

# praxis

Fachinformation für (Zahn-)Medizinische Fachangestellte



**ePA, eAU, eRezept und Co.**

Auf dem Weg zur digitalen Arztpraxis

# UMFRAGE

JETZT MITMACHEN!

WELCHES **THEMA**  
INTERESSIERT SIE  
BESONDERS?

SIE MÖCHTEN MEHR ZU EINEM BESTIMMTEN THEMA  
IM **praxis**-MAGAZIN LESEN? SIE HABEN KONKRETE FRAGEN ODER  
WÜRDEN GERNE SELBST ZU WORT KOMMEN UND IM MAGAZIN  
ERSCHEINEN?

DANN SCHREIBEN SIE UNS! WIR FREUEN UNS ÜBER EINE E-MAIL AN:  
[KOMMUNIKATION@UKAACHEN.DE](mailto:kommunikation@ukaachen.de)

WIR GREIFEN IHRE IDEEN GERNE AUF!

**UNIKLINIK  
RWTHAACHEN**



## IMPRESSUM

**Herausgeber:** Uniklinik RWTH Aachen **Verantwortlicher:** Dr. Mathias Brandstädter **Redaktion:** Dr. Mathias Brandstädter, Michaela Mütter, Carola Gündel, Doreen Mießen **Satz und Layout:** Doreen Mießen **Fotos:** Uniklinik RWTH Aachen, Adobe Stock, Freepik **Druck:** Hausdruckerei Uniklinik RWTH Aachen **Anschrift der Redaktion:** Redaktion Uniklinik RWTH Aachen, Pauwelsstraße 30, 52074 Aachen **E-Mail:** [kommunikation@ukaachen.de](mailto:kommunikation@ukaachen.de)

**4**

**„MFA und ZFA spielen in der Kommunikation eine entscheidende Rolle.“**

Aachener MFA-/ZFA-Wochen werden zum vollen Erfolg

**6**

**Kommunikation und Umgang mit schwierigen Patienten**

Gelungene Kommunikation in der Arztpraxis

**8**

**Resilienz, Umgang mit Stress und Belastung, Arbeitsorganisation und Selbstmanagement**

Dem Stress richtig begegnen

**12**

**ePA, eAU, eRezept und Co.**

Auf dem Weg zur digitalen Arztpraxis

**14**

**Nachhaltiges Weihnachtsfest**

A Tännchen please

**16**

**Werde zum Superhelden – spende Blut!**

Jetzt noch schneller & einfacher mit der Blutspende-App BALU+

**DIESEN MONAT SCHON  
BLUT GESPENDET?**



BUCHÉ JETZT DEINEN  
TERMIN ÜBER DIE

**BLUTSPENDE  
APP BALU+**



© matucha12 - stock.adobe.com

## „MFA und ZFA spielen in der Kommunikation eine entscheidende Rolle.“



**Florian Schaefer leitet an der Uniklinik RWTH Aachen den Bereich Praxis-kommunikation. Im Interview mit *praxis* erklärt er seine spannende Arbeit mit Ärztinnen, Ärzten, MFA und ZFA im Spannungsfeld zwischen Uniklinik und niedergelassenen Praxen.**

**Herr Schaefer, Sie sind an der Uniklinik RWTH Aachen für die Praxiskommunikation zuständig. Was verbirgt sich hinter diesem Begriff?**

**Florian Schaefer:** Die Praxiskommunikation bietet für Beschäftigte in Arztpraxen im Raum Aachen ein niederschwelliges Angebot, um mit der Uniklinik in Kontakt zu treten, über Probleme und Wünsche in der Zusammenarbeit zu sprechen und uns ein Feedback zu unserer Arbeit zu geben.

**Dazu besuchen Sie Arztpraxen, um mit den Ärztinnen und Ärzten, aber auch Praxisleitungen und MFA/ZFA direkt ins Gespräch zu kommen. Welche Themen werden dort besprochen?**

**Florian Schaefer:** Der direkte Austausch ist uns sehr wichtig. Daher besuche ich die Praxen wann immer es geht persönlich. Im persönlichen Gespräch können viele Themen leichter aufs Tableau gebracht werden als beispielsweise bei schriftlichen Umfragen. In der Regel starte ich meinen Besuch mit einer standardisierten Abfrage. Dort wird nachgehakt, wie es mit der Kommunikation mit unseren Ärztinnen und Ärzten in der Klinik klappt, wie zuverlässig die Arztbriefschreibung funktioniert oder welche Gründe es für eine Einweisung gibt. Zudem bitten wir um ein Feedback, zum Beispiel zur Entlass-Medikation oder zur allgemeinen Fachkompetenz in unseren Abteilungen. Danach ist Raum für eigene Anregungen, Wünsche aber auch kritische Anmerkungen. Auf diese Weise konnten wir in der Vergangenheit schon einige Probleme beheben, auf die wir ohne die Praxiskommunikation vielleicht gar nicht aufmerksam geworden wären, und Abläufe in der Zusammenarbeit mit niedergelassenen Arztpraxen verbessern. Zum Beispiel haben wir an einigen Stellen spezielle Hotlines für Niedergelassene eingerichtet oder konkrete Ansprechpartner für bestimmte Themen benannt.

