

# MFA exklusiv

Weiterbildung leicht gemacht



**Iris Schluckebier**  
Experte für Praxis- und  
Qualitätsmanagement

Liebe Leserin, lieber Leser,

die Impfpflicht gegen Masern, die zum 1. März 2020 in Kraft tritt, gilt für alle Menschen in Gemeinschafts- und Gesundheitseinrichtungen – also auch für Sie als MFA – und für Kinder, die eine Kita oder Schule besuchen. Die Masernimpfung ist laut Kassenärztlichen Vereinigungen aber generell für alle Erwachsenen empfehlenswert. Über den Link [www.kbv.de/html/1150\\_43061.php](http://www.kbv.de/html/1150_43061.php) können Sie Infokarten zur Masernschutzimpfung für Ihre Patienten kostenlos bestellen und außerdem Patienteninformationen dazu downloaden. Lesen Sie mehr zu diesem Thema auf Seite 12 und 13 in dieser Ausgabe.

Einen angenehmen Praxistag wünscht Ihnen Ihre

*Iris Schluckebier*

## Praxisorganisation & QM



## Digitalisierung der Arztpraxen soll schneller vorangehen

Urlaub buchen, Tickets kaufen, Überweisungen am Handy: Viele Menschen erledigen alltägliche Dinge digital und ein 24-Stunden-Service ist in vielen Bereichen selbstverständlich geworden. Mit dieser Entwicklung sollen mehr und mehr auch Arztpraxen Schritt halten. Das Bundesgesundheitsministerium und der GKV-Spitzenverband drängen deshalb zu einer zunehmenden Digitalisierung, von Videosprechstunden bis zu Online-Terminvereinbarungen.

**Beispiel Videosprechstunden:** Viele Ärzte betrachten diese noch als mögliche Zusatzleistung on top. Doch Videotelefoniedienste sind in der digitalen Servicewelt längst an der Tagesordnung. Stefanie Stoff-Ahnis, Vorstand des GKV-Spitzenverbands, hofft, dass in fünf Jahren jede fünfte Behandlung per Videosprechstunde erfolgt: „So manche Eltern wären froh,

wenn sie mit ihrem Kind, das Brechdurchfall hat, nicht direkt in die Arztpraxis müssten, sondern sich per Video mit dem Arzt austauschen könnten.“

**Beispiel Online-Terminbuchungen:** In diesem Bereich haben sich bereits viele Praxen angepasst. Patienten sind nicht mehr auf Telefonzeiten oder Anrufbeantworter angewiesen, wenn es um Termine geht. Nicht alle wollen sich aber durch digitale Kalender klicken. Darum kommt es auf die Kombination an. „Es ist praktisch, wenn Patienten Termine abends nach der Arbeit online buchen können“, sagt der Chef der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV), Andreas Gassen. „Solche Services bieten Praxen sicherlich gerne an, sie müssen aber auch technisch funktionieren.“

(Fortsetzung auf Seite 2)

# INHALT

## News & Aktuelles

S. 1–3 Digitalisierung, Medizinwissen, Meldungen

## Praxisorganisation & QM

S. 4 Empfang in Ihrer Praxis? Klären Sie die Aufgaben mit einer Arbeitsplatzbeschreibung

S. 5 Jährliche Unterweisung in der Praxis

## Kommunikation & Führung

S. 6 Wie Sie sich im Praxisalltag souverän und diplomatisch durchsetzen

## Praxisorganisation & QM

S. 7 DSGVO – Patientenrechte

## Weiterbildung interaktiv

S. 8 Team – Konflikte lösen und zusammenwachsen

S. 9 Testen Sie Ihr Wissen!

## Abrechnung

S. 10 Faktorsteigerung in der GOÄ: So gehen Sie mit Aufwand und Zeitaufwand um

S. 11 Vorsicht, Fehlalarm; Leserfragen

## Medizinwissen

S. 12 Ab sofort müssen auch MFAs gegen Masern geimpft sein

S. 13 Sorgfältiges Impfen vermindert schmerzhaftere Impfreaktionen

## Persönlich

S. 14 Sind Sie ein guter Gesprächspartner? Diese 5 Kommunikationsfehler sollten Sie vermeiden

S. 15 Sie wollen einen neuen Aufgabenbereich übernehmen? So überzeugen Sie Ihren Chef

## MFA exklusiv Service

S. 16 Kontakt, Impressum, Vorschau, Fortbildungstipp

**Genderhinweis:** Allein aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen, ob in weiblicher oder männlicher Form, gelten – im Sinne der Gleichbehandlung – für das weibliche und männliche Geschlecht und für anderweitige Geschlechteridentitäten.



### Unser Download-Service

[www.pkv-institut.de/downloads](http://www.pkv-institut.de/downloads)

Benutzername: mfa, Passwort: hausbesuch

Aktivierungscode: MFA-exklusiv\_03-20

#### Die Downloads in diesem Monat:

- ✓ **Patienteninformation, Datenschutz**
- ✓ **Teamkonflikte lösen, Online-Seminar**
- ✓ **Passwörter sichere, Checkliste**
- ✓ **Musterlösung Weiterbildung interaktiv März**

(Fortsetzung von Seite 1)

**Beispiel Wartezimmer:** „Digitale Benachrichtigungen können auch beim Warten in der Praxis helfen, wenn Patienten eine Zeit lang rausgehen können“, so Gassen. Voraussetzung: Patienten geben dazu ihre Einwilligung.

**Rechtliche Klarheit für Ärzte wichtig.** Bei weiteren digitalen Angeboten kommt es generell auch auf eine funktionierende Technik, Haftungsfragen und hohen Datenschutz an. „Das Tempo ist ja nicht so schlecht“, meint Gassen. Die meisten Praxen seien inzwischen an eine geplante Datenautobahn angeschlossen. Nötig sei aber auch rechtliche Klarheit.

Ärzte nähmen den Schutz von Gesundheitsdaten sehr ernst, und Patienten wüssten das auch. „Es ist nachvollziehbar, dass kein Arzt dieses Vertrauen leichtfertig aufs Spiel setzen will mit technischen Lösungen, die er vielleicht in ihrer Datenschutztragweite nicht durchschauen kann.“

Immer mehr Patienten sind offen dafür, digitale Gesundheitsleistungen zu nutzen. Informationen auf einer E-Patientenakte können z. B. dabei helfen, mehrfaches Röntgen zu vermeiden. „Solange niemand an die Daten kommt, der das nicht darf, ist das ein Weg für eine moderne Medizin“, erläutert der Chef des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv), Klaus Müller.

Das Gespräch zwischen Arzt und Patient sei nach wie vor ein Herzstück der Versorgung, betonen die Kassen. „Wenn wir hier mit moderner Technik Entfernungen überwinden können, kann vielen Menschen geholfen werden“, so GKV-Vorstand Stoff-Ahnis. Quelle: dpa

## Auf einen Blick: Neuerungen im Jahr 2020

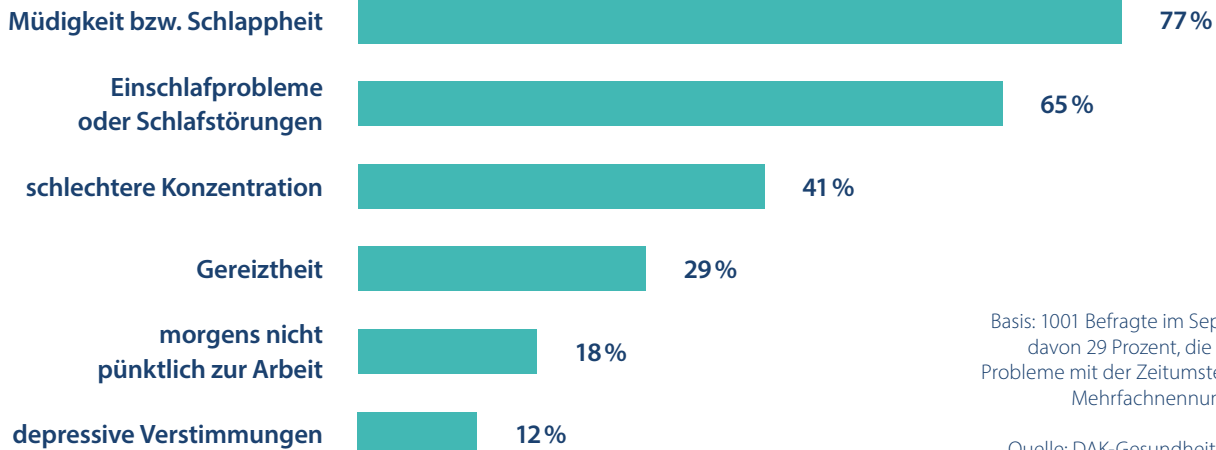
- **Terminservicestellen:** Patienten, die einen Facharzttermin brauchen, können künftig rund um die Uhr die Nummer 116 117 anrufen. Länger als vier Wochen sollen Patienten dabei nicht warten müssen.
- **Dauerrezepte für chronisch Kranke:** Unter bestimmten Bedingungen können Patienten mit Pflegegrad oder chronischen Krankheiten beim Arzt künftig eine sogenannte Wiederholungsverordnung bekommen und ihr Medikament ohne neues Rezept direkt bei der Apotheke abholen.
- **Zahnersatz:** Ab Oktober 2020 gibt es für Zahnersatz von der Kasse mehr Zuschuss- und zwar 60 statt 50, mit Bonusheft sogar bis zu 75 Prozent.
- **Apotheken:** Der Notdienstzuschlag auf rezeptpflichtige Arzneimittel steigt von 16 auf 21 Cent, bei dokumentationspflichtigen Medikamenten wie Antibiotika sind es künftig 4,26 statt 2,91 Euro. Quelle: dpa

