

LS 1

Die Praxis patientenorientiert gestalten

Dr. Schwarz bittet die neue Auszubildende Kristin zu sich und erklärt ihr: „Die Zufriedenheit unserer Patienten ist wichtig für uns. Deshalb versuchen wir, unsere täglichen Aktivitäten durch die ‚Patientenbrille‘ zu sehen. Mit der Zeit wird man allerdings betriebsblind – Sie aber sind erst seit kurzen in unserem Team. Deshalb bitte ich Sie uns zu sagen, was Ihnen mit der ‚Patientenbrille‘ positiv und negativ aufgefallen ist.

1. Schließen Sie Ihre Augen und konzentrieren Sie sich. Was ist Ihnen in Ihrer Ausbildungspraxis aufgefallen – positiv bzw. negativ? Schreiben Sie es bitte auf.

Was haben Sie gesehen?

individuelle Lösungen

Was haben Sie gespürt, gefühlt?

Was haben Sie gehört?

Was haben Sie gerochen?

Was haben Sie gesehen?

z.B. fleckigen Teppichboden

Was haben Sie gespürt, gefühlt?

z.B. kaltes Untersuchungszimmer

Was haben Sie gehört?

z.B. Telefon klingelt pausenlos

Was haben Sie gerochen?

z.B. Schweißgeruch im Untersuchungszimmer

2. Kristin sind mit der „Patientenbrille“ einige Dinge aufgefallen. Die Erstkraft gibt Kristin eine Checkliste für den Empfangsbereich und bittet: „Kontrolliere mal alle deine Wahrnehmungen anhand dieser Liste – unsere Chefin freut sich über Verbesserungsvorschläge.“

Machen Sie dasselbe für den Empfangsbereich Ihrer Ausbildungspraxis.

	Persönlicher Eindruck	Verbesserungsvorschlag
Lichtverhältnisse? (z.B. hell, freundlich, gut ausgeleuchtet)	<i>individuelle Lösungen</i>	
Geruch? (z.B. angenehme Duftnote des Desinfektionsmittels)		
Lärmdämpfung? (z.B. Hintergrundmusik, leise Sprache)		
Atmosphäre? (z.B. Bilder, Blumen, Pflanzen)		
Ordnung? (z.B. Geräte funktionieren, Formulare vollständig, einheitliche Notizblätter)		
Diskretion? (z.B. schützender Tresen, keine sensiblen Gespräche an der Anmeldung)		
Erkennbarkeit des Teams? (z.B. Tragen von Namensschildern)		
Kleidung des Teams? (z.B. sauber, gepflegt, einheitliches Bild)		
Kommunikatives Verhalten des Teams? (z.B. Begrüßung mit Namen, Blickkontakt, Zauberwörter bitte und danke)		
Garderobe / Abstellbereich (z.B. genug Kleiderbügel, Spiegel, Platz für Einkaufstüten und Kinderwagen)		

3. „Wir wollen mit allen Patientengruppen gut umgehen. Besonders denke ich an **Kinder**, **Senioren** und **Behinderte**“, eröffnet Dr. Schwarz die nächste Teamsitzung, „Lassen Sie uns ein Brainstorming machen. Jeder notiert seine Ideen auf diese Kärtchen.“ – Hier liegen die Ergebnisse des Praxisteam vor.

Markieren Sie mit drei Farben, welcher Vorschlag für welche Patientengruppe geeignet ist (Mehrfachmarkierungen sind möglich).

The image shows 20 brainstorming cards, each with a unique shape and a color-coded area (green, yellow, pink) for marking. The suggestions are:

- Große, gut lesbare Türbeschriftungen in Augenhöhe
- Raumtemperatur im Untersuchungsraum deutlich höher stellen
- Hinweis auf Stufen
- Schuhlöffel in der Umkleidekabine
- Fußschemel vor der Untersuchungsliege
- Stethoskop vor dem Aufsetzen anwärmen
- kostenloser Taxiruf
- kuschelige Decke bereithalten
- Nach außen zu öffnende WC-Tür, innen mit Haltegriffen
- rutschfeste Matte unter dem Teppich
- Schamgefühl respektieren
- Nicht anlügen: „Tut gar nicht weh.“
- gut ausgeleuchtetes Treppenhaus
- gesicherte Steckdosen
- breite Türen, Gänge und Flure
- die mitgebrachte Puppe zuerst untersuchen
- eine Rampe für die Treppe
- ausreichend Sitzgelegenheiten in Wartezimmer und Untersuchungsräumen
- keine Türschwellen
- Aufzug
- Geländer
- langsames und deutliches Sprechen

4. Kristin gibt sich alle Mühe auf die Patienten einzugehen. Doch bei Herrn Frisch, einem mittelständischen Unternehmer, kommt sie an ihre Grenzen. Wenn Herr Frisch länger als zehn Minuten warten muss, wird er ungeduldig und kritisiert: „Ich würde meine Kunden nicht warten lassen – und meine Sekretärin würde Kaffee anbieten.“

Deshalb bringt die Erstkraft in die nächste Teamsitzung eine Checkliste „Umgang mit schwierigen Patienten“ mit. Sie gibt Kristin die Checkliste und bittet sie diese auszufüllen.

a. Ordnen Sie bitte den Patiententypen das empfohlene Verhalten zu.