**Da der persönliche Kontakt eines der Grundprinzipien der Praxiskommunikation ist, hat Ihre Arbeit doch sicher unter der Corona-Pandemie gelitten, oder?**

**Florian Schaefer:** Leider ja. Der persönliche Kontakt ist bei dieser Arbeit elementar, um das nötige Vertrauen zu schaffen. Aber gerade diese Kontakte mussten ja vermieden werden. Zudem sind viele Arztpraxen momentan extrem belastet. Man denke nur an die vielen Impfungen. Da bleibt natürlich weniger Zeit für eine Evaluation mit der Uniklinik. Ich verstehe das gut und hoffe natürlich, dass sich diese Situation bald wieder ändern wird.

**Neben der Praxiskommunikation sind Sie auch Ansprechpartner für die MFA und ZFA der Region und organisieren den jährlichen MFA-/ZFA-Tag der Uniklinik RWTH Aachen. Wie wichtig ist diese Arbeit?**

**Florian Schaefer:** Die MFA und ZFA sind für uns sehr wichtige Partner. Sie sind das Gesicht einer jeden Praxis und meist die ersten Kontaktpersonen für Patientinnen und Patienten. Und auch in der Kommunikation mit uns als Uniklinik spielen die MFA und ZFA eine entscheidende Rolle. Daher möchten wir ein gutes, vertrauensvolles und professionelles Verhältnis schaffen und unsere Wertschätzung zeigen, indem wir für MFA und ZFA interessante Angebote zur beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung schaffen. Es wird sehr viel über die Pflege gesprochen, aber leider viel zu wenig über MFA und ZFA – das ist schade.

**Doch auch der MFA-/ZFA-Tag musste unter der Pandemie leiden...**

**Florian Schaefer:** Nachdem der MFA-/ZFA-Tag im vergangenen Jahr abgesagt werden musste, konnten wir 2021 erfreulicherweise wieder Präsenzveranstaltungen anbieten. Zwar war es nicht der gewohnte MFA-/ZFA-Tag mit vielen hundert Teilnehmerinnen und Teilnehmern, aber dennoch haben wir zu vier kleineren Abenden im Rahmen der Aachener MFA-/ZFA-Wochen im November eingeladen. Damit konnten wir die Veranstaltung entzerren und coronakonform bleiben. Die Angebote sind mit über hundert Besucherinnen sehr gut angenommen worden, was uns natürlich überaus gefreut hat. Ich danke an dieser Stelle allen Teilnehmerinnen insgesamt für ihr reges Interesse und die lebendige und fruchtbare Mitarbeit an den einzelnen Abenden.

**Wird es den MFA-/ZFA-Tag im kommenden Jahr wieder in gewohnter Form geben?**

**Florian Schaefer:** Fest steht: Wir werden wieder ein attraktives Angebot für die MFA und ZFA in der Uniklinik RWTH Aachen auf die Beine stellen. Wie dies genau aussehen wird, ob als große Veranstaltung, als kleinere Themenabende oder vielleicht sogar beides, ist allerdings noch nicht absehbar.

## Aachener MFA-/ZFA-Wochen werden zum vollen Erfolg

Überaus erfolgreich haben an der Uniklinik RWTH Aachen erstmals die Aachener MFA-/ZFA-Wochen stattgefunden. Der erste Abend stand unter dem Motto **Kommunikation und Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern**. Durch ihn führte Andrea Lenes vom Kompetenzzentrum für Training und Patientensicherheit an der Medizinischen Fakultät der RWTH Aachen, die viele wertvolle Fakten und Tipps zur deeskalierenden Gesprächsführung bereithielt. Die Abende zwei und drei wurden von Frauke Hombrecher aus dem Bereich Personalentwicklung der Uniklinik RWTH geleitet. Sie informierte zu den Themen **Resilienz, Umgang mit Stress und Belastung sowie Arbeitsorganisation und Selbstmanagement**. Am letzten Abend führte Barbara Goller von der AOK Rheinland/Hamburg gewissermaßen durch die **digitale Arztpraxis**, die im kommenden Jahr für MFA und ZFA Realität werden wird. Sie informierte über neue digitale Möglichkeiten wie die elektronische Patientenakte (ePA), das eRezept oder die elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU).

### Rückblick gefällig?

Scannen Sie einfach den QR-Code mit Ihrem Smartphone oder Tablet und lassen Sie die MFA-/ZFA-Wochen in unserem gebündelten Video Revue passieren.



Mehr zu den einzelnen Abenden finden Sie auf den nachfolgenden Seiten.

