

# „Everybody's Darling or Everybody's Depp“

Psychosomatische Grundversorgung – Qualifizierte Arztentlastung durch MFA

von Iris Veit, Marjana Schmitter und Elisabeth Borg\*

**S**eit 2011 bietet die Akademie für ärztliche Fortbildung der ÄKWL und der KVWL Seminare im Rahmen des Fortbildungscurriculums „Psychosomatische Grundversorgung“ für Medizinische Fachangestellte (MFA) an. Die Autorinnen beabsichtigen mit diesem Artikel, in Ärztinnen und Ärzten sowie MFAs den Wunsch zu wecken, die Arbeitsweise im Behandlungsteam zu verbessern und die MFA zur Teilnahme an dem Seminar „Psychosomatische und psychosoziale Patientenversorgung“ zu motivieren. Gleichzeitig könnte es interessant sein, durch diesen Artikel etwas über die Wünsche und die Belastungen von MFAs, die diese an der Patienten Anmeldung und im Team beschreiben, zu erfahren. Wir hoffen, dass nachfolgende Ausführungen Anregungen geben, die in das Qualitätsmanagement von Arztpraxen Eingang finden.



Die Medizinische Fachangestellte an der Anmeldung ist meist der erste Kontakt eines Patienten mit der Arztpraxis: MFA können dabei hilfreiche Beziehungen als Teil eines Teams aufbauen.

Foto: Fotolia.de/Tyler Olson

„Everybody's Darling or Everybody's Depp“, diese Beschreibung einer Kursteilnehmerin, spiegelt wider, wie viele MFAs sich selbst sehen oder meinen, gesehen zu werden. Nicht selten fühlen sich MFAs respektlos behandelt, weil negative Gefühle auf sie übertragen werden. Dabei bemühen sie sich sehr, für ihre Patienten und die Praxisinhaber die Probleme zu lösen. Everybody's Darling zu sein, ist anstrengend, unerfüllbar und führt zur Überforderung. So waren der Umgang mit Respektlosigkeit und Überforderung in den Beziehungen zu Patienten wie im Team wichtiges Thema der bisherigen Veranstaltungen.

## Das Seminar – mehr als Training für gleichbleibende Freundlichkeit und kommunikative Kompetenz an der Anmeldung

Die Richtlinien der Bundesärztekammer empfehlen im Rahmen der berufsbegleitenden Qualifizierung zur Nicht-ärztlichen Praxisassistentin gemäß § 87 Abs. 2b Satz 5 SGB V eine 15 Unterrichtsstunden umfas-

sende Fortbildung zur psychosomatischen und psychosozialen Versorgung. Gleiches gilt für das Fortbildungscurriculum „Entlastende Versorgungsassistentin“ (EVA) in Nordrhein-Westfalen. Auf diesen Vorgaben beruht das in Westfalen-Lippe angebotene Fortbildungscurriculum „Psychosomatische Grundversorgung“ für MFA. Es vermittelt den Umgang mit Patienten in der psychosomatischen Grundversorgung, insbesondere unter Berücksichtigung des Teams und des Arbeitsfeldes der MFA. Es berücksichtigt den zunehmenden Einsatz der MFA im Rahmen der Arztentlastung in der psychosozialen Versorgung von Patienten und ihren Familien.

Das Fortbildungscurriculum kann in Westfalen-Lippe sowohl als Baustein der EVA-Qualifizierung wie auch als Einzelfortbildung genutzt werden. Die Fortbildung ist modular aufgebaut. In Analogie zum Ärztecriculum sind die Beziehungsmuster der Patienten Leitfaden seines Aufbaus. Sie sollen den Medizinischen Fachangestellten eine Orientierung geben, damit sie sich besser auf schwierige Beziehungsmuster mit ihren Patienten einstellen und eine hilfreiche Beziehung als Teil eines Teams aufbauen können. Das Seminar ist daher mehr als Vermittlung von Techniken

