

## Die HNO-Facharztpraxis als Auslaufmodell

### Inhalt:

Die HNO-Facharztpraxis als Auslaufmodell	1
Tücken beim Mindestlohn und bei der geplanten Betriebsstättenverordnung	2
Neue HNO-Notdienstregelung in Nordrhein	3/4
Amplifon startet in NRW	5
3 Fragen an... Michael Bergmann, Geschäftsführer der Deutschen Tinnitus-Liga e.V.	6
HNOnet-Praxisbefragung	6
Rabatte für Fillerprodukte und Botulinumtoxin über das HNOnet	7
Frischzellenkur für Ihre Patientenbetreuung Wintermantel áde – her mit der guten Laune!	8
Buchbesprechung	9
Aktuelle Fortbildungen	10
Aktuelle Regelleistungsvolumen	10
Unsere Kooperationspartner	11

Fast auf den Tag genau vor sechs Jahren gründete sich das HNOnet NRW eG aus der Notwendigkeit heraus, die wirtschaftliche Basis unserer Praxen zu stärken und politisch auf bessere Bedingungen für die niedergelassenen HNO-Fachärzte hinzuwirken. Mit über 400 Mitgliedern sind wir mittlerweile eines der größten Facharztnetze in Deutschland und haben eine Organisation aufgebaut, um die uns viele Kolleg(inn)en in anderen Bundesländern beneiden. Dennoch haben sich die Bedingungen, unter denen wir zu arbeiten gezwungen sind, in den letzten Jahren immer weiter verschlechtert.

Die wirtschaftliche Situation ist in den KV-Bezirken Nordrhein und Westfalen-Lippe nach wie vor extrem angespannt und unsicher und ein Überleben vor allem konservativer HNO-Praxen aus GKV-Einnahmen praktisch unmöglich. Die laufende Klage gegen die KVNO beschäftigt mit genau diesem Thema im Moment das Sozialgericht. Die längst überfällige Konvergenz ist wieder einmal in weiter Ferne und die für uns zuständigen KV-Gremien sind weder willens noch in der Lage, etwas an der Situation einzelner Facharztgruppen zu verändern. Neue EBM-Ziffern, vereinzelte extrabudgetäre Zuschläge und die Grundversorgerpauschale entwickeln zwar eine politisch gewollte sedierende Placebowirkung und verhindern bis auf weiteres ernste Proteste, haben aber an der pathologischen Grundsituation nichts geändert. Mit 30,- Euro Quartalsumsatz pro Patient lässt sich ein moderner Praxisbetrieb nicht aufrechterhalten.

Und genau das ist politisch gewollt. Die bewährte ambulante fachärztliche Grundversorgung soll so schnell wie möglich Versorgungszentren und MVZ weichen. Selbst die CDU fordert durch ihren „Gesundheitsexperten“ Spahn die Öffnung von Krankenhäusern für die ambulante Versorgung und bezichtigt die KBV der Panikmache, wenn diese auf die gesetzlich vorgesehenen Praxisschließungen verweist. In ihren täglichen Twittermeldungen haben Gröhe und Spahn den in mehrfacher Hinsicht verwirrten Lauterbach längst links überholt. Immer absurdere Gesetzesvorhaben (s.u.) sollen dazu führen, dass das Führen einer Kassenarztpraxis auch aus juristischen Gründen unmöglich wird und den Weg zur freiwilligen Selbstaufgabe ebnet.

Und was tun wir? Statt uns endlich zu einem gemeinsamen Handeln zu entschließen und unsere Vorstellungen politisch durchzusetzen, wird jede noch so offensichtlich gegen uns getroffene Maßnahme um des lieben Friedens willen zähneknirschend hingenommen und lieber ein Burnout als frustrierter Einzelkämpfer in Kauf genommen als eigenverantwortlich Grenzen zu ziehen und sich im Zweifelsfall aus dem System zu verabschieden. Die Zahnärzte haben es uns vorgemacht und auch andere Fachgruppen verdienen mittlerweile mehr mit Privat- als mit WANZ-Leistungen.

**Erich Kästner hat einmal sehr treffend geschrieben:**

**Was immer auch geschieht:  
Nie dürft ihr so tief sinken,  
von dem Kakao, durch den man euch zieht,  
auch noch zu trinken!**

Das HNOnet war und ist unsere (vielleicht letzte) Chance aus der selbstverschuldeten Resignation und Apathie auszubrechen und endlich wieder das zu tun, wofür wir alle studiert und gelernt haben: Hoch qualifizierte fachärztliche HNO-Medizin anzubieten und dafür ein angemessenes Honorar zu bekommen.

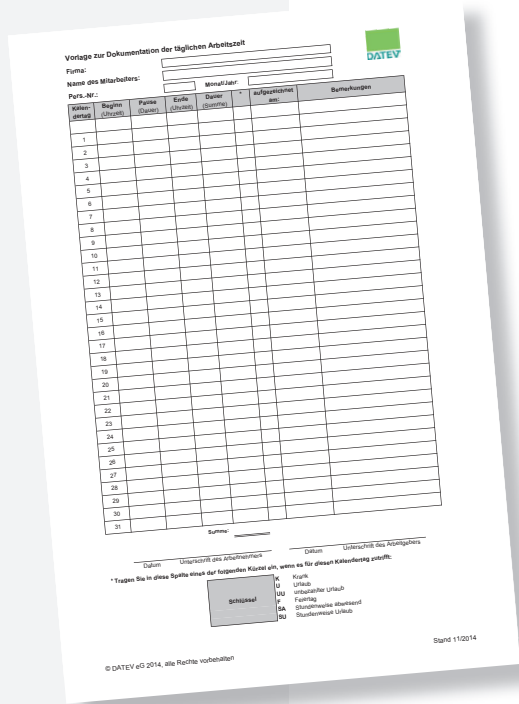
Um dieses Ziel zu erreichen, wird der Vorstand auf der Generalversammlung am 13.06.15 im Krupp-Krankenhaus in Essen einen Vorschlag zur Umstrukturierung des HNOnet und stärkeren Beteiligung der regionalen Netzwerke vorlegen. Außerdem stehen die Neuwahl des Aufsichtsrates und die Ernennung eines neuen Vorstandes an. Es lohnt sich also, den Termin schon einmal zu notieren. Und für alle die sich jetzt freuen, dass ja sicher andere teilnehmen: Abwesenheit führt zu selbst verschuldeter Unmündigkeit.

