

«Wir sind wie eine grosse Schaltzentrale»

Das Sekretariat der Chirurgie/Orthopädie/Gynäkologie/Geburtshilfe/Anästhesiologie am Ospidal in Scuol wird von vier Frauen geführt. Hinter dem Empfangstresen findet das gesamte Management der Abteilungen statt.

Die meisten Patienten und Patientinnen kennen die Sekretärinnen entweder, weil sie mit ihnen einen telefonischen Termin vereinbart haben, oder weil sie von ihnen freundlich in Empfang genommen wurden. Doch die Arbeit des Sekretariats ist weit vielfältiger und anspruchsvoll. «Wir sind eine sehr strukturierte Organisation, wir machen das gesamte Management im Hintergrund», erläutert die Chefarztsekretärin der Chirurgie, Claudina Nogler. Die Sekretärinnen arbeiten mit 11 Ärzten der Chirurgie und Orthopädie, Gynäkologie und Geburtshilfe und Anästhesiologie zusammen. Sie sind aber auch die Anlaufstelle für die Konsiliarärzte, für die Hausärzte und für die Patienten. Zu den Konsiliarärzten gehören u.a. ein Dermatologe, ein Neuropädiater oder der Orthopädietechniker. Vier Frauen teilen sich die Arbeit in einem 300 Prozent-Pensum. «Wir koordinieren alle Termine - auch zwischen den Bereichen wie z.B. zwischen Chirurgie und Anästhesiologie, so kommt alles für den Patienten aus einer Hand», erklärt Nogler. Die Sekretärinnen erfassen das Problem des Patienten, sie organisieren die Labor- und Röntgenuntersuchungen sowie die Resultate. Und sie organisieren auch die Operationen. «Wir sind wie eine grosse Schaltzentrale», meint die Chefarztsekretärin.

ES WIRD NIE LANGWEILIG

Während Nogler von ihren Aufgaben erzählt, läutet immer wieder das Telefon. «Unsere Arbeit ist trotz aller Planung unvorhersehbar», sagt sie. Jeder Tag sei anders. Da die Sekretärinnen für so viele verschiedenen Sparten zuständig sind, ist die Arbeit sehr abwechslungsreich. So sind sie für die gesamte Korrespondenz der Abteilung Chirurgie/Orthopädie zuständig. Alle Agenden, das Berichtswesen

sowie die Patientenakten werden von den Sekretärinnen geführt. Die Sekretärinnen müssen Material- oder Medikamentenbestellungen aufgeben und sie bereiten Fortbildungen für die Ärzte vor. «Wir helfen den Ärzten in besonders stressigen Zeiten sogar bei kleineren Eingriffen, beispielsweise bei der Entfernung von Schrauben», erzählt Nogler. Für die sechs Assistenzärzte übernehmen die Sekretärinnen die Korrespondenz und für die Notfallberichte sind sie ebenfalls zuständig. «Langweilig wird uns nie», meint Nogler lachend. Besonders intensiv ist die Wintersaison, da es dann wesentlich mehr Eintritte und Austritte gibt.

EINE GUTE MISCHUNG

Als Leiterin des Sekretariats ist Nogler auch für ihre Mitarbeiterinnen verantwortlich. «Ich Sorge dafür, dass es ihnen gut geht», sagt sie. Zwei ihrer Kolleginnen sind gelernte medizinische Praxisassistentinnen, Nogler und eine weitere Kollegin haben eine kaufmännische Ausbildung. «Diese Mischung aus Praxiserfahrung im medizinischen Bereich und administrative Erfahrung ergänzt sich hervorragend», meint die Chefarztsekretärin. Sie selbst hat ihre aktuelle Funktion bereits sieben Jahre inne. Vorher hat sie in verschiedenen grossen Spitälern gearbeitet. Seit sie 23 Jahre alt ist, arbeitet Nogler als Arztsekretärin. Auf die Frage, was für Fähigkeiten in ihrem Beruf zwingend nötig sind, meint sie: «Man muss sehr flexibel und gleichzeitig sehr organisiert sein». Wichtig sei auch eine dicke Haut zu haben. Patienten als auch Ärzte können schlecht gelaunt oder ungeduldig sein. Patienten «googeln» heute oft auch ihre Krankheit - oder ihre mögliche Krankheit - vor dem Arzttermin. Sie kommen dann mit ihrer eigenen Diagnose ins Spital und wissen auch schon



Carola Guggisberg, Claudina Nogler, Miriam Huder und Elisabeth Heis sind das Sekretariatsteam.

ganz genau, welche Behandlungsmethode sie anwenden möchten. Nicht immer ist es dann leicht, sie zum eigenen Wohl davon abzubringen. Und doch schätzt Nogler an ihrem Beruf vor allem die vielen Kontakte mit Menschen. «Ich sitze nicht den ganzen Tag im Büro und gebe Zahlen in den Computer ein», sagt sie. Zudem lerne sie täglich neu dazu, auch medizinische Begriffe und Fakten. Auf das nächste Projekt, das für das Sekretariat ansteht, freut sich Nogler besonders: die bestehende elektronische Patientenakte soll abgelöst und erweitert werden- und dies zusammen mit den Sekretariaten der Medizin und der Komplementärmedizin/Onkologie.