

## Inhalt:

7 SEO-Tipps für die Praxis-Webseite	1
Hygienebeauftragter	2
Hygienekurse	3
Wahlleistungen Messung der Herzfrequenzvariabilität	4
Produktvorstellung JAYMED – Max pulse	5
Dr. Joachim Maiwald verlässt den Vorstand	6
HNOnet NRW jetzt auch bei Facebook	6
Mit Jamaika ein Schritt vor und zwei zurück?	6
Produktvorstellung Pohl-Boskamp GeloMyrtol	7
Besser informiert: Neue Webinare vom HNOnet	8
TK-Förderstudie Online-Terminbuchung	9
Kölner – MundArt! Ausstellung mit Werken von Dr. Dr. Rainer Broicher	10
MFA-Seminar: Effektives Konfliktmanagement mit Prinzipien des Aikido	11
Aktuelle Termine	13
Unsere Kooperationspartner	14

## 7 SEO-Tipps für die Praxis-Webseite

Immer mehr Patienten finden ihren Arzt im Internet – über Suchmaschinen. Ein vorderer Platz bei Google und Co. ist daher Pflicht, will man auf Dauer gegen die Konkurrenz bestehen und auf die eigenen (Wahl-)Leistungen aufmerksam machen.

Um das zu erreichen, sollte die Praxis-Webseite für Suchmaschinen optimiert werden. SEO (englisch: search engine optimization) ist allerdings eine Wissenschaft für sich und immer mehr Anbieter lassen sich eine entsprechende Beratung teuer bezahlen. Das muss aber nicht sein, denn bei der Beachtung von ein paar wichtigen Regeln lässt sich das Ranking häufig schon deutlich verbessern.

### Hier 7 Tipps für den Anfang:

1. Die Seite ist responsiv.
2. Die Ladezeiten sind schnell.
3. Es werden auf die Praxis abgestimmte Keywords verwendet.
4. In allen Texten stehen wichtige Keywords am Anfang.
5. Es bestehen interne Verlinkung aller wichtigen Keywords zu relevanten Texten auf den Unterseiten (Überprüfung der korrekten Verlinkung auf Lieferung eines http-Code 200 zum Abschluss).
6. Seitentitel, Metadescriptions und <h1>/<h2>Elemente sind aussagekräftig und bestehen aus wenigen Worten (>1).
7. Es gibt keine versteckten Inhalte.

Wenn Sie Ihr Ranking noch weiter verbessern wollen, bieten wir ab sofort eine ausführliche SEO-Analyse Ihrer Webseite an, die den Korrekturbedarf übersichtlich auflistet und Hinweise zur Optimierung gibt (Side Structure Optimization).

Die Webseiten-Analyse wird von Searchmetrics vorgenommen und kostet exklusiv für HNOnet Mitglieder einmalig 59,- Euro zzgl. MwSt. Ein entsprechendes Auftragsformular finden Sie im Anhang.

### Hinweis:

**Bitte beachten Sie, dass wir pro Monat nur 3 Webseiten-Analysen durchführen können. Die Aufträge werden entsprechend ihres Eingangsdatums und ihrer Uhrzeit berücksichtigt.**



# Hygienebeauftragter!

Liebe Kollegen,  
viele wissen es vielleicht schon, aber nach ausführlicher Rücksprache mit der KV ist es seit 2012 Pflicht in ambulant operierenden Einrichtungen einen Hygienebeauftragten zu haben! Operierende Einrichtungen sind laut Gesundheitsamt alle Einrichtungen, für die die Genehmigung zum ambulanten Operieren erteilt wurde (Praxis, Krankenhaus, etc.).

Dies bedeutet also, dass alle Kollegen, die in der eigenen Praxis ambulant operieren einen Hygienebeauftragten benennen müssen. Hier gibt es eine Übergangsfrist bis zur Erfüllung bis zum 01.01.2019, die aber vom jeweilig zuständigen Gesundheitsamt als Prüfbehörde verkürzt werden kann. Entsprechende Kurse werden im Netz angeboten, siehe Seite 3. Nicht alle Kurse enthalten 40 Stunden Präsenzzeit! Das ist in der Auswahl, sicherlich zu bedenken. Komplette online Angebote habe ich nicht gefunden. Sollte jemand aber einen solchen Kurs finden, bitte ich um die Weitergabe dieser Informationen.

