Bildungszentrum für Pflege und Gesundheit Ost

Auenbruggerplatz 24, 8036 Graz

Kooperation, Koordination und Organisation der HNO-Ordination in Feldbach

Seminararbeit

im Rahmen der Ausbildung zur Pflegefachassistentin an der Schule für Gesundheits- und Krankenpflege des Landes Steiermark

vorgelegt von:
Laura Bonomelli

Betreuerin bzw. Betreuer/Beurteiler:
Kerstin Ifsits
Lehrerin für Gesundheits- und Krankenpflege

Graz, Mai 2025

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 1

1.1 Ziel ... 1

1.2 Methode ... 1

2 Beschreibung der Organisation ... 2

2.1 Einzugsgebiet und Versorgungsauftrag ... 2

3 Organigramm und Aufbauorganisation ... 3

4 Berufsgruppen ... 4

4.1 Fachärzt*innen ... 4

4.2 Ordinationsassistent*innen ... 5

4.3 Hörakustikermeister*innen ... 5

4.4 Reinigungskraft ... 6

4.5 Skill-and-Grade-Mix ... 6

4.6 Delegation im Team ... 7

5 Kooperationen ... 7

6 Zusammenfassung ... 8

7 Literaturverzeichnis ... 9

Abbildungs-, Diagramm- und Tabellenverzeichnis

Abbildung 1: Anmeldebereich (HNO-Feldbach 2018, o.S.). ... 2

Abbildung 2: Organigramm (Friesinger, E., Interview, 18.05.2025). ... 3

Abbildung 3: Audiometrie (HNO-Schützenstraße 2025, o.S.). ... 6

1 Einleitung

Der Begriff „Ordination“ bezeichnet in Österreich die Praxis eines niedergelassenen Arztes oder Ärztin, in der medizinische Leistungen außerhalb eines Spitals erbracht werden. Ordinationen gibt es in unterschiedlichen Fachrichtungen. Eine HNO-Ordination, wie sie in dieser Arbeit vorgestellt wird, ist eine spezialisierte Einrichtung, in der Fachärzt*innen Erkrankungen im Hals-, Nasen- und Ohrenbereich diagnostizieren und behandeln. HNO-Ordinationen nehmen im österreichischen Gesundheitssystem eine zentrale Rolle ein. Sie ermöglichen eine wohnortnahe, fachärztliche Versorgung und tragen wesentlich zur Entlastung der Spitäler bei, indem sie ambulante Behandlungen übernehmen, die andernfalls stationär erfolgen müssten. Durch die frühzeitige Erkennung und Behandlung von Erkrankungen können schwerwiegende gesundheitliche Folgen vermieden und die Lebensqualität der Patient*innen deutlich verbessert werden. Darüber hinaus leisten HNO-Ordinationen einen wichtigen Beitrag zur Prävention und Gesundheitsförderung, etwa durch präventive Maßnahmen, Verlaufskontrollen und Nachsorge (Friesinger, E., Interview, 18.05.2025).

1.1 Ziel

Ziel dieser Arbeit ist es, den Leser*innen die Relevanz von HNO-Ordinationen im Gesundheitssystem sowie die Bedeutung von Kooperation, Koordination und Organisation innerhalb der Einrichtung fundiert darzulegen.

1.2 Methode

Die Projektarbeit basiert auf Internetrecherche über Google sowie einem Interview mit Frau Elke Friesinger von der Organisation. Der Zeitraum der Literaturrecherche 06.05.2025 bis 18.05.2025. Der Kontakt erfolgte telefonisch (+43 3152 25221), per E-Mail (office@rainer-hno.at) sowie persönlich.

2 Beschreibung der Organisation

Die HNO-Ordination Dr. Rainer und Dr. Tripp ist eine fachspezifische medizinische Einrichtung mit Kassenzulassung (alle Kassen) oder optional Privatleistung in Feldbach. Die Praxis befindet sich in zentraler Lage und ist barrierefrei zugänglich. Sie bietet ein breites Spektrum an diagnostischen und therapeutischen Leistungen in der HNO-Heilkunde an. Die Ordination ist modern ausgestattet und sowohl technisch als auch organisatorisch auf aktuellem medizinischem Stand. Die Ordination ist vollständig barrierefrei eingerichtet. Dies umfasst einen stufenlosen Zugang zur Praxis, breite Türen sowie eine induktive Höranlage im Empfangsbereich, die die Kommunikation mit Menschen mit Hörbeeinträchtigung erleichtert. Das Ärzteteam besteht aus den beiden erfahrenen Fachärzten Frau Dr. Rainer und Herr Dr. Tripp, die gemeinsam mit einem qualifizierten Team eine umfassende Betreuung der Patient*innen sicherstellen. Das medizinische Leistungsspektrum der Praxis umfasst unter anderem Endoskopien, Ohrdiagnostik, Therapien, Beratung bezüglich Operationen, HNO-Erkrankungen bei Kindern und Allergien (HNO-Feldbach 2018, o.S.). Die genaue Beschreibung wird im Abschnitt „Berufsgruppen“ näher erläutert.