der Gesprächsführung. Auch die Medizinischen Fachangestellten sollen der Beziehung zum Patienten mehr Raum geben. Die Beachtung von Verstrickungen in diesen Beziehungen kann den MFAs belastende Erfahrungen, die ihnen den Spaß am Beruf rauben, und den Patienten negative Folgen für ihre Gesundheit ersparen. Viele niedergelassene Ärztinnen und Ärzte, die das Curriculum „Psychosomatische Grundversorgung“ der Ärztekammer Westfalen-Lippe absolviert haben, wünschten, dass ein solches Curriculum auch für MFAs angeboten wird, damit das Team auf der Grundlage eines gemeinsamen Konzeptes arbeitet. Das Fortbildungscurriculum „Psychosomatische Grundversorgung“ für Medizinische Fachangestellte trägt diesem Anliegen Rechnung.

## MFA als Teil eines Behandlungsteams

Die Medizinische Fachangestellte ist Teil eines Behandlungsteams. Viele MFAs wissen dies und fühlen sich deshalb im Alltag der Arztpraxis als Teil eines Teams oft nicht ausreichend geschätzt. Selbstverständlich wissen Ärzte, dass Empathie schon an der Anmeldung beginnt und deshalb eine freundliche, fürsorgliche, zugewandte Haltung der Medizinischen Fachangestellten wichtig für den gesamten

\*Dr. med. Iris Veit, Fachärztin für Allgemeinmedizin, Psychotherapie, Bahnhofstr. 204, 44629 Herne, E-Mail: info@irisveit.de

Dr. med. Marjana Schmitter, Fachärztin für Innere Medizin, Psychotherapie, Hauptstr. 166, 44652 Herne, E-Mail: info@teg-schmitter.de

Elisabeth Borg, Leiterin des Ressorts Fortbildung der ÄKWL, Gartenstr. 210–214, 48147 Münster, E-Mail: borg@aeakwl.de

## ANKÜNDIGUNG

Fortbildungsseminar für Medizinische Fachangestellte und Angehörige anderer Medizinischer Fachberufe

Psychosomatische und psychosoziale Patientenversorgung  
gemäß Curriculum der Ärztekammer Westfalen-Lippe  
„Psychosomatische Grundversorgung“ für Medizinische Fachangestellte (MFA)

→ EVA

→ EVA-NP

Modul 1: Einführung in das psychosomatische Krankheitsverständnis  
3 U.-Stunden

Modul 2: Der ängstliche Patient  
1 U.-Stunde

Modul 3: Der traurig enttäuschte Patient  
2 U.-Stunden

Modul 4: Der besserwisserische oder schüchterne Patient  
1 U.-Stunde

Modul 5: Der charmant anmaßende oder sogar verführerische Patient  
Modul 6: Der theatralisch auftretende Patient  
1 U.-Stunde

Modul 7: Umgang mit Patienten, die Gewalt erfahren haben  
1 U.-Stunde

Modul 8: Grundsätzliches zum Umgang mit „schwierigen“ Patienten  
Demenz und psychiatrische Krankheitsbilder, Testverfahren  
2 U.-Stunden

Modul 9: Umgang mit chronischen Krankheiten und Schmerz/Krankheitsverarbeitung  
1 U.-Stunde

Modul 10: Psychotherapieverfahren und Kooperation im psychosozialen Versorgungssystem  
1 U.-Stunde

Modul 11: Folgerungen für die Praxisorganisation  
2 U.-Stunden

**Termin:**  
Samstag/Sonntag,  
09./10. November 2013

**Uhrzeit:**  
jeweils ganztägig 9.00–17.00 Uhr

**Ort:**  
Münster, agora Tagungs- und Seminarzentrum, Bismarckallee 11 b

**Leitung:**  
Dr. med. Iris Veit, Herne, Fachärztin für Allgemeinmedizin, Psychotherapie

**Teilnehmergebühr:**  
€ 299,00 (Praxisinhaber/Mitglied der Akademie für ärztliche Fortbildung der ÄKWL und der KVWL)  
€ 345,00 (Praxisinhaber/Nichtmitglied der Akademie für ärztliche Fortbildung der ÄKWL und der KVWL)  
€ 255,00 (Arbeitslos/Erziehungsurlaub)

**Hinweis:**  
→ EVA Die Fortbildung ist in vollem Umfang mit 15 Stunden auf die Spezialisierungsqualifikation „Entlastende Versorgungsassistentin“ (EVA) für den hausärztlichen Bereich anrechenbar.