## Tücken beim Mindestlohn und bei der geplanten Betriebsstättenverordnung

So harmlos wie es auf den ersten Blick aussieht, sind die neuen Gesetze der GroKo für uns nicht, vielmehr greifen sie direkt auch in unsere Praxisorganisation ein. Hier die wichtigsten Pläne:

- Bei allen 450,- Euro-Kräften muss ein Stundenbuch oder eine elektronische Erfassung der Arbeitszeit erfolgen, um eine Umgehung des Mindestlohngesetzes bei einer späteren Überprüfung ausschließen zu können. Eine pdf-Vorlage der DATEV zur Stundenaufzeichnung finden Sie im Anhang zu den HNOnet Nachrichten.
- Sozialräume und Arbeitsplätze müssen Tageslicht erhalten. Das gilt grundsätzlich auch für Labor-, Aufenthalts- und OP-Räume.
- Abschließbare Spinde müssen für alle Mitarbeiter vorgehalten werden.

Noch ist keines der Gesetze verabschiedet, aber dank der Mehrheiten in Bundestag und Bundesrat ist von einer kaum veränderten Verabschiedung auszugehen.



# Neue HNO-Notdienstregelung in Nordrhein

Jetzt ist es amtlich: ein neuer HNO-Notdienst in Nordrhein wird kommen. In voraussichtlich 8 Notfallpraxen sollen von 19:00 bis mindestens(!) 22:00 Uhr HNO-Notfälle behandelt werden. Wie viele das sein werden, wer sich um die Räumlichkeiten, die Ausstattung und ggf. das Personal kümmert ist dagegen noch völlig unklar ([https://www.kvno.de/downloads/vv/beschluesse\\_11-02-15.pdf](https://www.kvno.de/downloads/vv/beschluesse_11-02-15.pdf)). Eine ausführliche Anfrage an die KVNO wurde intern erst einmal weiter delegiert und jetzt wie folgt beantwortet, wobei teilweise mehrere Fragen zusammengefasst wurden:

Sehr geehrter Herr Dr. Walter, vielen Dank für Ihre Anfrage, die wir über Herrn Brautmeier erhalten haben. Gerne möchten wir Ihre Fragen zur Notdienstneuregelung im Bereich HNO beantworten. Einige Fragen haben wir zur Beantwortung nach Themen zusammengefasst. Wir hoffen Ihnen mit diesen Informationen weiter helfen zu können.

## Ab wann soll die Regelung gelten?

Eine flächendeckende fachärztliche Notdienstversorgung in Nordrhein soll zukünftig in dazu noch einzurichtenden Notdienstpraxen angeboten werden.

Die neue Regelung gilt, sobald vor Ort die entsprechenden Strukturen geschaffen wurden. Wann die Umsetzung für Ihren Bezirk konkret geplant ist, können wir aktuell noch nicht sagen.

Die KV Nordrhein wird dazu in den nächsten Wochen einen Umsetzungsplan erarbeiten.

**Welche Beschwerden im HNO-Bereich gelten als Notfälle im Sinne der Notfallsprechstunde (es wurde explizit darauf hingewiesen, dass nur Notfälle und keineswegs Regelleistungen der normalen Sprechstunden zu behandeln seien. Nach unseren Leitlinien sind Notfälle aber nur akute Blutungen und akute Luftnot, während Schmerzen, Hörverluste, Schwindel, Schwellungen lediglich Eilfälle sind, die ohne Probleme am Folgetag behandelt werden können)?**

**Wie werden Wahlleistungen abgerechnet (z.B. Akupunktur bei Schmerzen, LA auf Wunsch bei Endoskopien, Bescheinigungen auf Wunsch)?**

Eine Behandlung im Rahmen der Notdienstzeiten ist bisher nicht an bestimmte Erkrankungen gebunden. Über Erkrankungen, die umgehend einer Behandlung oder Überführung in die stationäre Aufnahme bedürfen, entscheidet der jeweils diensthabende Arzt. Die Behandlung in der Notdienstzeit soll dabei angemessen und zweckmäßig sein und das Maß des Notwendigen nicht übersteigen. Eine eventuelle Weiterbehandlung sollte im Rahmen der regulären Sprechstunden stattfinden.

den. Wahlleistungen sollten allenfalls über den weiterbehandelnden Arzt angeboten werden. Die KV Nordrhein wird im Zuge der Reform eine Aufklärungskampagne für die Bevölkerung starten. Diese soll bei Patienten das Verständnis dafür schärfen, dass der Bereitschaftsdienst nicht das gesamte Leistungsspektrum der regulären Sprechstunde ersetzen kann. Vielmehr hat der ärztliche Notdienst nur überbrückende Funktion.

