

# DIE ORGANISIERTE ARZTPRAXIS

## PERFEKT

So entlasten Sie als Arzthelferin Ihren Chef optimal

Neue IGeL-Serie 2

Nr. 9 • September 2004

## Pulmo-Check – Damit Ihren Patienten nicht die Luft wegbleibt

### Was ist das?

Die Lungenfunktionsprüfung gibt Auskunft über die Mechanik und den Gasaustausch der Lungen in Ruhe und unter Belastung. Sie wird bei unklaren Beschwerden wie Atemnot, anhaltendem Husten, Auswurf, bei Rauchern und zur Verlaufskontrolle bei Lungenerkrankungen angewandt. Oft können bereits kleinste Veränderungen in den Atemwegen gefunden und Krankheiten schon im Frühstadium erkannt werden.

### Der Pulmo-Check als IGeL-Leistung

Auf Wunsch kann die Lungenfunktionsprüfung aber auch zur Früherkennung, im Rahmen von Betriebs- und Eignungsuntersuchungen oder in der Sportmedizin durchgeführt werden. Sportler und Bergsteiger haben z. B. vor einer großen Belastung im Hochgebirge mitunter den Wunsch, ihre Lungenfunktion überprüfen zu lassen, um somit besser einschätzen zu können, welche Belastungen sie sich zumuten wollen. Aus diesem Grunde kann der

Pulmo-Check gut mit dem Sport-Tauglichkeits-Check kombiniert werden.

### Wie geht das?

- ✓ Die Lungenfunktionsprüfung ist einfach durchzuführen und erfolgt am besten in ruhiger Atmosphäre.
- ✓ Der Patient atmet unter Ihrer Anleitung in ein Mundstück. Die Nase ist mit einer Klemme verschlossen. Das Spirometer ermittelt dann verschiedene Daten. Bei auffälligen Werten werden die Untersuchungen nach Inhalation eines Medikaments zur Weitung der Bronchien wiederholt.

### So können Sie im Gespräch auf das Angebot aufmerksam machen

„Im Urlaub Bergsteigen? Da könnte es für Sie Sinn machen, Ihre Lungenfunktion überprüfen zu lassen. Damit lassen sich eventuelle Lungenerkrankungen frühzeitig erkennen, und Sie können Ihre Leistungs-

*weiter auf Seite 2 →*

### So leiten Sie den Patienten zur Mitarbeit am Spirometer an

#### Achten Sie darauf, dass Sie vor Beginn die Nase des Patienten mit einer Klemme verschließen.

- ✓ Atemzugvolumen (V): „Atmen Sie ganz normal ein und aus.“
- ✓ Vitalkapazität (VC): „Atmen Sie so tief ein, wie es geht, und so viel wie möglich wieder aus.“
- ✓ Forcierte Vitalkapazität (FVC) und Einsekundenkapazität (FEV1): „Atmen Sie so tief ein, wie es geht, und so schnell wie möglich alles wieder aus.“
- ✓ Expiratorisches Reservevolumen (ERV): „Atmen Sie ganz normal ein und so viel wie möglich wieder aus.“
- ✓ Inspiratorisches Reservevolumen (IRV): „Atmen Sie zunächst ganz normal ein und dann so viel wie möglich dazu.“

Da die Ergebnisse entscheidend davon abhängen, dass der Patient Ihre Anweisungen genau befolgt, kann die Untersuchung bei ausländischen Patienten, Demenzkranken oder kleineren Kindern schwierig bis unmöglich sein.

### Liebe Leserin,



*Nanu? Ein neues Gesicht? Ja, unsere Chefredaktion hat gewechselt. Leider kann Frau Auschra den Newsletter nicht mehr weiterführen. Wir verdanken Ihr den erfolgreichen*

*Start dieses neuen Informationsblattes speziell für Arzthelferinnen.*

*Eine solche Startphase ist immer mit besonderen Schwierigkeiten verbunden. Frau Auschra hat uns die Messlatte hoch gelegt und wir sind nach ihrer guten Vorarbeit überzeugt, sie nicht zu reißen.*

*Wie Sie feststellen werden, haben wir unser Augenmerk ein wenig mehr auf die medizinischen Assistenz Tätigkeiten gerichtet, mit denen Sie Ihre Praxis unterstützen können. Teilen Sie uns bitte Ihre Meinung dazu mit, damit wir auch weiterhin genau wissen, wo Ihre Bedürfnisse liegen. So können wir sie am besten erfüllen.*

*Ihre Anke Ritz*

Anke Ritz  
Chefredakteurin

### ⇒ In dieser Ausgabe

- 2 • Besenreiservaritzen – Entfernung
- 3 • Wie Infusionen laufen lernen
- 4 • Laborwert des Monats – Die alkalische Phosphatase
- 5 • Depressionen – oft falsch verstanden
- 6 • Medizinische Fachsprache leicht gemacht
- 7 • So senken Sie Steuerberater-Kosten
- 8 • Abrechnungstipps des Monats



→ Fortsetzung von Seite 1

fähigkeit besser einschätzen. Ich merke Sie gerne für einen Termin zum Pulmo-Check vor.“

„Gut, dass Sie sich das Rauchen abgewöhnt haben. Wenn Sie wissen wollen, wie sehr es Ihrer Lunge geschadet hat, können wir einen Termin zum Pulmo-Check vereinbaren. Wenn Sie ihn von Zeit zu Zeit wiederholen, lässt sich gut sehen, wie sich Ihre Lunge wieder erholt.“

#### ... und so sprechen Sie die Kosten an

„Der Gesetzgeber übernimmt die Kosten der Lungenfunktionsprüfung nur, wenn eine Lungenerkrankung vorliegt. Aus diesem Grunde rechnen wir die Leistung mit Ihnen privat ab.“

#### Das stellen Sie in Rechnung

Die Lungenfunktionsprüfung wird über die GOÄ-Ziffer 605 abgerechnet. Lungenfunktionsprüfung zur Früherkennung (z. B. im Rahmen eines General-Checks): 1,8-facher Satz 25,39 Euro. ■

### Praxis Tipp:

#### So antworten Sie auf kritische IGeL-Kommentare

„Mein Sachbearbeiter bei der Krankenkasse meint, dass alles Notwendige von der Kasse bezahlt würde.“

**Ungünstige Antwort:** „Der Leistungskatalog ist vorgegeben. Nur was medizinisch notwendig, wirtschaftlich und zweckmäßig ist, kann bezahlt werden.“ Denn mit dieser unpersönlichen Antwort zitieren Sie nur den Gesetzestext.