→ EVA-NP Die Fortbildung ist in vollem Umfang mit 15 Stunden auf die Aufbau-module (Wahlmodule) der Spezialisierungsqualifikation „Entlastende Versorgungsassistentin“ (EVA-NP) für Medizinische Fachangestellte aus neurologischen, nervenärztlichen und/oder psychiatrischen Praxen anrechenbar.

Einen ausführlichen Programmflyer und weitere Auskunft erhalten Sie hier:

Akademie für ärztliche Fortbildung der ÄKWL und der KVWL, Andrea Gerbaulet, Postfach 40 67, 48022 Münster, Tel.: 0251

929-2225, Fax: 0251 929 27-2225,  
E-Mail: andrea.gerbaulet@aekwl.de

Nutzen Sie den Online-Fortbildungskatalog der Akademie, um sich für die Fortbildung anzumelden: [www.aekwl.de/katalog](http://www.aekwl.de/katalog) bzw. die kostenlose Fortbildungs-App: [www.aekwl.de/app](http://www.aekwl.de/app)



Informationen zu Fort- und Weiterbildungsangeboten „Psychosomatische Grundversorgung“ für Ärzte/innen erhalten Sie hier: Akademie für ärztliche Fortbildung der ÄKWL und der KVWL, Anja Huster, Postfach 40 67, 48022 Münster, Tel.: 0251 929-2202, Fax: 0251 929 27-2202, E-Mail: [anja.huster@aekwl.de](mailto:anja.huster@aekwl.de) bzw. finden Sie auf der Internet-Seite der Akademie für ärztliche Fortbildung der ÄKWL und der KVWL unter: [www.aekwl.de/psg](http://www.aekwl.de/psg)

Ablauf einer Behandlung ist. Doch es geht noch um mehr als Empathie. Die geringere Experten-Autorität der MFA im Vergleich zum Arzt auf der einen Seite und ihre Rolle in der Gestaltung der Praxisabläufe auf der anderen machen sie schnell zur Vertrauten des Patienten, jedoch auch zum Adressaten seiner negativen Gefühle und Aktionen. Solche Übertragungsphänomene machen die Komplexität der Behandlung in der ambulanten Praxis sichtbar und sollten im Arbeitsalltag Berücksichtigung finden.

### Zum Beispiel: „Der Freund des Chefs“ – Umgang mit Beziehungsmustern

Im Seminar werden der Umgang mit verschiedenen Patienten-Typen und die Vermeidung abträglicher Beziehungsmuster thematisiert. Nicht nur im Vortrag, sondern auch in Rollenspielen werden Verhaltensmuster erfahren und erprobt. Es geht um den ängstlichen, den traurig enttäuschten, den besserwisserischen und schüchternen, den charmant anmaßenden oder sogar verführerischen und den theatralisch auftretenden Patienten. So wird im Rollenspiel zum Beispiel trainiert, wie mit dem „Freund des Chefs“ umgegangen werden kann, der Forderungen für sich stellt, die die Abläufe in der Arztpraxis stören. Das Wahrnehmen der eigenen Gefühle soll trainiert werden sowie der Austausch untereinander und das Lernen voneinander.

### Ausblick

Die Autoren/Dozenten passen das Seminar-konzept fortlaufend an die Bedürfnisse der MFA an. Insgesamt war die Resonanz der MFAs überaus positiv. Sie regen an, dass verbindliche Teambesprechungen zu den Qualitätsstandards niedergelassener Praxen gehören. In diesen Teambesprechungen sollte auch die Selbstfürsorge ein Thema für alle Beteiligten sein. Es sollten auch Balintgruppen für Medizinische Fachangestellte eingerichtet werden.