## Medizinwissen



## Umfrage – wenn die Zeitumstellung Probleme macht

An folgenden Symptomen leiden Befragte durch die Zeitumstellung:



Basis: 1001 Befragte im September 2019, davon 29 Prozent, die schon einmal Probleme mit der Zeitumstellung hatten; Mehrfachnennungen möglich

Quelle: DAK-Gesundheit (dpa 100049)

Am 29. März 2020 ist es wieder so weit: Die Uhren werden auf Sommerzeit umgestellt. Viele Menschen leiden besonders unter der Zeitumstellung zu Beginn des Jahres. Auch der eine oder andere Patient wird sich bei Ihnen über Beeinträchtigungen beklagen. Die geraubte Stunde ist für viele nicht so schnell zu verkraften und bringt den Biorhythmus aus dem Takt.

Folgende Tricks helfen, die Umstellung auf die Sommerzeit besser zu verkraften: Trotz fehlender Stunde sogar etwas früher aufstehen und so viel wie möglich an der frischen Luft bewegen; auch bei fehlender Müdigkeit zur gewohnten Zeit schlafen gehen und ruhen, evtl. Milch mit Honig, Baldrian, Hopfen oder Melisse zu Hilfe nehmen, um zu entspannen.

## Deutsche Arztpraxen haben ein Passwortproblem

Viele Arztpraxen gehen mit ihren Passwörtern zu nachlässig um. Das hat eine Untersuchung zur IT-Sicherheit im Gesundheitssektor im Auftrag des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) ergeben.

Dabei wiegen sich viele Ärzte beim Thema Cybergefahren zu sehr in Sicherheit. Erschreckend: Von jeder zehnten Arztpraxis finden sich E-Mail- und Passwortkombinationen im Darknet.

### Das sind die Hauptursachen für die Datenlecks

- In jeder zweiten Praxis öffnen Mitarbeiter eine potenziell schadhafte Mail, 20 Prozent klicken sogar auf einen Link oder öffnen den Anhang.
- In rund 90 % der getesteten Arztpraxen nutzen mehrere Anwender dieselbe Zugangskennung mit sehr einfachen oder gar keinen Passwörtern.
- So gut wie keine Praxis oder Apotheke ist bei der Mailverschlüsselung auf dem neuesten Stand der Technik.

- Viele Praxen wurden von ihren IT-Dienstleistern unter Sicherheitsmängeln an die Telematikinfrastruktur angeschlossen.

### Ihr erster Schritt zu mehr Datensicherheit

Vermeiden Sie „lasche“ Passwörter wie etwa „Praxis“, „Behandlung“, „Empfang“, „Labor“, „Doc“ oder Ähnliches. Hacker finden solche praxis- oder medizinischen Passwörter in Windeseile heraus.

Quelle: GDV



### Checkliste: Sichere Passwörter

Prüfen Sie anhand dieser Checkliste, ob die Passwörter für Ihre besonders kritischen PC- und Online-Zugänge wirklich sicher sind. Geben Sie die Checkliste an Ärzte und Kolleginnen weiter. Die Checkliste finden Sie in Ihrem exklusiven Download-Bereich (Zugangsdaten auf Seite 2).



## Empfang in Ihrer Praxis? Klären Sie die Aufgaben mit einer Arbeitsplatzbeschreibung

Der Empfangsbereich ist die Zentrale in Ihrer Praxis. Aus diesem Grund ist es sinnvoll, konkret zu beschreiben, welche Aufgaben dort genau anfallen. Jede Praxis hat hier ihre eigenen Vorgaben. Mit einer Arbeitsplatzbeschreibung geben Sie einen Überblick über die Zuständigkeiten und unterstützen so neue oder zurückkehrende Kolleginnen dabei, sich schnell bei Ihnen einzuarbeiten.

### 5 zentrale Punkte einer Arbeitsplatzbeschreibung

Das folgende Beispiel dient Ihnen lediglich zur Orientierung.

Passen Sie die Aufzählungen individuell an die Empfangsaufgaben in Ihrer Praxis an.

<b>Arbeitsbereich</b>	Empfang
<b>Verantwortlich</b>	Leitende MFA Empfang
<i>Legen Sie die Routineaufgaben Ihrer Anmeldung fest. Was sind die Hauptaufgaben?</i>	
<b>1. Routineaufgaben</b>	Anrufe annehmen, Rückrufe tätigen, allgemeine Auskünfte für Patienten, Terminvergabe, Anrufweiterleitung an Ärzte/Kolleginnen, Termine kontrollieren, Recall, Patientenannahme, Patientenakten verwalten. Rezepte, Überweisungen und Einweisungen nach Anordnung ausstellen. Briefe faxen/verschicken. Leistungsziffern erfassen. Tagesliste drucken und prüfen. Elektronischer und postalischer Posteingang.
<b>2. Arbeitsplatzvorbereitungen</b>	PC, Monitore, Scanner und Drucker, Kartenlesegeräte einschalten. Anrufbeantworter abhören, verarbeiten und ausschalten. Wartezimmer und Behandlungsräume kontrollieren und lüften, Heizung (Winter) anstellen, Terminplan ausdrucken, Telefon-/Rückrufliste für den Arzt drucken und vorlegen, Praxis öffnen.
<i>Je nach Fachrichtung kommen weitere Aufgaben hinzu. Haben Sie z. B. auch offene Sprechstunden? Dann müssen Sie weitere Punkte hinzufügen.</i>	
<b>3. Arbeitsplatznachbereitung</b>	Telefonliste, Rezepte, Überweisungen für den nächsten Tag vorbereiten, Räume kontrollieren (Geräte, PC, Drucker, Heizung aus, Fenster geschlossen). Flächen, Telefonhörer, Klemmbretter und Kugelschreiber laut Hygieneplan reinigen. Datensicherung beginnen, danach PC und Drucker herunterfahren, Anrufbeantworter anschalten.
<b>4. Wiederkehrende Aufgaben</b>	<p>Je nach Bedarf</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestellungen Büromaterial, Notfallsprechstunden aushängen</li> </ul> <p>Alle 14 Tage</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestellungen für das Labor, Sprechstundenbedarf/Praxisbedarf, falls diese Aufgaben dem Empfang zugeteilt sind</li> </ul> <p>Alle 3–4 Wochen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privatabrechnung vorbereiten und an die PVS schicken</li> <li>• Listen für Quartalsabrechnung kontrollieren und nach Vorgaben korrigieren, Monatsabrechnung kontrollieren und durchführen</li> </ul> <p>Ein Monat vor der Quartalsabrechnung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listen wöchentlich kontrollieren, Prüflauf starten und bearbeiten</li> </ul> <p>Vierteljährlich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quartalsabrechnung vorbereiten</li> </ul>
<i>Prüfen Sie: Läuft die Abrechnung weitgehend über den Empfang? Legen Sie fest, wer dafür zuständig sein soll. Wie und wann werden die Ziffern kontrolliert, damit die Abrechnung korrekt und regelmäßig durchgeführt wird? Bedenken Sie: Wenn es hier zu Fehlern oder Verzögerungen kommt, kann das Ihre Praxis viel Geld kosten.</i>	

**Tipp:** Nach diesem Beispiel für den Empfang können Sie auch Arbeitsplatzbeschreibungen für andere Bereiche in Ihrer Praxis festlegen. Legen Sie zunächst die Routineaufgaben fest, dann die Vor- und Nachbereitung und widmen Sie sich dann

den Sonderaufgaben, die an diesem Arbeitsplatz noch hinzukommen. Nehmen Sie auch evtl. vorhandene Schnittstellen und die damit verbundenen Aufgaben auf.



## Jährliche Unterweisung in der Praxis – lästiges Muss oder hilfreiche Unterstützung?

Jedes Jahr das Gleiche – immer diese langweiligen Hinweise und Belehrungen zur Hygiene oder zum Datenschutz. Doch regelmäßige Unterweisungen des Praxisteam sind nicht nur ein wesentlicher Qualitätsmanagement-Baustein, sondern auch gesetzliche Pflicht.