Es tut mir leid, wieder einmal von bürokratischen Richtlinien berichten zu müssen, aber lieber vorab informiert und man kann entsprechend reagieren, als im Nachhinein entsprechende Sanktionen der Behörden hinnehmen!

In diesem Sinne allen operativ tätigen Kollegen viel Spaß!  
L. Bleckmann

# Hygienekurse

## **Akademie für öffentliches Gesundheitswesen: Düsseldorf**

<http://www.akademie-oegw.de/programm/curriculare-fortbildungen.html>

## **Universitätsklinikum Essen:**

[https://www.uk-essen.de/uploads/media/Fort-\\_und\\_Weiterbildungsprogramm\\_2017.pdf](https://www.uk-essen.de/uploads/media/Fort-_und_Weiterbildungsprogramm_2017.pdf)

Seite 43 für den Hygienebeauftragten Arzt. Bitte für Ihr Vorhaben auf Modul I achten.

## **Hygieneakademie Ruhr: Essen**

<http://hygieneakademie-ruhr.de/leistungen/bildung/kursprogramm/28-hygienebeauftragte-r-arzt-aerztin>

## **Uniklinik RWTH Aachen:**

[https://www.ukaachen.de/fileadmin/files/klinik-krankenhaushygiene/Veranstaltungen\\_2016/20160915\\_BD\\_FLY\\_Hygienebeauftragte\\_Grundkurs\\_Fruehjahr\\_2017\\_WEB.pdf](https://www.ukaachen.de/fileadmin/files/klinik-krankenhaushygiene/Veranstaltungen_2016/20160915_BD_FLY_Hygienebeauftragte_Grundkurs_Fruehjahr_2017_WEB.pdf)

## **Akademie Westfalen-Lippe: Dortmund/Münster**

<http://www.aekwl.de/index.php?id=4533>

## **Deutsches Beratungszentrum für Hygiene: Freiburg**

<http://www.bzh-freiburg.de/BZH-Akademie/Hygienebeauftragter-Arzt>

## **Weitere Angebote:**

<http://www.akademienordrhein.info/hygienebeauftragter-arzt/>

<https://www.aekwl.de/index.php?id=5313>

<http://www.akademie-nordrhein.de/kurse/Hygiene.html>



# Wahlleistungen

## Messung der Herzfrequenzvariabilität



### Stressbedingte Erkrankungen auf dem Vormarsch

In der HNO-Praxis klagen immer mehr Patienten über stressbedingte Symptome, wie Spannungskopfschmerzen, Globusgefühl, Bruxismus, Tinnitus, Hyperakusis und Infektanfälligkeit, um nur einige zu nennen. Da es sich in der Regel um funktionelle Beschwerden handelt, kommt es häufig zu einer Diskrepanz zwischen dem Leidensdruck der Patienten einerseits und dem mehr oder weniger regelrechten HNO-Befund andererseits.

### Stressbelastung einfach messen

Um dem Patienten hier gerecht zu werden, ist es hilfreich, sich auf objektive Parameter zu stützen. Dafür stehen verschiedene Verfahren zur Messung physiologischer Indikatoren zur Verfügung. Aufgrund der Validität und der einfachen Umsetzungsmöglichkeit ist die Messung der Herzfrequenzvariabilität für die Praxis am besten geeignet. Nur mit einem Finger-Clip, wie bei der Pulsoxymetrie und einer entsprechenden Software, lassen sich nämlich in kurzer Zeit weitreichende Rückschlüsse auf den Zustand des vegetativen Nervensystems und damit die Stressbelastung des Patienten ziehen.

### Abrechnung als Wahlleistung

Die Messung selbst dauert ca. 10 Minuten und ist delegierbar. Sie kann nach GOÄ über die Ziffer A636 (z.B. 1,8fach = 39,76 Euro) analog als Wahlleistung abgerechnet werden. Bei dem von Jaymed vertriebenen Gerät MaxPulse werden auf der Basis der Messwerte individuelle Empfehlungen zur Stressreduktion und -bewältigung gegeben, die man dem Patienten mitgeben kann, was sich in der Praxis bereits sehr bewährt hat.