älter oder nicht gut deutsch sprechender Patient	Angehörige eines Verstorbenen	Patient mit Reflux
dynamischer, engagierter Selbstständiger	Stamm-Patient	ängstlicher, stiller, depressiver Patient
schwerkranker, alter Patient	aggressiver, streitsüchtiger Patient	Alkohol- oder Drogenabhängiger

Patiententyp	Empfohlenes Verhalten
<i>schwerkranker, alter Patient</i>	Geduld und Verständnis zeigen, ein familiäres Umfeld schaffen, Zeit für ein Gespräch haben
<i>aggressiver, streitsüchtiger Patient</i>	Atmosphäre entschärfen, indem man beleidigende Äußerung nicht zur Kenntnis nimmt, ruhig und sachlich bleiben
<i>Stamm-Patient</i>	Trotz der gewachsenen Vertraulichkeit nicht bevorzugen
<i>älter oder nicht gut deutsch sprechender Patient</i>	Aktive Zuwendung, Hilfe beim Ausfüllen von Formularen anbieten, Termine mit Ämtern vereinbaren
<i>Patient mit Reflux</i>	Innerlich ruhig bleiben, aufmerksam zuhören, Blickkontakt, Gespräch auf den Punkt bringen
<i>dynamischer, engagierter Selbstständiger</i>	Flottes Arbeiten, feste Termine, die eingehalten werden, verbindliches und höfliches Verhalten
<i>ängstlicher, stiller, depressiver Patient</i>	Sich selbst zurücknehmen, nicht zu forsch und dynamisch auftreten, behutsam die Angst nehmen
<i>Alkohol- oder Drogenabhängiger</i>	Distanz einhalten, die Person ohne Bedingungen annehmen, regelmäßiger Austausch im Praxisteam
<i>Angehörige eines Verstorbenen</i>	Vor neugierigen Patienten schützen, Peinlichkeiten ersparen, getrennt setzen, Beileid ausdrücken

b. Jetzt wird Kristin klar, was für ein Patient Herr Frisch ist. Und jetzt hat sie auch eine Idee, wie sie nächstes Mal mit ihm umgeht. – Erklären Sie, wie Sie mit Herrn Frisch umgehen würden.

Herr Frisch ist ein Sanguiniker. Er schätzt verbindliches und höfliches Verhalten, flottes Arbeiten und feste Termine, die eingehalten werden. Wenn es zu Wartezeiten kommt, vorbeugend darauf hinweisen und Lösungen anbieten, z.B. neuen Termin vereinbaren.

c. Schildern Sie einen „Problempatienten“ aus Ihrer eigenen Praxiserfahrung und wie Sie mit ihm zurecht kommen.

individuelle Lösung

LS 3

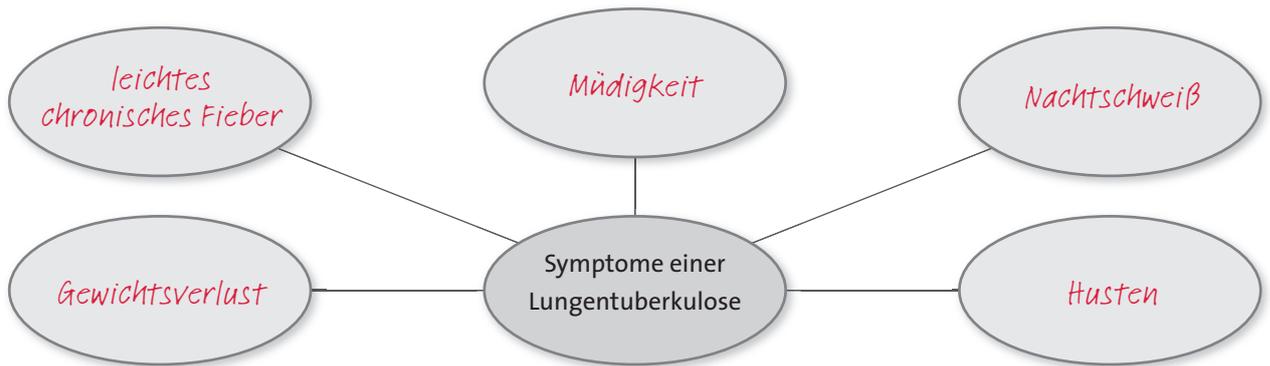
Wichtige Infektionskrankheiten kennen lernen

1. Yelena kommt morgens aufgeregt in die Praxis und zeigt dem Chef eine Vorladung des Gesundheitsamtes. Bei Wladi, dem Freund ihres Bruders, wurde eine offene Tuberkulose diagnostiziert. Heidi und Sissy, Yelenas Kolleginnen, wollen wissen, wie das herausgekommen ist. „Seiner Mutter war aufgefallen, dass er in den letzten Wochen anders war als sonst und so hat sie ihn schließlich zum Arzt geschleppt.“

Z

a. Sissy und Yelena informieren sich im Internet beim Robert-Koch-Institut unter www.rki.de über die Krankheit. Suchen Sie unter der genannten Internetadresse nach Informationen über Tuberkulose.

b. Sissy fragt Yelena, wie sich Wladi verändert habe. Yelena schildert Wladis Tuberkulose-Symptome:



c. Welche Möglichkeiten hat ein Arzt, Wladis Lungentuberkulose zu diagnostizieren?