### Diese Unterweisungen müssen regelmäßig – in der Regel jährlich – wiederholt werden:

- Arbeitsschutz (§ 12 ArbSchG)
- Brandschutz
- Datenschutz (DSGVO und Bundesdatenschutzgesetz)
- Hygiene
- Infektionsschutzgesetz
- Strahlenschutz (§ 38 Abs. 1 StrlSchV)
- Umgang mit Bio- und Gefahrstoffen (Länderhygieneverordnungen, § 14 Abs. 3 BioStoffV, § 14 Abs. 2 GefStoffV)
- Umgang mit Medizinprodukten (MPBetreibV)
- Verhalten bei Unfällen und Notfällen/Notfallversorgung

Sie kommen also an Unterweisungen nicht vorbei. Sorgen Sie deshalb dafür, sie kurzweilig zu gestalten. Packen Sie die jährlichen Pflichtschulungen gemeinsam mit reihum wechselnden Kolleginnen an. Dann macht es gleich viel mehr Spaß.

### Beispiel Hygieneunterweisung:

- 1. Legen Sie konkrete Themen fest.** Was läuft derzeit nicht so gut oder wo gab es in der Vergangenheit Probleme oder Patzer? Diese Themen könnten durch die Hygienebeauftragte oder die QMB vorbereitet werden.
- 2. Unterweisen Sie vor Ort.** Gehen Sie gemeinsam durch alle Räume und unterweisen Sie anschaulich. Flechten Sie eine praktische Übung ein. Hier eignen sich besonders Tätigkeiten, die selten vorkommen. Wenn Sie nur theoretisch über Hygiene reden, kommt nur die Hälfte an.
- 3. Setzen Sie auf Learning by Doing.** Machen Sie mit und zeigen Sie sich gegenseitig, wie z. B. eine Desinfektionslösung vorbereitet wird und welche Materialien und Instrumente dafür genutzt werden müssen.
- 4. Sorgen Sie für einen Aha-Effekt.** Fragen Sie Ihre Hygienebeauftragte, ob sie nicht ein Schwarzlichtgerät ausleihen kann. Damit kann sichtbar gemacht werden, wo noch

Stellen an den Händen sind, die besser desinfiziert werden müssten. Solche Vorführungen wirken immer sehr einleuchtend auf das Team. Schließen Sie jetzt die Unterweisung für Händehygiene an.

- 5. Nutzen Sie den Erhebungsbogen „Hygiene und Medizinprodukte – Feststellung des Status quo in der Arztpraxis“.** Dieser wird vom Kompetenzzentrum Hygiene und Medizinprodukte herausgegeben. Gehen Sie die Fragen gemeinsam durch und besprechen Sie, wo Sie noch Verbesserungsbedarf sehen. Den Erhebungsbogen können Sie z. B. bei der Kassenärztlichen Vereinigung Nordrhein downloaden: [www.kvno.de/downloads/hygiene/fragebogen\\_hygiene.pdf](http://www.kvno.de/downloads/hygiene/fragebogen_hygiene.pdf)
- 6. Zeigen Sie einen kleinen Film auf dem PC.** Auf Youtube finden Sie einige sehr gut gemachte Filme, z. B. zur Händehygiene.



### 2 Wochen vor dem Unterweisungs-Termin

Alle Praxismitarbeiter, die an der Unterweisung teilnehmen, schreiben zwei Fragen auf, die ihnen zum Unterweisungsthema auf den Nägeln brennen. Diese Fragen werden an die entsprechende Verantwortliche, etwa die Hygienebeauftragte, weitergeleitet, damit sie dazu die entsprechenden Experteninformationen einholen kann. Während der Unterweisungen werden diese Fragen dann beantwortet. So gestaltet jeder im Team die Unterweisung mit und der Pflichttermin wird lebendig und nützlich für jeden.

**Fazit:** Auch wenn Sie als Mitarbeiterin nicht verantwortlich sind, Unterweisungen zu planen und durchzuführen, können Sie mit Ihren Ideen viel dazu beitragen, dass diese Schulungen interessant und lehrreich sind.

Kommunikation & Führung



## Wie Sie sich im Praxisalltag souverän und diplomatisch durchsetzen

**Die kennen Sie sicher auch: dreiste Patienten, die eine bevorzugte Behandlung erwarten und diese Forderung mehr oder weniger lautstark bzw. unhöflich Ihnen gegenüber kundtun. In solchen Fällen werden Ihre Souveränität und Ihre diplomatischen Fähigkeiten als MFA auf eine harte Probe gestellt.**

Oft scheint es, dass man solche Zeitgenossen mit Unhöflichkeit und Lautstärke leichter in die Schranken weisen kann. Doch im Sinne einer professionellen Kundenorientierung sollten Sie nicht mit den gleichen unfairen Mitteln kontern.

### Legen Sie sich die richtige Einstellung zu

Bedenken Sie: Je frecher und übergriffiger ein Mensch ist, desto mehr hat er zu verstecken. Sehr oft verbirgt sich hinter der unhöflichen und polternden Art Unsicherheit. Lassen Sie sich also nicht einschüchtern.

### Bereiten Sie sich vor

Wenn Sie in solchen Situationen souverän und bestimmt reagieren wollen, ohne ebenso unhöflich zu sein wie der andere, sollten Sie sich auf derartige Situationen vorbereiten und Standardantworten parat haben, die Sie jederzeit abrufen können.

### So reagieren Sie elegant und diplomatisch auf Unhöflichkeiten

**1. Antworten Sie mit einer Gegenfrage.** Diese Technik können Sie in vielen Fällen anwenden und sie verschafft Ihnen erst einmal Zeit, weil jetzt Ihr Gegenüber unter Druck steht und noch

deutlicher werden muss. In vielen Fällen will derjenige aber nicht so weit gehen und mildert den Angriff ab. Damit haben Sie das Gespräch wieder in sachliche Bahnen gelenkt. Beispiele:

#### Angriff

„Ihre Organisation hier scheint ja nicht zu funktionieren.“

#### Ihre Reaktion

„Herr Richter, was konkret – denken Sie – funktioniert an unserer Organisation nicht?“

#### Angriff

„Ihre Terminabstimmung war auch schon mal besser. Ich warte jetzt schon über 15 Minuten.“

#### Ihre Reaktion

„Was genau an unserer Terminabstimmung war Ihrer Meinung nach schon besser?“

**2. Nutzen Sie die Übersetzungstechnik.** Wandeln Sie die negative Aussage so um, dass sie Ihnen zugute kommt. Beispiele:

#### Angriff

„Sie führen sich auf, als wären Sie hier die Ärztin.“

#### Ihre Reaktion

„Ich bin die Assistentin von Frau Dr. Mertens und setze ihre ärztlichen Anweisungen für die Patienten um. Das ist richtig.“

#### Angriff

„Lassen Sie mich doch in Ruhe mit dieser Gesundheitskarte.“

#### Ihre Reaktion

„Ich muss darauf bestehen, weil sie gesetzliche Vorschrift ist und Sie die Arztrechnung ansonsten privat zahlen müssen.“

**Tipp:** Je besser Sie vorbereitet sind, desto ruhiger können Sie auf Unhöflichkeiten reagieren, um Ihrem Gegenüber den Wind aus den Segeln zu nehmen. Überlegen Sie deshalb,

welche Dreistigkeiten von Patienten in Ihrer Praxis immer wieder einmal vorkommen, und legen Sie sich eine treffende diplomatische Antwort zurecht.



## Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO): Diese Rechte haben Ihre Patienten

Aufgrund der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) können Patienten bei Ihnen in der Praxis bestimmte Rechte geltend machen, denen Sie nachkommen müssen. Hier ein Überblick für Sie:

Datenschutz

**1. Recht auf Information darüber, wie persönliche Daten verarbeitet werden.** Diese Information müssen Sie Ihren Patienten ungefragt geben, sobald Sie Daten erheben. Das ist z. B. durch einen Aushang in der Praxis möglich. Sie können auch ein Standard-Informationsschreiben verfassen und Ihren Patienten aushändigen.



### Musterschreiben der KBV

Ein Muster für Ihre Praxis: „Patienteninformation zum Datenschutz“ können Sie sich in Ihrem exklusiven Download-Bereich (Zugangsdaten auf Seite 2) herunterladen.

**2. Recht auf Auskunft.** Fragt der Patient direkt nach, was mit seinen Daten geschieht, informieren Sie ihn persönlich, verweisen auf den Aushang oder geben ihm die Informationen zur Datenverarbeitung schriftlich. Zusätzlich geben Sie dem Patienten eine Kopie der verarbeiteten Daten. Prüfen Sie, welche Daten aus Ihrem Praxisverwaltungssystem Sie ausdrucken und weiterreichen können, ohne den Datenschutz von anderen Patienten zu verletzen.

Beachten Sie: Die Kopie der verarbeiteten Daten müssen Sie dem Patienten kostenlos zur Verfügung stellen. Sie brauchen bestimmte Daten nur dann nicht zu übergeben, wenn erhebliche therapeutische Gründe dagegensprechen.

**3. Recht auf Berichtigung.** Ein Patient kann von Ihnen verlangen, dass Sie falsche Daten von ihm berichtigen. Das liegt aber auch im Interesse der Praxis.

**4. Recht auf Löschung der Daten.** Sie dürfen auf Wunsch nur Daten löschen, die keiner Aufbewahrungsfrist unterliegen. Das wird allerdings bei Patienten selten der Fall sein.

