

PRESSEINFORMATION

Gesundheitsschutz und zufriedene Patienten: Wie MFAs und ZFAs im Homeoffice den Praxisbetrieb verbessern können

- Entlastung des Praxisteam vor Ort
- Effizienzsteigerung bei administrativen Aufgaben
- Bessere Patientenbetreuung durch gezielte Aufteilung

München, 02. März 2021. Arbeiten im Homeoffice, wo immer es möglich ist – so lautet ein dringender Appell aus der Politik an alle Arbeitgeber und -nehmer in Deutschland. Doch was bedeutet Homeoffice für MFAs und ZFAs? Das PKV Institut hat mit Betroffenen gesprochen und festgestellt: Die meisten MFAs und ZFAs, die das Arbeiten von extern ausprobiert haben, können ihm viel Gutes abgewinnen. Auch von Patienten kommt positives Feedback.

MFAs und ZFAs im Homeoffice statt in der Praxis? Obwohl die technischen Möglichkeiten schon lange da sind, finden viele den Gedanken zunächst befremdlich. Ärzte, Patienten und sogar MFAs selbst können sich oftmals nicht vorstellen, ihren Beruf aus der Ferne auszuüben. Patientenorientierung und Zugewandtheit, so denken viele, sei nur im persönlichen Kontakt von Angesicht zu Angesicht möglich. Doch gerade die Qualität der Patientenbetreuung kann sich hier enorm verbessern. Und auch in anderen Bereichen können Praxen stark profitieren. 93 % der MFAs und ZFAs, die schon einmal im Homeoffice gearbeitet haben, haben eine positive Einstellung zum Arbeiten von zu Hause. Das ergab eine Blitzumfrage unter 225 MFAs und ZFAs, die das PKV Institut, führender Anbieter von Fernlehrgängen und Online-Seminaren für MFAs und ZFAs in ganz Deutschland, im Februar online durchführte. "Störungsfreie Abläufe" ist ein Vorteil, den Daniela Burow, Praxismanagerin einer Kinder- und Jugendarztpraxis im Schwarzwald sieht. Sie arbeitet seit einigen Jahren als Praxismanagerin teilweise von zuhause aus. Die Praxis hat 15 Mitarbeiterinnen im Rahmen einer ortsübergreifenden BAG beschäftigt. Seit der Corona-Pandemie sind mehrere Kolleginnen im Homeoffice tätig. „Wenn wir

von zu Hause aus das Patiententelefon übernehmen, entlastet das die Kolleginnen in der Praxis. Sie können sich am Empfang ohne Unterbrechungen durch Anrufer den Patienten widmen." Schon vor der Pandemie hatte die Praxismanagerin einen großen Teil ihrer Aufgaben von zuhause aus erledigt, etwa die Abrechnung, das Erstellen von Teaminfos zu KV-Neuerungen und die Korrespondenz mit der Steuerkanzlei: „Das konzentrierte Arbeiten ohne ständige Unterbrechungen spart Zeit. Man ist schneller, macht weniger Fehler und hat mehr Freude an der Aufgabe.“ Ein stabiles und gut organisiertes Team, das nicht viel Führung vor Ort braucht, sei jedoch Bedingung für das Gelingen von Homeoffice-Lösungen. Auch das Vertrauen der Praxisleitung sei Grundvoraussetzung, Kontrolle könne aber eine wichtige Stütze sein. Ihr Rat für Neulinge im Homeoffice: „Klare Strukturen schaffen im Hinblick auf die täglichen Arbeitszeiten und Listen erstellen, was wann abgearbeitet werden muss. Rückmeldungen an die Chefetage in Form von Kurzprotokollen über das, was im Homeoffice erledigt werden konnte, sind unerlässlich“.

Verwaltungsaufgaben konzentriert von zu Hause aus erledigen

„Viele Praxisleitungen haben selbst noch das Klischee der reinen Assistenz und Helferin im Kopf und befassen sich durch die Krise erstmals mit der Frage, wie viel Verwaltungstätigkeit der Beruf der ZFA heute beinhaltet“, sagt Melanie Häußler, die als freiberufliche Praxismanagerin für mehrere Zahnarztpraxen in Bayern und Baden-Württemberg die Abrechnung sowie Prozessoptimierungen und Qualitätsmanagement übernimmt. Vier dieser acht Praxen ermöglichen ihren Mitarbeiterinnen Homeoffice – das entspricht auch dem Ergebnis der Blitzumfrage des PKV Instituts, in der 53 % der befragten MFAs und ZFAs von einer aufgeschlossenen Praxisleitung berichten. „Dokumentation ist wichtig“, bestätigt auch sie, und empfiehlt gerade Neulingen regelmäßige kurze Anrufe in der Praxis: „ZFAs sind Teamplayerinnen. Viele fühlen sich im Homeoffice erstmal abgehängt.“ An die Praxisleitungen appelliert sie, die Mitarbeiterinnen in Entscheidungsprozesse einzubinden und schließlich transparent zu kommunizieren, wer von extern arbeiten darf und warum. Nicht nur die Abrechnung, auch das Patiententelefon und die Terminkalenderpflege, das Recall-Management, das Erstellen von Arbeitsanweisungen und das Qualitätsmanagement seien Aufgaben, die im Homeoffice oft besser als in der Praxis erledigt werden können.