**Ungünstige Antwort:** „Ihre Kasse zahlt alles Notwendige für Ihre Gesundheit. Eine Luxusversorgung kann die Kasse angesichts der Finanzsituation aber nicht leisten.“ Denn so sprechen die Kassen selbst, und Sie erwecken den Eindruck, Ihr Angebot sei überflüssiger Luxus.

**Gute Antwort:** „Selbstverständlich bezahlt die Kasse weiterhin Ihre medizinisch notwendige Behandlung. Aber es gibt einfach Grenzen der Leistungspflicht. Was darüber hinausgeht, wie z. B. kosmetische Behandlungen, müssen Sie dann selbst bezahlen.“ Denn Sie erklären sachlich und ohne Wertung die Situation.

# Besenreiservarizen-Entfernung – Ohne Besen kehrt's sich besser

## Was sind Besenreiservarizen?

Besenreiservarizen sind kleine Venen der Hautoberfläche an Beinen und auch im Gesicht, die nicht krankhaft sind, aber kosmetisch oft als störend empfunden werden. Sie entstehen bei sitzender Tätigkeit und mangelnder Bewegung.

## Wie funktioniert die Entfernung?

Die Besenreiser werden durch Einspritzen eines Medikaments verödet oder mit einem Laser bestrahlt. Beim Veröden vernarben die kleinen Gefäße und führen kein Blut mehr, so dass sie kaum noch zu sehen sind. Bei der Laserbestrahlung nehmen die dunklen Blutgefäße sehr viel mehr Laserlicht auf als die hellere umliegende Haut. Dadurch erhitzen und verschließen sich die Gefäße. Auch hier bleibt farbloses Narbengewebe zurück.

## So sprechen Sie die Patientin an

„Die Besenreiser sind wahrscheinlich bei einer Ihrer Schwangerschaften entstanden, oder? Das ist recht häufig. Es muss aber nicht dabei bleiben. Sie können sie bei uns entfernen lassen. Wir haben speziell für solche Behandlungen einen modernen Laser, mit dem die Besenreiser bestrahlt werden. Sie spüren dabei lediglich ein leichtes Zwicken, und es bleiben keine Narben zurück.“

„Das ist aber schade, dass Sie wegen der vereinzelt Besenreiser keinen Rock mehr anziehen möchten. Wir

können sie für Sie entfernen. Dazu spritzt der Arzt mit einer feinen Nadel eine Lösung in die Blutgefäße, worauf sie sich verschließen und veröden. Da sie dann kein Blut mehr führen, sind sie praktisch nicht mehr sichtbar.“

## So beugen Sie Besenreisern vor

**Gerda Pauly, Arzthelferin aus München, berichtet, wie sie Patientinnen berät, wenn die IGeL-Leistung nicht angenommen wird:**

„In diesem Fall oder auch nach erfolgter Behandlung empfehle ich einige einfache Maßnahmen, um einer neuerlichen Ausbildung oder einer Verschlimmerung der Besenreiser vorzubeugen. Die Patientin sollte häufiger flache, bequeme und vielleicht offene Schuhe tragen. Bei längerem Sitzen sollten die Beine nicht übereinander geschlagen werden. Die Füße stehen am besten auf einem Fußbänkchen, damit die Beinvenen nicht am Stuhlrand abgedrückt werden. Die Patientin soll in jedem Fall bei längerem Sitzen regelmäßig aufstehen und ein bisschen umherlaufen. Wenn sie mittags oder abends ein wenig die Beine hochlegt, fließt das Blut besser aus den Beinen ab. Außerdem rate ich der Patientin, beim Sitzen regelmäßig die Muskel-Venen-Pumpe zu unterstützen, indem sie etwa mit den Füßen kreist, Rad fährt, das Nähmaschinenpedal tritt oder mit gestreckten Beinen die Zehen streckt und beugt.“ ■

## Abrechnungstipp

Die Beseitigung von Besenreiservarizen gehört zu den medizinisch-kosmetischen Wunschleistungen, die Sie nach der GOÄ abrechnen:

GOÄ Nr. 5 Symptombezogene Untersuchung, 2,3-fach 10,72 Euro

GOÄ Nr. 3 Medizinisch-kosmetische Beratung, 2,3-fach 20,11 Euro

GOÄ Nr. 764 Beseitigung von Besenreiservarizen, je Sitzung 2,3-fach 25,47 Euro

GOÄ Nr. 204 Zirkulärer Verband, 2,3-fach 12,74 Euro.

**Fordern Sie auch unseren Sonderdruck „IGeL-Abrechnungen – jetzt einfach statt kompliziert“ an, oder wenden Sie sich mit Fragen an unsere Redaktion unter der Tel.-Nummer: (02 28) 82 05-73 28.**



# Schritt-für-Schritt: Wie Infusionen laufen lernen

Haben auch Sie manchmal die verantwortungsvolle Aufgabe, Infusionen anzuhängen? Mit unseren Tipps gelingt Ihnen das zukünftig ganz leicht:

## ● Schritt 1: Bereiten Sie sich vor

Bevor Sie anfangen, legen Sie sich alle Materialien zurecht: Aufhängevorrichtung, Infusionslösung (evtl. Zusätze), Infusionsbesteck, Schere, beschreibbares Pflasterband, Filzstift, Nierenschale.