**Wer entscheidet darüber, ob es sich um einen Notfall handelt und wie nehmen die Patienten Kontakt zur Notfallpraxis auf?**

Die Patienten können wie bisher entweder direkt die Notdienstpraxis aufsuchen oder sich über die Notdienstnummer 116117 (Arztrufzentrale NRW) Auskunft über die nächsterreichbare Praxis einholen. Die Arztrufzentrale kann für den Fall, dass der Patient nicht selbst in die Notdienstpraxis kommen kann, einen Hausbesuch veranlassen und setzt sich dazu mit dem diensthabenden Arzt in Verbindung. Über die Dringlichkeit der Behandlung entscheidet der jeweilige Arzt.

**Mit wieviel Notfallpatienten rechnen Sie pro Dienst und Praxis (hiervon hängt die notwendige instrumentelle und personelle Ausstattung sowie der Zeitbedarf ab)?**

Die zukünftige Höhe des Patientenaufkommens ist gera-



de für die neuen acht fachärztlichen HNO-Praxen noch nicht absehbar. Hier bleiben Erfahrungswerte und die jährlich geplante Evaluation der Notdienstneuordnung abzuwarten.

**Wer erstellt die Dienstpläne? Wie werden Praxisbesonderheiten wie Abend- oder Mittwoch/Freitag-Nachmittagsprechstunde berücksichtigt?**

Es soll ein Dienstplanprogramm zum Einsatz kommen, welches in gewissem Rahmen Besonderheiten in der Planung berücksichtigen kann. Die Steuerung der Dienstplanung erfolgt über die KV Nordrhein.

**Wer bezahlt den Dienstausschfall, der in der eigenen Praxis durch den Notdienst entsteht (z.B. bei Abend- oder Mi/Fr-Nachmittagsprechstunde, Abbruch der Sprechstunde z.B. in Wesel, wenn man um 19:00 Uhr in Krefeld sein muss)?**

**Wie werden Anfahrtskosten und Parkgebühren für den Diensthabenden erstattet?**

Jeder Vertragsarzt ist verpflichtet, Notdienst zu leisten. Die Kosten, die dem Arzt im Rahmen seiner vertragsärztlichen Tätigkeit entstehen, hat er selbst zu tragen.

**Gibt es gesetzliche Bestimmungen zur Arbeitszeit, die beachtet werden müssen (z.B. montags nach 10 Stunden Praxis Notdienst bis Mitternacht und am nächsten Tag wieder 10 Stunden Praxis)?**

Selbständige Ärzte sind in der Gestaltung ihrer Arbeitszeiten grundsätzlich flexibel und damit gefordert, den eigenen Praxisbetrieb, Hausbesuche und Notdienstzeiten eigenverantwortlich zu organisieren.

**Wer stellt die Räumlichkeiten (Anmelde-, Warte-, Behandlungsbereich, Sozialraum, Toiletten, Aufbereitungsraum) und bezahlt diese sowie die Nebenkosten?**

**Wer stellt und bezahlt die notwendigen MFA (Anmeldung, Assistenz, Audiometrie)?**

**Wer stattet die Räumlichkeiten aus (Behandlungseinheit, Mikroskop, Optiken, Lichtquellen, B-Sono, Impedanz, Audiometrie, PC, Telefonanlage, Drucker, Mobiliar, Anmeldung, Notfallkoffer)?**

**Wer sorgt für Reparaturen und Ersatz bei defekten Geräten?**

**Wer bezahlt die Verbrauchsmaterialien (Rezepte, Druckerpatronen, Medikamente, Verbandzeug, Nahtmaterial, usw.) und kümmert sich um Nachbestellungen?**

**Wer bereitet die Instrumente auf und kümmert**

**sich um die Einhaltung der Hygienerichtlinien? Wer ist für das Qualitätsmanagement verantwortlich?**

Zu diesen Fragestellungen können wir zusammenfassend sagen:

Die KV Nordrhein bzw. die GMG Gesundheitsmanagementgesellschaft mbH als 100% Tochtergesellschaft werden für die Notdienststrukturen Sorge tragen. Dazu gehört u.a. die Ausstattung der Praxen, die Personalbereitstellung, etc. Grundsätzlich ist vorgesehen, dass vor Ort ein ärztlicher Koordinator und eine Erstkraft eingesetzt werden, die sich um organisatorische Dinge kümmern, wie z.B. notwendige Reparaturen, Neuanschaffungen, Bestellungen.

Diese Verantwortlichen vor Ort sind auch für die Einhaltung von Hygiene- und Qualitätsleitlinien zuständig. Die Kosten für den Notdienst werden durch die Ärzteschaft getragen. Im Rahmen der Notdienstreform wurde festgelegt, dass zukünftig eine solidarische Finanzierung etabliert wird.

**Mit welcher Software werden die medizinischen Leistungen dokumentiert und abgerechnet und wie und in welchen Zeitabständen werden sie elektronisch und datensicher an die KV übermittelt?**

**Wer ist für die Datensicherung verantwortlich und wie soll diese durchgeführt werden?**

In den Notdienstpraxen werden eine IT-Ausstattung und eine Praxissoftware vorhanden sein. Am Ende des Tages werden die Daten dem notdiensthabenden Arzt zur Verfügung stehen, so dass er diese in sein eigenes Abrechnungssystem überführen kann.

Damit stehen die Daten nicht mehr auf dem Praxisrechner der Notdienstpraxis zur Verfügung.

**Welche Versicherung ist für Wege- und Arbeitsunfälle zuständig?**

Hier bleiben die Ärzte so wie bisher im Rahmen ihrer freiberuflichen Tätigkeit versichert. Anders als angestellte Ärzte und Praxismitarbeiter sind niedergelassene Ärzte nicht gesetzlich unfallversichert.