**5. Recht auf Einschränkung der Daten zur weiteren Verwendung.** Dieses Recht lösen Patienten z. B. dann ein, wenn Aufbewahrungsfristen gegen eine komplette Löschung sprechen. In diesem Fall dürfen die Daten nur noch aufbewahrt, aber nicht anderweitig verwendet werden. Ausnahme: Wenn Ihre Praxis rechtliche Ansprüche geltend machen will, darf sie die Daten trotzdem weiterhin nutzen.

Beachten Sie: Sowohl beim Recht auf Löschung als auch beim Recht auf Einschränkung der Daten müssen Sie das Gesuch an Stellen weiterleiten, an die Sie die Daten weitergegeben haben, etwa andere behandelnde Ärzte, damit die Daten dort ebenfalls gelöscht oder eingeschränkt werden.

**6. Recht auf Datenübertragbarkeit.** Wenn ein Patient dieses einfordert, müssen Sie alle Daten in einem gängigen maschinenlesbaren Format zur Verfügung stellen, etwa für den Fall, dass ein Patient zu einem anderen Arzt wechselt. Hier besteht auch die Möglichkeit, dass der Patient Sie bittet, die Daten verschlüsselt direkt an den neuen Behandler zu schicken.



### Reagieren Sie schnell und begründet

#### Möglichst innerhalb eines Monats reagieren

Sobald ein Patient eines dieser Rechte einfordert, sollten Sie schnell handeln, möglichst innerhalb eines Monats.

#### Reaktionszeitraum erweitern

Sie können den Reaktionszeitraum auf drei Monate erweitern. Dazu benötigen Sie allerdings eine sehr gute Begründung. Wenn Sie das geforderte Recht nicht gewähren können (siehe z. B. Aufbewahrungsfristen), erklären Sie das in Ihrer Stellungnahme genau.

## Weiterbildung interaktiv



## Teamkonflikte lösen und als Team zusammenwachsen

**Meinungsverschiedenheiten gibt es in jedem Praxisteam. Es lebt sogar davon, dass unterschiedliche Vorstellungen aufeinandertreffen. Nur so entstehen neue Ideen und die Praxis entwickelt sich weiter. Problematisch wird es erst dann, wenn sich unterschiedliche Positionen zu einem Konflikt ausweiten, der sich auf die persönliche Beziehung und die Arbeit auswirkt. Dann muss schnellstmöglich eine Konfliktlösung gefunden werden.**

Das ist vor allem auch deshalb wichtig, weil Patienten spüren, wenn die Harmonie in Ihrem Team nicht stimmt. Im schlimmsten Fall bleiben Patienten Ihrer Praxis fern, weil sie sich bei Ihnen nicht wohlfühlen.

Jeder im Team – auch Sie – prägt die Art und Weise des gegenseitigen Umgangs in der Praxis entscheidend mit. Humor kann dabei sehr unterstützen und bei Spannungen entschärfend wirken.

Zeigen Sie sich konstruktiv im Umgang miteinander und beachten Sie die folgenden Tipps, wenn doch einmal ein ernsthaftes Gespräch mit einer Kollegin notwendig wird:

1. Hören Sie sich die Argumente Ihrer Kollegin so objektiv wie möglich an. Hören Sie genau zu, was sie sagt. Äußern Sie dann Ihre Argumente.

**Testen Sie Ihr Wissen und kreuzen Sie die richtige Antwort an. Die Musterlösungen finden Sie in Ihrem exklusiven Download-Bereich (Zugangsdaten auf Seite 2).**

### 1. Um Konflikte gut zu klären, muss man ...

- atmen und zuhören
- wegrennen
- rumschreien

### 2. Eine Kraftquelle für Konflikte ist ...

- Steinzeitverhalten
- Humor
- Schlafen

### 3. Es gibt drei Humorstile zur Bearbeitung von Konflikten:

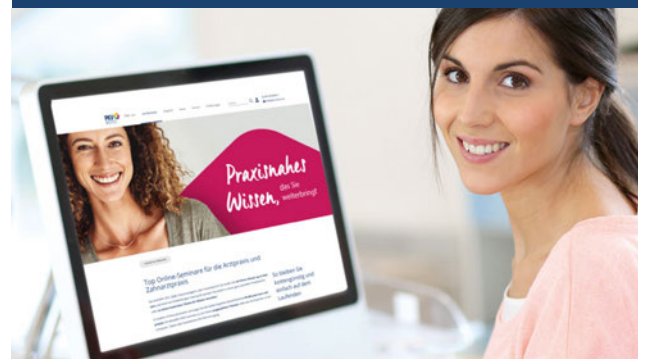
- hässlichen und schönen Humor
- aggressiven und sozialen Humor
- richtigen und falschen Humor

2. Fragen Sie sie, welche Lösung sie sich wünschen würde, und sagen Sie anschließend, welches Wunschergebnis bzw. welcher Kompromiss Ihnen vorschwebt.
3. Versuchen Sie daraus gemeinsam eine Lösung abzuleiten. Oft sind die Vorstellungen gar nicht so weit voneinander entfernt, wenn man sich wohlwollend begegnet. Ziehen Sie nur einen Dritten hinzu, falls Sie zu keiner Lösung kommen können.

**Eva Ullmann ist Humortrainerin, Rednerin und Autorin. Sie hat in Leipzig das Deutsche Institut für Humor® gegründet. 2012 rief sie gemeinsam mit ihren Humormitstreitern das Projekt „Arzt mit Humor“ ins Leben, um Medizinern eine spezifische Humorausbildung zu ermöglichen. Sie trainiert Mitarbeiter in Arztpraxen in der Kunst der täglichen Kommunikation.**



### Online-Seminar des Monats



#### Teamkonflikte lösen und als Team zusammenwachsen

**Referentin:** Eva Ullmann

Kostenloses Online-Seminar für Sie als Abonnentin von MFA exklusiv!

Sie können sich die Aufzeichnung des Online-Seminars gratis herunterladen. Ihre Log-in-Daten finden Sie auf Seite 2.

#### Das erwartet Sie in diesem Online-Seminar

- Wie Sie die Ursachen für Konflikte im Team erkennen, analysieren und beseitigen
- Wie Sie Ärger gegenüber Kolleginnen konkreter und geschickter formulieren
- Wie Sie mit Humor den Teamalltag entspannt und erfolgreich meistern
- Spuren hinterlassen



## Weiterbildung interaktiv



## Testen Sie Ihr Wissen!

Mit dem folgenden Wissenstest können Sie prüfen, ob Sie die Weiterbildungsinhalte dieser Ausgabe bereits verinnerlicht haben. Lesen Sie zuerst die gesamte Ausgabe aufmerksam durch und beantworten Sie dann die folgenden Quiz- und Testfragen. Die richtigen Lösungen finden Sie in Ihrem exklusiven Download-Bereich (Zugangsdaten auf Seite 2).

### Unterweisungen in der Praxis

Unterweisungen des Praxisteam sind nicht nur ein wesentlicher Qualitätsmanagement-Baustein, sondern auch gesetzliche Pflicht. Kreuzen Sie die richtigen Antworten an. Beachten Sie: Es können eine oder mehrere Antwortmöglichkeiten richtig sein.

### In welchen der folgenden Bereiche müssen regelmäßige Unterweisungen stattfinden?

- Umgang mit Medizinprodukten
- Impfpflicht
- Datenschutz

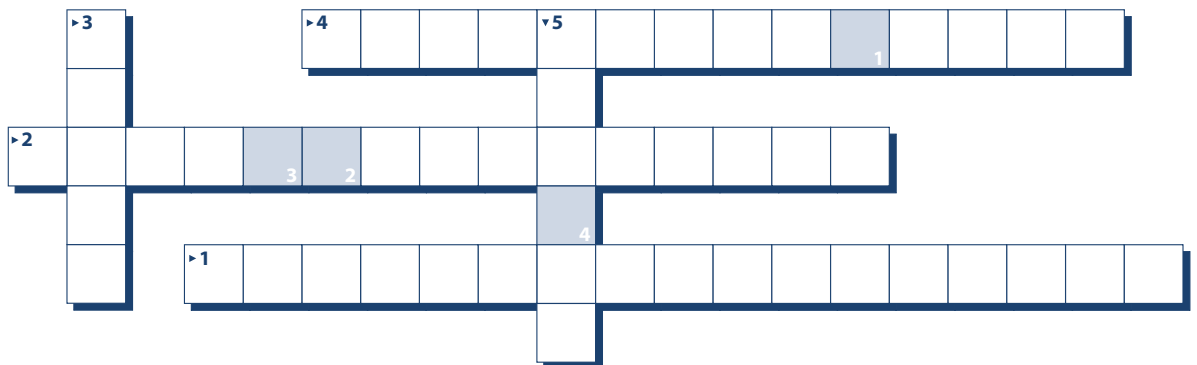
- Umgang mit Patienten
- Strahlenschutz
- Umgang mit Bio- und Gefahrstoffen
- Abrechnung

### Beispiel Hygieneunterweisung: Wer darf die Unterweisung durchführen?

- Der Praxisinhaber (Arzt)
- Jede Praxismitarbeiterin
- Jede Praxismitarbeiterin, die länger als 2 Jahre in der Praxis beschäftigt ist
- Die Hygienebeauftragte

### Neuer Aufgabenbereich: So überzeugen Sie Ihren Chef

Kreuzworträtsel:  
Wie lautet das Lösungswort?