## ● Schritt 2: Beachten Sie die hygienischen Vorschriften

Desinfizieren Sie Ihre Hände, und ziehen Sie saubere Einmalhandschuhe an. Beim Öffnen des Verschlusses müssen Sie darauf achten, dass der Gummistopfen nicht in Kontakt mit Gegenständen gerät, die unsteril sind. Falls doch, legen Sie einen mit Desinfektionslösung getränkten Tupfer für mindestens 15 Sekunden auf den Gummistopfen. Eine Sprühdesinfektion ist leider wirkungslos.

## ● Schritt 3: Jetzt geht's los!

Schließen Sie die Radklemme am Schlauch. Der Flaschenverschluss zeigt nach oben. Sofort nach Abnahme der Schutzkappe stechen Sie den Dorn des Infusionsbestecks durch den Gummistopfen in die Flasche. Eventuelle medikamentöse Zusätze können Sie jetzt durch den Verschlussgummi neben dem Dorn in die Flasche injizieren. Drehen Sie die Infusion um und hängen Sie sie an den Infusions-Ständer. Zapfen Sie bei geschlossener Radklemme die Tropfkammer durch leichtes Pumpen halb voll. Zur vollständigen Entlüftung des Schlauchs öffnen Sie die Radklemme so lange, bis ein wenig Flüssigkeit aus dem Schlauchende in die Nierenschale läuft. Beschriften Sie die Infusion auf dem Etikett oder Pflasterband mit Patienten-Name, Inhalt und Uhrzeit.

## ● Schritt 4: Öffnen der Infusion

Diese Aufgabe darf nicht von Ihnen durchgeführt werden, sondern liegt grundsätzlich in der Verantwortung des Arztes.

## Wie viel Luft im Schlauch ist gefährlich?

Eine Menge von über 20 Millilitern Luft kann bereits zu einer tödlichen Luftembolie führen. In der Regel sind einige wenige Luftbläschen im Schlauch kein Problem, doch kann es durchaus zu Summationseffekten kommen. Achten Sie also grundsätzlich auf einen vollständig mit Infusionslösung gefüllten Schlauch, bevor die Infusion in Gang gesetzt wird.

**Achtung: Infusionslösungen müssen absolut steril sein. Behandeln Sie darum den Dorn und den Anschluss am venösen Zugang streng aseptisch. Beim Zuspritzen von Medikamenten in die Infusion müssen Sie genauso sorgfältig sein wie bei einer i.m.-Injektion.**

## Was kann ich tun, wenn die Infusion immer noch nicht läuft?

Immer mit der Ruhe – Infusionen laufen oft nicht. Sie können Folgendes tun:

- ✓ Öffnen Sie die Klappe an der Tropfkammer.
- ✓ Beseitigen Sie alle Knicke im Infusions-System.
- ✓ Prüfen Sie, ob der Arm des Patienten ganz gestreckt ist.
- ✓ Bewegen Sie den Zugang leicht hin und her, bzw. vor und zurück.

**Vorsicht:** Oft wird die Kanüle in Praxen noch in die Kunststoff-Flasche oder neben dem Dorn eingestochen. Das ist aus hygienischer Sicht gefährlich! ■

## Extra-Service für unsere Leserinnen:

Haben Sie Fragen zur Abrechnung, zu IGeLn oder zum Qualitäts-Management?

Fragen Sie unsere Redaktion – wir helfen Ihnen gerne weiter!

Tel. (02 28) 82 05-73 28 oder unter Fax (02 28) 82 05-53 28



## So tricksen Sie Rollvenen aus!

Besonders bei älteren Patienten gleicht die Punktion einer Vene mitunter dem Versuch, eine Erbse mit einer Gabel aufzuspießen. Ursache ist eine mangelhafte Fixierung der Vene im Bindegewebe. Wenn Sie die Haut über der Vene mit der nichtpunktierenden Hand straff ziehen, bewirken Sie eine künstliche Fixierung der Vene, so dass sie nicht so leicht von der Spitze der eindringenden Nadel weggestoßen wird.

## Medikamente geben – Nutzen Sie die 5-R-Regel!

### 1. Richtiger Patient:

Fragen Sie den Patienten noch einmal nach seinem Namen, wenn Sie ihn nicht absolut sicher wissen. Manche Namen klingen sehr ähnlich oder sind sogar identisch. Ältere Menschen hören manchmal schlecht und nicken vielleicht aus Höflichkeit oder Unsicherheit.

### 2. Richtiges Medikament:

Auch Medikamentenamen können leicht verwechselt werden.

### 3. Richtige Dosierung und Konzentration:

Falls Sie eine Spritze nicht selbst aufgezogen haben, kontrollieren Sie selbst die Menge, Konzentration und die leere Ampulle.

### 4. Richtige Applikationsform:

Viele Medikamente gibt es in unterschiedlichen Zubereitungen für verschiedene Applikationsformen und somit auch in verschiedenen Konzentrationen. Die Anweisungen des Arztes müssen völlig zweifelsfrei sein. Anderenfalls müssen Sie sich rückversichern. Beachten Sie stets auch die Anweisungen auf dem Beipackzettel.

### 5. Richtiger Zeitpunkt:

Nicht nur Tabletten werden zu unterschiedlichen Zeiten eingenommen. Im Zweifel schauen Sie auf den Beipackzettel. Er ist nicht allein für Patienten geschrieben, und es ist keine Schande, darin nachzulesen.