Freiberuflich tätige Ärzte können sich aber freiwillig, z.B. bei der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) versichern.

Mit freundlichen Grüßen

Andrea Büttner

Leitung Notdienst-Organisation

GMG Gesundheitsmanagementgesellschaft mbH

Tersteegenstr. 9 · 40474 Düsseldorf

Telefon: 0211 5970 8653

Telefax: 0211 5970 8639

E-Mail: [andrea.buettner@gmg-nordrhein.de](mailto:andrea.buettner@gmg-nordrhein.de)

# Amplifon startet in NRW

Amplifon, Partner des HNOnet seit 2013 und der weltweit führende Hörgeräte-Akustiker mit über 200 Fachgeschäften in Deutschland startet nun auch in NRW durch. Um insgesamt 14 Standorte wird die Präsenz zunächst erweitert.

Die Hörexperten von Amplifon stehen unseren Patienten nun mit jeweils drei Standorten in Bochum, Düsseldorf und Mülheim sowie zweimal in Essen und mit jeweils einem Standort in Herten, Hilden, Witten und Radevormwald mit bewährter Qualität und bestem Service zur Verfügung.

Amplifon ist die Kooperation mit den HNO-Fachärzten sehr wichtig und bringt sich daher als Kooperationspartner des HNOnet auch in gemeinsame Projekte und Fortbildungsveranstaltungen aktiv mit ein. Bei einem Treffen mit dem Vorstandsvorsitzenden des HNOnet Dr. Walter im Januar in Hamburg wurden hierzu mehrere Vereinbarungen getroffen.



## Der Hörgeräte-Akustiker



Bochum-Querenburg,  
Buscheyplatz 17, 44801 Bochum-Querenburg

Bochum-Weitmar,  
Kennader Str. 1, 44797 Bochum-Weitmar

Bochum-City,  
Grabenstraße 33/ Dr. Ruer-Platz, 44787 Bochum

Düsseldorf-Benrath,  
Cäcilienstraße 2, 40597 Düsseldorf-Benrath

Düsseldorf-Eller,  
Gumbertstr. 119, 40229 Düsseldorf-Eller

Düsseldorf-Gerresheim,  
Dreherstraße 2, 40625 Düsseldorf-Gerresheim

Essen-Altenessen,  
Altenessener Str. 446, 45329 Altenessen

Essen-Steele,  
Bochumer Str. 5, 45276 Essen

Herten,  
Theodor-Heuss-Str. 12, 45699 Herten

Hilden,  
Mittelstraße 2, 42721 Hilden

Mülheim,  
Eppinghofer Str. 27-29, 45468 Mülheim a. d. Ruhr

Mülheim,  
Düsseldorfer Str. 130, 45481 Mülheim a. d. Ruhr

Mülheim,  
Honigsberger Str. 80, 45481 Mülheim a. d. Ruhr

Radevormwald,  
Markt 9, 42477 Radevormwald

Witten,  
Beethovenstraße 7, 58452 Witten

## 3 Fragen an ...

### Michael Bergmann, Geschäftsführer der Deutschen Tinnitus-Liga e.V.



**HNOnet: Wie schätzen Sie die Versorgungsqualität für Patienten mit chronischem Tinnitus ein?**

Bergmann: In der Regel in Ordnung.

**HNOnet: Wo sehen Sie die größten Lücken bei der Versorgung?**

Bergmann: Es kommen immer mal wieder Klagen, dass ein HNO-Arzt nicht genügend Zeit für den Patienten mit Tinnitus und Co. hat. Deutlicher sollte auch werden, dass der Facharzt seine Grenzen kennt, wenn es um mögliche psychische Probleme im Zusammenhang mit Tinnitus, Hyperakusis u.ä. des Patienten geht. Es sollten entsprechende Adressen von Psychotherapeuten, erfahren im Umgang mit Tinnitus, vorgehalten werden.

**HNOnet: Welche Rolle könnten Ärztenetze bei der Versorgung von Patienten mit chronischem Tinnitus spielen?**

Bergmann: Über Verbundnetze könnten von der Deutschen Tinnitus-Liga allgemeine und aktuelle Informationen zu Tinnitus und Co. besser verbreitet werden. Das Wissen zur fachgerechten Diagnose und Versorgung von Tinnitus und Co. kann aus unserer Erfahrung sehr unterschiedlich sein.

**Michael Bergmann**

**Geschäftsführer**

**Deutsche Tinnitus-Liga e.V.**

**Am Lohsiepen 18 · 42369 Wuppertal**

**Tel.: 0202 / 24652-41**

## HNOnet- Praxisbefragung

An der diesjährigen HNOnet Umfrage nahmen dieses Jahr 58 Kolleginnen und Kollegen teil (von 420!!). Die wirtschaftliche Situation wurde mit der Note 3,1 bewertet. 11,9% gaben an, alleine mit den GKV-Einnahmen ein Oberarztgehalt generieren zu können. Die Wartezeit auf einen Termin für einen Kassenpatienten wurde mit durchschnittlich 8,1 Tagen angegeben, 100% aller Praxen behandeln aber Patienten mit akuten Beschwerden noch am gleichen Tag.

Die diesjährige Gewinnerin bei der Verlosung ist Frau Charlotte Büchner aus Bad Münstereifel.

Sie erhält ein Apple iPad Air WiFi 32 GB. Wir gratulieren!