Abbildung 1: Anmeldebereich (HNO-Feldbach 2018, o.S.).

2.1 Einzugsgebiet und Versorgungsauftrag

Die HNO-Ordination übernimmt eine zentrale Rolle in der fachärztlichen Versorgung der Region Südoststeiermark. Ihr Einzugsgebiet umfasst dabei nicht nur die Stadt Feldbach selbst, sondern auch das umliegende ländliche Gebiet, einschließlich der angrenzenden Gemeinden und Ortschaften im Bezirk Südoststeiermark. Die Ordination fungiert in

vielen Fällen auch als erste Anlaufstelle für Patient*innen mit HNO-Beschwerden, was eine Kombination aus primär ärztlicher und fachspezifischer Tätigkeit erforderlich macht. Ein wesentliches Merkmal des Versorgungsauftrags ergibt sich aus der Kassenzulassung (alle Kassen) oder optional aus der Privatleistung. Als Vertragspartner aller österreichischen Sozialversicherungsträger, darunter die österreichische Gesundheitskasse (ÖGK), die Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter, Eisenbahnen und Bergbau (BVAEB), die Sozialversicherungsanstalt der Selbständigen (SVS), Sozialversicherungsanstalt der Landwirtschaft sowie die Krankenfürsorgeanstalt (KFA), gewährleistet die Praxis eine umfassende medizinische Betreuung für die gesamte Bevölkerung. Der gesetzlich verankerte Versorgungsauftrag bedeutet in diesem Zusammenhang, dass nicht nur akute Erkrankungen und Notfälle behandelt werden, sondern auch präventive Maßnahmen, Verlaufskontrollen und Nachsorge eine bedeutende Rolle spielen. Besonders ältere Patient*innen sowie Kinder zählen zum regelmäßig versorgten Patientenkreis. Dies stellt einen wichtigen Beitrag zur Entlastung des Gesundheitssystems und der regionalen Spitäler dar, da viele Patient*innen ambulant behandelt werden können, ohne auf stationäre Einrichtungen zurückgreifen zu müssen (Friesinger, E., Interview, 18.05.2025).

3 Organigramm und Aufbauorganisation

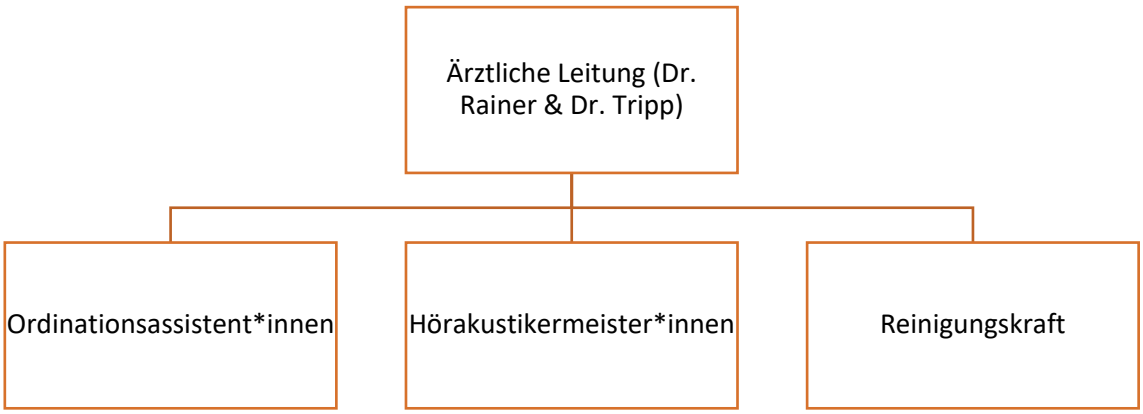

Abbildung 2: Organigramm (Friesinger, E., Interview, 18.05.2025).