### Kontakt

Sie haben Fragen oder Anregungen? Dann melden Sie sich gerne bei unserem Ansprechpartner für Praxen:

**Florian Schaefer**  
Praxiskommunikation  
Tel.: 0241 80-88067  
Fax: 0241 80-3388067  
flschaefer@ukaachen.de

# Gelungene Kommunikation in der Arztpraxis

Wie so oft im Leben ist eine gelungene Kommunikation auch in der Arztpraxis der Schlüssel zu reibungslosen Abläufen und positiven Beziehungen zwischen Patienten, MFA/ZFA und Ärzten. Doch ganz so leicht ist das mit der Kommunikation nicht – das müssen viele im Alltag feststellen. „Wer sich bewusst macht, wie Kommunikation funktioniert und welche Fallstricke sie bereithält, hat schon einen wesentlichen Teil dazu beigetragen, dass die Kommunikation erfolgreich ist“, erklärt Andrea Lenes, die stellvertretende organisatorische Leitung des Kompetenzzentrums für Training und Patientensicherheit an der Medizinischen Fakultät der RWTH Aachen.

Wichtigster Punkt: Kommunikation besteht immer aus einem Sender und einem Empfänger. Man selbst ist also immer nur ein Teil der Kommunikation, was zur Folge hat, dass das Gesagte manchmal nicht als das Gemeinte beim Gegenüber ankommt. Denn jede Nachricht beinhaltet verschiedene Ebenen: Den Sachinhalt, die Selbstkundgabe, den Beziehungshinweis und den Appell. Die Nachricht so zu formulieren, dass auf all diesen Ebenen korrekt kommuniziert wird, ist die große Kunst und nicht einfach.

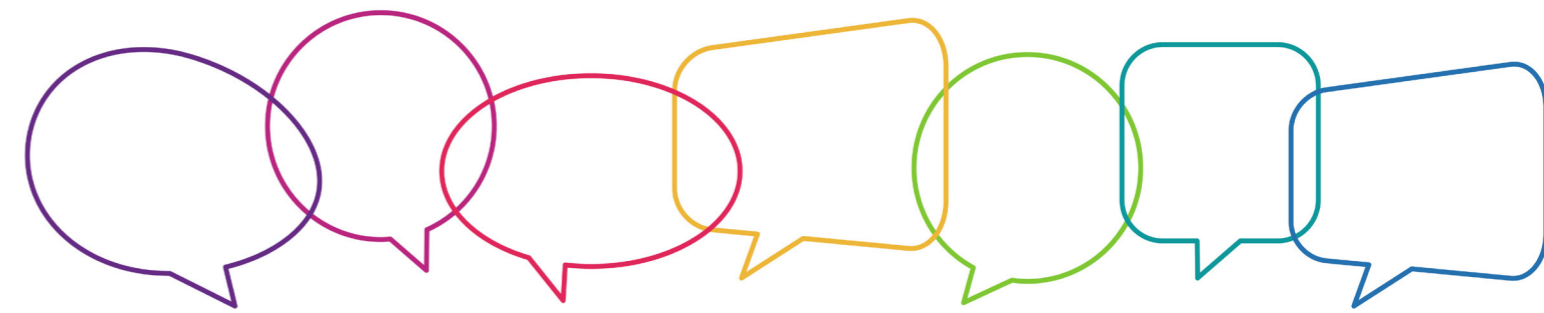
## Erfolgreiche Teams arbeiten daher nach folgenden Grundsätzen:

- Die Praxisorganisation kommt üblicherweise mit nur wenigen Anweisungen aus. Wenn von vornherein klar ist, wer was macht, kann es zu weniger kommunikativen Missverständnissen kommen.
- Die Teammitglieder kommunizieren respektvoll und direkt miteinander.
- Bei Problemen wird zeitnah der kollegiale Austausch gesucht, Missverständnisse und Unklarheiten werden direkt angesprochen.
- Differenzen in der Zusammenarbeit werden offen kommuniziert und zeitnah aus der Welt geschafft.
- Die Arbeitsatmosphäre ist konzentriert und entspannt.

Wer diese Punkte beherzigt, kann als Team punkten und hat weniger Probleme im alltäglichen Arbeitsablauf. Für fortgeschrittene Teams eignet sich auch ein Blick auf das Vier-Quadranten-Modell, das Stärken und Schwächen einer Persönlichkeit aufzeigt. Wer die Zuordnung seiner Team-Kollegen im Vier-Quadranten-Modell kennt, kann dies in die Kommunikation mit den verschiedenen Personen einfließen lassen und diese damit noch weiter verbessern.

