



Das Praxisteam der Praxis Brenner in Spiesen-Elversberg freut sich, dass seine Idee für das neue MFA-Logo verwendet wurde!



MFA-News

Der Newsletter für Medizinische Fachangestellte
Ausgabe 1/2022

Inhalt:

- Unser neues Logo
- Tipps zur Kommunikation in der Arztpraxis
- OTMS-Systeme: Weitere Erfahrungsberichte
- Resolution der KVS-Vertreterversammlung/ Brief der MFA-Kommission ans MSGFF
- Was sonst noch wichtig ist



MFA

MANAGERIN FÜR ALLES

Neues MFA-Logo

Liebe Medizinische Fachangestellte,

„Managerin für Alles“.

Genau die richtige Beschreibung für den Beruf der MFA, findet **das Team der Praxis Brenner** (Hausärztliche Versorgung und diabetologische Schwerpunktpraxis) in Spiesen-Elversberg, und hat diesen Titel daher in ein Logo gepackt – ergänzt um die Symbole eines Telefons, eines Pflasters und – natürlich – eines Herzens.

Herzlichen Dank für diese schöne Idee, die wir gerne aufgegriffen und von einer Grafikerin haben umsetzen lassen.

Den Entwurf haben wir mit einem KV-Paket für das ganze Team belohnt. Vielen Dank an die Praxis Brenner, dass wir das Teamfoto auf unserer Titelseite veröffentlichen dürfen.

Auf unserem **KV Instagram Account** haben wir eine Mini-Serie über **Tipps zur Kommunikation** in der Arztpraxis veröffentlicht. Einige von Ihnen haben darum gebeten, die Inhalte auch im Newsletter zu veröffentlichen, da nicht alle bei Instagram sind. Das machen wir natürlich gerne. Die Tipps gibt es ab Seite 2.

Im Dezember hat die **Vertreterversammlung der KV Saarland eine Resolution verfasst** und die Landes- und Bundesregierung aufgefordert, für die Mitarbeitenden in den Praxen ebenso eine **Coronaprämie** einzuführen, wie für die Pflegenden. Die **MFA-Kommission** hat sich im Namen der MFA im Saarland diesen Forderungen angeschlossen und **einen persönlichen Brief an die Gesundheitsministerin geschrieben**. Beide Texte haben wir auf unserer Internetseite veröffentlicht und stellen sie Ihnen hier auch nochmal bereit.

Kommunikation in der Arztpraxis

Damit der Praxisalltag rundläuft, muss die Kommunikation stimmen. Sie hat nicht nur Einfluss auf die Arbeitsabläufe, sie schafft auch eine positive Arbeitsatmosphäre und Patientenzufriedenheit. Manchmal machen schon kleine Formulierungen den Unterschied. Einige Tipps hatten wir auf unserem Instagram Kanal veröffentlicht, die wir Ihnen auch hier zusammengefasst haben:

Vergessen Sie das Wort „gleich“

„Ich bin gleich wieder da.“ – „Der Arzt kommt gleich.“ Das sind Sätze, die jeder Mensch anders versteht. Wörter wie „gleich“ oder „kurz“ können beim Patienten Gefühle der Unsicherheit oder Abhängigkeit hervorrufen. Sagen Sie stattdessen, was Sie mit „gleich“ oder „kurz“ meinen, z.B. „Ich bin in ca. 5 Minuten wieder bei Ihnen.“ Selbst wenn Sie es nicht genau wissen! Sie vermitteln dem Patienten aber das Gefühl, dass Sie sich um Präzision und richtige Information bemühen.

Wenn Sie schneller wieder beim Patienten sind, wird er sich freuen. Wenn es länger dauert, haben Sie eine gute Gelegenheit, höflich zu sein: „Tut mir leid, dass es ein bisschen länger gedauert hat, ich musste noch einer Kollegin helfen.“

Sprechen und erklären Sie möglichst viel

Menschen ertragen vieles, aber keine Ungewissheit oder das Gefühl, nicht richtig informiert zu werden. Das beginnt bei der Wartezeit. Wenn die Wartezeit voraussichtlich länger ist als üblich, sagen Sie das dem Patienten: "Wir haben heute viel zu tun, deshalb ist die Wartezeit länger als üblich."