# Laborwert des Monats – Die alkalische Phosphatase (AP)

- ✓ **Hinweise zur Abnahme:** Die Blutentnahme sollte nach zwölfstündiger Nüchternheit erfolgen. Sie benötigen ca. 1,0 Milliliter Serum oder Heparinplasma; Postversand möglich. Die Haltbarkeit der Probe bei 18° C - 25° C beträgt drei Tage.
- ✓ **Normalwerte im Blut; 37° C:**
  - Erwachsene 30-120 U/l
  - Kinder bis zwölf Monate bis 406 U/l
  - Kinder über ein Jahr, bis 18. Lebensjahr bis 390 U/l
- ✓ **Normale Erhöhung:** im Kindesalter durch Knochenwachstum oder im letzten Drittel der Schwangerschaft.
- ✓ **Medikamentenbedingte Erhöhung:** u. a. bei Allopurinol, Phenytoin, Phenobarbital, Carbamazepin.
- ✓ **Pathologische Erhöhung:** besonders bei Gallenstau (Cholestase), akuter Hepatitis, alkohol- oder medikamentenbedingtem Leberschaden, Knochenerkrankungen (auch Brüche und Metastasen), rheumatischen Erkrankungen, Darmentzündung (M. Crohn), Zuckerkrankheit und Schilddrüsenüberfunktion.
- ✓ **Erniedrigung:** selten; bei Mangelernährung, Hypothyreose, schwerer Anämie, M. Wilson, Hypophosphatämie. ■

# Die Patientenbrille – Ideenturbo für Verbesserungen

Um neue Ideen für Verbesserungen zu entwickeln, ist es hilfreich, die Praxis einfach mal mit den Augen des Patienten zu sehen:

- ✓ Kommen Sie mal mit dem Fahrrad, mal mit dem Auto und mal mit dem Bus in die Praxis. Kann man das Rad vor der Praxis gut unterstellen und sicher abschließen? Gibt es genügend Parkplätze in der Nähe? Zu welchen Uhrzeiten ist die Parkplatzsituation besonders kritisch? Wo befindet sich die nächste Bushaltestelle? Wie viel Zeit muss für den folgenden Fußweg zur Praxis gerechnet werden? Mit diesen Angaben können Sie den Patienten besser beraten, damit er auch pünktlich zu seinem Termin erscheint.
- ✓ Benutzen Sie die Patiententoilette, und berücksichtigen Sie auch die Besonderheiten des Patienten dabei. Kann etwa eine Frau, die ihre Handtasche nicht allein im Wartezimmer zurücklassen will, sie in der Toilette aufhängen oder ablegen, oder muss sie sie auf den Boden stellen? Gibt es einen Haken, an dem ein Mann sein Jackett aufhängen kann? Wie ist es eigentlich, mit einem Urin-Becher aus der Toilette durch die Praxis zu gehen? Gibt es dabei „Stolperfallen“?
- ✓ Warten Sie eine Weile im Wartezimmer. Wie sind die Stühle? Drücken sie nach einer Weile? Können auch korpulente Menschen darin bequem sitzen?
- ✓ Legen Sie sich auch einmal mit nacktem Oberkörper auf die Untersuchungsfläche. Ist sie sehr kalt? Wie sieht eigentlich die Decke aus? Sind Spinnweben in den Zimmerecken?
- ✓ Nehmen Sie den Weg des Patienten mit einer Videokamera auf. Sicherlich fällt Ihnen und dem Team beim Ansehen der Aufzeichnung noch so einiges auf. ■

## EKG-Elektrodenhaftung bei starker Brustbehaarung

Wenn die Elektroden wegen starker Brustbehaarung schlecht oder gar nicht haften: Bevor Sie eine aufwändige und kosmetisch unbefriedigende Rasur durchführen, sollten Sie versuchen, den Kontakt zwischen Haut und Elektrode mit Kontaktgel zu verstärken. Eleganter ist die Anschaffung von Saugelektroden, die durch Unterdruck den Kontakt auch bei Brustbehaarung sichern. Eine weitere Möglichkeit ist das Auflegen eines Sandsacks.

## Schaffen Sie die Kaffeekasse ab!

Die Praxisgebühr-Kasse lässt sich mit ihren glatten Beträgen relativ leicht und übersichtlich führen. Aber eine Bargeldkasse für Kaffee, Küchen- und Büroartikel kann wie ein schwelender Brandherd sein. Wie schnell kommt es zu Missverständnissen und Misstrauen, wenn einmal zwei Euro fehlen, weil gerade kein Wechselgeld da war, oder jemand nimmt sich Geld heraus, das vorgestreckt wurde. Die Führung des Kassenbuchs und die Kontrollen sind zeitaufwändig und können leicht zu Unmut führen, wenn nicht alles völlig reibungslos abläuft.

Brauchen Sie diese Kasse wirklich noch? Vielleicht lässt sich der Einkauf von Kaffee, Porto und Büroartikeln ja auch monatsweise organisiert und bargeldlos abwickeln. Die Belege sind eindeutig und kaum manipulierbar.

## EDV-Tipp für WORD

Mit den Tastenkombinationen „strg-x“, „strg-c“ und „strg-v“ können Sie mit der linken Hand Text ausschneiden, kopieren und einfügen. Es spart jeweils einen Arbeitsschritt mit der Maus. Außerdem können Sie gleichzeitig mit der Maus weitersteuern, so dass Sie gewissermaßen mit beiden Händen am Text arbeiten können.

### So merken Sie sich die Tastenkombinationen ganz leicht

strg-x: x für → auslöschen, „aus-x-en“ – Text ausschneiden

strg-c: c für → copy – Text kopieren

strg-v: v für → verknüpfen – ausgeschnittenen oder kopierten Text mit dem bestehenden verknüpfen



# Depressionen – oft falsch verstanden

## Depression!? Ich bin auch schon mal traurig ...

Depression wird immer noch häufig als Traurigkeit, Missstimmung oder „Schlecht-drauf-Sein“ verstanden. Doch greift das viel zu kurz. Wenn jemand mit oder ohne Grund weint, ist das noch keine Depression. Im Gegenteil: Nicht selten wünschen sich Depressive, weinen zu können. Die depressive Gefühlswelt ist für nicht depressive Menschen oft schwer nachvollziehbar. Die Symptome sind vielfältig und beeinflussen den gesamten Menschen in seinem *Erleben* (z. B. Traurigkeit, Hoffnungslosigkeit, Antriebslosigkeit) und in seinem *Denken* (z. B. negative Verallgemeinerungen, Grübelzwang, Selbstvorwürfe). Hinzu kommen sozialer Rückzug und Inaktivität sowie vegetative Störungen wie Nervosität, Konzentrations- und Gedächtnis-Störungen, Schlafstörungen, Appetitlosigkeit usw. Ein depressiver Mensch klagt über innere Leere und Empfindungslosigkeit.