# Rabatte für Fillerprodukte und Botulinumtoxin über das HNOnet

Die Faltherapie mit Fillern und Botulinumtoxin ist eine medizinisch einfach durchzuführende und betriebswirtschaftlich sehr interessante Behandlung, die sich auch in nicht operativ tätigen HNO-Praxen relativ leicht durchführen lässt. Für die verwendeten Produkte konnten wir teilweise sehr gute Rabatte aushandeln. So bietet das Filler-Produkt „Juvederm“ der Fa. Allergan eine sehr gute Qualität und ist auch durch Werbeaktionen in Printmedien den Patienten bekannt. Für die ästhetische Botulinumtoxin-Therapie existiert seit 2013 eine S1-Leitlinie, die eine sehr informative und vor allem kurze Darstellung bietet. Erwähnenswert ist, dass es Zulassungen für ästhetische Anwendungen im Gesichtsbereich in Deutschland gibt. Für das Botox-Präparat „Bocouture“ können wir demnächst ebenfalls einen sehr günstigen Preis anbieten.

Am 27.05.2015 werden wir in meiner Praxis einen Juvederm-Workshop mit Unterstützung der Fa. Allergan durchführen. Dazu geht Ihnen noch eine gesonderte Einladung zu.

Weitere Informationen auch bei Frau Liesner ([liesner@hnonet-nrw.de](mailto:liesner@hnonet-nrw.de)) oder bei Dr. Joachim Maiwald ([praxis-maiwald@t-online.de](mailto:praxis-maiwald@t-online.de)).

## Preisliste und Bestelladressen:

Juvederm Volift 2x1 ml	255,- EUR (inkl. MwSt.) - (regulärer Abgabepreis 367,71 EUR)
Juvederm Volbella 2x1 ml	255,- EUR (inkl. MwSt.) - (regulärer Abgabepreis 367,71 EUR)
Juvederm Voluma mit Lidocain 2x1 ml	275,- EUR (inkl. MwSt.) - (regulärer Abgabepreis 409,36 EUR)

Juvederm Volift ist zum Auffüllen von mittleren Falten indiziert.

Juvederm Volbella wird zur Vergrößerung der Lippen und der perioralen Bereiche und Reduktion feiner Fältchen angewandt.

Juvederm Voluma ist zur Korrektur des Gesichtsvolumens, einschl. Wangen, Wangenknochen und Kinn.

**Ihre Bestellung für Juvederm richten Sie bitte ab sofort direkt an das HNOnet NRW eG, Bärbel Liesner, E-Mail: [liesner@hnonet-nrw.de](mailto:liesner@hnonet-nrw.de).**

**Ihre Rechnung erhalten Sie ebenfalls über das HNOnet NRW eG.**

Wie bisher haben Sie weiterhin die Möglichkeit, sehr günstig das Botox-Produkt der Fa. Allergan – "Vistabel" über das HNOnet NRW zu beziehen. Die Doppelflasche Vistabel zu je 50 internationalen Einheiten kostet für HNOnet-Mitglieder nur 270,- EUR – der übliche Apotheken-VK beträgt derzeit ca. 390,- EUR. Die Mindestabnahme durch die zustellende Löwen-Apotheke beläuft sich auf insgesamt 5 Doppelflaschen, so dass sich z.B. bei einer Bestellung von 5 Doppelflaschen ein Gesamtbetrag in Höhe von 1.350,- EUR ergibt.

**Ihre Bestellung für Vistabel richten Sie bitte direkt an die Löwen Apotheke, die Ihnen das Botox auch in Ihre Praxis liefern wird!**

Die Kontaktdaten lauten:

Löwen-Apotheke

Ansprechpartnerin: **Frau Ferraro**

Bahnhofstr. 5

59423 Unna

Tel.: 02303 - 12217

Mail: [loewen@kaiser-apotheken.de](mailto:loewen@kaiser-apotheken.de)

Eine Rechnung wird Ihnen dann vom HNOnet NRW eG nach der Bestellung und Lieferung über die Löwen-Apotheke per Post zugesandt.

# Frischzellenkur für Ihre Patientenbetreuung Wintermantel áde – her mit der guten Laune!

Frielingsdorf-Akademie –  
Zertifizierte Fortbildungen (IHK)  
und Seminare für MFA

In der Natur werden die Frühlingsboten bald nicht mehr zu übersehen sein: Die ersten Schneeglöckchen blühen bereits und auch die ersten Krokusse werden aus dem Boden sprießen. Ab jetzt werden die Tage endlich wieder länger und der Wetterumschwung wirbelt nicht nur unseren Hormonhaushalt durcheinander und sorgt für gute Laune. Das Frühjahr ist auch die Zeit in der man sich gut von alten Dingen trennen und sich Neuem widmen kann. Dies gilt auch für den manchmal zu „starren“ Praxisalltag und den alteingesessenen Umgangsformen mit Ihren Patienten. Nutzen Sie unseren Zwei-Tages-Intensiv-Workshop **„Praxisknigge 2015 – Frischzellenkur für Ihre Patientenbetreuung“** (08. und 09.05.2015) um frischen Wind in Ihre Praxis und insbesondere Ihre Patientenbetreuung und Kommunikation zu bringen. Sorgen Sie mithilfe unserer Dozentin Antje Schindler dafür, dass sich Ihre Patienten willkommen und wohl fühlen und dadurch gerne wiederkommen. Lernen Sie sich selbst während des Seminars noch einmal neu kennen und entdecken Sie, was nicht nur der erste Eindruck von Ihnen verrät, sondern auch, was Ihre Körpersprache über Sie aussagt und wie Sie diese positiv einsetzen. Erfahren Sie, wie Sie Ihre Patienten angenehm anders betreuen können als andere!

