Entspannung signalisieren kann.

4 Nichts sagen, aber viel vermitteln

Deute die folgenden körpersprachlichen Signale, indem du passende Adjektive findest.



5 Die vier Bereiche der Körpersprache

Gerade im Berufsalltag einer/eines Medizinischen Fachangestellten ist es wichtig, dass man seine Körpersprache kennt und sie in bestimmten Situationen bewusst kontrolliert. Die Körpersprache eines Menschen äußert sich neben der **Mimik**/dem **Blick** und der **Gestik** der Person auch über seine **Haltung** und seine **Stimme**.

Stelle dir folgende Situation vor: Ein mitgenommen aussehender und von Husten und Schnupfen geplagter Patient kommt zur Anmeldung zu dir an die Rezeption.

Welche Signale sollte dein Körper senden, damit er sich gut aufgenommen fühlt? Welche Signale sollten nicht vermittelt werden? Beschreibe mit knappen Worten.

Mimik / Blick

Gestik

Haltung

Stimme

6 Schriftliche Korrespondenz

Zu den täglichen Aufgaben einer/s Medizinischen Fachangestellten gehört die schriftliche Dokumentation von Befunden und das Erstellen von Arztbriefen. Dazu werden die Briefinhalte vom Arzt meist vorab per Diktiergerät aufgezeichnet. Die/Der Medizinische Fachangestellte hört diese Texte ab und erstellt daraus später die Schriftstücke.

Im folgenden Brief an eine Krankenkasse haben sich in der Hektik leider acht Rechtschreibfehler eingeschlichen. Außerdem fehlen zwei Kommas. Findest du sie?

Lies den Brief aufmerksam. Unterstreiche die Fehler und verfasse den Brief fehlerfrei mit einem Textverarbeitungsprogramm am Computer!

Ärztliche Bescheinigung Zur Vorlage bei der Krankenkasse

Patient: _____

Diagnose: Frühkindliche Regulationsstörung

Bei _____ liegt eine frühkindliche Regulationsstörung vor. Bereits seit Geburt fällt er auf durch exzessives Schreien. Er lässt sich sehr schwer beruhigen. Nach kurzen Schlafphasen erwacht er und beginnt erneut zu Schreien. Es zeigt sich ferner eine ausgeprägte Schlafstörung mit gestörtem Schlaf-Wach-Rhythmus. Auch Nachts finden sich keine längeren Schlafphasen.

Die Eltern waren wegen diesem Problem wiederholt beim Hausarzt vorstellig. Aufgrund der ausgeprägten Symptomatik erfolgte die Überweisung an die Spezialambulanz des SPZ Schwäbisch Hall. Durch zahlreiche Interventionsversuche konnte die Situation kaum gebessert werden. Mittlerweile erfolgt der Versuch einer Medikamentösen Therapie. Beide Eltern leiden extrem unter der schwierigen Situation und sind durch das Schreien extrem belastet. Der permanent fehlende Nachtschlaf der Eltern verstärkt die Problematik weiter.

Aufgrund der ausgeprägten Störung von _____ ist das Kindeswohl extrem gefährdet. Auch die Gesundheit der Eltern droht Schaden zu nehmen. Die ambulanten Möglichkeiten sind ausgeschöpft. Eine stationäre Aufnahme von Mutter und Kind in einer spezialisierten Einrichtung ist zur weiteren Therapie dringend nötig. Wir empfehlen hierzu die Kinderklinik Josefinum in Augsburg die sich auf diese Art der Störung spezialisiert und gute Erfolge vorzuweisen hat.

Diese Therapie ist dringend nötig. Wir bitten sie die Kosten der stationären Therapie zu übernehmen.

Bei Rückfragen stehe ich jederzeit zur Verfügung.

M. E.
Facharzt für Allgemeinmedizin

Lösung zu Aufgabe 2 (Das AB0-Blutgruppensystem)

Blutgruppe	Eiweiß A	Eiweiß B	Eiweiß Rhesusfaktor
AB +	x	x	x
AB -	x	x	
A +	x		x
A -	x		
B +		x	x
B -		x	
O +			x
O -			

Lösung zu Aufgabe 3 (Klingelingeling – „Arztpraxis Dr. XY, Frau Z am Apparat!“)

Die angemessenste Reaktion ist im 1. Fall Antwort b) und im 2. Fall Antwort c).

Lösungsvorschlag zu Aufgabe 4 (Nichts sagen, aber viel vermitteln)

- a) verwirrt, ratlos
- b) wütend, müde
- c) suchend, unsicher, ängstlich
- d) ablehnend, verweigernd
- e) selbstzufrieden, selbstsicher
- f) ratlos, erschrocken

Lösungsvorschlag zu Aufgabe 5 (Die vier Bereiche der Körpersprache)

Mimik/Blick	Gestik	Haltung	Stimme
Blickkontakt, freundlich, offen, nicht anstarren	kein Zurückschrecken, sondern sich dem Patienten trotzdem zuwenden, offene Körperhaltung (nicht die Arme vor der Brust verschränken)	gerade, aufrecht, dem Patienten zugewandt, nicht die „kalte“ Schulter zeigen	Lautstärke, Sprechtempo, Betonung der Situation angemessen, d. h. einfühlsam, ermutigend

Lösung zu Aufgabe 6 (Schriftliche Korrespondenz)

Bei [Name] liegt eine frühkindliche Regulationsstörung vor. Bereits seit Geburt fällt er auf durch exzessives Schreien. Er lässt sich sehr schwer beruhigen. Nach kurzen Schlafphasen erwacht er und beginnt erneut zu schreien. Es zeigt sich ferner eine ausgeprägte Schlafstörung mit gestörtem Schlaf-Wach-Rhythmus. Auch nachts finden sich keine längeren Schlafphasen. Die Eltern waren wegen diesem Problem wiederholt beim Hausarzt vorstellig. Aufgrund der ausgeprägten Symptomatik erfolgte die Überweisung an die Spezialambulanz des SPZ Schwäbisch Hall. Durch zahlreiche Interventionsversuche konnte die Situation kaum gebessert werden. Mittlerweile erfolgt der Versuch einer medikamentösen Therapie. Beide Eltern leiden extrem unter der schwierigen Situation und sind durch das Schreien extrem belastet. Der permanent fehlende Nachtschlaf der Eltern verstärkt die Problematik weiter. Aufgrund der ausgeprägten Störung von [Name] ist das Kindeswohl extrem gefährdet. Auch die Gesundheit der Eltern droht Schaden zu nehmen. Die ambulanten Möglichkeiten sind ausgeschöpft. Eine stationäre Aufnahme von Mutter und Kind in einer spezialisierten Einrichtung ist zur weiteren Therapie dringend nötig. Wir empfehlen hierzu die Kinderklinik Josefinum in Augsburg, die sich auf diese Art der Störung spezialisiert und gute Erfolge vorzuweisen hat. Diese Therapie ist dringend nötig. Wir bitten Sie, die Kosten der stationären Therapie zu übernehmen. Bei Rückfragen stehe ich jederzeit zur Verfügung.