

Respekt füreinander miteinander

Aktion wirbt für Verständnis statt verbaler Attacken

Die meisten Menschen haben es schon am eigenen Leib erfahren: Vergreift sich einer im Ton, schiebt der andere nach und schnell eskaliert sie Situation. Besonders in Arztpraxen, wo viele um das knappe Gut Arztzeit konkurrieren, wird der Ton immer rauer. MFAs sind meist diejenigen, die das am ehesten spüren. Doch sie verdienen Anerkennung, damit nicht noch mehr von ihnen den Job verlassen, finden der Chirurg Dr. Günther Fuhrer aus Reutlingen und die MFA Melanie Seibold vom Ärztenetz Reutlingen. Sie werben mit einer Plakataktion für mehr „Respekt füreinander miteinander“.

Wie kamen Sie darauf, die Aktion ins Leben zu rufen?

Fuhrer: Patienten und Patientinnen beklagten sich bei mir über die Aggression und Unfreundlichkeit unserer Mitarbeiterinnen. Nun ist es als Chef sehr unangenehm, wenn sie in den Ruf kommen, dass das Personal unfreundlich ist. Daher habe ich Frau Seibold befragt und sie sagte mir, das unterscheidet sich keinesfalls von ihren Erfahrungen oder denjenigen ihrer Kolleginnen.

Seibold: Ja es stimmt, doch häufig ist dies nur eine Reaktion auf ebenfalls aggressive Patienten und Patientinnen. Wenn ich zehnmal am Tag angepöbelt werde, verschärft sich möglicherweise auch mein Ton, sodass ich dann etwas empfindlicher bin, wenn sich jemand in der Wortwahl vergreift. Am Morgen toleriere ich das vielleicht eher oder kann damit umgehen, aber am Abend oder

Nachmittag bin ich eventuell ein bisschen barscher, als ich das sein möchte. Dieser Kultur gilt es entgegenzusteuern.

auch Drohungen formuliert: „Ich weiß, wo du wohnst, warte mal bis heute Abend, dann wirst du sehen, was du davon hast. Das hat uns so

Und wie?

Seibold: Wir haben Plakate und Buttons entwickelt. Jeder, der das

Wie reagieren die Patienten?

Seibold: Bei mir in der Praxis haben alle vor den Plakaten kurz gestoppt und reflektiert. Ich habe schon das Gefühl, der eine oder andere schnauft echt mal durch.

Fuhrer: Ich habe durchweg positive, verständnisvolle Reaktionen darauf. Die Patientinnen und Patienten sagen, sie fänden es unerhört und so gehe es nicht. Wahrscheinlich sind sie zum ersten Mal in der Situation, dass sie die andere Seite auch sehen. Wenn die Aktion eine breite Resonanz findet, dann wäre ein gewisses Bewusstsein dafür geschaffen und vielleicht könnte man dann in dieser Situation vielleicht eher deeskalieren.

Und wieder eine Kultur des Respekts füreinander entwickeln?

Seibold: Ja, genau, wir haben auch bewusst den Slogan „Respekt füreinander miteinander“ gewählt, weil wir ja wissen, dass auch wir frustriert sind. Wir wollen nicht bewusst einen Patienten verärgern. Wir versuchen wirklich, das Bestmögliche für die Patienten rauszuholen, aber auch wir kommen an unsere Grenzen.

Fuhrer: Wir verstehen den Frust der Patientinnen und Patienten, wenn sie wegen des Ärzte- und MFA-Mangels schwer Termine bekommen, doch wir sind bis zu 14 Stunden täglich vor Ort und oft am Ende unserer Kräfte. Ich wünsche mir, dass das zumindest gesehen wird. Wir können es uns nicht leisten, dass sich unsere medizinischen Fachangestellten nach einer solchen Erfahrungen zurückziehen und sagen: „Ich kann nicht mehr, ich höre auf mit dem Beruf.“ ef

➔ www.gesunder-respekt.de



Respekt ist immer eine gegenseitige Angelegenheit.



Dr. Günther Fuhrer



Melanie Seibold



Fuhrer: Wir haben dann gehört, dass das tatsächlich in jeder Praxis vorkommt. Wir waren darüber sehr erschrocken, denn es wurden dort

alarmiert, dass wir uns gesagt haben, dann müssen wir etwas dagegen tun und eine gewisse Sensibilisierung erzeugen bei unseren Patienten.

Bedürfnis hat, auch in seiner Praxis aktiv dagegen anzugehen, kann sie bei uns beziehen (Anmerkung der Redaktion: über den Link rechts).

Das E-Rezept kommt

Bereiten Sie sich vor



Im Rahmen der Digitalisierungsstrategie hat das Bundesministerium für Gesundheit (BMG) angekündigt, das E-Rezept zum 1. Januar 2024 verpflichtend einzuführen. Bereits seit Mitte 2022 lässt sich das E-Rezept voll digital mit Ihrem eHBA unterschreiben, erstellen und auf die E-Rezept-App der Patientinnen und Patienten übertragen. Ab Sommer dieses Jahres soll außerdem das „Ein-

lösen des E-Rezepts per eGK in der Apotheke“ möglich werden, sodass es dann auch eine breitere Akzeptanz bei den Patient*innen finden wird. Damit Sie Mehraufwand von vornherein aus dem Weg gehen, empfehlen wir Ihnen dringend, sich – sofern noch nicht geschehen – einen eHBA zu beschaffen sowie mit Ihren Systembetreuern Kontakt aufzunehmen. vb



Ständiger Wandel im Arbeitsleben: Wer sich weiterbildet, bleibt up to date.

Fachcluster Gesundheit bietet Weiterbildungen an

Mehrere Universitäten und Hochschulen in Baden-Württemberg haben sich zu einem Fachcluster Gesundheit und Soziales zusammengeschlossen, um berufsbegleitende, wissenschaftliche Weiterbildungen anzubieten.

Das Fachcluster vereint Expertise in den Bereichen Medizin, Pharmazie, Psychologie und Soziale Arbeit sowie Big Data und Data Science im Bereich Gesundheit und Soziales. Nicole Folger von der Universität Tübingen: „Unsere Fortbildungen richten sich an Personen, die bereits einen Hochschulabschluss

haben und aufgrund der verschiedenen Herausforderungen in der Gesellschaft wie etwa technischer Wandel, Digitalisierung, demographischer und gesundheitspolitischer Wandel mit ihrem Wissen am Ball bleiben wollen. Für diese Menschen sind auch die Universitäten ein guter Partner.“ Interessierte können sich auf der Plattform Suedwissen.de informieren. Dort sind Lerninhalte, Zeitaufwand, Termine und Kosten einzusehen. Die Weiterbildungen des Fachclusters sind nicht mit der ärztlichen Weiterbildung der Ärztekammern zu verwechseln, sondern man könnte

sie eher als Fortbildung bezeichnen. Das Projekt Hochschulweiterbildung@BW mit der aktuellen Plattform suedwissen.de ist Teil der landesweiten Qualifizierungsoffensive WEITER.mit.BILDUNG@BW und wird gefördert durch das Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst Baden-Württemberg. ef

➔ **Weitere Informationen:**

Nicole Folger
Universität Tübingen
Tel.: +49 7071 29 72685
E-Mail: nicole.folger@uni-tuebingen.de
<http://www.suedwissen.de>