1. Wichtig vor dem Gespräch mit dem Chef ist eine schriftliche \_\_\_\_\_
2. Vereinbaren Sie mit Ihrem Chef einen \_\_\_\_\_
3. Im Gespräch mit Ihrem Chef erklären Sie ihm Ihre \_\_\_\_\_
4. Machen Sie sich gefasst auf \_\_\_\_\_
5. Verdeutlichen Sie Ihrem Chef seinen \_\_\_\_\_

### Lösungswort



Erstellt mit XWords,  
www.xwords-generator.de

### Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO): Rechte von Patienten

#### Richtig oder falsch? Kreuzen Sie an!

Informationen darüber, wie die Daten von Patienten in Ihrer Praxis verarbeitet werden, müssen Sie Ihren Patienten ungefragt zur Verfügung stellen.

- richtig
- falsch

Verlangt ein Patient von Ihnen, dass Sie falsche Daten von ihm berichtigen, müssen Sie diese Berichtigung möglichst innerhalb eines Monats durchführen.

- richtig
- falsch

Wünscht ein Patient, dass Sie seine Daten löschen, müssen Sie sofort alle seine Daten löschen.

- richtig
- falsch

Abrechnung

## € Faktorsteigerung in der GOÄ: So gehen Sie mit „Aufwand“ und „Zeitaufwand“ in der Begründung um

Ein Beitrag von Dr. Dr. Peter Schlüter

**Als Begründung für eine Faktorsteigerung kann ein erhöhter Zeitaufwand reichen. Aber wie hoch muss er sein, um als erhöht zu gelten? Und wie sieht das aus, wenn die jeweilige Leistung mit einer Mindestzeit versehen ist?**

**Die Faktorsteigerung ist in § 5 Abs. 2 der GOÄ geregelt:**  
*Innerhalb des Gebührenrahmens sind die Gebühren unter Berücksichtigung der Schwierigkeit und des Zeitaufwandes der einzelnen Leistungen sowie der Umstände bei der Ausführung nach billigem Ermessen zu bestimmen.*

**Gründe für eine Faktorsteigerung können also sein:**

- Die Schwierigkeit der einzelnen Leistung
- Der Zeitaufwand der einzelnen Leistung
- Die Umstände bei der Ausführung

Der Gebührenrahmen für ärztliche Leistungen liegt zwischen dem 1,0- und dem 3,5-fachen Steigerungssatz. Bei einigen Leistungen (Kapitel A, E und O) kann allerdings nur bis zum 1,8-fachen bzw. 2,5-fachen Satz gesteigert werden, beim Labor (Kapitel M) nur bis zum 1,15-fachen bzw. 1,3-fachen Satz.

Bis Faktor 1,15, 1,8 und 2,3 kann ohne Begründung gesteigert werden.

**Danach greift § 12, Abs. 3:**

*Überschreitet eine berechnete Gebühr nach Absatz 2 Nr. 2 das 2,3-Fache des Gebührensatzes, ist dies auf die einzelne Leistung bezogen für den Zahlungspflichtigen verständlich und nachvollziehbar schriftlich zu begründen;*

*das Gleiche gilt bei den in § 5 Abs. 3 genannten Leistungen, wenn das 1,8-Fache des Gebührensatzes überschritten wird, sowie bei den in § 5 Abs. 4 genannten Leistungen, wenn das 1,15-Fache des Gebührensatzes überschritten wird.*

„Verständlich und nachvollziehbar“ heißt, dass „erhöhter Zeitaufwand“ allein nicht als Begründung genügt. Denn der Leser muss nachvollziehen können, warum der Zeitaufwand ungewöhnlich hoch war.

Dabei muss es sich um einen Grund handeln, der beim Patienten liegt – dass der Arzt beispielsweise durch Telefonate oder Gespräche mit der MFA abgelenkt war und deswegen länger für eine Untersuchung gebraucht hat, rechtfertigt keine Faktorerhöhung.

**Beispiel Beratungsleistungen:**

Für die GOÄ-Nr. 1 könnten ausreichende Begründungen z. B. so lauten:

- Erhöhter Zeitaufwand (>10 Min.) bei komplexer Beratungssituation
- Erhöhter Zeitaufwand (>10 Min.) bei komplexem Krankheitsbild
- Erhöhter Zeitaufwand (>10 Min.) bei komplexem Krankheitsverlauf

**Wieso gerade „>10 Min.“?**

In der Leistungslegende der GOÄ-Nr. 1 ist keine Minutenzahl zu finden. Wohl aber bei der Nr. 3, denn da steht eine Mindestzeit von 10 Minuten in der Anmerkung.

Daraus lässt sich folgern, dass die GOÄ-Nr. 1 für eine Beratung bis zu einer Dauer von 10 Minuten vorgesehen ist. Fällt die Beratung länger aus und kann wegen der Ausschlussregelungen die GOÄ-Nr. 3 nicht angesetzt werden, ist der Ansatz der GOÄ-Nr. 1 mit entsprechender Steigerung möglich.

Dasselbe Prinzip gilt bei den anderen Beratungsleistungen, für die eine Mindestzeit angegeben ist, etwa die GOÄ-Nrn. 20 (50 Min.) und 34 (20 Min.).

**Achten Sie darauf, wo genau die Mindestzeit steht**

Es macht einen Unterschied, ob die Mindestzeit in der Leistungsbeschreibung selbst oder in einer Anmerkung vorgegeben ist:

- Wird nämlich eine Leistungslegende geändert, die eine Mindestzeit enthält, so ist diese in die geänderte Legende aufzunehmen.
- Steht die geforderte Mindestzeit dagegen in einer der Anmerkungen (wie z. B. bei der GOÄ-Nr. 3), so muss diese Mindestzeit nicht in die geänderte Leistungslegende mit übernommen werden.
- Einzuhalten ist die Mindestzeit aber in jedem Fall, egal wo sie steht.



### Neuer EBM ab 1. April 2020

Die aktuellen Änderungen des EBM finden Sie ab 1. April in Ihrem exklusiven Download-Bereich (Zugangsdaten auf Seite 2).

## Abrechnung

## € Vorsicht, Fehlalarm: 3 typische Fehlermeldungen Ihrer Praxis-EDV, die Sie getrost ignorieren können

Das PVS unterstützt Sie mit vielen Optionen und Checks, um den Praxisalltag zu erleichtern. Dennoch sollten Sie sich eine gewisse kritische Distanz bewahren – denn immer wieder melden die Systeme Abrechnungsfehler, wo gar keine sind.

Auf diese Meldungen sollten Sie nicht blind vertrauen:

### Fehlermeldung 1: „Ziffer 1 und/oder 5 im Behandlungsfall“

In den Allgemeinen Bestimmungen zum GOÄ-Abschnitt B (Grundleistungen und allgemeine Leistungen) heißt es unter Punkt 2:

„Die Leistungen nach den Nummern 1 und/oder 5 sind neben Leistungen nach den Abschnitten C bis O im Behandlungsfall nur einmal berechnungsfähig.“

Deswegen melden viele Praxisverwaltungssysteme einen Fehler, wenn Sie die GOÄ-Ziffern 1 und 5 mehr als einmal im Behandlungsfall neben anderen Leistungen ansetzen. Entscheidend ist hier aber die Formulierung „nach den Abschnitten C bis O“ – denn das sind nur die Leistungen ab der GOÄ-Nr. 200.

**Das heißt:** Neben Leistungen des Kapitels B können die Nrn. 1 und/oder 5 GOÄ beliebig oft im Behandlungsfall berechnet werden, sofern dort kein direkter Ausschluss besteht.

### Fehlermeldung 2: „Ziffer 3 nur einmal im Behandlungsfall“

Diese Fehlermeldung erhalten Sie, wenn Sie GOÄ-Ziffer 3 mehr als einmal im Behandlungsfall abrechnen wollen. Sie ist aber nicht korrekt, denn in der Anmerkung zur Ziffer 3 heißt es:

„Eine mehr als einmalige Abrechnung im Behandlungsfall bedarf einer besonderen Begründung.“

**Das heißt:** Ergänzen Sie eine Begründung, etwa „ausführliches Gespräch über Medikation“ oder „eingehendes situatives Gespräch“. Damit haben Sie die Voraussetzungen für eine mehrmalige Abrechnung im Behandlungsfall erfüllt.

### Fehlermeldung 3: „Nr. 15 nur einmal im Jahr“

Diese Koordinierungsziffer kann laut GOÄ einmal im Kalenderjahr abgerechnet werden. In einigen Praxissystemen wird aber der Zeitraum von 12 Monaten zugrunde gelegt.

**Beispiel:** Sie haben Nr. 15 im Oktober 2019 abgerechnet. Falls Sie sie im Juli 2020 wieder ansetzen wollen, ist das nach den Regeln der GOÄ völlig korrekt, denn es handelt sich ja um ein neues Kalenderjahr. Falls die Praxissoftware wegen des 12-Monats-Zeitraums „mault“, können Sie das ignorieren.