Die HNO-Ordination verfügt über eine gegliederte Aufbauorganisation. Die Struktur ist klar hierarchisch aufgebaut, orientiert sich an medizinischen, organisatorischen und unterstützenden Aufgabenfeldern und gewährleistet dadurch einen effizienten Ablauf des

täglichen Praxisbetriebs. Die ärztliche Leitung obliegt Frau Dr. Rainer und Herr Dr. Tripp. Sie sind für medizinische und therapeutische Tätigkeiten zuständig. Darüber hinaus koordinieren sie die Zusammenarbeit im Team und tragen die Verantwortung für die ordnungsgemäße Patientenversorgung. Im organisatorischen Bereich unterstützt das Assistenzpersonal durch die Verwaltung von Terminen, Patient*innen Aufnahme und organisatorische Abläufe im Praxisalltag, wie auch die Assistenz bei medizinischen und therapeutischen Tätigkeiten. Hörakustikermeister*innen bringen neben der Tätigkeit als Ordinationsassistenz zusätzliches Fachwissen, absolvierte Zusatzqualifikationen ein und steht insbesondere bei spezifischen Anforderungen im Thema Hörakustik zur Seite. Auch Hygienemaßnahmen sind klar zugewiesen. Die Reinigungskraft kümmert sich um die Hygienestandards der Praxisräume und die Aufbereitung medizinischer Instrumente obliegt den Ordinationsassistent*innen. Die organisatorische Struktur der Ordination ist so angelegt, dass die Kompetenzen der verschiedenen Berufsgruppen gezielt eingesetzt werden können (Friesinger, E., Interview, 18.05.2025).

4 Berufsgruppen

4.1 Fachärzt*innen

Die ärztliche Leitung liegt bei Frau Dr. Rainer und Herr Dr. Tripp, beide Fachärzte für Hals-, Nasen- und Ohrenheilkunde. Ihre Hauptaufgabe besteht in der umfassenden medizinischen Betreuung der Patient*innen, wobei Diagnostik und Therapie ein breites Spektrum an HNO-Erkrankungen abdecken. Zu den zentralen Aufgabenbereichen gehören endoskopische Untersuchungen, wie die starre/flexible Endoskopie der Nase und der Nasennebenhöhlen und des Kehlkopfes (Abklärung von Stimm- und Sprechstörungen), der endoskopisch kontrollierte Schluckversuch (Abklärung von Schluckstörungen), sowie Schnarch-, Apnoe- und Refluxabklärung. Weitere Leistungen sind die Ohrdiagnostik, wie Ohrmikroskopie, Tympanometrie (Messung des Mittelohrdrucks), Sprachaudiometrie (vor und nach Hörgeräteanpassung), Tinnitusabklärung und Hörgeräteberatung. Therapeutisch bieten die Ärzt*innen unter anderem die Reinigung des Gehörgangs, Elektrokoagulation (Veröden) bei Nasenbluten sowie Testung und Therapie von Allergien an. Ein besonderes Augenmerk liegt auf einer kindgerechten Betreuung der kleinen Patient*innen. Dabei wird auf ein vertrauensvolles Verhältnis geachtet, das sich durch den freundlichen und behutsamen Umgang mit den Kindern zeigt. Grundlage hierfür ist die Erhebung der genauen Vorgeschichte und eine

möglichst kindgerechte Diagnostik, wobei therapeutische Ratschläge nach den neuesten Erkenntnissen der Kinder-HNO-Heilkunde berücksichtigt werden. Ihr Tätigkeitsbereich ist vielfältig und umfasst neben den genannten Leistungen noch zahlreiche weitere Aufgaben (HNO-Feldbach 2018, o. S.).
Darüber hinaus tragen Sie die Gesamtverantwortung für die Praxisführung, koordinieren das interprofessionelle Team, treffen Entscheidungen und sind für die Personalführung sowie die Qualitätssicherung verantwortlich (Friesinger, E., Interview, 18.05.2025).

