

PRESSEINFORMATION

Tatort Praxis? So behalten Praxisteams die Kontrolle, wenn Patienten eskalieren

München, Juli 2026. Angriffe auf Menschen, die dem Gemeinwohl dienen, etwa Polizisten und Rettungskräfte, werden strafrechtlich stärker geahndet. Diesen besonderen Schutz sollen künftig auch Praxisteams erhalten. Praxisberaterin Christiane Fleißner-Mielke zeigt, was Praxisteams tun können, um Patientinnen und Patienten selbstbestimmt zu führen, Eskalationen vorzubeugen und richtig zu reagieren.

Durch einen neuen Tatbestand im Strafgesetzbuch soll der Kreis der besonders geschützten Personen auf Ärzte, Angehörige anderer Heilberufe sowie ihrer Mitarbeitenden erweitert werden. Der [Gesetzentwurf](#) wurde im Januar dieses Jahres an die Länder und Verbände versandt und veröffentlicht, das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz prüft derzeit die [öffentlichen Stellungnahmen](#) der betroffenen Verbände. Wie Christiane Fleißner-Mielke, Praxisberaterin und Referentin beim PKV Institut, aus ihrem Berufsalltag berichtet, nehmen viele Praxen ihre schon bestehenden Rechte nicht ausreichend wahr: „Sie haben Hausrecht und sind zur Behandlung nur bei Notfällen verpflichtet“, betont die ausgebildete MFA: „Sie dürfen Hausverbot erteilen, und Sie dürfen selbstverständlich auch die Polizei rufen.“ Ihrer Erfahrung nach passieren Übergriffe in Facharztpraxen noch häufiger als in Hausarztpraxen: „Lange Wartezeit auf den Termin sowie Schmerzen und Angst vor bestimmten Diagnosen haben hier sicher Einfluss, aber ebenso die zwischenmenschliche Beziehung zwischen Behandelten und Behandelnden.“ Um diese positiv zu gestalten, gibt die Expertin 5 Tipps:

1. Geben Sie den Ton an.

Seien Sie ehrlich: Ist Ihre Praxis ein sicherer Raum, solange Sie unter sich sind? Patientinnen und Patienten spüren, wie im Praxisteam miteinander umgegangen wird: Kritisiert die Praxisleitung das Team vor Patienten? Gibt es heimliches Augenrollen? So etwas überträgt sich auf Außenstehende. Umgekehrt kann sich wertschätzende und offene Kommunikation sowie eine konstruktive und teamorientierte Feedback- und Fehlerkultur in der Praxis ebenso auf Patientinnen und Patienten übertragen.

2. Erlauben Sie sich Mitgefühl – mit sich selbst und mit dem Patienten

Innehalten und sich die eigene Betroffenheit und Ärger klarzumachen, hilft beim Überwinden der ersten Schockstarre, wenn Menschen die Fassung verlieren. Atmen Sie bewusst, bevor Sie reagieren, und schauen Sie freundlich auf Ihr Gegenüber, seinen emotionalen Zustand und auch seinen Informationsstand. Hinter Aggression stehen meist Angst, Überforderung und Hilflosigkeit. Mitgefühl schafft hier Verbindung. Sätze wie „Ich sehe, dass Sie verärgert sind“ können die Stimmung grundlegend verändern. Hören Sie aktiv zu und machen Sie sich Notizen. Sprechen Sie die Person dabei mit Namen an, oder fragen Sie beim Notieren danach. Stellen Sie empathische Fragen ohne Vorwurf, zum Beispiel: „Haben Sie im Moment starke Schmerzen?“ Dadurch fühlen sich Menschen ernstgenommen und beruhigen sich oft schon beim Erzählen. Auch Sie gewinnen damit Zeit, um sich zu erden.

3. Erklären und kommunizieren Sie proaktiv

Machen Sie sich selbst und anderen klar, dass es keine Willkür Ihrerseits ist, wenn Patienten lange warten müssen oder andere Widrigkeiten auftreten. Wenn ein unerwarteter Notfall zu langen Wartezeiten führt, erklären Sie dies proaktiv. Wenn ein Patient zum vereinbarten Termin an der Anmeldung erscheint und Sie schon wissen, dass der Termin nicht wie geplant stattfinden wird: Weihen Sie die Betroffenen ein. Sagen Sie, dass mit längerer Wartezeit zu rechnen ist, und nennen

Sie, wenn möglich, ein Zeitfenster. Informieren heißt Wertschätzen. Oft sind Patienten froh, wenn Sie die Zeit für Erledigungen in Praxisnähe oder eine unverhoffte Kaffeepause nutzen können.