## DIE KOMMUNIKATION MIT DEN PATIENTINNEN UND PATIENTEN

Besonders anspruchsvoll kann die Kommunikation mit den Patientinnen und Patienten sein. Manch ein Patient kann den Praxisablauf ganz schön durcheinanderbringen. Vor allem wenn er sich dem Praxisablauf nicht anpasst, die Autorität der MFA/ZFA nicht akzeptiert oder sich gegen Anordnungen auflehnt. Eine heftige Beschwerde kann einen da schon mal aus der Ruhe bringen. Doch nur wer den Unmut der Patienten nicht als Krise, sondern als Chance sieht, hat auch die Möglichkeit, die Abläufe in der Praxis zu verbessern. „Oft kommen Patienten mit einem ganzen Bündel an Befindlichkeiten zum Termin, die uns auf den ersten Blick verschlossen bleiben“, erklärt Andrea Lenes weiter. Sie haben mitunter Schmerzen oder Angst, sind geprägt von schlechten Erfahrungen, sehen sich selbst als Notfall oder besonderer Patient, hegen generelles Misstrauen gegen Ärzte, sind aggressiv, haben eine schwierige Persönlichkeit oder einfach auch nur einen schlechten Tag.



© danijelala – stock.adobe.com

„Wer dies im Hinterkopf behält, schafft es vielleicht leichter, solchen Patienten ruhiger und mit mehr Verständnis und Entgegenkommen zu begegnen“, weiß sie. „Wer nicht gleich auf Konfrontationskurs geht – auch wenn man es gerne würde –, hat mehr Erfolg, die Situation und damit auch den Ablauf des Praxisalltags positiv zu beeinflussen.“

## Positive Effekte kann man durch folgende Maßnahmen des aktiven Zuhörens erzielen:

- Offenheit
- Wertfreies Akzeptieren
- Analysieren von Gründen
- Entgegenkommen, Verständnis (Empathie)
- Ruhe, Sachlichkeit und Kompetenz
- Geduld, den Patienten ausreden zu lassen

Zugegeben, Verständnis zu zeigen und Gelassenheit zu bewahren, bedarf eines gewissen Trainings. Vor allem gelassen und verständnisvoll zu bleiben, ohne gleichzeitig unbedingt zuzustimmen und sich zu entschuldigen, ist schwierig. Oft hilft es in einem Konflikt, den Patienten zu fragen, wie es nun weitergehen soll. Dazu lassen sich lösungsorientierte W-Fragen nutzen:

- „Was erwarten Sie von mir?“
- „Wie kann ich Ihnen jetzt helfen?“
- „Wie wollen wir weiter vorgehen?“
- „Was kann ich für Sie tun?“
- „Wie lösen wir denn jetzt das Problem?“

„Wenn eine Kollegin gar nicht weiterkommt, kann es auch helfen, einen kurzen Personalwechsel vorzunehmen und eine andere Kollegin übernehmen zu lassen“, sagt Andrea

Lenes. „Generell kann man sich selbst leichter ändern als andere. Wer also an seinem Verhalten arbeitet, hat gute Aussichten auf Erfolg – auch mit schwierigen Patienten.“ Generell dürfen MFA/ZFA nicht vergessen, dass sie eine zentrale Rolle dabei spielen, Patienten zu gewinnen und an die Arztpraxis zu binden. Denn MFA sind meist die ersten Kontaktpersonen, sowohl am Telefon als auch an der Anmeldung der Arztpraxis. Sie sind das Aushängeschild der Praxis. Ein offener Blick, ein verbindliches Lächeln und die namentliche Vorstellung beim Patienten (auch Namensschilder helfen!) senden die Signale: Ich bin für dich da, ich bin dein Ansprechpartner, ich fühle mich für dich verantwortlich! Wer diese Signale empfängt, fühlt sich angenommen und kommt dann auch sicher wieder.

Die MFA-Ausbildung verbindet das medizinische Umfeld mit der Versorgung und Betreuung von Patientinnen und Patienten. Das Aufgabengebiet von Medizinischen Fachangestellten hat sich im Laufe der Jahre stark verändert und ist komplexer und anspruchsvoller geworden. Wie sich die Kommunikation mit schwierigen Gesprächspartnern optimieren und eine deeskalierende Gesprächsführung einrichten lässt, erzählt Andrea Lenes im Video.

## Video anschauen? So einfach geht's

Scannen Sie einfach den QR-Code mit Ihrem Smartphone oder Tablet.



© Pichsakul – stock.adobe.com



# DEM STRESS RICHTIG BEGEGNEN

Entspannung durch mehr Achtsamkeit und ein besseres Selbstmanagement helfen, Belastungen zielgerichtet abzubauen.

**Stress kennt jeder. Ob auf der Arbeit oder im Privaten. Für viele MFA/ZFA hat sich im Zuge der Corona-Pandemie vor allem am Arbeitsplatz der Stresslevel signifikant erhöht. Die Praxen sind gut gefüllt, die Patientinnen und Patienten oft dünnhäutiger, das Impfgeschehen bei vielen Ärztinnen und Ärzten zusätzlich zum normalen Praxisalltag eine besondere Herausforderung.**

**Wie der Umgang mit diesen Belastungen gut gelingen kann, erörterte Frauke Hombrecher, Mitarbeiterin der Personalentwicklung der Uniklinik RWTH Aachen, in gleich zwei Vorträgen im Rahmen der Aachener MFA-/ZFA-Wochen.**