Wenn Sie neben dem Thema „Patientenbegeisterung“ auch weitere Themengebiete rund um den Praxisalltag interessieren, und Sie sich in diesem Jahr weiterbilden und für eine verantwortungsvolle Position im Praxismanagement qualifizieren möchten, wagen Sie den Schritt und lassen sich zur zertifizierten **„Praxismanager/in – Arztpraxis (IHK)“** (18.-22.05.2015 oder 09.-13.11.2015) fortbilden.

In dem einwöchigen Kompakt-Fortbildungsgang erhalten Sie Grundlagenwissen zur modernen Praxisführung, Schulungseinheiten zur Honorar-Abrechnung und zum Praxis-Marketing, auch auf die Leitung und Koordination des Praxis-Teams werden Sie vorbereitet. Die vermittelten Kenntnisse werden dabei durch praxisnahe Übungen und Fallbeispiele vertieft und angewandt, sodass diese nach der Fortbildungswoche umgehend in den Praxisalltag integriert werden können und unmittelbare Auswirkung auch auf den wirtschaftlichen Erfolg der Praxis haben.

Im September 2015 können Sie darüber hinaus auch Ihre englischen Sprachkenntnisse auffrischen: Bei dem Zwei-Tages-Workshop **„Medical-English Kurs für MFA“** (18. und 19.09.2015) haben Sie die Gelegenheit, Ihre allgemeinen und fachbezogenen Englischkenntnisse zu verbessern und Ihren beruflichen relevanten Wortschatz zu erweitern.

Das zweitägige Seminar ist vielfältig und lebendig gestaltet, zudem erhalten Sie ausführliche Unterlagen, die Sie nach dem Seminar für die alltägliche Anwendung in der Praxis nutzen können.

## Termine und Konditionen:

### Seminar **„Praxisknigge 2015 – Frischzellenkur für Ihre Patientenbetreuung“**

08. Mai 2015 von 12:00 – 19:00 Uhr und

09. Mai 2015 von 09:00 – 16:00 Uhr in Köln

425,- € (zzgl. MwSt.) bis zum 08.04.2015

(nur für HNOnet-Mitgliedspraxen),

danach 450,- € (zzgl. MwSt.)

### Seminar **„Medical-English Kurs für MFA“**

18. September 2015 von 15:00 – 19:00 Uhr und

19. September 2015 von 09:00 – 16:00 Uhr in Köln

400,- € (zzgl. MwSt.) bis zum 18.07.2015

(Frühbucherrabatt), danach 425,- € (zzgl. MwSt.)

### Fortbildungsgang **„Praxismanager/in – Arztpraxis (IHK)“**

18. bis 22. Mai 2015 jeweils von 09:00 - 18:00 Uhr in Köln

oder 09. bis 13. November 2015 jeweils von 09:00 - 18:00 Uhr in Köln

€ 2.100 (zzgl. MwSt., regulärer Preis) – für HNOnet-Mitgliedspraxen **10% Rabatt** auf die Seminargebühren (Prüfungsgebühr vom Rabatt ausgeschlossen)

Unterrichtsmaterialien, Prüfung und Seminar-Getränke sind im Preis enthalten.

### Kontakt:

Claudia König

Frielingsdorf Consult GmbH

Tel. 0221 - 139836-63 · koenig@frielingsdorf.de



**Pamela Emmerling:**  
**Ärztliche Kommunikation, Schattauer-Verlag 2014, 29,99 Euro**

Seite 9

Das Buch mit dem Untertitel „Als Erstes heile mit dem Wort...“ richtet sich an Ärzte und soll sie unterstützen bei einem Thema, das trotz Technisierung und Digitalisierung immer noch im Mittelpunkt der ärztlichen Tätigkeit steht. Und so überflüssig es einem vielleicht nach jahre- oder jahrzehntelanger Berufserfahrung vorkommt, die (selbst-)kritische Auseinandersetzung mit dem Thema Patientenkommunikation birgt immer wieder überraschende Perspektiven und Denkanstöße für die tägliche Praxis. Man merkt der Autorin, die gelernte Psychotherapeutin ist, die Erfahrung als Kommunikationstrainerin an, denn das Buch ist konsequent auf die Praxis ausgerichtet und bringt immer wieder Beispiele, Fragebögen und praktische Tools, so dass der Leser ein Arbeitsbuch an die Hand bekommt, das ihn seine eigene Kommunikation besser verstehen und bei etwas gutem Willen auch optimieren lässt.

**Ärztliche Kommunikation:**  
**Als Erstes heile mit dem Wort ...**  
**von Pamela Emmerling (Autor),**  
**Frank Ulrich Montgomery (Vorwort)**

**Taschenbuch: 264 Seiten**  
**Verlag: Schattauer; Auflage: 1. Auflage**  
**(6. Oktober 2014)**  
**Sprache: Deutsch**  
**ISBN-10: 379452974X**  
**ISBN-13: 978-3794529742**



**1 »Reden kann doch jeder«**

»Eine der Hauptursachen des heutigen Durchsehens ist die Menge an Liebe auf Seiten derer, die Willen haben, und der Menge an Willen bei jenen, die gut und liebevoll sind.«  
(Roberto Assagioli 2008, S. 87)

Worte gehen wie Berührungen unter die Haut. Während das Auflegen der Hand oder das Berühren eines kranken Körperteils an der oberen Hautschicht ender, gelang Kommunikation bis in das tiefe Innere des Menschen.