Exklusiv für **HNOnet Mitglieder** bietet Jaymed für begrenzte Zeit einen **Rabatt von 5%** an.



### Kontakt:

Dr.med.J.Y.Jung, Jaymed UG  
Gewerbepark 18  
49143 Osnabrück  
Tel.: 05402-702900  
info@jaymed.de



5 % Rabatt für die  
HNOet Mitglieder  
bis Ende Oktober

## Mit Max Pulse über Photoplethysmographie 2 wichtige Bioparameter nutzen

- **PWA<sup>1</sup> zur Messung der arteriellen Gefäßsteifigkeit**

Neben innovativer Risikostratifikation von Herzinfarkt auch  
Voraussage von Tinnitus<sup>2</sup> möglich

GOÄ-Analogziffer A637 Pulswellenlaufzeitbestimmung  
(1,8 fach 23,82 €)

- **HRV<sup>3</sup> zur Analyse des Vegetativen Nervensystems und  
u.a. zur Stressmessung in der HNO Praxis**

Abklärung von Schluckbeschwerden, Kloßgefühl, Schluckauf,  
Mundtrockenheit, schlechter Geschmack und belegte Zunge, Stimmverlust,  
Flüsterstimme und anderer Beschwerden der Vegetativen Dystonie.

GOÄ-Analogziffer A636 Herzratenvariabilitätsanalyse (1,8 fach 39,76 ) +  
GOÄ 804 therapeutisches Gespräch (1,8 fach 20,11 €)

Haben wir Sie inspiriert? Dann kontaktieren Sie unser JAYmed Team unter  
05402-702900 oder besuchen Sie [www.jaymed.de/produkte](http://www.jaymed.de/produkte)

**JAYmed, Gewerbepark 18, 49143 Bissendorf**  
Tel : 05402-702900, Fax : 05402-702901, [www.jaymed.de](http://www.jaymed.de) / [info@jaymed.de](mailto:info@jaymed.de)

<sup>1</sup> PWA = Pulswellenanalyse

<sup>2</sup> siehe "Tinnitus is associated with increase in the intima-media thickness of carotid arteries." PubMed

<sup>3</sup> HRV = Herzratenvariabilität aktuell 21748 Artikel in PubMed

## Dr. Joachim Maiwald verlässt den Vorstand

Nach mehr als 9 Jahren im Vorstand des HNOnet NRW verlässt Dr. Joachim Maiwald aus Altersgründen den Vorstand des HNOnet NRW. Vorstand und Aufsichtsrat bedanken sich hiermit noch einmal ganz herzlich für sein Engagement und seine Kurse für plastisch-ästhetische Maßnahmen im HNO-Bereich. Wer ihn hier noch einmal erleben möchte, kann sich zum Herbstkurs anmelden!

Wir wünschen ihm auf diesem Weg noch einmal alles Gute!



## HNOnet NRW jetzt auch bei Facebook

Schon  
geliked?



Patienten suchen zunehmend auch bei Facebook Antworten auf ihre Fragen und wenn wir hier als Ärzte nicht präsent sind, finden sie diese woanders. Deshalb haben wir jetzt auch mit dem HNOnet NRW den Schritt gewagt und posten mehrfach wöchentlich zu medizinischen und gesundheitspolitischen Themen, geben Tipps und relevante Informationen. Alles natürlich patientengerecht und immer mit der Absicht, unsere Kompetenz als Fachärzte zu vermitteln.

Also immer mal wieder reinschauen und liken, sharen oder kommentieren!

<https://www.facebook.com/HNOHeilkunde/>

## Mit Jamaika ein Schritt vor und zwei zurück?

Nachdem die Große Koalition für ihr Motto „Verwalten statt Gestalten“ gehörig abgestraft worden ist, droht mit der Jamaika-Koalition gleich der nächste Stillstand in der Gesundheitspolitik. FDP und Grüne werden sich vermutlich mit ihren Ideen weitgehend gegenseitig neutralisieren und Herr Gröhe kann weitermachen wie bisher. Das ist zwar allemal besser als die rot-rot-grüne Bürgerversicherung, aber Stillstand ist hier schon Rückschritt und mit dem Aussitzen der Probleme (GOÄ, Demographie, Pflege, Facharztmangel, Ausbildung) wird man den riesigen Herausforderungen im Gesundheitswesen kaum gerecht.