Dass wir oftmals unter Druck stehen, lässt sich kaum vermeiden, und die Liste möglicher Ursachen ist schier endlos. Potenzielle Stressfaktoren vollständig beseitigen zu wollen, ist weder alltagstauglich noch machbar. Was wir aber durchaus beeinflussen können, ist die Art, mit diesem Stress umzugehen. Anstatt die Überlastung als gegeben hinzunehmen und im Klagen darüber zu verharren, empfiehlt die Expertin, aktiv dagegen anzugehen. „Wir haben viele Möglichkeiten, Stress zu vermeiden oder abzubauen. Nur leider denken wir über diese Möglichkeiten oft gar nicht nach“, weiß sie. Dabei hätte jede und jeder einiges im eigenen „Handgepäck“, um Stress abzubauen. Aktiv zu werden, sei der entscheidende Punkt. Dazu gehört, die

eigene Kreativität auszuleben, Entspannung zuzulassen, sich viel Sport und Bewegung am besten an der frischen Luft zu gönnen und sich Zeit für Hobbies und Reisen zu nehmen. „Im Alltag hilft es zudem, bewusste Momente einzubauen“, rät Frauke Hombrecher. Dieses Verhalten wird auch Achtsamkeit genannt und meint die beabsichtigte Wahrnehmung und das Erleben des aktuellen Momentes – mit allem, was dazu gehört: Gedanken, Emotionen, Sinneseindrücke, körperliche Vorgänge. Wer seine Ressourcen nutzt und achtsam lebt, kann sich so eine psychische Widerstandsfähigkeit aneignen, die hilft, Krisen zu bewältigen und negative Einflüsse weniger an sich heranzulassen. Zusammenfassend sind die wichtigsten Tipps der Expertin

auf dem Weg zu dieser sogenannten Resilienz die Achtsamkeit im Alltag (zum Beispiel Wartepausen nutzen), Dinge bewusst zu erledigen, bewusst zu atmen, sich kleine Auszeiten und Belohnungen zu gönnen und Körper und Seele gesund zu halten.

## ARBEITSORGANISATION UND SELBSTMANAGEMENT

Ein zweiter Ansatz, Stress zu bewältigen beziehungsweise ihn gar nicht erst aufkommen zu lassen, ist eine Verbesserung der eigenen Arbeitsorganisation und des Selbstmanagements. „Es gibt eine Reihe von Techniken, die helfen, den Arbeitsalltag und auch das Privatleben besser zu strukturieren“, sagt Frauke Hombrecher. „Die eigenen Kräfte wirksamer einzusetzen, ist mit ihnen erlernbar.“ Manchmal helfen schon kleine Dinge, die am Ende Zeit für eigene Bedürfnisse ausschlagen.

Die Liste der möglichen Methoden ist lang. Ihnen allen ist gemein, die eigene Zeit systematisch und diszipliniert zu planen und bei der Bearbeitung klare Prioritäten zu setzen, Pausen einzuplanen und sich Zeit für Hobbies und Interessen zu nehmen. So setzt die **ABC-Methode** dort an,

Aufgaben in A = sehr wichtig (sofort erledigen), B = weniger wichtig (später erledigen oder delegieren) und C = kaum wichtig bis unwichtig (delegieren oder verwerfen) einzuteilen. Die **Eisenhower-Methode** gewichtet die Dringlichkeit und Wichtigkeit einer Aufgabe und entlarvt so Aufgaben, die beispielsweise auch delegiert werden können. Auch Not-to-do-Listen identifizieren Überflüssiges, das vom eigenen Aufgabenzettel gestrichen werden kann. Die **Alpen-Methode** rät, Aufgaben aufzuschreiben, die Länge einzuschätzen, Pufferzeit einzuplanen, Entscheidungen zu priorisieren und letztendlich das Erreichte nachzukontrollieren. Das **Pareto-Prinzip** hilft dabei, effektiver zu arbeiten, da der Effekt ausgenutzt wird, dass in den meisten Fällen 80 Prozent der Arbeit in 20 Prozent der Zeit erledigt werden können.



Lesen Sie auf der nächsten Seite weiter.



„Die Methoden sind keine Allheilmittel. Aber sie sollen anregen, das Selbstmanagement zu verbessern, indem man sich bewusst mit dem Thema auseinandersetzt“, sagt Frauke Hombrecher. „Jedem helfen andere Methoden besser, man kann sie kombinieren oder sich herauspicken, was einem nützt. Wichtig ist, sich überhaupt damit zu befassen, anstatt Stress als gegeben hinzunehmen und nichts dagegen zu unternehmen.“ Auch Zeiträuber zu entlarven und abzustellen, ist eine Taktik im Kampf gegen den Stress. „Natürlich ist es einfacher, sich nach der Arbeit aufs Sofa zu kuscheln und fernzusehen. Unser Zeitmanagement wird dadurch allerdings nicht besser. Und ob wir am Ende dadurch Stress abbauen, ist auch fraglich.“