In der Chirurgie haben sich in den vergangenen Jahrzehnten spektakuläre Entwicklungen ergeben. Ein Chirurg von Anfang des letzten Jahrhunderts könnte sich in einem OP von 2014 nicht mehr zurechtfinden. Dieser Bereich der Medizin, der buchstäblich in den Menschen einströmt, hat ständige Erfolge zu verzeichnen und wird mit großem Aufwand betrieben. Dagegen wird die Idee, dass ein Arzt auch mit seinen Worten die Außenhülle des Menschen durchdringt, oft vernachlässigt und mit der Einschätzung, man habe ja »nur« geredet, abgetan. Ja, viele Gespräche sind alltäglich und gar banal. Bei der Kommunikation sind beide Gesprächspartner bei Bewusstsein und keiner hat ein Skalpell in der Hand. Oder vielleicht doch? Können nicht auch Worte einschneidend sein? Jeder Patient, der eine gravierende Diagnose bekommt hat, und jeder Arzt, der eine solche Botschaft überbringen musste, weiß das nur zu gut.

**1.1 Was Patienten hören wollen**

»Bild werden Sie wieder gesund sein!«, diesen einen Satz wollen Patienten hören. Menschen ist sogar bewusster egal, welcher Weg zu seinem Ziel führt. Aber mit eben diesem Satz müssen Ärzte sehr sparsam umgehen, ihr Fachwissen verleiht vorläufige Versprechungen. Dennoch ist die innere Haltung des Arztes zum Patienten und seines Chans von unermesslicher Bedeutung. Gerade ein kranker Mensch hat ein feines Gespür für Schwüngen. Schlimmstenfalls »gehimmelt« er in jede Geste, jedes Wort einen dunklen Sinn.

»Werde ich wieder gesund?«, diese Frage lässt sich oft nicht so einfach beantworten. Hätte der Patient gefragt »Wie kann ich wieder gesund werden?«, wüsste der Arzt spontan viele Möglichkeiten. Speziell bei chronischen Erkrankungen ergibt sich dann nicht nur die Polarität »krank-gesund«,

**2** **1 »Reden kann doch jeder«**

sondern vielmehr die Zielvorstellung eines gelingenden Lebens trotz der Krankheit.

So sind in der ärztlichen Kommunikation – ebenso wie im OP – der Respekt vor den Möglichkeiten und Wirkungen, die positive Hygiene und die gute Kenntnis der Techniken unerlässlich. Wie man für eine Operation viel körperliche Kraft und absolute Aufmerksamkeit braucht, kann ein Gespräch nur dann gelingen, wenn Verstand und Gefühl anwesend sind. Eine unterbrochene Gallenblasenrezeption ist eine Katastrophe, ein unterbrochenes Gespräch wird viel zu oft akzeptiert. Der Anteil an Misslingen von Behandlungen durch abgebrochene oder vernünftige Gespräche dürfte eine nicht zu vernachlässigende Größe darstellen.

»Wie kann ich gesund werden?«, darauf kann ein Arzt immer antworten: »Ich begleite Sie, bis wir das herausfinden.« So fängt Heilung an. Ärzte haben gelernt, die Sprache des Körpers in allen unterschiedlichen Zuständen und Reaktionen auf vielfältige Art zu diagnostizieren und zu behandeln. Wenn sie nun auch die Sprache der Menschen auf diese Art verstehen und beantworten lernen, lassen sich medizinische Erkenntnisse dem Patienten optimal überbringen. Damit wird auch das Gefühl, gegen eine Wand zu sprechen oder ständig der Entwicklung hinterherzulaufen, ersetzt durch proaktives Verhalten, das Erfolg verspricht.

Wenn nicht mehr die Krankheit, sondern die Heilung im Fokus steht, können weder Arzt noch Patient allein diesen Prozess vollbringen, nur zu zweit schaffen sie das. Und dann brauchen sie die Sprache. Fachlich reicht zu haben ist das eine, es auch therapeutisch zur Einföhrung zu bringen etwas anderes. Die ärztliche Heilkunst ist so wichtig für die Menschen, dass es der besten Kommunikationstechniken bedarf, die derzeit bekannt sind.

Seit der Antike wird den Ärzten eindringlich gesagt, wie wichtig eine wertschätzende Kommunikation ist. Erst seit einigen Jahren bemühen sich die Universitäten und Hochschulen darum, diesem Anspruch schon während der Ausbildung gerecht zu werden. An der Charité-Universitätsmedizin Berlin gibt es für Medizinstudenten die Möglichkeit, an Simulationspatienten Anamnesegespräche zu üben. Die »Patienten« sind für einen bestimmten Formenkreis vorbereitet und simulieren die vereinbarten Symptome. So können Medizinstudenten schon während ihrer Ausbildung ein Gespür für die notwendigen ärztlichen Kommunikationsfähigkeiten entwickeln. Das nutzt aber den jetzt praktizierenden Ärzten nicht. 72% der befragten Mediziner sagen aus, dass sie während ihrer Ausbildung gar nicht oder eher wenig über Gesprächsföhrung gelernt haben (Müller 2006).