Wenn Sie eine Untersuchung vorbereiten oder durchführen, die der Patient nicht kennt, erläutern Sie einzelne Schritte und Hintergrund. Ermuntern Sie den Patienten, Fragen zu stellen. „Ich erkläre Ihnen das gerne noch ausführlicher. Fragen Sie mich, was Sie wissen möchten.“

Keine Sorge! Für einen solchen Satz ist (fast) immer Zeit, auch wenn die Praxis voll ist. Es geht darum, den Patienten das Gefühl zu geben, dass sie Fragen stellen könnten. Die wenigsten werden tatsächlich davon Gebrauch machen. Es geht weniger darum, Informationen zu vermitteln, sondern Gefühle. Gefühle der Zuwendung, des Mitgefühls. Das Gefühl, als Mensch ernst genommen zu werden und gut versorgt zu werden.

Halten Sie Blickkontakt

Achten Sie darauf, möglichst viel Blickkontakt mit den Patienten zu haben. Das vermittelt einerseits Interesse und Zuwendung, andererseits aber auch Souveränität. Nennen Sie Patienten beim Namen. Sie vermitteln auf diese Weise Interesse und Wertschätzung. Ergebnis: Der Umgang mit einem Patienten, den Sie freundlich anschauen und beim Namen nennen, ist einfacher.

Sehen Sie unfreundliche Patienten als Chance!

Seien Sie souverän. Es nützt nichts, wenn sie sich über unfreundliche, fordernde Patienten aufregen, ärgern oder im Team gemeinsam darüber jammern. Alle Dienstleistungsbranchen sind davon betroffen. Betrachten Sie solche Menschen stattdessen als Herausforderung, als Möglichkeit, Ihre Professionalität zu beweisen.

Für Fortgeschrittene: Starten Sie einen Wettbewerb im Team - Wer kommt am besten mit schwierigen Patienten zurecht?

Kommunikation in der Arztpraxis

Vergessen Sie das Wort "leider"

Sagen Sie nicht: "Ich kann Ihnen leider erst in vier Wochen einen Termin anbieten. Sagen Sie stattdessen: "Ich kann Ihnen einen Termin anbieten am 10. März. Wollen Sie lieber vormittags oder nachmittags kommen?"

Sagen Sie nicht: "Sie müssten leider noch etwas warten. Sagen Sie stattdessen: "Wir haben heute viel zu tun, deshalb ist die Wartezeit länger als üblich."



Der Tipp zum Schluss: Lächeln Sie häufiger

Lächeln produziert positive Stimmung und vermeidet Probleme. Wenn Sie einen neutralen oder genervten Gesichtsausdruck haben, werden Sie leicht zum „Blitzableiter“ der Patienten. Wenn Sie freundlich sind und lächeln, fällt es Patienten schwerer, Ihnen gegenüber unfreundlich zu sein. Probieren Sie aus. Hilfreich zum Telefonieren mit einem Lächeln kann ein kleiner Spiegel auf dem Schreibtisch/ Arbeitsplatz (in der Nähe zum Telefon) sein.

Zusatznutzen: Wenn Sie lächeln, fühlen Sie sich selbst auch besser. Es gibt eine Wechselbeziehung zwischen dem Glückszentrum in Ihrem Gehirn und den Muskeln, die zum Lächeln aktiviert werden. Wenn Sie froh sind, aktiviert Ihr Gehirn die Lächelmuskeln. Und erfreulicherweise funktioniert es auch umgekehrt: Wenn Sie Lächeln, selbst wenn ihnen nicht danach zumute ist, wird Ihr Glückszentrum aktiviert. Probieren auch das mal aus. Sie werden überrascht sein.

Übrigens: Ein altes chinesisches Sprichwort sagt: „Wer nicht lächeln kann oder will, sollte nicht in einem Geschäft arbeiten.“ Das gilt mit Sicherheit auch für Arztpraxen.

Online-Terminbuchungssysteme - Erfahrungsberichte

Im letzten Newsletter hatten wir auf das Praxisinterview mit Herrn Dr. Heinze hingewiesen, der über seine Erfahrungen mit Online Terminmanagement Systemen berichtet. Auf unserer Internetseite können Sie sein Interview nachlesen.

Zwischenzeitlich hat auch das Praxisteam der Gemeinschaftspraxis Dick/Dutt in Wallerfangen Tipps ergänzt, was man bei der Anschaffung eines OTMS beachten sollte. Beide Interviews finden Sie unter: www.kvsaarland.de/mfa-praxitipps

MFA-Corona-Prämie – Resolution der KVS-Vertreterversammlung

(Saarbrücken, 08.12.2021) Die Vertreterversammlung der Kassenärztlichen Vereinigung des Saarlandes fordert die Landes- und Bundesregierung auf, für die Mitarbeitenden in den Praxen ebenso eine Coronaprämie einzuführen, wie für die Pflegenden. Begründung:

Seit Anbeginn der Pandemie leisten die Mitarbeitenden in den Praxen einen erheblichen Beitrag zur Bewältigung der Pandemie. Erinnert sei an die Knappheit der Schutzausrüstung, die Einführung der PCR Testungen, der Schnelltestungen und zuletzt der Impfungen.