- mit dem Tuberkulintest
- mit dem Röntgengerät durch eine Thoraxaufnahme
- mit einer Laboruntersuchung auf Tuberkulosebakterien (Sputum, Urin)

d. Yelena fragt den Chef: „Warum hat der Amtsarzt gerade mich zur Untersuchung bestellt?“ Der Chef erklärt ihr: „Wegen der langen Inkubationszeit kann niemand sagen, wer sich bei Wladi angesteckt haben könnte. Deshalb müssen alle Kontaktpersonen auf Tb untersucht werden, denn die behandlungsbedürftige Tuberkulose gehört zu den meldepflichtigen Krankheiten.“ Yelena informiert sich beim RKI über die Meldepflicht. Vervollständigen Sie ihre Notizzettel.

Rechtliche Grundlage der Meldepflicht

Infektionsschutzgesetz

Warum muss man bestimmte Krankheiten melden?

Um eine Verbreitung infektiöser Krankheiten in der Bevölkerung zu verhindern

Welche Krankheiten müssen gemeldet werden (Auswahl)?

- Diphtherie
- EHEC
- FSME
- Hepatitis A bis E
- Masern
- Meningokokken-Meningitis
- Poliomyelitis
- Tollwut
- Tuberkulose
- Typhus
- u.a.m.

Was muss gemeldet werden?

Name und Vorname des Patienten,
Geschlecht,
Geburtsdatum,
Adresse,
Arbeitsstelle,
Diagnose

Wer muss melden?

Der Arzt, der die Krankheit festgestellt hat

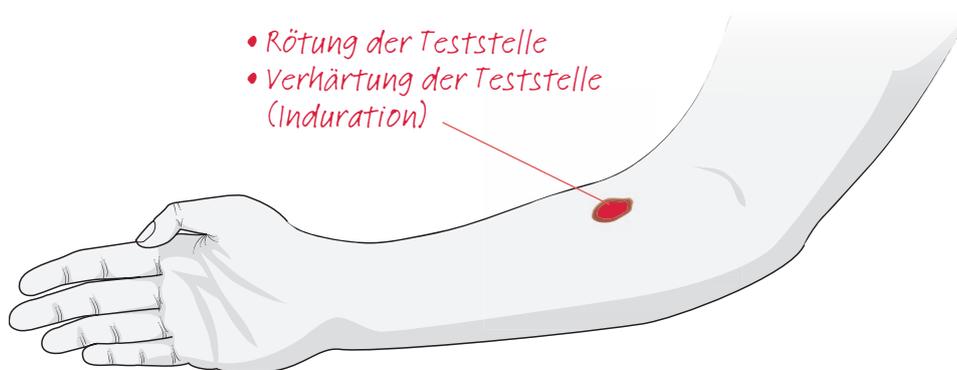
Wem müssen diese Krankheiten gemeldet werden?

dem zuständigen Gesundheitsamt

e. Nach drei Tagen muss Yelena wieder ins Gesundheitsamt kommen, um den Tuberkulintest ablesen zu lassen. Freudestrahlend zeigt sie in der Praxis die amtliche Bestätigung: „Ich bin tuberkulin-negativ!“ – Wie ist der Amtsarzt zu diesem Ergebnis gekommen?

Auf der Streckseite des Unterarmes war auf der Haut keine Veränderung zu erkennen.

f. Zeichnen Sie mit einem Farbstift auf den Unterarm was der Amtsarzt festgestellt hätte, wenn der Tuberkulintest bei Yelena positiv ausgefallen wäre.



2. In der Mittagspause erzählt Heidi besorgt, dass ihre jüngste Schwester Sabrina als Erzieherin arbeitet und im dritten Monat schwanger ist. Gerade jetzt sind in ihrer Gruppe einige Vorschulkinder an Röteln erkrankt. Heidi weiß nicht sicher, ob Sabrina als Kind die Röteln hatte.

a. Warum ist eine Rötelninfektion während der Schwangerschaft so besorgniserregend?

Das Rötelnvirus kann über die Plazenta auf das Ungeborene übergehen und es schädigen.

b. Wie kann Sabrinas behandelnde Ärztin feststellen, ob das ungeborene Kind gefährdet ist oder nicht?

Sie entnimmt Sabrina Blut und lässt untersuchen, ob Sabrina schon Antikörper gegen Rötelnviren hat.