Lösungen zu den Beispielfragen:

1.) C

Erklärung zu den Antworten:

A Das ist keine effektive Handlungsmöglichkeit: In diesem Fall hätten Sie der falschen Person die vertraulichen Informationen geschickt, die korrekte Ansprechperson hätte aber keine Information erhalten.

B Das ist keine effektive Möglichkeit: Die korrekte Ansprechperson hat die Informationen zwar erhalten, aber Sie haben Ihren Fehler nicht korrigiert. Das sollten Sie unbedingt tun.

C Das ist die effektivste Handlungsmöglichkeit: Sie erklären den Fehler Ihrem Kollegen/Ihrer Kollegin und die korrekte Ansprechperson erhält die wichtigen Informationen.

D Das ist keine effektive Handlungsoption: Wenn die Informationen in dem Email streng vertraulich waren, sollte Ihr Chef über den Fehler informiert werden. Es ist jedoch nicht nötig, dass er selbst den Fehler behebt, da Sie das ganz einfach selbst tun können.

E Das ist die am wenigsten effektive Handlungsmöglichkeit: Die korrekte Ansprechperson hätte die Informationen nicht erhalten, der Fehler wurde nicht korrigiert und Sie hätten vertrauliche Dinge an eine nicht involvierte Person weitergegeben.

2.) D

Erklärung zu den Antworten:

A Das ist keine passende Handlungsoption:

Sie geben der Patientin in erster Linie Informationen darüber, was Sie als MedizinerIn nun tun wollen. Sie teilen der Patientin aber nicht mit, wie die Behandlung weitergehen wird.

B Das ist keine passende Handlungsoption:

Sie versuchen Ihre Patientin zwar zu beruhigen, haben aber selbst keine Erklärung für ihren Ausschlag. Außerdem unternehmen Sie nichts zur Behandlung des Ausschlags, so dass die Patientin nicht die erwartete Hilfe bekommt.

C Das ist keine passende Handlungsoption:

Um eine Besserung oder Verschlechterung des Gesundheitszustandes Ihrer Patientin feststellen zu können, ist die Vereinbarung eines weiteren Untersuchungstermins notwendig. Mit der Patientin wurde aber kein neuer Termin vereinbart.

D Das ist die passendste Handlungsoption:

Sie haben erläutert, dass Sie die Ursache der Erkrankung nicht feststellen können und weitere Untersuchungen zur Abklärung nötig sind. Die Patientin wurde informiert und weiß über die weitere Vorgehensweise bescheid.

E Das ist die am wenigsten passende Handlungsoption:

Sie informieren die Patientin, dass Sie ihr nicht helfen können, geben ihr jedoch keine Informationen darüber, was jetzt getan werden kann.