Alle diese Maßnahmen gingen mit einem enormen Beratungs- und Umsetzungsaufwand einher. Die Patienten waren und sind immer wieder verunsichert, zuletzt durch das Hin- und Her bei den Impfstofflieferungen. Die Mitarbeitenden in den Praxen arbeiten vielfach inzwischen an der Grenze der Belastbarkeit. Die sich ständig ändernden Vorschriften und Dokumentationspflichten und vieles mehr sind zeitnah in den Praxen umzusetzen.

Seit bald zwei Jahren muss das Praxispersonal an vorderster Front den Kopf hinhalten und bekommt nicht selten den Frust der Patienten ab.

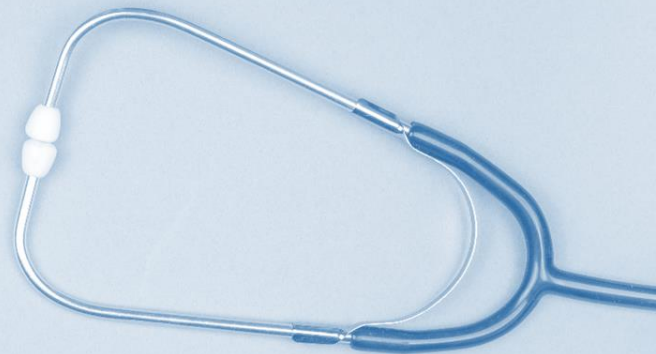
Dies alles neben der Behandlung und Betreuung derjenigen Menschen, die nicht im Zusammenhang mit Corona weiterhin die Praxen aufsuchen. Diese Dauerbelastung führt bereits dazu, dass Praxispersonal die Tätigkeit in der Praxis beendet.

In der Öffentlichkeit wird diese Leistung der Mitarbeitenden nicht gebührend wahrgenommen. Und klatschen alleine reicht eben auch nicht.

Der angekündigte Coronabonus für Pflegende ist diesen, die ebenfalls unter entsprechender Belastung ihre Arbeit tun, von Herzen gegönnt. Viele Praxismitarbeitenden vermissen aber die gesellschaftliche Wertschätzung ihrer Anstrengungen und ihres Beitrages zur Bekämpfung der Pandemie, weil sie erleben, dass ein Bonus für sie noch nicht einmal politisch diskutiert wird.

Ein solcher Bonus ist überfällig und wird daher von der Vertreterversammlung eingefordert.

Corona Bonus



Brief der MFA-Kommission an das saarländische Gesundheitsministerium

Sehr geehrte Frau Ministerin,

wir sind Medizinische Fachangestellte, die in saarländischen Praxen arbeiten. Seit Beginn der Pandemie haben sich für uns Stress und Arbeitsbelastung massiv erhöht. Dies gilt sicherlich für alle Beschäftigten im Gesundheitswesen, mit zwei wesentlichen Unterschieden. Wir MFA sind bis jetzt in der öffentlichen und politischen Diskussion kaum beachtet worden.

Zum zweiten sind wir diejenigen, die Tag für Tag unmittelbaren Patientenkontakt haben und häufig für Dinge verantwortlich gemacht werden, für die wir und unsere Praxen absolut nichts können. Ob Wartezeit auf einen Impftermin oder die immer wieder stockende Versorgung mit Impfstoff. Unsere Patienten haben dafür wenig Verständnis, werden unzufrieden, manche sogar wütend, was bis zu persönlichen Beleidigungen und Bedrohungen geht.

Alles das trifft uns schutzlos und ohne Möglichkeit der Gegenwehr: Der Beruf der MFA verlangt von uns, Menschen immer freundlich und mit hohem Einsatz zu helfen. Damit wir dies weiterhin durchhalten, möchten wir Sie um Motivation bitten. Wir Unterzeichnerinnen und viele unserer Kolleginnen würden uns über Anerkennung und Respekt für unsere Leistungen freuen.