# LUFT

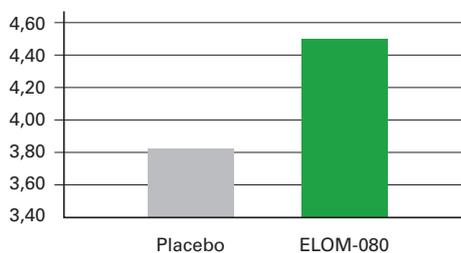
für die schönste Sache  
der Welt.

Therapieeffizienz für die United Airways  
spürbar ab der ersten Kapsel.



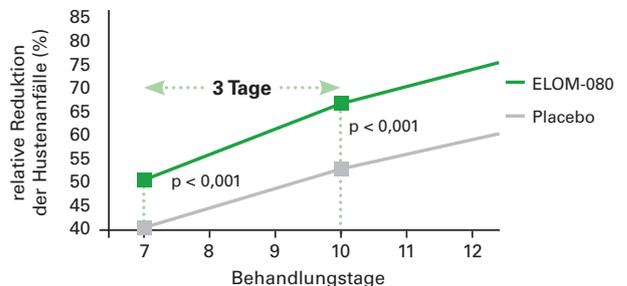
## Bei Sinusitis

Score-Verbesserung der Kernsymptome (Kopfschmerz, Schmerz beim Bücken, NAP-Druckschmerz) innerhalb von 6 Tagen!



## Bei Bronchitis

Heilungsvorsprung von 3 Tagen mit ELOM-080<sup>2</sup>



1 Modifiziert nach Wittig T. Symptomverbesserung IV. In: Wittig T, editor. Myrtol standardisiert – Eine klinische Dokumentation. 5 ed: Ergebnisse Verlag; 2010. p. 59.  
2 Modifiziert nach Gillissen A. et al., Drug Research (2013) 63: 19–27.

**GeloMyrtol® forte.** Zur Schleimlösung und Erleichterung des Abhustens bei akuter und chronischer Bronchitis. Zur Schleimlösung bei Entzündungen der Nasennebenhöhlen (Sinusitis). Zur Anwendung bei Erwachsenen, Jugendlichen und Kindern ab 6 Jahren. Wirkstoff: Destillat aus einer Mischung von rektifiziertem Eukalyptusöl, rektifiziertem Süßorangenöl, rektifiziertem Myrtenöl und rektifiziertem Zitronenöl (66:32:1:1). Zus.: 1 magensaftresist. Weichkps. enth. 300 mg Destillat aus einer Mischung von rektifiziertem Eukalyptusöl, rektifiziertem Süßorangenöl, rektifiziertem Myrtenöl und rektifiziertem Zitronenöl (66:32:1:1). Hilfsst.: Raffiniertes Rapsöl, Gelatine, Glycerol 85 %, Sorbitol-Lösung 70 % (nicht kristallisierend), Hypromelloseacetatsuccinat, Triethylcitrat, Natriumdodecylsulfat, Talkum, Dextrin, Glycyrrhizinsäure, Ammoniumsalz. Gegenanz.: Nicht anwenden bei entzündl. Erkr. i. Bereich Magen-Darm u. d. Gallenwege, schweren Lebererkr., bek. Überempfindlichkeit gegen einen d. Bestand. des Arzneim., bei Säuglingen und Kindern unter 6 Jahren. Nebenw.: häufig: Magen- oder Oberbauchschmerzen; gelegentlich: allergische Reaktionen (wie Atemnot, Gesichtsschwellung, Nesselsucht, Hautausschlag, Juckreiz), Entzündung der Magenschleimhaut oder der Darmschleimhaut, Übelkeit, Erbrechen, Durchfall oder andere Verdauungsstörungen, Geschmacksveränderungen, Kopfschmerzen oder Schwindel; sehr selten: In-Bewegung-Setzen von vorhandenen Nieren- und Gallensteinen; Häufigkeit nicht bekannt: schwere anaphylaktische Reaktionen. Enthält Sorbitol. G. Pohl-Boskamp GmbH & Co. KG, 25551 Hohenlockstedt (01/11)