Auch die ständige Erreichbarkeit, zu viele verschiedene Kommunikationswege, schlechte Kommunikation, mangelnde Planung, chaotische Arbeitsweise und Vergesslichkeit kosten wichtige Ressourcen im Alltag. Abhilfe schaffen hier Checklisten, Vorlagen für wiederkehrende Arbeiten, „Reminder“ im Kalender oder Gesprächsnotizen. Frauke Hombrecher ist sicher: „Wer einmal angefangen hat, sich mit dem Thema Selbstmanagement zu befassen, wird feststellen, dass es immer Möglichkeiten gibt, sein Leben besser zu strukturieren und Abschied von schlechten Gewohnheiten zu nehmen.“



Privat- und Berufsleben unter einen Hut zu bekommen, ist nicht immer einfach. Fristen müssen gewahrt und das nächste Meeting vorbereitet werden. Der berufliche Alltag stellt uns immer wieder vor neue Probleme und Herausforderungen. Frauke Hombrecher eröffnete in ihrem Vortrag Strategien, wie man seine eigenen Kräfte und Ressourcen mobilisieren kann und wie sich der persönliche Tagesablauf verbessern lässt. Mehr dazu im Video.

Zeit lässt sich leider nicht vermehren, umso wichtiger ist es, Strategien für eine sinnvolle Arbeitsorganisation und ein effektives Selbstmanagement zu entwickeln. Frauke Hombrecher zeigte den interessierten Teilnehmerinnen Techniken, wie sich Zeit besser managen und der Alltag effektiv strukturieren lässt. Weitere Infos dazu im Video.



Videos anschauen?

So einfach geht's

Scannen Sie einfach den QR-Code mit Ihrem Smartphone oder Tablet.



© Ramcreative – stock.adobe.com

ePA, eAU, eRezept und Co.

# Auf dem Weg zur digitalen Arztpraxis

Seit 2021 haben gesetzlich Krankenversicherte die Möglichkeit, eine elektronische Patientenakte (ePA) zu führen. Sie soll den Papierordner, den gut sortierte Patientinnen und Patienten anlegen, um alle Befunde, Diagnosen, Therapiemaßnahmen und Behandlungsberichte zu ihren Erkrankungen zu sammeln, ersetzen. Der große Vorteil: Es kann nichts mehr verlorengehen und es wird einfacher, Informationen an unterschiedliche Behandler weiterzugeben, sofern die Patienten dies möchten.

Für Praxen sind diese neuen Möglichkeiten eine Herausforderung, denn sie sollen die elektronische Patientenakte bereits seit Juli 2021 ausstellen. „Für MFA und ZFA bedeutet dies ein völlig neues Arbeiten und die Auseinandersetzung mit den digitalen Prozessen“, erklärt Barbara Goller von der AOK Rheinland/Hamburg, die bei den Aachener MFA-/ZFA-Wochen der Uniklinik RWTH Aachen als Digital-Expertin geladen war. Wichtigste Neuerungen sind neben der ePA auch die elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU), das eRezept, aber auch Arztbriefe und Krankenhausentlassbriefe in digitaler Form. „Für die Praxen ist es notwendig, diese Entwicklung nun umzusetzen“, sagt Barbara Goller. „Neben der elektronischen Patientenakte muss ab spätestens Mitte 2022 auch die eAU ausgestellt werden, das eRezept sogar schon ab Januar 2022.“ Die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung wird mit Einführung der eAU direkt an die Krankenkasse übermittelt, der „gelbe Schein“ in Papierform ist mittelfristig Geschichte. Beibehalten wird der Ausdruck erst einmal für den Arbeitgeber und

den Patienten selbst in einer vereinfachten Form. Ab Januar 2022 soll das elektronische Rezept Papierrezepte ersetzen. Wenn der Arzt ein Medikament verordnet, werden die Daten in das sichere Gesundheitsnetz (Telematikinfrastruktur) übermittelt und gleichzeitig ein Barcode generiert. Dieser Barcode kann in eine entsprechende Rezept-App des Patienten übertragen werden. Dieser kann dann von der Apotheke vom Mobilgerät des Kunden abgescannt werden. Patientinnen und Patienten, die sich gegen die Nutzung einer App entscheiden, erhalten den Code als Papierausdruck. Eine händische Unterschrift des Ausdrucks ist nicht erforderlich. Auch hier erfolgt dann das Abscannen des Barcodes in der Apotheke.