Auch eine Prämie – wie sie für Pflegekräfte gezahlt wurde – ist aus unserer Sicht überfällig. Oder ist unser Einsatz im ambulanten Bereich weniger wert? Wir sind davon überzeugt, dass die niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte, in deren Praxen die meisten von uns tätig sind, für die wohnortnahe Versorgung von Corona-Patienten großartige und unverzichtbare Arbeit leisten.

Deshalb möchten wir Sie, sehr geehrte Frau Ministerin, bitten, sich bei den zuständigen Stellen für uns stark zu machen. Dürfen wir auf Ihr Verständnis und Ihre Tatkraft hoffen?

Mit freundlichen Grüßen
Katharina Hoffmann, Eppelborn; Angela Braun, Lebach;
Alina Feig, Bous; Martina Gerwalin, Bous;
Anne Saar, Großrosseln; Ute Thömmes, Riegelsberg;
Anja Wagner, Eppelborn

Eppelborn, 21.12.2021



Mitmachen ! Mitmachen! Mitmachen! Mitmachen!

Unser Newsletter, die MFA-Seiten in unserem Internetauftritt und unser Instagram-Account (Wer es noch nicht kennt: Instagram: @kvsaarland) leben vom Mitmachen.

Unterstützen Sie uns. Wir möchten die Themen aufgreifen, die Ihnen wichtig sind: Wir freuen uns über jede Idee, jeden Themenwunsch, den Sie haben. Auch Praxisbeispiele finden wir toll, wenn Sie zum Beispiel bestimmte Themen besonders gut in Ihrer Praxis umgesetzt haben und die Ideen mit Ihren KollegInnen teilen möchten. Wir greifen alles gerne auf. Schicken Sie uns einfach eine formlose Mail an: info@kvsaarland.de.

Neue Projekte in 2022

Wir haben auch für 2022 wieder neue Projekte geplant. Darüber werden wir im nächsten Newsletter berichten. Eins verraten wir schon heute:

Zücken Sie schon mal die Kameras: Wir erweitern unseren Fotowettbewerb! Ab diesem Jahr können sich nicht nur Ärztinnen und Ärzte, sondern auch Praxisteams beteiligen. Das Motto verraten wir in der März-Ausgabe des Saarländischen Ärzteblattes und natürlich auf unserer Internetseite.

Patientenservices mit Globus und Saarbrücker Zeitung

Zu jedem 15. des Monats veröffentlichen die saarländischen Ärzte und Psychotherapeuten im [mio-Online-Magazin \(www.mio-online.de/meine-gesundheit\)](http://www.mio-online.de/meine-gesundheit) von Globus aktuelle Beiträge rund ums Thema Gesundheit. Beim „SZ-Telefondoktor“ (in Kooperation zwischen der Saarbrücker Zeitung und der KV Saarland) beantworten KVS-Mitglieder jeden Donnerstag Fragen zu medizinischen Themen am Telefon. Die Beiträge werden jeweils donnerstags auf der Titelseite der Saarbrücker Zeitung angekündigt. 2x monatlich gibt es Schwerpunktthemen. Nähere Infos: www.saarbruecker-zeitung.de/thema/der-telefondoktor-der-saarbruecker-zeitung/

Sie kennen beides nicht?! Dann schauen Sie doch mal rein. Sie können Patienten gerne auf diese Services hinweisen.

Machen

Sie

Mit!



Herausgeber: Kassenärztliche Vereinigung Saarland - Europaallee 7-9 - 66113 Saarbrücken - Tel 0681 99 83 70

Verantwortlich: Vorstand - Redaktion: Öffentlichkeitsarbeit - Mail info@kvsaarland.de - Web www.kvsaarland.de -

Zuständige Aufsichtsbehörde: Ministerium für Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie

Allgemeiner Hinweis:

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Newsletter auf eine geschlechtsneutrale Differenzierung (z.B. Ärztinnen/ Ärzte) verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung. Wenn aus Gründen der Lesbarkeit nur die Gruppe der Ärzte genannt wird, ist hiermit selbstverständlich auch die Gruppe der Psychotherapeuten gemeint. Die Redaktion bittet um Verständnis

**KV SAAR
LAND**
KASSENÄRZTLICHE VEREINIGUNG

Fotos: Seite 1: Praxis Brenner; Seite 4: vladimirfloyd/Stock.Adobe.com; Seite 5: HNFoto/Stock.Adobe.com; 8880/Stock.Adobe.com;

Seite 7: Fotomontage ©Rawpixel/stock.adobe.com; Sashkin/Stock.Adobe.com