## Besser informiert: Neue Webinare vom HNOnet

In bewährter Zusammenarbeit mit dem Healthcare Management Institut in Berlin bieten wir Ihnen ab sofort wieder interessante Webinare zu relevanten Praxisthemen an. Kostenlos und bequem von zu Hause aus können Sie an den 45-minütigen Vorträgen teilnehmen und aktiv mitdiskutieren. Themenwünsche für die weiteren Webinare werden wir gerne aufgreifen – melden Sie sich hier einfach in der Geschäftsstelle.

**Für alle Veranstaltungen können Sie sich ab sofort auf der Plattform des HMI anmelden:**



### **30.11.2017: Moderne Hörgeräteversorgung**

Sie brauchen noch Fortbildungspunkte für die Abrechnung der Hörgeräteziffern? Dann können Sie in diesem Seminar die Pflicht mit dem Angenehmen verbinden und für ein kurzes Update über die moderne Hörgeräteversorgung einen Punkt kassieren.

<http://weiterbildung.hm-institut.de/moderne-hoergereateversorgung>

### **18.01.2018: Wahlleistungen im HNO-Bereich**

Bei stagnierenden Honoraren und steigenden Kosten kann keine Praxis auf Dauer ohne Wahlleistungen überleben. In dem Webinar zeigen wir Ihnen, welche Wahlleistungen wirklich Sinn machen und wie man sie ohne großen Aufwand in die Praxisabläufe integriert. Marketing- und Abrechnungstipps inclusive.

<http://weiterbildung.hm-institut.de/wahlleistungen-hno>

### **01.03.2018: Stressassoziierte Erkrankungen im HNO-Bereich**

Stressbedingte Beschwerden sind auf dem Vormarsch und finden sich vor allem auch im HNO-Bereich. Patienten mit Globusgefühl, Infektanfälligkeit, Tinnitus und Schwindel füllen die Wartezimmer und stellen ganz besondere Herausforderungen an Diagnostik und Therapie. In dem Webinar werden Ursachen, Symptome sowie verschiedene Diagnose- und Therapiemöglichkeiten vorgestellt. Dabei wird auch auf die Möglichkeit von Wahlleistungsangeboten eingegangen.

<http://weiterbildung.hm-institut.de/stressassoziierte-erkrankungen-hno>

### **26.04.2018: Praxismarketing 4.0**

Sie wollen mehr Privatpatienten? Sie bieten Wahlleistungen an? Sie wollen besser bei Google und Co. gefunden werden? Sie wollen sich abheben von der Konkurrenz? Dann geht es heute ohne Online-Marketing nicht mehr. In unserem Webinar geben wir Ihnen dazu eine passende Gebrauchsanweisung und Best-Practice-Beispiele.

<http://weiterbildung.hm-institut.de/praxismarketing-40>

# Wirkt sofort: Termine online vereinbaren

Teilnehmen rechnet sich: TK-Förderstudie Online-Terminbuchung

**HNO-Ärzte, die ihren Patienten eine Terminvereinbarung im Internet anbieten, profitieren mehrfach** Für die Patienten ist die Praxis rund um die Uhr für Termine erreichbar – ohne Einsatz von Personal vor Ort. Jeder online gebuchte Termin bedeutet einen Anruf weniger, den das Praxispersonal entgegennehmen muss.

Eine Befragung von 600 Ärzten, die bereits an der TK-Förderstudie zur Online-Terminbuchung teilgenommen haben, hat gezeigt:

- 66 Prozent bestätigen eine Arbeitserleichterung für das Praxispersonal.
- 80 Prozent würden die Online-Terminbuchung ihren Kollegen weiterempfehlen.

Die Techniker fördert HNO-Ärzte beim Einstieg in die Online-Terminbuchung. Alle Infos zur Förderstudie finden Sie unter Tel. 0800 - 285 85 80 53 (montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr) oder unter [www.tk.de](http://www.tk.de), **Webcode 504748**.

Anmeldungen sind bis zum 31.12.2017 möglich.