Dabei ist der ärztliche Beruf ein sprechender Beruf. Etwa 200.000 Gespräche führt ein Arzt im Laufe seines Berufslebens. Damit verbringt er 30% seiner Zeit. Die normale, bisherige Ausbildung hat ihn, wie erwähnt, auf diesem Feld nicht unterrichtet. Wer Kommunikation von Grund auf lernen will, würde beruhtbegleitend etwa fünf Jahre brauchen. Das ist nicht zumau-

**1.2 Fünf Thesen zur Kommunikation** **3**

1.2 Fünf Thesen zur Kommunikation

1.2 Fünf Thesen zur Kommunikation

**1. Gute Kommunikation ist erlebbar.**

Es gehört zu den Mythen der Kommunikation, dass es sich um eine Begabung handelt. Es stimmt nicht, dass man zum Reden »geboren« sein muss. Selbst introvertierte Menschen, denen Sprechen nicht so leicht fällt, können einen guten Zugang zum Patienten finden. Natürlich ist die Vorstellung begünstigt, es handle sich um eine Begabung. Aber Kommunizieren ist eine Fähigkeit, die wie chirurgische Techniken erlernbar ist.

**Fakt ist:** Unzählige Menschen in sämtlichen Berufen können gutes Kommunizieren erlernen.

**2. Erfolgreiche Kommunikation spart Zeit und Geld.**

Alles muss sich in dieser Zeit dem Kosten-Nutzen-Aspekt unterwerfen, auch Dinge, die da offensichtlich nicht hingehören. So kommt es geschehen, dass man Soft Skills für irrelevanten Schicksalsschlag hielt. Oder wie es ein Chirurg einmal formulierte: »Ich brauche keine Kommunikation, ich trage Menschheit!«, sollte das Gespräch in einer erfolgsorientierten Medizin Zeitverschwendung sein?

**Fakt ist:** An fast allen Stellen im Medizinbetrieb konnten eindeutige Vorteile durch gelingende Kommunikation nachgewiesen werden. Eine profitable Medizin kommt ohne Kommunikation nicht mehr aus.

**4** **1 »Reden kann doch jeder«**

**3. Positive Kommunikation macht Spaß.**

Das tägliche Gespräch mit Patienten in schwierigen Situationen kann zur zermürbenden Stressprobe föhren. Wenn man die Methoden der gelingenden Kommunikation anwendet, werden die Hürden kleiner und ein positiver Kontrakt gelingt immer öfter.

**Fakt ist:** Souveränität und Humor erfüllen den Alltag mit Freude.

**4. Gute Kommunikation steigert die Adhärenz.**

Nicht zu erklären und eine Behandlung einfach anzuordnen, das wäre das Gegenteil von Adhärenz. Dazu belegt eine große Studie, dass Patienten, die verstehen, warum sie auf eine bestimmte Weise behandelt werden, eine größere Compliance zeigen (Kemperer u. Rosenwerth 2003).

**Fakt ist:** Patienten wollen heute mitgenommen werden in die Verantwortung für den Heilungsprozess. Dazu müssen sie angemessen angesprochen werden.

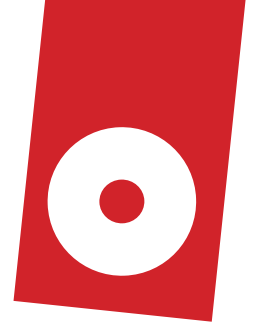
**5. Gelingende Kommunikation ist Heilen.**

Immer noch wird zwischen Heilen und Gespräch unterschieden. Dabei gilt Reden als Haupttechnik der Psychotherapie.

**Fakt ist:** Kommunikation ist ein unverzichtbarer Bestandteil des Heilungsvorgangs. Deshalb sollen ärztliche Gespräche als Schlüsselkompetenz optimiert werden.

In den Führungsetagen von Kliniken wird ständig überlegt, wie die Attraktivität einer Einrichtung erhöht werden kann. Dazu werden mit großem Aufwand Umstrukturlösungen und Verbesserungen installiert. Im Sinne einer »Lernenden Organisation« bietet sich jedoch folgender Kreislauf für einen neuen Impuls geradezu an: Ärzte, die eine gelingende Kommunikation praktizieren, binden Patienten wie Mitarbeiter nachhaltig an sich. Der sich entwickelnde Stil überträgt sich meistar pointiert auf die Menschen und die Abfälle. Vor allem wird eine gelingende Kommunikation für Ärzte wie Patienten gleichermaßen Vorteile bringen und mittelfristig einen wertschätzenden Stil in den Arbeitsalltag implementieren.

# Aktuelles



## Fortbildungen

Es sind Fortbildungen zu den Themen „Zentrale Hörverarbeitung und Hörtraining“, „Hygiene“ und „Hörgeräteversorgung“ in Planung.

Für MFA planen wir Webinare zu den Themen „Hygiene“ und „Audiometrie“.

Aktuelle Fortbildungen finden Sie auch unter:

<http://www.hnonet-nrw.de/fuer-aerzte/online-fortbildungen.html>

## Veranstaltungen

**15.04.2015:** Hören und Hörgeräteversorgung, Hannover

**13.06.2015:** Generalversammlung in Essen

Hören und Hörgeräteversorgung am 25.03.2015 – fällt aus

## Mitgliederanzahl: 418

## Regelleistungsvolumen 3/14

Westfalen-Lippe: zu wenig

Nordrhein: zu wenig



## Unsere Kooperationspartner:

Unsere Premiumpartner:



**Der Hörgeräte-Akustiker**



**STORZ**  
KARL STORZ — ENDOSKOPE

Unsere Standardpartner:



HNOnet NRW eG  
c/o Frielingsdorf Consult GmbH  
Kaiser-Wilhelm-Ring 50  
50672 Köln  
Telefon (0221) 13 98 36-69  
Telefax (0221) 13 98 36-65  
mail@hnonet-nrw.de  
www.hnonet-nrw.de

Redaktion:  
HNOnet NRW eG-Redaktion  
Copyright © 2015 HNOnet NRW eG  
Layout: 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 HNOnet  
NRW eG ist untersagt.