Arbeiten in (un-)gewohnter Umgebung

Den Tag im Homeoffice unbedingt wie jeden anderen Arbeitstag zu starten, empfiehlt Julia Otto, die in einer Praxis in Drensteinfurt unter anderem für Praxismanagement und Abrechnung zuständig ist: „Wer den Arbeitsplatz grundsätzlich ordentlich verlässt, muss nicht erst

aufräumen. To-Do-Listen für den Tag und erreichbare(!) Ziele motivieren und helfen, den Tag zu strukturieren. Bauen Sie regelmäßige Pausen ein, rufen Sie auch mal eine Kollegin in der Praxis an, um die Verbindung zu halten. Ansonsten gilt: Handy weglegen!“ Schon vor der Pandemie arbeitete sie teilweise im Homeoffice, um in Ruhe die Quartalsabrechnung vorbereiten zu können. Das konzentrierte Arbeiten ohne Störungen ermöglichte ihr eine schnellere Erledigung der Arbeiten, für die in der Praxis auch außerhalb der Sprechzeiten oft nicht die notwendige Ruhe herrscht. Die bewusste Gestaltung des Arbeitsplatzes, wenn möglich auch eine räumliche Trennung hilft ihrer Ansicht nach, Arbeit und Freizeit auch innerlich zu sortieren. Bei Themen wie der Abrechnung, die unabhängig von Praxisöffnungszeiten erledigt werden können, empfiehlt sie zudem transparente Kommunikation und feste Zeiten der Erreichbarkeit, um Irritationen und Ärger von vornherein zu vermeiden.

Technik und Datenschutz

Technisch war das Homeoffice für alle drei keine große Herausforderung: Je nach Digitalisierungsgrad in der Praxis ermöglicht ein Notebook mit VPN-Verbindung zum Praxissystem, viele Tätigkeiten komplett von extern zu erledigen. Datenschutz ist ein sehr wichtiger Aspekt beim Homeoffice: Idealerweise stellt die Praxis einen Laptop mit allen dazugehörigen Sicherheitsprogrammen, wie z. B. der Firewall, der nur von der MFA bzw. ZFA selbst und nur für praxisbezogene Zwecke mit einem passwortgeschützten Zugang genutzt wird. Die Bildschirmsperre sollte nach wenigen Minuten automatisch erfolgen, um sicherzustellen, dass keine andere Person Zugriff auf Daten erhalten könnte. Sowohl der Computer als auch etwaige Papierdokumente sollten möglichst in einem verschlossenen Schrank aufbewahrt werden. E-Mails, der Zugang zum Praxisserver und die Festplatte des Laptops sollten verschlüsselt sein. Wenn sich das Ausdrucken personenbezogener Daten nicht ganz vermeiden lässt, ist eine datenschutzgerechte Entsorgung notwendig – am besten per Aktenvernichter in der Praxis. In Sachen Passwortsicherheit sollten im Homeoffice die gleichen Standards wie in der Praxis erfüllt werden.

Mitarbeiterbindung und Praxisoptimierung

Das Homeoffice für MFAs und ZFAs scheint nicht nur ein wichtiger Beitrag zur Pandemiebewältigung zu sein, sondern trägt auch zur Work-Life-Balance und dadurch der Mitarbeitermotivation bei. Das Vertrauen der Praxisleitung stärkt die Bindung und Verantwortung, das hochkonzentrierte und produktive Arbeiten an einem oder mehreren Tagen pro Woche macht Spaß und spart Zeit, die für andere Praxisbereiche wie etwa Qualitätsmanagement eingesetzt werden kann. Daniela Burow ist sich sicher, dass weitere Arzt- und Zahnarztpraxen Homeoffice

ermöglichen werden, mit oder ohne Corona. Sie vergleicht das Thema mit der Videosprechstunde: „Viele merken jetzt, dass es doch ganz gut funktioniert.“ Und Digitalisierung bedeute nicht, dass man nicht mehr persönlich für die Patienten da ist, im Gegenteil: „Wie es unseren Patienten geht, das spüren wir und können darauf eingehen – auch am Telefon.“

Für weitere Informationen:

Anna Elberskirch / Sabine Zeller

PKV Institut GmbH, Goethestraße 66, 80336 München

Telefon: 089 45228090

Fax: 089 4522809-50

presse@pkv-institut.de

www.pkv-institut.de

Über das PKV Institut:

Die PKV Institut GmbH, 1968 von Walter Egenberger als „PKV Printkompress Verlags GmbH“ in München gegründet, entwickelt seit 1990 Fort- und Weiterbildungsangebote speziell für medizinische Fachangestellte (MFA) und zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA). Alle Fernlehrgänge sind von der staatlichen Zentralstelle für Fernunterricht zertifiziert. Das PKV Institut ist als Bildungsdienstleister ISO-zertifiziert (DIN 29990) und AZAV-zertifiziert und gehört zu den TOP-Fernschulen in Deutschland. Mit dem jährlich in München stattfindenden „MFA-Tag & ZFA-Tag“ richtet das PKV Institut den größten deutschsprachigen Kongress für MFAs und ZFAs aus. Heute führen Christel Egenberger, ihr Sohn Tim Egenberger und dessen Ehefrau Katrin Egenberger das Unternehmen mit einem Team von 20 Mitarbeitern. Das PKV Institut arbeitet seit jeher unabhängig von Industrie, Politik und Pharmaunternehmen. Es ist allein den MFAs und ZFAs sowie den Arzt- und Zahnarztpraxen verpflichtet und steht nach dem Motto „Nah an der Praxis. Nah am Leben.“ für einen verbesserten Praxisalltag, mehr Erfolg und Chancen im Beruf.