# Kölner – MundArt!

## Ausstellung mit Werken von Dr. Dr. Rainer Broicher | 08.–28.10.2017

Liebe Freunde und Bekannte,

es ist mir eine große Freude Euch persönlich zu meiner ersten, großen, eigenen Ausstellung zur Vernissage entsprechend der angehängten Einladung, am Sonntag, 08.10.2017, um 11 Uhr, in das inklusive Begegnungs- und Tagungszentrum der Gold Kraemer Stiftung in Frechen, persönlich einladen zu dürfen.

Euch dort zu treffen und meine gesammelten Werke mit Euch zusammen zu betrachten, würde mich sehr freuen. Natürlich könnt Ihr auch gerne Freunde und weitere Interessierte mitbringen.

In freudiger Erwartung Euer  
Rainer

### **Vernissage:**

Sonntag, 8. Oktober 2017, 11:00 Uhr  
Der Künstler ist zur Vernissage anwesend.

**im inklusiven Begegnungs und  
Tagungszentrum  
der Gold-Kraemer-Stiftung  
Ulrichstraße 110  
50226 Frechen**

### **Begrüßung:**

Martin Bock M.A.

### **Kölsche Tön:**

Hannes Blum, ehem. Blom un Blömcher

### **Musikalische Gestaltung:**

Charlotte Broicher, Querflöte

### **Öffnungszeiten:**

10.–28. Oktober 2017  
jew. mittwochs bis samstags  
13:00 bis 17:00 Uhr,  
Der Eintritt ist frei!

### **Über die Ausstellung**

Rainer Broicher, an einem Rosenmontag 1965 in Köln geboren, ist mit Leib und Seele seiner Heimatstadt und dem Karneval verbunden. Seit einem Sturz bei privaten Baumarbeiten ist der frühere HNO-Facharzt hochquerschnittsgelähmt. Im Rahmen der Rehabilitation lernte er die Mundmalerei als neuen Lebensinhalt kennen und lieben. Broicher malt Acryl auf Zeichenpapier mit der sogenannten Einpinsel-Technik, bei der das gesamte Bild ohne Wechsel des Pinsels mit dem Mund durchgemalt wird. Mittlerweile ist sein Werk so umfassend, dass er die Malerei als Existenzgrundlage erkannt hat. Mit der Ausstellung seiner stimmungsvollen, wunderbar kindlich-idealistischen Ansichten Kölns und Deutschlands bietet der Künstler nun erstmalig einen breiten Einblick in sein Gesamtwerk.



**Kölner – MundArt!**  
Ausstellung mit Werken von Dr. Dr. Rainer Broicher | 8.–28.10.2017

# MFA-Seminar: Effektives Konfliktmanagement mit Prinzipien des Aikido

Wie Ihr Praxispersonal bei Konflikten im Praxisalltag von der Weisheit der friedfertigen Kampfkunst profitieren kann.



Wenn Ihre Arzthelferinnen hin und wieder die Lust verspüren, den ein oder anderen Patienten zum Mond zu schießen, oder wenn Sie selbst kurz davor sind, in die Luft zu gehen, dann sei Ihnen gesagt: So wie Ihnen und Ihrem Praxispersonal geht es vielen.

Was HNO-Ärzte, Praxismanagerinnen und MFA täglich in den Praxen leisten, verdient großen Respekt. Insbesondere dem täglichen Einsatz und Engagement Ihres Praxispersonals ist es zu verdanken, dass das Unternehmen HNO-Praxis rund läuft. Bereits beim ersten Kontakt sowie während des gesamten Praxisbesuchs kommen die Patienten in erster Linie mit dem Praxispersonal in Berührung. Der Kontakt zu Ihnen als HNO-Arzt oder -Ärztin erfolgt meist zu einem späteren Zeitpunkt und ist gewöhnlich deutlich kürzer. Das heißt, dass Ihren Mitarbeiterinnen, deren Verhalten und Ausstrahlung sowie insbesondere deren Umgang mit Konflikten, eine immense Bedeutung zukommt.