## DIE ELEKTRONISCHE PATIENTENAKTE

Die elektronische Patientenakte liefert einen Überblick über alle Gesundheitsdaten der Patientinnen und Patienten. Die Krankenkassen bieten ihren Versicherten dazu ebenfalls Apps an, mit denen die ePA befüllt werden kann. Die AOK

**Ausdruck zur Einlösung Ihres E-Rezeptes**

<b>für</b> Dr. Erika Freifrau von Mustermann	<b>geboren am</b> 13.12.1987	
<b>ausgestellt von</b> Dr. Monika Freifrau von Mustermann Praxis für Innere Medizin 030/42666666 praxis@praxis.de	<b>ausgestellt am</b> 13.12.2022	

**Teil 1 von 4 ab 13.12.2022**

 <b>1x AZITHROMYGIN Abt. 250 mg Filmtabletten 6 St. M2</b> morgens und abends 1 PZN:01066610, kein Austausch	 <b>2x Ibuprofen / 800mg / Retard-Tabletten / 20 St</b> 0-1-0-1
---	---

**Rezeptur**  
1x Aluminiumchlorid-Hexahydrat-Gel 15% (NRF 11.24.)

**Die App zum E-Rezept**  
Einfach - Schnell - Fälschbar  
E-Rezepte jetzt papierlos empfangen

Die Voraussetzungen und weitere Informationen finden Sie online auf [www.das-e-rezept-fuer-deutschland.de](http://www.das-e-rezept-fuer-deutschland.de) und bei der technischen Hotline 0800 277 377 7

© Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV)

Rheinland/Hamburg hat dazu beispielsweise die App „AOK Mein Leben“ entwickelt. Wer keine App nutzen möchte, kann die ePA auch mit der elektronischen Gesundheitskarte und einer PIN, die von Ihrer Krankenkasse zugestellt wird, direkt in der Arztpraxis nutzen. Ärzte und andere Behandler können zum Beispiel Befunde, Therapiepläne oder Medikamentenpläne in der ePA abspeichern. Zudem können Informationen aus bereits vorhandenen einzelnen Dokumenten fall- und einrichtungsübergreifend zusammengeführt werden. Andersherum haben Versicherte die Möglichkeit, eigene Dokumente – wie zum Beispiel Tagebücher über Blutzuckermessungen oder ihre Impfunterlagen – hochzuladen, um sie der Ärztin oder dem Arzt zur Verfügung zu stellen. Die stetige Weiterentwicklung der Akte mit vielen zusätzlichen Möglichkeiten ist für die nächsten fünf Jahre bereits konkret geplant. So sollen neben niedergelassenen Ärzten, Psychotherapeuten, Zahnärzten und Apotheken demnächst auch weitere Nutzergruppen wie Pflegepersonal, Hebammen, Physiotherapeutinnen und Physiotherapeuten, der Öffentliche Gesundheitsdienst, Arbeitsmedizinerinnen und Arbeitsmediziner sowie Reha-Kliniken eingebunden werden. Zudem wird das Berechtigungskonzept verfeinert, was bedeutet, dass man in Zukunft einzelne Dokumente freigeben kann. Außerdem soll eine Vertreterregelung eingerichtet werden können und die Mitnahme der Akte bei Kassenwechsel möglich werden. Auch eine Nutzung der Akte am PC oder Laptop, die Speicherung von Bonusheften und Vorsorgeheften sowie die Verwaltung von Krankenhaus-Entlassungsbriefen, Pflegeüberleitungsbögen und Laborwerten ist geplant. Schlussendlich soll in einer folgenden Weiterentwicklung der ePA auch die Forschung einbezogen werden, zum Beispiel durch die pseudonymisierte Freigabe von Daten zu Forschungszwecken.

## ZEITNAHE UMSTELLUNG

Für die Umsetzung und den Austausch all dieser Daten werden in den meisten Praxen wohl auch die MFA/ZFA zuständig sein. „Auch wenn der Start sich pandemiebedingt in vielen Praxen verzögert, werden sich zeitnah alle Praxen mit dem Thema ‚Lesen und Befüllen einer ePA‘ beschäftigen müssen“, erklärt Barbara Goller. Grundsätzlich sind die Anbindung an die Telematikinfrastruktur, der eHBA 2.0 (elektronischer Heilberufsausweis) und ein PVS-System mit den aktuellsten Updates erforderlich, um mit der Einrichtung von ePAs zu starten. Momentan gebe es in vielen Praxen noch einige Hürden zu überwinden: „Bei der Technik und Hardware oder auch bei den Softwarelösungen und den grundsätzlichen Abläufen“, erklärt Barbara Goller. Die MFA/ZFA sollten die Chance nutzen, sich offen gegenüber den Entwicklungen zu zeigen und sich den Umgang mit den digitalen Neuerungen anzueignen. Schließlich muss das Praxispersonal auch die Patientinnen und Patienten über die Veränderungen informieren und erklären, warum beispielsweise das Rezept jetzt anders als gewohnt aussieht oder warum sie keine AU mehr für die Krankenkasse erhalten. „In Zukunft wird diese Art der Aktenführung Normalität sein, so wie es heute auch schon üblich ist, Online-Banking zu nutzen anstatt einen Überweisungsträger per Hand auszufüllen und per Post an die Bank zu senden“, ist sich die Expertin sicher. Schließlich bieten die digitalen Prozesse viele Vorteile und könnten letztendlich die Arbeit erleichtern.