Im Alltag bedeutet etwa die Antriebsstörung das Fehlen von Schwung und Initiative, wodurch selbst das Zähneputzen zur unüberwindbaren Aufgabe werden kann. Auch Entschlussunfähigkeit selbst in alltäglichen Fragen (*Möchte ich heute Kartoffeln oder Nudeln essen?*) und Gleichgültigkeit gegenüber den engsten Bezugspersonen gehören dazu.

## So gehen Sie mit depressiven Menschen um

- ✓ Keine Aufforderungen wie „Reiß dich doch zusammen“ oder „Gib dir

einen Ruck“, die bei gesunden Menschen in einer Schwächeperiode manchmal Wunder wirken. Es ist genau das, was ein Mensch mit Depressionen eben nicht kann. Einen Gelähmten fordern Sie auch nicht auf, das lahme Bein zu bewegen.

- ✓ Verkneifen Sie sich scheinbar aufmunternde Worte wie „Kopf hoch“ oder „Alles wird gut“. Diesen Patienten helfen sie nicht, da die Perspektivlosigkeit zu ihrer Erkrankung gehört. Besser ist es, Sie versuchen zuzuhören und Verständnis zu entwickeln. Niemand erwartet von Ihnen Lösungen.
- ✓ Geben Sie dem Patienten das gute Gefühl, dass Sie ihn ernst nehmen, und lassen Sie ihn auf jeden Fall ausreden.
- ✓ Depressive Patienten können sich auch leicht angegriffen und ungerrecht behandelt fühlen. Nehmen Sie vielleicht ungerechte Kritik oder Beschimpfungen nicht persönlich. Bleiben Sie weiterhin freundlich und dem Patienten zugewandt.
- ✓ Seien Sie nicht überrascht, wenn sich ein depressiver Patient nicht an Absprachen hält und Ihnen sagt: „Ich habe es nicht geschafft, das Bett zu verlassen.“ Oder: „Ich kann diese Fragen jetzt nicht beantworten.“ Solche Dinge sind Teil der Erkrankung. Der Patient leidet darunter wesentlich mehr als Sie. ■

## So nehmen Sie Dränglern den Wind aus den Segeln

Ignorieren Sie einen drängelnden Patienten einfach, wird er nur noch stärker drängeln, um beachtet zu werden. Besser, Sie ergreifen die Initiative:

„Herr T., ich sehe, dass Sie unter Zeitdruck stehen, und ich kümmere mich auch als Nächstes um Sie. Möchten Sie so lange lieber im Wartezimmer Platz nehmen?“ Oder: „Tut mir Leid, Herr T., aber in unserer Praxis sind Handys grundsätzlich verboten. Wenn es ganz dringend ist, könnten Sie eventuell vom Behandlungszimmer 5 aus ein kurzes Festnetz-Telefonat führen.“

Auch wenn der Drängler längst Rentner ist und eigentlich viel mehr Zeit hat als alle anderen Patienten zusammen: Zeigen Sie ihm, dass Sie sein Zeitproblem erkannt haben und sich darum kümmern, so nehmen Sie ihm den Wind aus den Segeln.

## Was ist eigentlich der Unterschied zwischen Colitis ulcerosa, Enteritis regionalis (Morbus Crohn) und Proktitis?

„Die Wortendung -itis bedeutet immer, dass eine Entzündung vorliegt. Der Wortanfang beschreibt, wo die Entzündung auftritt. Also im Dünndarm (Enteritis oder Ileitis) oder Dickdarm (Colitis) bzw. im letzten Darmstück vor dem After (Proktitis).

Die Beiwörter beschreiben die Art, den Ort oder die Ausbreitung der Entzündung: ulcerosa = geschwürig, regionalis = örtlich begrenzt, regional. Bei der Ileocolitis sind gleichzeitig der Dünndarm und der Dickdarm entzündet.“

## Kann das EEG meine Gedanken lesen?

„Das EEG misst Ihre Hirnströme, die elektrische Aktivität Ihres Gehirns. Es ist im Grunde das Gleiche wie beim EKG am Herzen. Ich leite also keinen Strom durch Ihren Kopf, sondern registriere den von Ihnen selbst erzeugten Strom dort. Gedanken lesen kann man mit dem EEG nicht, und es ist auch keine Art Lügendetektor.“

## Was ist eigentlich ein PSA-Test?

PSA ist die Abkürzung für „Prostata-spezifisches Antigen“, ein Glycoprotein, das in der Prostata gebildet wird und für die Funktionsfähigkeit des Spermias wichtig ist. Der PSA-Test ermöglicht es, die häufigste Krebserkrankung bei Männern, das Prostatakarzinom, in einem frühen Stadium zu erkennen. Beim Gesunden kommt PSA in hoher Konzentration in der Vorsteherdrüse vor und tritt nur in geringen Mengen in den Blutkreislauf über.

### Was bedeuten erhöhte PSA-Werte?

Ist die PSA-Konzentration im Blut erhöht, weist dies auf eine Schädigung der Vorsteherdrüse hin. Das heißt jedoch nicht unbedingt, dass auch wirklich ein Krebsbefund vorliegt: Mögliche Ursache kann ein Prostatakarzinom, eine Prostatahyperplasie (gutartige Vergrößerung der Vorsteherdrüse) oder eine akute Prostatitis (Entzündung der Vorsteherdrüse) sein. Auch Männer, die viel Fahrrad fahren, haben oft höhere PSA-Werte.