## Was führt zu Patienten-Konflikten?

Da lässt sich eine ganze Menge aufzählen, von Unmut über lange Wartezeiten bereits im Vorfeld oder vor Ort, eigener innerer Termindruck, Unsicherheit und Ängste vor der Behandlung oder Diagnose, bis dahin, dass die Nerven blank liegen durch plagende Ohrenscherzen. Eines ist an dieser Aufzählung bereits erkennbar: Die allermeisten Ursachen für Konflikte mit Patienten haben weniger mit den Praxismitarbeiterinnen an sich zu tun.

Konfliktreaktionen werden meist „getriggert“ durch einen Auslöser, zum Beispiel die Aussage der MFA hinter dem Empfang („Heute geht das nicht mehr“ oder „Es dauert leider noch ein bisschen“). Diese Aussage allein bewirkt allerdings meist noch keinen heftigen Konflikt. Es ist vielmehr das Zusammenspiel von persönlicher Befindlichkeit und Stressmuster des Patienten mit diesem „Trigger“ (Auslöser), das die Stressreaktionen verstärkt und das einen Konflikt entstehen lässt. Die Reaktion des Patienten fällt dann oft nicht mehr sachlich aus, sondern ggf. unangemessen stark und gegen die MFA gerichtet, ob das nun berechtigt ist oder nicht.

Denn das Personal ist es, das an vorderster Front steht und die „negativen Emotionen“ abbekommt, einfach deshalb, weil es da ist, und weil es zum Job gehört, damit umzugehen. Patienten werden sauer. Sie sind ungeduldig. Sie schimpfen. Sie werden mitunter sogar ausfallend. Sie beschweren sich bei dem Arzt/der Ärztin. Das Patientenverhalten wird wiederum oftmals von der MFA als persönlicher Angriff wahrgenommen – und schon baut sich ein größerer Konflikt auf: Denn wenn beide Seiten in diesem Alarmprogramm – das in uns allen genetisch angelegt ist – feststecken, ist ein konstruktives Miteinander nicht mehr möglich. Der Patient ist unzufrieden und fühlt sich unverstanden, die MFA ist genervt und frustriert, und der Praxisinhaber/die Praxisinhaberin ebenso.

### **Wirksames Konfliktmanagement mit den Prinzipien des Aikido**

Was hat das nun mit Aikido zu tun? Einen besonderen und außergewöhnlichen Weg geht seit einigen Jahren die erfahrene Führungstrainerin Nadja van Uelft bei ihren Coachings und Trainings: Als langjährige Aikido-Übende und Inhaberin des 1. Dans (Schwarzer Gürtel) setzt sie bei der Vermittlung von Ansätzen zu effektivem Konfliktmanagement erfolgreich Elemente aus der japanischen Kampfkunst „Aikido“ ein.

Aikido ist eine friedfertige Kampfkunst, die unter anderem das Ziel verfolgt, Harmonie ins Miteinander zu bringen. Im Aikido wird geübt, selbst unter großem Stress entspannt zu bleiben und dem Gegenüber gelassener zu begegnen. Im Aikido trainieren wir eine deeskalierende Körpersprache sowie die Fähigkeit, mit höchst unterschiedlichen Menschen angemessen umzugehen, ohne deren Verhalten zu bewerten. Es geht darum, den Anderen per se zu respektieren und ernst zu nehmen, auch mit seinem ggf. konfliktiven Verhalten. Mit dieser inneren und äußeren Haltung werden Konflikte schneller und wirksamer befriedet, zum Wohl aller Beteiligten. Und einige Konflikte können sogar von vornherein vermieden werden. Mehr Harmonie, ein positives Klima und wertschätzende Kommunikation – welche HNO-Praxis möchte das nicht?

### **Fazit**

Konflikte mit Patienten gehören in einer Arztpraxis genauso dazu wie verschnupfte Nasen oder eitrige Mandeln: Es gibt eindeutig Schöneres, aber diese Dinge sind normal. Konflikte mit Patienten verlieren ihr Stresspotenzial, wenn Sie und Ihr Team diese als normalen Teil des Praxisalltags ansehen. Dabei können Sie die Entstehung von Konflikten nicht immer verhindern, aber Sie können gemeinsam den Umgang damit verbessern. Solche Konfliktsituationen stellen dann sogar großartige Gelegenheiten dar, Ihren Patienten zu zeigen, wie souverän und kompetent Sie als HNO-Team damit umgehen. Die Anwendung der Prinzipien des Aikido als Konfliktlösungsstrategie kann einen nachhaltigen wertschätzenden Umgang mit Ihren Patienten entwickeln und eine lösungsorientierte Konfliktkultur etablieren. Denn die Arbeit in der HNO-Praxis kann und sollte Spaß machen, und davon profitieren letztlich alle: Ihre MFA, Sie als Praxisinhaber/in und Ihre Patienten.