**Tipp:** Tragen Sie in der Kopfzeile Ihrer elektronischen Karteikarte ein, wann Sie Nr. 15 zuletzt abgerechnet haben, und lassen Sie sich von der Fehlermeldung nicht in die Irre führen.

## Leserfragen zur Abrechnung der Chronikerziffern

**Frage 1:** Stimmt es, dass bei Abrechnung von Leistungen des K.o.-Katalogs (Hausärzte) nicht nur die Vorhaltepauschale 03040 (Zuschlag VP) gestrichen wird, sondern auch die Chronikerziffer?

**Antwort:** Ja, das stimmt. Die GOP 03040 und die Chronikerpauschalen fallen dann weg. Dasselbe gilt für die Zusatzpauschalen für die NäPa, da diese an die GOP 03040 gebunden sind.

**Frage 2:** Wir sind eine diabetologische Schwerpunktpraxis und rechnen derzeit bei allen Neupatienten, die eine chronische Erkrankung haben, die GOP 03220H ab. Uns stellt sich jetzt die Frage, für wie viele Quartale wir das dürfen.

**Antwort:** Bei Neupatienten, die nach einem Hausarztwechsel zu Ihnen in die Praxis kommen, sollten Sie sicherheitshalber vier Quartale lang die Chronikerpauschalen mit der Kennung „H“ versehen.

**Achtung:** Das gilt aber nur für Patienten, die ganz zu Ihnen wechseln und vorher bei einem anderen Hausarzt in kontinuierlicher Behandlung wegen ihrer chronischen Erkrankung waren.

Wenn die Patienten nur wegen des Diabetes zu Ihnen überwiesen werden und ansonsten bei ihrem Hausarzt bleiben, dann geht das nicht (nur wenn die Abrechnungsrichtlinie eingehalten wird).



### Abrechnungshotline zu EBM & GOÄ

Donnerstag von 14–15 Uhr unter Tel. 089 452 28 09-28  
Oder jederzeit  
per E-Mail: [abrechnung@pkv-institut.de](mailto:abrechnung@pkv-institut.de)  
per Fax: 089 452 28 09-50



## Ab sofort müssen auch MFAs gegen Masern geimpft sein

**Das Masernschutzgesetz tritt am 1. März 2020 in Kraft. Damit gilt in Kindergärten, Schulen und Flüchtlingsunterkünften eine Impfpflicht gegen Masern. Auch Ärzte und MFAs müssen bis Ende Juli 2021 einen vollständigen Impfschutz nachweisen. Ist das nicht der Fall, kann ein Bußgeld von 2.500 Euro verhängt werden. Auch zu Herpes zoster gibt es Neuigkeiten.**

In Deutschland wurden in den ersten drei Quartalen des Jahres 2019 insgesamt 501 Fälle von Masern registriert. Anders als häufig angenommen sind Masern keine harmlose Kinderkrankheit. Im Gegenteil: Die hoch ansteckende Infektionskrankheit kann schwere Komplikationen wie Hirnhautentzündung (Meningoenzephalitis) und Herzmuskelentzündung (Myokarditis) nach sich ziehen. Es kommt zu Todesfällen.

Da Sie als MFA ständig mit chronisch kranken und multimorbiden Patienten in Kontakt sind, tragen Sie eine besondere Verantwortung. Überprüfen Sie, ob Sie selbst einen ausreichenden Impfschutz haben. Wenn nicht, müssen Sie sich impfen lassen. So schreibt es der Gesetzgeber vor. Tun Sie dies nicht, handelt es sich um eine Ordnungswidrigkeit, die mit einem Bußgeld geahndet werden kann.

### Auch medizinisches Personal ist impfmüde

Welche Auswirkungen der fehlende Schutz von Angehörigen des Gesundheitswesens haben kann, zeigt das Beispiel des Klinikums in Wetzlar. Dort erkrankten zwei ungeimpfte Personen an Masern. Für das Klinikum hatte dies schwere finanzielle Folgen: 2.300 Angestellte und Patienten wurden untersucht. Patienten mit Verdacht auf Masern mussten isoliert werden. Besuchern wurde davon abgeraten, das Haus zu betreten.

Medizinisches Personal geht aus den gleichen Gründen nicht zur Impfung wie andere Personen auch: Es passt gerade nicht, die Zeit fehlt. Viele halten sich für ausgesprochen fit – was nicht vor Viren schützt. Auch die Angst vor Nebenwirkungen schreckt ab.

### Stärken Sie die Herdenimmunität

Sprechen Sie auch Ihre Patienten auf den Masernschutz an. Denn nur wenn eine Impfquote von mehr als 95 Prozent erreicht wird, entsteht die sogenannte Herdenimmunität. Dann sind in unserer Gesellschaft so viele Menschen geimpft, dass das Virus keine Überträger findet und sich nicht ausbreiten kann.

Dank der Herdenimmunität werden auch Menschen geschützt, die keine Impfung haben: Babys, die zu jung dafür sind, chronisch kranke Menschen und diejenigen, die wegen einer Hühnereiweißallergie nicht geimpft werden können.

### Schutz vor Herpes zoster als Standard

Die Viruserkrankung Herpes zoster (Gürtelrose) ist zuletzt ins Zentrum der Aufmerksamkeit gerückt. Das Robert-Koch-Institut (RKI) empfiehlt nun den Totimpfstoff als Standardimpfung für alle Personen, die älter als 60 Jahre sind. Wer älter als 50 Jahre ist und wegen einer Immundefizienz oder einer Immunsuppression ein erhöhtes Krankheitsrisiko hat, soll ebenfalls geimpft werden.

Die Impfung schützt vor einem Hautausschlag mit Bläschen an Kopf, Rumpf und Brustkorb und brennenden Schmerzen. Einer Neuralgie wird vorgebeugt. Dem RKI zufolge kann die Impfung viel Leid ersparen. Ohne Impfung erkranken 33 Prozent der Erwachsenen im Laufe ihres Lebens an Herpes zoster. Mit Impfung sind es nur drei Prozent.



### Epidemiologisches Bulletin und Impf-App

Das epidemiologische Bulletin des Robert Koch Instituts gilt als die Bibel der STIKO. Das ausführliche Bulletin erscheint einmal im Jahr – immer im August – und liefert aktuelle Daten und Informationen zu Infektionskrankheiten und Public Health. Es umfasst 50 Seiten. Gleich auf der ersten Seite rechts informiert ein Kasten über die wesentlichen inhaltlichen Änderungen und Ergänzungen im Vergleich zum Vorjahr. Dort heißt es z. B.: „Im Impfkalender (Tabelle 1) Herpes-zoster-Impfung ergänzt und Tabelle neu strukturiert.“ Alle Aktualisierungen sind im Text blau hervorgehoben und können nicht übersehen werden. Zudem gibt die STIKO wöchentlich Aktualisierungen heraus.

Für den Desktop in der Praxis eignet sich die kostenlose STIKO@rki-App. Dort finden Sie mit wenigen Klicks die aktuellen Informationen zu jeder Impfung. Herzstück ist der interaktive Impfcheck: Sie geben Alter, Geschlecht und Impfhistorie Ihres Patienten ein, über die App wird dessen Impfstatus überprüft. So erfahren Sie, welche Impfungen noch ausstehen: [www.rki.de/DE/Content/Kommissionen/STIKO/App/STIKO-App\\_node.html](http://www.rki.de/DE/Content/Kommissionen/STIKO/App/STIKO-App_node.html)

## Hätten Sie es gewusst? Der Praxisfall

Eine Frau von Mitte 50 berichtet Ihnen von starken Blutungen, obwohl sie längst in den Wechseljahren ist. Sie schildert außerdem:

- Blutungen nach dem Geschlechtsverkehr
- Zwischen- und Schmierblutungen
- Unangenehm riechenden Ausfluss
- Schmerzen im Unterleib

**Unter welcher Erkrankung könnte die Patientin möglicherweise leiden und welchen Facharzt sollte sie aufsuchen?**

Gebärmutterhalskrebs (Zervixkarzinom),  
ICD-10-Code: C53.9; Facharzt: Gynäkologe

Diese bösartige Zellwucherung wird vor allem durch Humane Papillom-Viren (HPV) sexuell übertragen. Frauen erkranken im Schnitt im Alter von 53 Jahren. Die HPV-Impfung kann davor schützen. Mädchen und Jungen sollten vor dem ersten Geschlechtsverkehr geimpft werden.

## Medizinwissen



# Sorgfältiges Impfen vermindert schmerzhaftere Impfreaktionen

**„Meine kleine Tochter hatte nach der ersten Masern-Mumps-Röteln-Impfung einen starken Hautausschlag. Sie war furchtbar schlapp. Ich überlege wirklich, ob ich mit ihr zur zweiten MMR-Impfung gehe.“ So eine MFA, die das Impfseminar beim 13. Deutschen MFA-Tag & ZFA-Tag des PKV Instituts besucht hat. Möglicherweise hatte ihre Tochter deshalb so starke Impfreaktionen, weil sie nicht sorgfältig geimpft wurde. Denn es gibt einiges zu beachten.**

Wenn ein Impfstoff sofort gespritzt wird, nachdem er aus dem Kühlschrank kommt, kann dies unter der Haut zu Verhärtungen führen. Gelangt Desinfektionsmittel in die Haut, entsteht eine Reizung. Auch wenn Impfstoff an die Haut kommt, reagiert der Patient mit Rötungen rund um die Einstichstelle. Es kann passieren, dass er wenige Tage nach der Impfung bei Ihnen in der Praxis steht, um sich zu beschweren. Das können Sie verhindern!