# Medizinische Fachsprache leicht gemacht

Sicherlich schlagen Sie regelmäßig medizinische Fachbegriffe im Lexikon nach. In vielen Fällen können Sie sich das ersparen, wenn Sie wichtige und immer wiederkehrende Vor- und Endsilben beherrschen. Häufig erschließt sich die Bedeutung eines Begriffes dann von selbst.

## Der Wortbaukasten

Silbe	Übersetzung	Beispiel
auto- (gr.)	selbst	autogen (etwas selbst hervorbringen), autonom (selbstständig)
dia- (gr.)	durch	Diarrhoe (Durchfall); diaplazentar (über die Plazenta)
gravi- (lat.)	schwer	Gravidität (Schwangerschaft)
kata- (gr.)	herab, abwärts	Katabolismus (Aufbaustoffwechsel)
nekr(o)- (gr.)	tot	Nekrose (lokaler Gewebetod)
peri- (gr.)	um ... herum, rings-	Periost (Knochenhaut)
ultra- (lat.)	über ... hinaus	Ultraschall (Schall oberhalb der Hörgrenze)
-blast (gr.)	Spross, Trieb	Osteoblast (knochenbildende Zelle)
-pathie (gr.)	Erkrankung	Arthropathie (Gelenkerkrankung)
-zyten (gr.)	Zelle, Höhle	Erythrozyten (rote Blutkörperchen)

Praxis  Tipp:



## So bringen Sie heikle Themen zur Sprache

**Ungünstig:** „Beate hat mich gestern schon wieder gefragt, wo eigentlich ... ist. Das nervt ...“

**Besser:** „Mir fällt oft auf, dass es für neue Kolleginnen schwierig ist, nachzuvollziehen, wo wir was aufbewahren. Sollten wir nicht ...“

**Ungünstig:** „Carla hat sich schon wieder bei der Chefin den Brückentag erbettelt. Das ist doch ...“

**Besser:** „Ich würde gerne jetzt schon über die Urlaubsplanung sprechen, damit die Brückentage gerecht verteilt werden.“

**Ungünstig:** „Wie sollen wir eigentlich die Wartezeiten in den Griff kriegen, wenn Sie jeden Morgen zu spät kommen?“

**Besser:** „Mir ist aufgefallen, dass wir die Sprechstunde meistens erst um 8:15 Uhr anfangen. Der erste Patient wird aber immer für 8:00 Uhr bestellt. So haben wir von Anfang an Verspätung. Sollten wir da nicht etwas ändern?“

## Loben Sie – und zwar richtig

Wir loben einander viel zu wenig, dabei ist ein Lob die wirkungsvollste Motivation in der Zusammenarbeit. Das gilt natürlich für Mitarbeiterinnen, die Ihnen unter- oder beigeordnet sind, aber auch für Ihren Chef. Es gibt jedoch auch beim Loben einige Dinge, die Sie richtig und falsch machen können:

- ✓ Denken Sie ein Lob nicht nur, sondern sprechen Sie es auch aus.
- ✓ Loben Sie sachlich und konkret, angemessen und gerecht.
- ✓ Loben Sie möglichst sofort nach dem lobenswerten Ereignis. „Ihr Verhalten bei der letzten Messe vor drei Wochen war wirklich gut. Weiter so!“ Dieses Lob kommt viel zu spät und ist auch zu allgemein gehalten. Ihre Kollegin wird sich schon ernsthaft gefragt haben, ob Sie ihr Engagement überhaupt bemerkt haben.
- ✓ Wenn Sie ein Lob vor Dritten aussprechen, ist die Wirkung besonders groß.

- ✓ Loben Sie immer im direkten Zusammenhang mit der Leistung. Gehen Sie dabei auf das Besondere der Leistung ein, die Sie loben wollen, und begründen Sie Ihr Lob. Dann merkt Ihre Kollegin, dass Sie sich mit ihrer Leistung auseinandergesetzt haben: „Bei dem großen Andrang gestern Mittag ist mir aufgefallen, wie außergewöhnlich gut Sie gearbeitet haben. Ich meine nicht nur Ihren Einsatz, sondern besonders wie Sie trotz des Stress und der aufkommenden Anspannung immer noch freundlich und persönlich mit den Patienten umgegangen sind. Jeder hatte das Gefühl, dass er gerade der Wichtigste sei!“
- ✓ Loben Sie nicht zu oft. Auch wenn das bei uns eher selten der Fall ist – das Lob verliert seine Wirkung, wenn Sie täglich alles und jeden loben.
- ✓ Loben Sie nur Leistungen, welche die Kollegin auch als etwas Besonderes ansieht.

- ✓ Loben Sie uneingeschränkt, und verzichten Sie auf den allgemeinen Lobzerstörer: „Sie könnten eine solche Leistung ruhig häufiger bringen.“
- ✓ Loben Sie nicht überschwänglich (es sei denn, Sie sind ehrlich begeistert).
- ✓ Sprechen Sie das Lob nicht im Vergleich zu anderen Kolleginnen, sondern ausschließlich auf die persönliche Leistungsentwicklung bezogen aus.
- ✓ Geben Sie ein Lob von anderen Mitarbeitern weiter.
- ✓ Außergewöhnliche Leistungen sollten Sie – ganz ähnlich wie Kritik – in Einzelgesprächen loben, sonst entsteht eventuell Neid. Das Gleiche gilt für schwächere Kolleginnen, die Sie für eigentlich selbstverständliche Leistungen zur Motivationsförderung loben wollen.
- ✓ Ein spontanes Lob für eine gute Leistung sollten Sie jedoch nicht zensieren. Es kann dann auch einfach „Super gemacht!“ lauten.
- ✓ Loben Sie nach Kritik auch für einen Anfangs- oder Teilerfolg, damit die Kollegin weiß, dass sie auf dem richtigen Weg ist. ■