Im Rahmen der Fresh-up-Fortbildungsserie für Praxispersonal bietet die Frielingsdorf Akademie am 17. November 2017 ein eintägiges Seminar zum Thema „Konfliktmanagement mit Aikido in der Arztpraxis“ unter der Leitung von Nadja van Uelft in Köln an.

Alle Einzelheiten und Informationen zum MFA-Seminar erhalten Sie auf der Internetseite [www.frielingsdorf-akademie.de](http://www.frielingsdorf-akademie.de) oder im persönlichen Kontakt mit Claudia König unter der Rufnummer 02 21 – 139 836-63 sowie per Mail unter [koenig@frielingsdorf.de](mailto:koenig@frielingsdorf.de).

Für **HNOnet-Mitglieder** gilt bei allen Seminaren generell die **ermäßigte Seminargebühr** in Höhe von € 390,- (zzgl. MwSt.) anstatt € 490,- (zzgl. MwSt.).

### **Autorin:**

Nadja van Uelft,  
Führungs-Coach mit Aikido  
Leading with Aikido  
Lütticher Straße 67  
50674 Köln  
[www.frielingsdorf-akademie.de](http://www.frielingsdorf-akademie.de)

# Aktuelle Termine

Alle Fortbildungen sind auf unserer Webseite einsehbar.

## Aktuelle Fortbildungen

### Webinare:

**30.11.2017: Moderne Hörgeräteversorgung**

<http://weiterbildung.hm-institut.de/moderne-hoergereateversorgung>

**18.01.2018: Wahlleistungen im HNO-Bereich**

<http://weiterbildung.hm-institut.de/wahlleistungen-hno>

**01.03.2018: Stressassoziierte Erkrankungen im HNO-Bereich**

<http://weiterbildung.hm-institut.de/stressassoziierte-erkrankungen-hno>

**26.04.2018: Praxismarketing 4.0**

<http://weiterbildung.hm-institut.de/praxismarketing-40>

## Externe Fortbildungen

25. Jahrestagung Deutsche Gesellschaft für Schlafforschung und Schlafmedizin e. V.

09.11. bis 11.11.2017, Münster

[www.dgsm-kongress.de](http://www.dgsm-kongress.de)

Konfliktmanagement mit Aikido in der Arztpraxis

17.11.2017, Köln

[www.frielingsdorf-akademie.de](http://www.frielingsdorf-akademie.de) oder im persönlichen Kontakt mit Claudia König

unter der Rufnummer 02 21 – 139 836-63 sowie per Mail unter [koenig@frielingsdorf.de](mailto:koenig@frielingsdorf.de).

# Aktuelle Mitgliederanzahl: 406

# Unsere Kooperationspartner:

Unsere Premiumpartner:



Der Hörgeräte-Akustiker



HNOet NRW eG  
c/o Frielingsdorf Consult GmbH  
Hohenstaufenring 48-54  
50674 Köln  
Telefon (0221) 13 98 36-69  
Telefax (0221) 13 98 36-65  
mail@hnonet-nrw.de  
www.hnonet-nrw.de

Redaktion:  
HNOet NRW eG-Redaktion  
Copyright © 2017 HNOet NRW eG  
Layout, Grafiken: LÜNENSCHLOSS  
Kommunikationsdesign, Aachen

Alle Rechte vorbehalten.  
Bitte beachten Sie unsere  
Urheberrechte an diesem  
Newsletter.  
Jede weitergehende Verwendung,  
insbesondere die Speicherung  
in Datenbanken, Veröffentlichung,  
Vervielfältigung und jede Form von  
gewerblicher Nutzung sowie die  
Weitergabe an Dritte – auch in  
Teilen oder in überarbeiteter Form  
– ohne Zustimmung der HNOet  
NRW eG ist untersagt.

Unsere Standardpartner:

