

Steigende Gewalt in den Praxen

Beschimpfungen, Bedrohungen und sogar körperliche Gewalt nehmen in deutschen Praxen zu. Das ist das Ergebnis einer groß angelegten Online-Umfrage der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) ...

Seite 2

Viele Möglichkeiten als MFA

Die Ausbildung zur MFA ist nach wie vor eine der beliebtesten in Deutschland. Das hat vielfältige Gründe. ...

Seite 3

Abrechnungstipp GOÄ (alt)

Noch gilt sie, die vielleicht bald schon „gute“ alte GOÄ und damit besteht bis auf weiteres auch noch die Möglichkeit, Leistungen je nach Aufwand zu steigern. ...

Seite 5

Wie sag ich's meinem Chef?

Sie haben eine tolle Idee für die Praxis? Sie wollen mehr Gehalt? Sie haben einen blöden Fehler gemacht? Aber Sie wissen nicht, wie Sie es dem Chef sagen sollen? ...

Seite 4


Seminare für MFAs

Seite 6

Stellenbörse für MFA

Aktuelle Stellenangebote finden Sie auf unserer MFA-Seite unter <https://www.hnonet.de/mfa/stellenboerse-mfa>

Wenn Sie selbst nach einer Stelle suchen, können Sie sich unter der Rufnummer 0221 - 13 98 36 69 an Frau Bassa in unserer Geschäftsstelle wenden, oder ihr direkt ein entsprechendes Gesuch per Mail an bassa@hnonet.de schicken.



Wir sind eine überörtliche Facharztpraxis (Mönchengladbach und Brüggen) mit Belegbetten im AKH Viersen und eigenem OP und suchen für unser Team in Mönchengladbach eine zuverlässige Unterstützung zum nächst möglichen Zeitpunkt. HNO Erfahrung wünschenswert, Betriebssystem MEDISTAR. Gute EDV Kenntnisse erforderlich.

Kontaktaufnahme über die HNOnet-Geschäftsstelle unter bassa@hnonet.de erbeten.

Steigende Gewalt in den Praxen

Beschimpfungen, Bedrohungen und sogar körperliche Gewalt nehmen in deutschen Praxen zu. Das ist das Ergebnis einer groß angelegten Online-Umfrage der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV). Die mittlerweile zur Tagesordnung gehörenden Angriffe auf Rettungskräfte oder wie kürzlich in Essen, auf eine Notfallambulanz, sind also nur die Spitze des Eisberges.

Vor allem MFA stehen dabei an vorderster Front und bekommen die zunehmende Aggressivität der Patient:innen jeden Tag hautnah zu spüren. Immerhin 1/3 der Befragten gab an, bereits Vorkehrungen wegen der zunehmenden Gewaltbereitschaft getroffen zu haben. Dazu zählen Schulungen der Helferinnen genauso wie Notrufsysteme oder Umbauten zum Schutz an der Anmeldung oder zur Schaffung von Fluchtwegen.

Aus gegebenem Anlass daher hier einige leicht umzusetzende Tipps im Umgang mit aggressiven Patient:innen:

Bei einfachen Beschwerden

- Auf Augenhöhe hinstellen und Blickkontakt halten
- Ruhig und sachlich bleiben
- Nicht rechtfertigen oder diskutieren
- Konkrete Lösungen in Form von Wahlmöglichkeiten anbieten („Sie können warten oder bekommen einen anderen Termin, andere Möglichkeiten gibt es nicht“)

Bei verbalen Beschimpfungen

- Auf körperliche Distanz gehen
- Sachlichkeit anmahnen
- Nicht zu Gegenreaktionen provozieren lassen
- Im Notfall Kommunikation abbrechen und Hilfe holen

Bei körperlichen Bedrohungen

- Gespräch sofort abbrechen und den Raum verlassen

Grundsätzlich gilt

- Alle Vorkommnisse dokumentieren und ggf. Zeugen notieren
- Bei Bedrohungen und körperlicher Gewalt sofort Anzeige erstatten
- Bei jedem inadäquaten Verhalten Hausverbot aussprechen.

Aufgrund der Zunahme der Gewaltbereitschaft plant übrigens auch der Bundesjustizminister eine Strafverschärfung für Gewaltdelikte im Zusammenhang mit Rettungseinsätzen oder in Ambulanzen. Bleibt zu hoffen, dass die Praxen nicht vergessen werden...

Nicht vergessen sollte man bei der berechtigten Klage über die Zunahme nerviger oder aggressiver Patient:innen aber auch, dass die meisten Menschen immer noch sehr dankbar für die gute Versorgung und gesundheitliche Hilfe sind, die sie täglich in unseren Praxen bekommen.

Viele Möglichkeiten als MFA

Von Dr. Uso Walter

Die Ausbildung zur MFA ist nach wie vor eine der beliebtesten in Deutschland. Das hat vielfältige Gründe. Einer davon ist sicher die Vielseitigkeit des Jobs, das Arbeiten im Team und nicht zuletzt der Kontakt zu den Patient:innen. Die meisten der rund 330.000 MFA arbeiten in Praxen. Noch, muss man sagen, denn zunehmend wechseln auch langgediente Fachkräfte in den stationären Bereich oder zu Krankenversicherungen und Abrechnungsgesellschaften. Davor warnt zumindest das Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung in Deutschland (Zi). Vor allem höhere Gehälter, aber auch fehlende Qualifikations- und Aufstiegschancen seien dafür ausschlaggebend.

Für Praxisinhaber bedeutet das, noch besser als bisher auf eine gute Arbeitsatmosphäre, attraktive Gehälter und individuelle fachliche Förderung zu achten. Denn auch Praxen haben als Kleinbetriebe viele Vorteile gegenüber den Krankenhaus- und Versicherungskonzernen, wenn sie diese richtig ausspielen.

Dazu beitragen können aber auch die MFA, wenn sie proaktiv Verbesserungen vorschlagen und gemeinsam im Team Lösungen für Probleme im Praxisalltag entwickeln.



Wie sag ich's meinem Chef?

Sie haben eine tolle Idee für die Praxis? Sie wollen mehr Gehalt?
Sie haben einen blöden Fehler gemacht? Aber Sie wissen nicht, wie Sie es dem Chef sagen sollen?

Dann helfen vielleicht die folgenden Tipps!

Vorbereitung

Formulieren Sie das Thema für sich:

Listen Sie vor dem Treffen alles auf, was Sie besprechen möchten, und machen sich klar, was Sie von dem Gespräch erwarten.

Verabreden:

Fragen Sie nach einem Termin und versuchen nicht das Gespräch nebenbei auf dem Flur oder zwischen zwei Patienten zu führen.

Kommunikationsstil

Win-Win-Situationen schaffen:

Finden Sie heraus, wie Sie mit Ihrem Anliegen für alle Vorteile schaffen.
Z.B.: Mehr Gehalt = Mehr Engagement und freiwillige Fortbildungen
= Mehr zufriedene Patienten
= Mehr Patienten = Mehr Umsatz

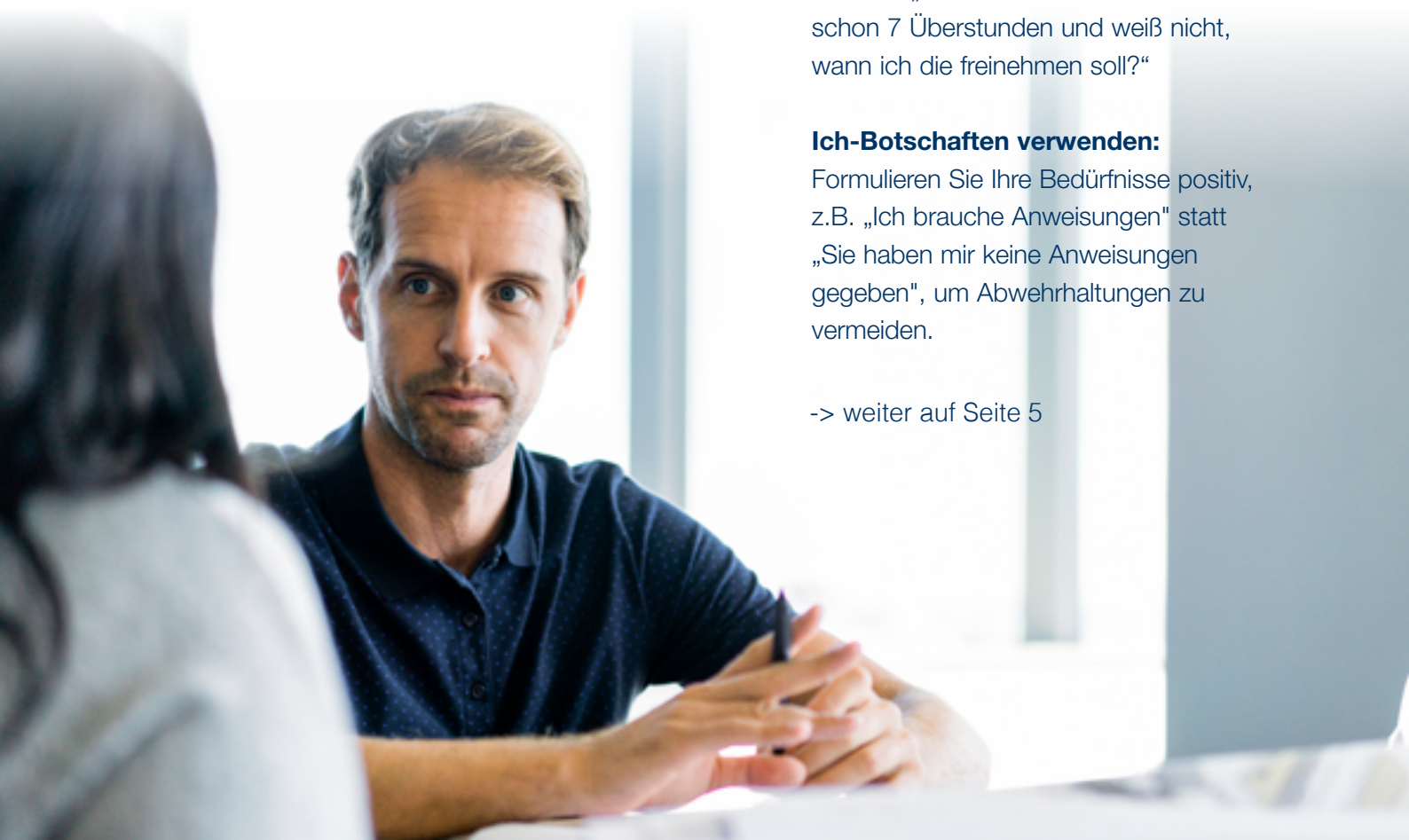
Sachlich und konkret formulieren:

Nicht: „Ich muss immer Überstunden machen, das geht so nicht weiter“, sondern „Ich habe diesen Monat schon 7 Überstunden und weiß nicht, wann ich die freinehmen soll?“

Ich-Botschaften verwenden:

Formulieren Sie Ihre Bedürfnisse positiv, z.B. „Ich brauche Anweisungen“ statt „Sie haben mir keine Anweisungen gegeben“, um Abwehrhaltungen zu vermeiden.

-> weiter auf Seite 5



-> Fortsetzung von Seite 4

Aktiv zuhören

Zeigen Sie, dass Sie zuhören, indem Sie die Aussagen Ihres Vorgesetzten zusammenfassen und klärende Fragen stellen. Das zeigt Ihr Engagement und hilft, Missverständnisse zu vermeiden.

Körpersprache:

Verwenden Sie eine positive Körpersprache – halten Sie Augenkontakt und nicken, um Aufmerksamkeit zu zeigen.

Feedback geben

Nach dem Gespräch ist vor dem Gespräch:

Halten Sie Ihren Chef auf dem Laufenden, was die Umsetzung des Besprochenen angeht. Das hilft ihm, Ihre Position zu verstehen, und gibt ihm die Möglichkeit, Sie zu unterstützen.

Bitten Sie um Feedback:

Suchen Sie proaktiv nach konstruktiver Kritik, um z.B. nach Fehlern Ihre Leistung zu verbessern, und zeigen Sie, dass Sie lernfähig sind. Anerkennen und würdigen Sie umgekehrt gegebenenfalls die Unterstützung oder Anleitung durch Ihren Chef.

Abrechnungstipp GOÄ (alt)

Noch gilt sie, die vielleicht bald schon „gute“ alte GOÄ und damit besteht bis auf weiteres auch noch die Möglichkeit, Leistungen je nach Aufwand zu steigern. Zwei sehr häufig vorkommende Untersuchungen im HNO-Bereich, die nicht als Einzelziffer abgebildet sind, eignen sich daher gut für eine Steigerung der Ziffern 5, bzw. 6 um den Faktor 3,5:

- **Klinischer Kopfpulstest bei Schwindelpatienten**

Dazu bittet man den Patienten die Nase des Untersuchers zu fixieren und bewegt den Kopf erst langsam und dann ein paar Mal ruckartig hin und her

- **Mituntersuchung der Kiefergelenke bei Otagien, Tinnitus oder Gesichtsschmerzen**

Dazu tastet man die Kiefergelenke mit dem Mittel- oder Zeigefinger vor dem Tragus und bittet den Patienten, den Mund langsam zu öffnen oder zu schließen

Seminare für MFA



EBM und GOÄ – Basics für die optimale Abrechnung

20.11.2024

<https://www.frielingsdorf-akademie.de>



Praxismanagerin (IHK) / Praxismanager (IHK) – Arztpraxis/MVZ

25.11. - 29.11.2024

<https://www.frielingsdorf-akademie.de>



Abrechnungsmanagerin / Abrechnungsmanager (IHK) – Arztpraxis/MVZ

02.12. - 07.12.2024

<https://www.frielingsdorf-akademie.de>