# Spezialistin für Diabetes-Schulungen

## Schulungen im Patientenschulungsverein

Elisabeth Röseke Chef, Dr. Markus Klett, hat vor einigen Jahren im MEDI-Verbund den Stuttgarter Patientenschulungsverein gegründet. Dieser Schulungsverein boomt, weil er neue Aspekte in die Patientenschulung aufgenommen hat, z. B.:

- ✓ Verschiedene Schulungs-Standorte
- ✓ Diabetes-Kochtage
- ✓ Ernährungstipps
- ✓ Bewegungstherapie

Mittendrin organisiert Frau Röseke in Absprache und Auftrag zwischen MEDI-Zentrale und Schulungsverein die anfallenden Patienten-Schulungstermine. So ist sie inzwischen zum Herzen dieses Vereins geworden. Sie kennt alle Beteiligten, ihre Stärken und Schwächen bei den Schulungen und natürlich alles zum Thema Diabetes. „Ganz nebenbei beim Essen bekomme ich jede Menge Tipps und Infos für Diabetes-Patienten, die Durchführung von lebendigen Schulungen und die Organisation von Gesundheitstagen.“

## Wie können Sie dem Chef bei den DMPs helfen?

Die Bürokratie rund um die DMPs ist ein einziges Ärgernis, auch für Frau Röseke. Sie hat sich allerdings bereit erklärt, die DMP-Formulare mit den Patienten vorzubereiten, damit ihr Chef weniger Arbeit hat. Aber sie entwickelt auch Verbesserungen: Vor ein paar Wochen hat Frau Röseke beispielsweise in einer schnellen Nacht-und-Nebel-Aktion zum 1. Stuttgarter Diabetes-Tag einen DMP-Pass entwickelt, den die AOK jetzt für ihr DMP druckt. Hier kann jeder Patient ablesen, ob seine Laborwerte tatsächlich im grünen Bereich sind. Die Daten der nächsten Untersuchungstermine sind auch abgedruckt – eine praktische Sache!

## Wissen allein reicht nicht

Sie spricht auch heikle Themen an: „Natürlich lernt man in der Ausbildung eine ganze Menge über Diabetikerschulungen“, erklärt Frau Röseke. „Aber das Wissen allein reicht nicht. Man muss auch die richtige Ausstrahlung besitzen und Lust haben, das Wissen zu vermitteln.“ Auch und gerade heikle Themen spricht sie in der Schulung an. Erektile Dysfunktion genauso wie die kleinen Tricks, mit denen sich Diabeti-

**Steckbrief**



**Name:** Elisabeth Röseke  
**Alter:** 46 Jahre  
**Beruf:** Arzthelferin in der allgemeinmedizinischen Praxis Dr. Klett in Stuttgart

**Kontakt:** Tel.: (07 11) 95 46 90 10

**Was ich an meinem Beruf mag:**  
 Dass ich Menschen in schwierigen Situationen helfen kann und anschließend Anerkennung dafür erhalte.

**Was ich an meinem Beruf nicht mag:**  
 Unerfreuliche Arbeitszeiten und zunehmende Bürokratie

**Hobbys:**  
 Auszeiten nehmen: im Liegestuhl liegen, Musik hören und nichts tun

**Wenn ich einen Wunsch frei hätte ...**  
 ... eigentlich bin ich mit meinem Leben voll und ganz zufrieden!

ker zu vermeintlich guten Blutwerten verhelfen. Sie empfindet es nach wie vor als Herausforderung, die Patienten bei einer gesunden Lebensführung zu unterstützen. Deshalb bietet sie auch regelmäßige Schulungsnachtreffen an – in ihrer Freizeit! Einziger „Lohn“ ist die Anerkennung der Patienten: Fast täglich bekommt sie Blumen, Süßigkeiten, Obst oder andere Kleinigkeiten geschenkt. Das motiviert! ■

# Helfen Sie dabei, die Kosten für den Steuerberater zu senken!

So können Sie Ihren Chef bei den Vorarbeiten unterstützen und sich eine zusätzliche Qualifikation als Buchhaltungsexpertin der Praxis verschaffen:

## Sortieren Sie die Belege

Kein Steuerberater nimmt gerne einen dicken Umschlag entgegen, aus dem ihm unsortierte Belege entgegenquellen. Er gibt die Unterlagen in seiner Kanzlei erst einmal an eine Mitarbeiterin weiter, die für die folgenden Schritte zuständig ist:

1. Belege aus dem Umschlag/Schuhkarton entnehmen
2. Belege auf DIN-A-4-Blätter aufkleben
3. Sortieren – Einnahmen, Ausgaben, gebucht vom Firmenkonto, bar bezahlt u.s.w.

Was die Assistentin des Steuerberaters kann, können Sie auch: und zwar für Ihren Chef deutlich kostengünstiger! Es ist nur eine Frage der Absprache, wer wofür zuständig ist.

## Oder übernehmen Sie gleich die Buchhaltung!

Natürlich muss der Steuerberater die Steuererklärung vornehmen. Aber deshalb muss er nicht jede Buchung selbst in den Computer eintippen. Es gibt einfach zu erlernende Buchhaltungsprogramme (z. B. von lexware), auch preisgünstige Kurse werden angeboten (z. B. an den Volkshochschulen in Ihrer Nähe).