Die Digitalisierung im Bereich der Gesundheitsversorgung schreitet voran. Vor allem die digitale Arztpraxis soll Struktur- und Verfahrensverbesserungen bringen. Barbara Goller weiß, was man als Arztpraxis und MFA/ZFA leisten muss, um das umsetzen zu können. Mehr Infos dazu im Video.

Die Präsentation und weiterführende Links finden Sie auf: [www.mfa-zfa-aachen.de](http://www.mfa-zfa-aachen.de)

Video anschauen? So einfach geht's

Scannen Sie einfach den QR-Code mit Ihrem Smartphone oder Tablet.





## Nachhaltiges Weihnachtsfest

Absolut nachhaltig: eine Baumpatenschaft für den naturverbundenen Menschen.

Oder verschenken Sie mal Seidenhemdchen, Sternrenette oder Münsterbirne als Streuobstwiesen-Patenschaft vor Ort. Infos gibt es hier:

[www.naturschutzstation-aachen.de](http://www.naturschutzstation-aachen.de)  
[www.biozac.de](http://www.biozac.de)  
[www.geschenkewald.de](http://www.geschenkewald.de)



## Fair schenken: Zeit statt Zeug



Der nachhaltige Weihnachtsbaum steht, er ist klimafreundlich geschmückt. Bleibt die Frage, wie Sie nachhaltig schenken können. Wir wollen schließlich nicht alle Nachhaltigkeitsbemühungen mit einer überfüllten Papier- oder Plastiktonne zunichtemachen. Wie wäre es, einfach mal Zeit zu verschenken?

Auch das ist eine Möglichkeit, jemandem eine Freude zu machen. Zusammen aktiv zu werden, schafft bleibende Erinnerungen – ganz ohne Plastik und viel Schnickschnack. Lassen Sie Ihrer Kreativität freien Lauf, um mit vielen Ideen ein passendes, nicht-materielles, ganz individuelles Geschenk zu finden. So können Sie zum Beispiel einen gemeinsamen Kochabend, eine Nackenmassage statt dem x-ten Schal, einen Ausflug an die frische Eifelluft oder einen Schnupperkurs, zum Beispiel im Bogenschießen, verschenken.

## A Tännchen please



**Leise rieselt der Baum ... Das geht natürlich nur, wenn man einen echten hat – am besten aus Durchforstung. Worauf man beim Kauf achten sollte? praxis weiß es.**

Dass regionale Bäume besser fürs Klima sind, weil sie nicht quer durch Europa oder die Republik anreisen, liegt auf der Hand. Trotzdem werden Bäume unter intensivem Einsatz von Chemikalien in Christbaumkulturen gezüchtet, mit großem Schaden für die Böden, Gewässer, Ökosysteme und letztlich unsere Gesundheit. Regional, individuell und praktisch giftfrei sind Bäume aus Durchforstung. Das sind Bäume, die bei einer Durchforstung des Waldes ohnehin weichen müssen, um anderen Bäumen Platz zu machen. Ob Kiefer, Fichte oder Tanne – eine vielfältige Auswahl bietet der Wald um die Ecke, am besten beim lokalen Förster danach fragen. Auch gemietete giftfreie Weihnachtsbäume im Topf sind nachhaltig und vor allem in der Großstadt en vogue.

### SETZEN SIE EIN ZEICHEN!

Wer Wert auf giftfreie Bäume in der guten Stube legt, greift zu einem der Weihnachtsbäume mit Siegel – vor allem von Naturland, Bioland, Demeter oder Forest Stewardship Council (FSC). Eine Liste lokaler Anbieter bieten Robin Wood: [www.robinwood.de](http://www.robinwood.de) und die Biologische Station StädteRegion Aachen e. V.: [www.bs-aachen.de](http://www.bs-aachen.de).

Und sogar in Baumarktketten sind inzwischen echte BIO-zertifizierte Tannen zu finden, manche tragen zusätzlich zum BIO-Logo das Fair-Trees-Zeichen.

### FRÜHER WAR MEHR LAMETTA

Eine gute Idee kann auch ein stilisierter Baum sein, aus Grünschnittresten selbst kreiert und dekoriert ganz nach persönlichem Geschmack, vielleicht auch mit den hübschen Glaskugeln oder Stroh- oder Papiersternen aus Omas Weihnachtskiste. Absolut nachhaltig: Kaufen Sie nichts Neues. Lassen Sie Ihrer Kreativität freien Lauf, setzen Sie Vorhandenes oder auch ungewöhnliche Dinge neu in Szene. Beim Waldspaziergang mit der Familie die Früchte des Waldes oder Tannenzapfen sammeln – das macht Spaß und ist gesund.

In diesem Sinne: Augen auf beim Weihnachtsbaumkauf und viel Freude beim nachhaltigen Schmücken!





# DIESEN MONAT SCHON **BLUT** GESPENDET?

JETZT NOCH EINFACHER &  
SCHNELLER ZUR  
LEBENSRETTERIN WERDEN  
MIT DER

## BLUTSPENDE APP BALU+



**BLUTSPENDE  
APP BALU+**  
Jetzt kostenlos  
runterladen!