■ Das ausführliche Fortbildungscurriculum „Psychosomatische Grundversorgung“ für Medizinische Fachangestellte (MFA) der Ärztekammer Westfalen-Lippe mit seinen definierten Lernzielen kann auf der Internetseite der Akademie für ärztliche Fortbildung der ÄKWL und der KVWL eingesehen werden: [www.aekwl.de/mfa](http://www.aekwl.de/mfa)

## WAS MFA SAGEN

In den bislang durchgeführten Seminaren wurden von den teilnehmenden, engagierten MFA folgende Wünsche und Kritiken geäußert und Lösungsansätze von den Dozenten aufgezeigt:

### 1. Brennpunkt: Anmeldung

In Beziehung zu welchen Patienten würden sich MFAs mehr Kompetenz wünschen? Hier bildeten sich zwei Brennpunkte heraus:

a. Wie gehe ich mit Verzweiflung um? Welche Interventionen stehen mir zur Verfügung? Es wurde Angst geschildert, Suizidalität zu übersehen. Wir unterstreichen dieses Problem, weil es ein gleichermaßen wichtiges für Ärzte wie für MFAs ist, das sich auch in der Versorgungsforschung abbildet, aber anscheinend von MFAs eher wahrgenommen oder benannt wird. Im Kontakt mit verzweifelten Patienten fühlen sich die MFAs bedrückt, sie wollen selbst etwas tun, um die Verzweiflung zu lindern. Dies zeigt ihre große Empathie und ihr Mitleiden mit den Patienten. Es besteht für sie die Gefahr, sich selbst zu überfordern. Wir entwickeln im Seminar die Kompetenz, Grenzen zu setzen gegen die eigene Überforderung. Das bewahrt vor

Burn-out. Weil chronische Krankheit und Depression häufig zusammen auftreten, spielt Suizidalität in allen Disease-Management-Programmen eine Rolle. MFAs sollten daher in deren Ablauf gezielt mit eingebunden werden.

b. Wie kann ich Grenzen setzen gegenüber uneinsichtigen und anmaßenden Patienten? Natürlich kann die MFA den Arzt bitten, solchen Patienten die Praxis zu verbieten. Nun wird deutlich, dass ein Konflikt zwischen Patient und MFA schnell zu einem Konflikt zwischen Arzt und MFA werden kann. Keine gute Lösung.

Grenzen setzen ist ein allgemeines Problem menschlicher Kommunikation überhaupt. Im Seminar werden daher distanzierende Gesprächstechniken eingeübt, aber vor allem eine Haltung, sich selbst zu beobachten, um die eigenen Gefühle zu bemerken und sich nicht von ihnen mitreißen zu lassen.

### 2. Brennpunkt: Team

Dieses Thema ist für Ärztinnen und Ärzte besonders wichtig. Die engagierten MFAs bemängeln Folgendes:

a. Es existierten oft keine klaren Regeln sowohl für das Miteinander mit den Patienten als auch für das Team.

b. Es werde zu wenig miteinander geredet. Es gebe selten in den Arztpraxen fest installierte Teambesprechungen. „Wie spreche ich meinen Chef an, wenn ich als MFA Kritik mitteilen will?“ war eine häufig gestellte Frage. Kritik wird aus Unsicherheit häufig nicht geäußert. Dafür spielen bei den MFAs defensive Überlegungen wie die, Nachteile zu vermeiden, eine Rolle wie auch die Überlegung, niemanden, besonders nicht den Chef, beschämen zu wollen. Im Seminar trainieren wir, wie man Kritik am besten äußert. Darüber hinaus erwies sich im Seminar die Erfahrung als nützlich, dass auch andere engagierte MFAs das gleiche Problem haben. Das ist allein schon erleichternd.

c. Wie schütze ich mich selbst vor Überarbeitung, aber auch vor den belastenden Geschichten und belastenden Beziehungskontrollationen im Team?