## Reden Sie mit Ihrem Chef

„Ich will den Steuerberater keineswegs überflüssig machen, das könnte ich auch gar nicht. Aber die Vorarbeiten, die sein Büro macht, können wir viel preisgünstiger selbst erledigen. Und dann können wir vielleicht auf eine Entlassung verzichten.“ ■



## Sonderurlaub, wenn der Freund krank ist

Sie haben als Arzthelferin Anspruch auf bis zu fünf Tage bezahlten Sonderurlaub, auch wenn davon nichts in Ihrem Arbeitsvertrag steht. Voraussetzung dafür ist, dass sich der Arbeitsvertrag auf den Manteltarifvertrag für Arzthelferinnen bezieht, in dem der Paragraph 16 zwei Tage bezahlten Sonderurlaub bei Heirat und einen Tag bei Arbeitsjubiläum (25, 40 oder 50 Jahre) oder Umzug vorsieht.

Bezieht sich der Arbeitsvertrag nicht auf den Manteltarifvertrag, gilt der Paragraph 616 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) und alle darauf aufbauenden Urteile des Bundesarbeitsgerichts. In beiden Fällen haben Sie einen Anspruch auf bezahlten Sonderurlaub von einem Arbeitstag, wenn Ihr Lebensgefährte mit Ihnen im selben Haushalt lebt und schwer erkrankt ist.

## Analogziffern – So finden Sie die Richtige!

Gehen Sie in der GOÄ auf die Suche nach einer Leistungsziffer, die in der technischen Durchführung, im normalen Schwierigkeitsgrad, im Zeitaufwand sowie in den Kosten mit Ihrer Leistung vergleichbar ist.

Dabei suchen Sie vorrangig in demjenigen Teil des Gebührenverzeichnisses, dem die analog zu bewertende Leistung zuzurechnen ist. Manchmal ist es notwendig, für die Analogziffer mehrere im Gebührenverzeichnis enthaltene Leistungen zu summieren. Eine ausführliche Tabelle mit Analogziffern finden Sie in unserer kostenlosen IGeL-Broschüre, die Sie unter Tel. (02 28) 82 05-73 28 anfordern können.

## Impressum

### Die perfekt organisierte Arztpraxis

ISSN: 1613-1312, 12-14 Ausgaben pro Jahr

Infos unter Tel. (02 28) 955 01 60,  
Fax: (02 28) 35 97 10, E-Mail: wfu@vnr.de

Chefredaktion: Anke Ritz, Plaidt und  
Markus Vieten, Aachen

Gutachter-Team: Karin Diehl, Frankfurt;  
Monika Kehr, Bickenbach; Jutta Mosig-Frey,  
Flörsheim

Satz: Deinzer Grafik, Hamburg  
Druck: Druckerei Wackerow, Bonn

© 2004 by Verlag für die Deutsche  
Wirtschaft AG, Theodor-Heuss-Straße 2-4,  
50395 Bonn

## Abrechnungstipp

# Manche Ziffernkombinationen sind nicht erlaubt

Am häufigsten werden bei der Privatabrechnung Leistungen wegen unzulässiger Kombination von GOÄ-Ziffern gestrichen. Das lässt sich nur vermeiden, wenn Sie die üblichen Kombinationsmöglichkeiten und -verbote beherrschen. Nicht kombinierbar sind etwa gleich gerichtete Beratungen oder körperliche Untersuchungen in derselben Sitzung.

Die Nr. 1 fällt als Beratungsziffer an. Meistens wird sie bei neuen Patienten mit der Nr. 8 für den Ganzkörperstatus

kombiniert. Nach der Nr. 8 fallen jedoch die kleineren körperlichen Untersuchungen nach den Nummern 5 bis 7 automatisch aus. Bei neurologischen Fragestellungen sind die aufwändige neurologische Untersuchung sowie ein psychopathologischer Status bereits mit der Nr. 8 abgegolten. Wenn Sie jedoch statt der Nr. 8 die Nr. 7 oder 6 wählen, können Sie für die neurologische und psychiatrische Befunderhebung dann auch die Nr. 800 und die Nr. 801 berechnen, was Ihnen unterm Strich ein deutliches Plus bringt. ■

		Punkte	1facher Satz	zulässiger Satz
GOÄ Nr. 1	Beratung – auch mittels Fernsprecher	80	4,66	10,72
GOÄ Nr. 6	Untersuchung, Organsystem (Kopf, Nieren, Gefäße)	100	5,83	13,41
GOÄ Nr. 7	Untersuchung, Organsystem (Haut, Brust, Bauch, Bewegungsorgane)	160	9,33	21,46
GOÄ Nr. 8	Ganzkörperstatus: Untersuchung der Haut, der sichtbaren Schleimhäute, der Brust- und Bauchorgane, der Stütz- und Bewegungsorgane sowie eine orientierende neurologische Untersuchung	260	15,15	34,87
GOÄ Nr. 800	Eingehende neurologische Untersuchung	195	11,37	26,15
GOÄ Nr. 801	Eingehende psychiatrische Untersuchung	250	14,57	33,51

# Psychometrische Tests – sind auch für den Hausarzt abrechenbar

Psychometrische Tests können zum Teil auch von Hausärzten durchgeführt werden, ohne dass ein besonderer Qualifikationsnachweis oder eine Genehmigung erforderlich wäre. Infrage kommen drei Tests, die Hinweise auf eine Demenzerkrankung geben können. Die Tests können Sie nach einer kleinen Einarbeitung selbstständig durchführen.

✓ Der Mini-Mental-Status (MMS): Er ist in zehn bis fünfzehn Minuten durchführbar und erlaubt die Abschätzung der kognitiven Fähigkeiten eines älteren Menschen.

✓ Zahlen-Verbindungs-Test (ZVT-G): Hier wird die Geschwindigkeit der Informationsverarbeitung gemessen, die etwas über die kognitive Lerngeschwindigkeit aussagt. Die Testzeit beträgt ca. 15 Minuten.

✓ Syndrom-Kurz-Test (SKT): Er ist für die Beurteilung des Schweregrades und Verlaufs einer demenziellen Erkrankung besonders geeignet. Die Testzeit beträgt ungefähr zehn Minuten. Testunterlagen können Sie anfordern unter Tel. (02 28) 82 05-73 28. ■