4. Praxis und Gespräche aktiv und selbstbestimmt führen

Sie führen die Praxis und Sie führen das Gespräch. Das heißt nicht, dass Sie die ganze Zeit sprechen. Zur Gesprächsführung gehört zum Beispiel, das Setting zu kontrollieren: Aufzustehen, um Augenhöhe herzustellen, ist Gesprächsführung. Redet sich jemand öffentlich in Rage, kann es hilfreich, mit ihm oder ihr in einen separaten Raum zu gehen. Dabei ist es wichtig, die Türe offen stehen zu lassen und sicherzustellen, dass Sie selbst die Situation jederzeit verlassen können. Wenn Auszubildende oder neue Teammitglieder an der Anmeldung arbeiten, sollte jemand mit Erfahrung in der Nähe sein. Zur Gesprächsführung gehört auch die Kontrolle über Zeitpunkt und Kanäle. Hochprofessionell wirkt es, wenn jemand im Team, zum Beispiel Praxismanagement oder Teamleitung, fürs Beschwerdemanagement zuständig ist. Wer klare Prozesse und Zuständigkeiten dafür hat und einmal im Jahr systematisch die Patientenzufriedenheit erhebt, zeigt seinen Qualitätsanspruch als Gesundheitsdienstleister und seine Wertschätzung für Patientinnen und Patienten.

5. Handeln Sie, bevor etwas passiert

MFAs und ZFAs müssen gut mit Menschen umgehen können – oft mit Menschen, die Angst und Schmerzen haben und sich nicht optimal verhalten – und gleichzeitig den Laden am Laufen halten. Dazu gehören eine hohe soziale Intelligenz, Feingefühl und Empathie, aber auch die Fähigkeit zu Abgrenzung und Konsequenz. Viele Praxen setzen sich mit dem Thema Gewalt erst auseinander, wenn etwas passiert. Besser ist es, vorzubeugen und eine ehrliche Bestandsaufnahme zu machen: Ist unsere Praxis an sich eine gewaltfreie Zone? Von welchen Werten und Gedanken lassen wir uns leiten im Umgang mit uns selbst, miteinander und mit unseren Patientinnen und Patienten? Besuchen Sie Seminare und Workshops zum Thema und setzen Sie sich aktiv und bewusst mit Ängsten und Szenarien auseinander, damit Sie schwierigen Situationen nicht hilflos gegenüberstehen.

Im Online-Seminar des PKV Instituts „So bleiben Sie in (schwierigen) Patientengesprächen souverän und professionell“ am Dienstag, 14.07.2026, vermittelt Christiane Fleißner-Mielke, wie Sie Konfliktauslöser im Praxisalltag rechtzeitig erkennen und angemessen reagieren, welche unterschiedlichen Patiententypen und Kommunikationsmuster es gibt, wie Resilienz aufgebaut wird und wie Abgrenzung gelingen kann. Das Seminar ist live und als Aufzeichnung 6 Monate lang im Wissensabo des PKV Instituts enthalten, das Praxisteams Zugang zu zahlreichen weiteren Online-Seminaren und Informationen zu praxisrelevanten Themen bietet. Weitere Informationen unter <https://www.pkv-institut.de/angebot/dein-wissensabo>



Praxisberaterin Christiane Fleißner-Mielke

Für weitere Informationen:
Sarah Geiberger / Sabine Zeller

PKV Institut GmbH, Goethestraße 66, 80336 München

Telefon: 089 4522809-34

Fax: 089 4522809-50

presse@pkv-institut.de

www.pkv-institut.de

Über das PKV Institut:

Das PKV Institut, 1973 gegründet und 1981 als „PKV Printkompress Verlags GmbH“ benannt, entwickelt seit 1988 Fort- und Weiterbildungsangebote speziell für Medizinische Fachangestellte (MFA) und Zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA) sowie andere Praxismitarbeitende. Alle Fernlehrgänge sind von

der staatlichen Zentralstelle für Fernunterricht zertifiziert. Das PKV Institut ist als Bildungsdienstleister ISO 9001-zertifiziert und zugelassener AZAV-Bildungsträger für die Fernlehrgänge Praxismanager/-in, Qualitätsmanagementbeauftragte/-r sowie Quereinstieg. Laut FernstudiumCheck ist das PKV Institut Deutschlands Beliebteste Fernschule 2026. Mit dem jährlich in München stattfindenden Deutschen MFA-Tag & ZFA-Tag richtet es den größten deutschsprachigen Kongress für MFAs und ZFAs aus. Bis 2024 führten Christel Egenberger, ihr Sohn Tim Egenberger und dessen Ehefrau Katrin Egenberger das PKV Institut mit rund 40 Teammitgliedern. Im Mai 2024 trat Christel Egenberger aus der Geschäftsführung aus und Anna Elberskirch, die zuvor schon 7 Jahre im Unternehmen tätig war, wurde Mitglied der Geschäftsführung. Das Familienunternehmen ist einzig MFAs, ZFAs und Praxisteams verpflichtet. Gemäß dem Unternehmensmotto „Nah an der Praxis. Nah am Leben“ setzt sich das PKV Institut dafür ein, dass Praxismitarbeitende ihr volles Potenzial im Berufsleben ausschöpfen können.