Wer impft, muss sich Zeit nehmen. Wärmen Sie den Impfstoff zunächst ein bisschen an, indem Sie ihn in der geschlossenen Hand halten. Achten Sie darauf, nach dem Aufziehen eine neue Kanüle aufzusetzen. Denn die neue ist scharf. Eine Kanüle, die beim Aufziehen das Glas der Ampulle berührt hat, ist stumpf und tut dem Patienten weh. Impfen Sie mit trockener Nadel und spritzen Sie vorsichtig, nicht kraftvoll.

Je weniger Impfreaktionen Ihre Patienten haben, desto häufiger werden sie sich impfen lassen. So schützen sie sich und andere vor gefährlichen Infektionen, die deutlich schlimmer verlaufen können als ein Hautausschlag oder starke Müdigkeit. Die junge Mutter im Impfseminar entschied sich deshalb für die zweite MMR-Impfung ihrer Tochter.

### Die Kühlkette muss eingehalten werden

Eine andere MFA im Seminar schilderte einen Alptraum: Ihre Kollegin, die am Montagmorgen das Labor prüfte, entdeckte, dass der Kühlschrank kaputt war. Sämtliche Impfstoffe mussten ent-

sorgt werden, weil die Kühlschranktemperatur nicht der Norm entsprach. Es passiert häufig, dass die Kühlkette unterbrochen wird. Wenn der Impfstoff morgens in die Praxis geliefert wird, hilft es also nicht zu sagen: „Den kann die Auszubildende heute Nachmittag wegräumen, wenn sie aus der Schule kommt.“ Dabei sind Lebendimpfstoffe empfindlicher als Totimpfstoffe.

Zur Kontrolle ist ein Minimum-Maximum-Thermometer vorgeschrieben, dessen Wert morgens zu Praxisbeginn von der dafür verantwortlichen MFA abgelesen und dokumentiert wird. **Es gibt auch USB-Thermometer, die auf einer Webseite die Kühltemperatur speichern. So lässt sich auch im Nachhinein prüfen, ob die Temperatur eingehalten wurde.**

Wenn Patienten ihren Impfstoff selbst aus der Apotheke holen, wird dies oft zum Risiko. Denn niemand kann ausschließen, dass zwischen Apotheke und Ihrer Praxis noch ein Einkaufsbummel liegt. Als MFA können Sie zwar nicht darauf bestehen, dass die Apotheke den Impfstoff zu Ihnen bringt. Auch kann der Patient sich seine Apotheke selbst aussuchen. Versuchen Sie dennoch, die Impfstoffe entweder vorrätig zu haben oder direkt aus einer Apotheke zu bekommen – eingepackt in einen Kühlakku. Denn im Ernstfall muss Ihre Praxis nachweisen, dass die Kühlkette eingehalten wurde.



## Lieferengpässe

In den vergangenen Jahren haben Lieferengpässe bei Impfstoffen immer wieder verunsichert. Das Paul-Ehrlich-Institut (PEI) informiert daher seit 2015, wo es zu Lieferengpässen kommt. In einer Tabelle ist ablesbar, wann der Impfstoff wieder lieferbar ist und welche alternativen Impfoptionen sich anbieten: [www.pei.de/DE/arzneimittel/impfstoffe/lieferengpaesse/lieferengpaesse-node.html](http://www.pei.de/DE/arzneimittel/impfstoffe/lieferengpaesse/lieferengpaesse-node.html)



## Sind Sie ein guter Gesprächspartner? Diese 5 Kommunikationsfehler sollten Sie besser vermeiden

Sie führen nicht nur täglich Gespräche mit Ihren Patienten, sondern auch mit Ihren Kolleginnen, Ihrem Chef und in Ihrer Freizeit mit Freunden und Familie. Hier einige Hinweise, welche Verhaltensweisen Sie bei Ihrer Kommunikation besser vermeiden sollten:

### 1. Reden Sie nicht zu viel von sich selbst.

- „Das ist ja noch gar nichts. Stell dir vor, was mir letzte Woche passiert ist ...“
- „Klar, aber stellen Sie sich vor, was ich alles zu tun habe ...“

Sicher ist es wichtig, dass Sie in einem Gespräch auch etwas von sich preisgeben, um eine emotionale Verbindung aufzubauen. Stellen Sie Ihre Person und Ihre Themen aber nicht ausschließlich in den Mittelpunkt, ohne den anderen zu Wort kommen zu lassen. Achten Sie diesbezüglich auf Ausgewogenheit.

### 2. Erteilen Sie keine besserwisserischen Ratschläge.

Kennen Sie die Zeitgenossen, die immer alles besser wissen und jedem ungefragt Ratschläge erteilen, wie er sein Leben oder seine Gesundheit besser in den Griff bekommt?

- „Ich weiß, wie du das ganz schnell wieder hinkriegst. Du musst nur ... das ist doch ganz einfach!“
- „Sie dürfen sich da nicht so reinsteigern. Am besten lenken Sie sich ab, das hilft immer.“

Solche Menschen sind als Kommunikationspartner nicht besonders beliebt, auch nicht im Kollegen-, Freundes- und Familienkreis.

Als MFA ist es zwar wichtig, Ihren Patienten Tipps zu geben, etwa, wie sie sich verhalten sollen und wie Medikamente am besten eingenommen werden. Tun Sie dies aber immer auf freundlich-wohlwollende Art und nicht von oben herab. Geben Sie einem Patienten nie zwischen den Zeilen zu verstehen, dass Sie es ihm nicht ganz zutrauen, sich richtig zu verhalten. Auch Senioren spüren schnell, wenn Sie sie nicht ganz „für voll nehmen“.

### 3. Spielen Sie wichtige Anliegen nicht herunter.

- „Das ist wirklich unwichtig.“
- „Jeder hat Probleme ...“

Auch wenn die Fragen Ihres Patienten aus Ihrer Sicht vielleicht nebensächlich erscheinen: Ihrem Gegenüber liegt das Thema am Herzen. Nehmen Sie die Fragen ernst. Mit ein paar kurzen, beruhigenden Sätzen können Sie Angst nehmen, Unsicherheiten abbauen und oft viel Positives bewirken.

Auch wenn Ihre Patientin jedes Mal wieder erzählt, dass sie einsam oder wie traurig sie immer noch darüber ist, dass ihr Mann vor einem Jahr verstorben ist: Zeigen Sie Geduld und Verständnis für ihre Lebenslage. Vielleicht haben Sie sogar eine Telefonnummer oder Anlaufstelle parat, die dem jeweiligen Patienten in seiner aktuellen Situation weiterhelfen kann.

### 4. Fragen Sie Ihr Gegenüber nicht aus.

Signalisieren Sie Interesse an Ihrem Gesprächspartner, aber fragen Sie ihn nicht aus. Ein paar freundlich-interessierte Fragen an einen Patienten zeigen, dass Sie ihn nicht nur als medizinischen Fall, sondern als Menschen betrachten. Damit fühlt er sich in Ihrer Praxis wertgeschätzt.

- „Darf ich fragen, wie es Ihrer Tochter jetzt geht?“
- „Sie haben mir letztes Mal von Ihrem Enkel erzählt. Fühlt er sich wohl im Kindergarten?“

Es gibt aber auch diese Neugierde, die die Grenze des wohlwollenden Interesses überschreitet. Jemand, der Frage an Frage reiht, nur um immer mehr Details vom anderen zu erfahren, stößt beim Gegenüber auf Misstrauen, auch im Privatleben.

- „Was machen Sie eigentlich beruflich?“, „Wo haben Sie denn diese Tasche gekauft? Die war bestimmt teuer!“, „Was fahren Sie für ein Auto?“

Ausnahme: Es sind Fragen rund um die gesundheitliche Befindlichkeit, die Sie dem Patienten unterstützend zur Anamnese stellen.

### 5. Machen Sie keine Vorwürfe.

Auch wenn ein Patient sich nicht richtig verhalten hat und die Therapie deshalb nicht anschlägt: Machen Sie anderen keine Vorwürfe und vermeiden Sie Moralpredigten. Denn damit stellen Sie sich automatisch über sie.

- „Kein Wunder! Wenn Sie die Tabletten unregelmäßig nehmen, kann ja keine Besserung eintreten.“
- „Da bist du selbst schuld daran. Hättest du besser vorher nachgedacht ...“

Holen Sie Ihren Gesprächspartner besser wohlwollend bei seiner Schwäche ab und ermuntern Sie ihn, weiterzumachen.