4.2 Ordinationsassistent*innen

Ordinationsassistent*innen stellen das organisatorische Rückgrat der Praxis dar. Zu den Kernaufgaben gehören organisatorische und administrative Tätigkeiten sowie die Betreuung der Patient*innen. Dazu gehören die Anmeldung und Betreuung der Patient*innen, die Terminvergabe, sowie die Anforderung von Befunden. Weiterhin umfasst die Tätigkeit Aufgaben im Bestellwesen, die Abrechnung mit den Krankenkassen sowie einfacher Assistenztätigkeiten, wie beispielsweise der Verödung bei Patient*innen mit Epistaxis (Nasenbluten), die Durchführung von Allergietests (Vorbereitung von Immunisierungsspritzen). Darüber hinaus übernehmen sie vorbereitende Maßnahmen bei Untersuchungen, wie das Bereitstellen von Instrumenten. Die Mitwirkung in der Diagnostik, wie das Messen von Vitalzeichen und audiometrischen Untersuchungen (Sprachaudiometrie, Tympanometrie), gehört auch zu den Tätigkeiten (Friesinger, E., Interview, 18.05.2025).
Die Tätigkeit erfolgt laut dem Medizinische Assistenzberufe-Gesetz (2016, §9, Abs. 1-2) und kann in ärztlichen Ordinationen oder nicht bettenführenden Organisationseinheiten einer Krankenanstalt nach ärztlicher Anordnung und Aufsicht ausgeübt werden.

4.3 Hörakustikermeister*innen

Hörakustikermeister*innen bringen neben der Tätigkeit als Ordinationsassistenz zusätzliches Fachwissen durch die absolvierte Zusatzqualifikation in der Hörakustik ein und stehen insbesondere bei spezifischen Anforderungen im Thema Hörakustik zur Seite. Hörakustikermeister*innen übernehmen Aufgaben wie spezielle Hörmessungen und die Überprüfung von Hörgeräten, die von Ordinationsassistent*innen ohne diese Zusatzqualifikation nicht übernommen werden können. Wie auch Ordinationsassistent*innen führen sie Sprachaudiometrien und Tympanometrien durch.

Die Wartung der medizintechnischen Geräte erfolgt über eine Akustikerfirma (Friesinger, E., Interview, 18.05.2025).

Abbildung 3: Audiometrie (HNO-Schützenstraße 2025, o.S.).

4.4 Reinigungskraft

Für Hygiene und Sauberkeit in der Ordination sorgt die Reinigungskraft, die täglich die Räumlichkeiten reinigt und desinfiziert. Sie ist eine wichtige Stütze im hygienischen Gesamtkonzept der Praxis, auch wenn keine medizinischen Aufgaben delegiert werden dürfen (Friesinger, E., Interview, 18.05.2025).

4.5 Skill-and-Grade-Mix

In der HNO-Ordination zeichnen sich Ordinationsassistent*innen durch einen vielseitigen Qualifikationsmix aus, der eine breite und qualitativ hochwertige Patientenbetreuung ermöglicht. Ein Teammitglied bringt neben der Tätigkeit als Ordinationsassistenz eine abgeschlossene Ausbildung als diplomierte zahnärztliche Ordinationsassistenz und langjährige Erfahrung in einer Kinderarztpraxis mit. Durch die Qualifikation verfügt die Person ausgeprägte Fähigkeiten im Umgang mit Kindern, insbesondere mit ängstlichen oder herausfordernden jungen Patient*innen. Ein weiteres Teammitglied ergänzt das Team mit einer Qualifikation als Hörakustikermeister*in, ist ein kompetenter Ansprechpartner*in bei speziellen Fragestellungen rund um die Hörakustik und bringt damit wertvolle Zusatzkompetenzen ein. Des Weiteren verfügt ein weiteres Teammitglied über praktische Erfahrung in der Allgemeinmedizin und bringt dadurch ein breites Wissen über verschiedene Krankheitsbilder mit. Ihre Kenntnisse ermöglichen eine ganzheitliche Sicht auf die Patienten und unterstützen die reibungslose Zusammenarbeit mit Ärzt*innen unterschiedlicher Fachrichtungen. Durch diese gezielte

Kombination aus zahnärztlicher, kinderärztlicher, hörakustischer und allgemeinmedizinischer Erfahrung entsteht ein wirkungsvoller Skill-and-Grade-Mix, der nicht nur die fachliche Bandbreite der Ordination stärkt, sondern auch den individuellen Bedürfnissen der Patient*innen optimal gerecht wird (Friesinger, E., Interview, 18.05.2025).

