

Hallo MFA!

Gewalt in der Arztpraxis – und wie kann sich das Praxisteam schützen kann!

Stellen Sie sich bitte folgende Szene vor: Es ist Montagmorgen, Sie sitzen am Empfang und das Wartezimmer ist, wie so oft, brechend voll. Die Praxistür wird aufgerissen und ein Patient bzw. eine Patientin stürmt sichtlich aufgebracht in die Praxis und verlangt lautstark, sofort mit dem Arzt zu sprechen. Sie versuchen, die Situation in den Griff zu bekommen und sprechen mit ruhiger und fester Stimme zum Patienten. **Ohne Wirkung.** Er/Sie schlägt mit der Hand auf den Tresen und beschwert sich lautstark über die Unfähigkeit des Praxisteam. Einige Patienten im Wartezimmer schauen ängstlich auf, eine Mama verlässt mit ihrem Kind schnell die Praxis. Sie bitten den aufgebracht Gast, dass er/sie sich beruhigen solle und weisen ihn/sie darauf hin, dass er/sie sonst die Praxis verlassen muss, was jedoch beim Gegenüber als Drohung ankommt und die Situation noch verschärft ...



WAS NUN? WIE VERFAHREN SIE WEITER?

10 Tipps zur Deeskalation

1. Geben Sie dem Patienten das Gefühl, dass sie ihn/sie und seine/ihre Gefühle wahrnehmen.
2. Benennen Sie die Emotionen: „Ich sehe, Sie sind gerade wütend/traurig/enttäuscht.“
3. Bleiben Sie selbst ruhig und kontrolliert.
4. Bleiben Sie sachlich und versuchen Sie, Ihr Gegenüber von der Beziehungs- auf die Sachebene zu holen.
5. Lassen Sie sich nicht in die Opferrolle drängen.
6. Behalten Sie die räumliche Umgebung im Blick. (Fluchtwege, Gegenstände in Reichweite)
7. Vermeiden Sie Blickkontakt, wahren Sie Distanz.
8. Vereinbaren Sie Spielregeln: „Ich bin bereit, das mit Ihnen zu klären. Aber wenn mein Team beschimpft oder bedroht wird, ist für mich eine rote Linie erreicht. Lassen Sie uns die Sache vernünftig regeln.“
9. Machen Sie ein Angebot: „Ich merke, wie wütend Sie immer noch sind. Für mich stellt sich die Frage, wie wir weiter machen. Ich biete Ihnen Folgendes an ..., aber Sie müssen entscheiden, ob Sie das wollen.“
10. Benutzen Sie vorher abgesprochene Codewörter, um andere Mitglieder subtil zu Hilfe zu rufen.

Quelle: <https://www.virchowbund.de/praxisaerzte-blog/10-tipps-zur-deeskalation>

Die Ärztekammer Mecklenburg-Vorpommern wird zeitnahe eine Umfrage zum Thema Gewalt gegenüber medizinischen Fachpersonal im ambulanten Bereich durchführen und wir hoffen auf Ihre Unterstützung.



Ansprechpartnerinnen im Fachbereich Aus- und Fortbildung MFA

Team Ausbildung: 0381 492 80 -2901 und -2904 | medfa@aek-mv.de
Team Fortbildung: 0381 492 80 -24 und -25 | fbmfa@aek-mv.de

Hallo MFA!

Gewalt in der Arztpraxis – und wie kann sich das Praxisteam schützen kann!



41 MFA-Teilnehmerinnen folgten am 20. September unserer Einladung zum Impftag, der traditionell im Hotel Neptun zusammen mit der Ärztlichen Fortbildung angeboten wurde. Sehr interessiert wurde den Ausführungen der Dr. Hilde Geerdes-Fenge gelauscht, es wurde viel nachgefragt, sich ausgetauscht und geübt. Die entspannte und kollegiale Lernatmosphäre, der kleine Imbiss im Restaurant, die Sonne und bestimmt auch das Rauschen des Meeres haben die Fortbildung besonders gemacht.

Neue Übungsprüfungsfragen für die Abschlussprüfung MFA

WiSo

1. Wie heißt das Gesetz, in dem die einzelnen Sozialgesetze seit 1975 zusammengefasst werden? (1 Antwort)

- | | |
|---|---------------------------------|
| A | BGB – Bürgerliches Gesetzbuch |
| B | GSG – Gesundheitsstrukturgesetz |
| C | HGB – Handelsgesetzbuch |
| D | Reichsversicherungsordnung |
| E | SGB – Sozialgesetzbuch |

Behandlungsassistenz

2. Bei welchen Krankheitsbildern handelt es sich um Mykosen? (2 Antworten)

- | | |
|---|--------------|
| A | Toxoplasmose |
| B | Soor |
| C | Malaria |
| D | Fußpilz |
| E | Ringelröteln |
| F | Varizellen |

Lösungen: 1. E; 2. B, D

Vorschau auf unsere Highlight - Fortbildungsangebote für das Jahr 2026

HERA MV Hausärztliche Entlastungs- und Regional-Assistenz in der med. Versorgung

Datum: 14.01 – 17.01.2026
Uhrzeit: 09:00 – 17:00 Uhr
Ort: Ärztekammer M-V

Azubi + Quereinsteiger- Fortbildungswoche

02.02.26: Abrechnung
03.02.26: Hygiene
04.02.26: Impfen
05.02.26: Funktionsdiagnostik
06.02.26: Wundversorgung
07.02.26: Notfallmanagement
Ort: Ärztekammer M-V

Spezialisierungskurs Nichtärztliche Praxisassistentin

Termine:
09.01. – 30.01.2026
06.03. – 27.03.2026
28.08. – 18.09.2026
Ort: ONLINE + Ärztekammer M-V

Ausbilden – leichtgemacht (KOSTENFREI)

Datum: 19. – 20.06,2026
Ort: ONLINE + Ärztekammer M-V
Für Ärzte und medizinisches Fachpersonal

**SAVE
THE
DATE**

**TAG FÜR DIE MFA AM 23.09.2026
GEPLANT IST EIN MFA-WOHLFÜHLTAG**

(ACHTSAMKEIT, BEWEGTE
PAUSE, GESUNDE
ERNÄHRUNG, YOGA)