- „Gut, das ist dieses Mal nicht optimal gelaufen. Wir versuchen es noch einmal. Dann klappt es bestimmt!“

# STELLA

Die Super MFA

©ritsch-renn.com



## Persönlich

# Sie wollen einen neuen Aufgabenbereich übernehmen? So überzeugen Sie Ihren Chef

**Haben Sie das Gefühl, dass Sie Ihre Talente und Fähigkeiten bei Ihrer täglichen Praxisarbeit noch nicht ganz ausschöpfen? Verfügen Sie neuerdings über mehr Freiräume, etwa weil Ihr Kind nun ganztags die Schule besucht? Kurz: Könnten Sie sich vorstellen, einen neuen oder zusätzlichen Aufgabenbereich in der Praxis zu übernehmen, etwa das Praxismanagement, die Leitung des Qualitätsmanagements oder die Abrechnung?**

Weiß Ihr Chef überhaupt, dass Sie sich beruflich weiterentwickeln möchten? Hat er die Gelegenheit, Ihr verstecktes Potenzial zu entdecken? Oder kommt er gar nicht auf die Idee, etwas zu verändern, weil in der vertrauten Routine alles prima läuft und er sich auf Ihre gute Arbeit verlassen kann?

Wenn es einen Bereich gibt, den Sie zusätzlich gerne übernehmen möchten, dann sollten Sie sich bemerkbar machen und Ihrem Chef nahebringen, dass Sie in der Lage sind, diese Aufgabe zu übernehmen. Vereinbaren Sie einen Gesprächstermin mit ihm und erklären Sie ihm Ihre Ideen. Fassen Sie sich ein Herz und nehmen Sie Ihre berufliche Zukunft entschlossen in die Hand.

**Wichtig:** Bereiten Sie sich auf das Gespräch gut vor, am besten schriftlich. Beantworten Sie vorab die folgenden Fragen:

### Checkliste: Gesprächsvorbereitung

- Was ist Ihr Ziel? Was wollen Sie erreichen?
- Auf welchem Weg bzw. wie wollen Sie das Ziel erreichen?
- Auf welche Gegenargumente Ihres Chefs müssen Sie sich gefasst machen und wie können Sie sie entkräften?

Welchen Nutzen hat Ihr Chef bzw. die Praxis, wenn Sie die neue Aufgabe übernehmen?

Wie können Sie Ihrem Chef den Nutzen am besten verdeutlichen?

**So könnte das Gespräch mit Ihrem Chef z. B. verlaufen.**

**Starten Sie mit einer allgemeinen Einleitung:** „Ich habe im Januar und Februar die Abläufe in unserer Praxis mal kritischer unter die Lupe genommen, weil ich den Eindruck habe, wir könnten einiges noch effizienter gestalten.“

**Sagen Sie, wo Sie Verbesserungsbedarf sehen:** „Dabei sind mir einige Dinge aufgefallen, die wir verbessern könnten. Zum Beispiel gibt es zwischen einigen Kolleginnen Aufgabenüberschneidungen und dadurch immer wieder einmal Doppelarbeit, die Zeit kostet. Mein Vorschlag ist folgender: ...“

**Machen Sie einen Lösungsvorschlag und verdeutlichen Sie den Nutzen, den dieser für Ihren Chef bzw. die Praxis hat, am besten anhand von Zahlen und Fakten:** „Allein im Januar und Februar gab es – wie ich beobachtet habe – immer wieder Doppelarbeiten. Zusammengerechnet waren das etwa sieben Arbeitsstunden, die für andere wichtige Dinge hätten genutzt werden können. Es liegt nicht an den Kolleginnen, die sehr gute Arbeit leisten und ihre Aufgabenbereiche gewissenhaft ausfüllen, sondern es ist eine Frage der Ablauforganisation, die wir optimieren könnten. Ich würde meinen Lösungsvorschlag dem Team im nächsten Meeting gerne vorstellen. Sind Sie damit einverstanden?“

**Verdeutlichen Sie Ihr Ziel.** „Ich bin sicher, es gibt noch sehr viele weitere Möglichkeiten, unsere Praxisarbeit effizienter und kostensenkender zu gestalten. Ich würde gerne die Fortbildung zur Praxismanagerin machen und die daraus gewonnenen Erkenntnisse in unserer Praxis gewinnbringend umsetzen.“

## Das Team von MFA exklusiv



**Iris Schluckebier**

Expertin für Praxis- und Qualitätsmanagement  
Tel.: 089 452 28 09-0  
(Mo.–Fr. 9–13 Uhr)  
E-Mail: iris.schluckebier@pkv-institut.de



**Dr. Dr. Peter Schlüter**

Experte für Abrechnung  
Tel.: 089 452 28 09-0  
E-Mail: abrechnung@pkv-institut.de



**Angelika Rodatus**

Chefredaktion  
Tel.: 089 452 28 09-0  
(Mo.–Fr. 9–13 Uhr)  
E-Mail: info@pkv-institut.de



**Silke Uhlemann**

Produktmanagement  
Tel.: 089 452 28 09-16  
(Mo.–Do. 9–13 Uhr)  
E-Mail: silke.uhlemann@pkv-institut.de



**Karin Meinhart**

Leserservice  
Tel.: 089 452 28 09-0  
(Mo.–Do. 9–17 Uhr, Fr. bis 13 Uhr)  
E-Mail: info@pkv-institut.de

## Impressum

**MFA exklusiv** – Der Beratungsbrief für mehr Erfolg und Zufriedenheit in der Arztpraxis

PKV Institut GmbH  
Goethestraße 66, 80336 München  
Telefon: 089 452 28 09-0, Fax: 089 452 28 09-50  
E-Mail: info@pkv-institut.de  
Internet: www.pkv-institut.de

Geschäftsführer: Christel Egenberger, Katrin Egenberger, Tim Egenberger; Redaktion: Angelika Rodatus, Silke Uhlemann

Erscheinungsweise: 16 Ausgaben im Jahr (ZKZ 070241)

Wiedergabe – auch auszugsweise – nur mit schriftlicher Einwilligung des Herausgebers. Alle Beiträge sorgfältig recherchiert, aber ohne Gewähr. | MFA exklusiv ist **werbe- und anzeigenfrei, unabhängig von Verbänden, Pharmaindustrie und Krankenkassen**. In diesem Beratungsbrief geht es ausschließlich um die Interessen von Medizinischen Fachangestellten.

Bildnachweis S. 1: Adobe Stock © ipopba, S. 3: Adobe Stock © pix4U, S. 5: Adobe Stock © contrastwerkstatt, S. 7: Adobe Stock © Chris, S. 8: shutterstock © goodluz, S. 12: Adobe Stock © freshidea, S. 14: Adobe Stock © Faber Visum

**Unsere Mission:**

**Wir machen Praxen erfolgreich und Praxisteam stark!**

### Aktuelle Fortbildung für Sie!



## Mini-Reihe Zeit- und Terminmanagement

Bilden Sie sich mit unseren Mini-Reihen spezifisch zu einem Thema weiter. Mit der Mini-Reihe Zeit- und Terminmanagement erhalten Sie in zwei 90-minütigen Online-Seminaren nützliche Hilfestellungen und Praxisanleitungen für das Zeit- und Terminmanagement in Ihrer Praxis.

### Professionelles Zeit- & Terminmanagement (Teil 1)

Di. 19.05.2020 | 18:30 Uhr | Referent: Dietmar Karweina

### Professionelles Zeit- & Terminmanagement (Teil 2)

Di. 09.06.2020 | 18:30 Uhr | Referent: Dietmar Karweina

**Außerdem inklusive:** Seminarunterlagen, Live-Seminar, plus 6 Monate Zugriff auf die Aufzeichnungen, Expertenhotline, Zugang für 3 Personen, Teilnahmebestätigung und Zertifikat (nach bestandenem Kurztest)

**Kosten gesamt:** 99 Euro

### Informationen zum Referenten:

Dietmar Karweina ist als Berater, Trainer und Coach unter dem Namen „Den Praxisalltag leichter meistern“ tätig. Der rote Faden seiner Arbeit ist: mehr Struktur, mehr Zeit, mehr Gelassenheit, mehr Gewinn. Er zeigt Praxisteam, Patienten proaktiv zu führen und sich sympathisch durchzusetzen, damit Pausen und ein pünktlicher Feierabend wieder zur Regel werden.

### Buchen Sie diese Weiterbildung unter:

[www.pkv-institut.de/mini/zeitmanagement](http://www.pkv-institut.de/mini/zeitmanagement)



### Wir beraten Sie gern

Sie brauchen mehr Informationen? Rufen Sie uns an unter: **089 452 28 09-0**. Weiterführende Informationen finden Sie auch im Internet unter: [www.pkv-institut.de/angebot](http://www.pkv-institut.de/angebot)



## Das erwartet Sie in der Aprilausgabe

- Zusammenarbeit im interkulturellen Praxisteam
- Datenschutzmythen: Was viele denken, was aber gar nicht stimmt
- Schmerzmittel: Nur eine individuelle Wirkstoffkombination hilft dem Patienten
- Schlagfertig und elegant auf verbale Angriffe reagieren: So geht's!
- So bewältigen Sie schwierige Aufgaben intelligent