4.6 Delegation im Team

Die ärztliche Leitung trägt die Gesamtverantwortung für die medizinische Versorgung und ist befugt, im Rahmen des gesetzlichen Kompetenzbereichs bestimmte Aufgaben an nichtärztliches Personal zu delegieren. Diese Delegation obliegt ausschließlich der ärztlichen Leitung und muss unter Einhaltung der berufsrechtlichen Vorschriften erfolgen. Jede Berufsgruppe, sei es Fachärzt*innen, Ordinationsassistent*innen, Hörakustikermeister*innen oder Reinigungskräfte, übernehmen spezifisch zugewiesene Aufgaben, die ihren Qualifikationen entsprechen. Diese klare Aufgabenverteilung erhöht nicht nur die Effizienz im Praxisalltag, sondern gewährleistet auch eine hochwertige Patientenversorgung. Insbesondere wird dadurch sichergestellt, dass sich Ärzt*innen auf ihre diagnostischen und therapeutischen Kernaufgaben konzentrieren können (Friesinger, E., Interview, 18.05.2025).

5 Kooperationen

Eine Kooperation ist die übergreifende Zusammenarbeit mit externen Hörakustikunternehmen. Diese Kooperation erfolgt insbesondere bei der Anpassung und Überprüfung von Hörgeräten und bei der Durchführung von Audiogrammen. Dabei arbeitet die Ordination mit externen Hörakustikergeschäften zusammen, um den Patient*innen eine kostengünstigere Versorgung mit Hörgeräten durch die Ausstellung eines Verordnungsscheins zu ermöglichen. Diese partnerschaftliche Zusammenarbeit verbessert die Qualität der Versorgung vor allem bei älteren oder schwerhörigen Patient*innen in allen Altersgruppen und trägt dazu bei, Wartezeiten und unnötige Doppeluntersuchungen zu vermeiden. Durch die enge Kooperation innerhalb des Teams sowie mit externen Partnern kann die Ordination eine umfassende, patientenzentrierte Versorgung gewährleisten. Die Patient*innen profitieren von einem ganzheitlichen Versorgungskonzept, das sowohl medizinische als auch psychosoziale Aspekte berücksichtigt (Friesinger, E., Interview, 18.05.2025).

6 Zusammenfassung

Die HNO-Ordination in Feldbach ist eine modern ausgestattete, barrierefreie Facharztpraxis mit Kassenzulassung und Privatleistungsoption. Sie bietet ein breites Spektrum an diagnostischen und therapeutischen Leistungen im Bereich der Hals-, Nasen- und Ohrenheilkunde an und dient als zentrale Anlaufstelle für Patient*innen in der Region Südoststeiermark. Das Einzugsgebiet umfasst die Stadt Feldbach sowie umliegende Gemeinden. Die Praxis trägt mit ihrer wohnortnahen Versorgung wesentlich zur Entlastung regionaler Spitäler bei. Die Aufbauorganisation ist hierarchisch gegliedert. Die ärztliche Leitung obliegt Frau Dr. Rainer und Herr Dr. Tripp. Unterstützt werden sie von einem interprofessionellen Team, bestehend aus Ordinationsassistent*innen, Hörakustikermeister*innen und Reinigungskraft. Das medizinische Leistungsspektrum umfasst unter anderem Endoskopien, Ohrdiagnostik, Schluck-, Schnarch- und Refluxabklärungen, sowie die Behandlung von HNO-Erkrankungen bei Kindern und Allergietests. Ordinationsassistent*innen übernehmen organisatorische Aufgaben, einfache medizinische Assistenzleistungen sowie administrative Tätigkeiten. Hörakustikermeister*innen ergänzen das Team durch spezialisierte Kenntnisse in der Hörakustik. Ein gezielter Skill-and-Grade-Mix innerhalb des Teams ermöglicht eine qualitätsvolle und vielseitige Patientenbetreuung. Besondere Zusatzqualifikationen der Teammitglieder, etwa in der Kinderheilkunde, Hörakustik oder Allgemeinmedizin, fördern die ganzheitliche Versorgung. Kooperationen bestehen mit externen Hörakustikunternehmen zur Hörgeräteversorgung. Diese Zusammenarbeit optimiert die Patientenversorgung, reduziert Wartezeiten und verhindert Doppeluntersuchungen. Insgesamt ermöglicht die strukturierte Organisation eine effiziente, interdisziplinäre und patientenorientierte Betreuung.

7 Literaturverzeichnis

HNO-Feldbach 2018, *Dr. Rainer & Dr. Tripp*, https://www.hno-feldbach.at, (06.05.2025).

HNO-Schützenstraße 2025, *Audiometrie und Hördiagnostik*, https://hno-schuetzenstrasse.de/resource/audiometrie-hoerdiagnostik/, (18.05.2025).

Medizinische Assistenzberufe-Gesetz 2016, https://www.ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20007997&FassungVom=2025-02-02&Artikel=&Paragraf=9&Anlage=&Uebergangsrecht=, (18.05.2025).