

Professionelles Telefonieren in der Arztpraxis – Tipps und Tricks

Telefonieren können wir alle und da ist doch nichts dabei, oder? So einfach ist es jedoch nicht immer, denn im stressigen Praxisalltag könnte man das Telefon wirklich manchmal an die Wand schmeißen. Besonders, wenn man hochkonzentriert mit einem schwierigen Fall beschäftigt ist und ein greller Ton den gerade gefassten Gedankengang unterbricht, ist es schwierig, die Contenance zu wahren und höflich und nett mit dem Anrufer zu kommunizieren. In einer Arztpraxis kommt dem Telefon jedoch eine besondere Bedeutung zu. Es ist die akustische Visitenkarte der Praxis, das Aushängeschild und in vielen Fällen der erste Kontakt mit dem Patienten. Professionelles Telefonieren und der richtige Umgang mit Anrufern ist deshalb für alle Praxismitarbeiter von enormer Relevanz.



Tipps und Tricks, um Fehler beim Telefonieren zu vermeiden

- 1. Auch in Stresssituationen:** Durchatmen, lächeln und Telefonhörer abheben
- 2. Praxisgrußformel verwenden:** z.B. Praxisname, Mitarbeitername, Tagesgruß
- 3. Name des Anrufers am Anfang des Gespräches notieren** und während des Gespräches gerne nutzen
- 4. Klare Botschaften senden und besser keine Weichmacher verwenden** (z.B. eigentlich, möglicherweise, im Prinzip)
- 5. Bewusst positiv formulieren.** (Aus „Wir haben die Woche keine Termine mehr.“ wird „Den nächsten freien Termin kann ich Ihnen am ... anbieten.“)

Soft Skills – Fortbildungsangebote für das gesamte Praxisteam



Wenn Gespräche schwierig werden

Termin:
27.11.2025
08:30 – 15:30 Uhr
Ort: Ärztekammer M-V | Haus 2



Souverän im Praxisalltag Selbstmanagement und Resilienz

Termin:
25.11.2025
08:30 – 15:30 Uhr
Ort: Ärztekammer M-V | Haus 2



Erfolgreich führen als Fachkraft

Termin:
26.11.2025
08:30 – 15:30 Uhr
Ort: Ärztekammer M-V | Haus 2



Anmeldungen für alle Kurse sind ab sofort im Seminarportal der Ärztekammer M-V möglich!
E-Mail: fbmfa@aeck-mv.de
Web: www.aeck-mv.de



Literaturempfehlung: Dumont, M., Frühwein, M. N., Schüller, A. M.: Die erfolgreiche Arztpraxis. Patientenorientierung, Mitarbeiterführung, Marketing. Berlin: Springer, 2022.

Herzlichen Glückwunsch den Absolventinnen und Absolventen der vorzeitigen Abschlussprüfung Frühjahr 2025

Die Ärztekammer Mecklenburg-Vorpommern beglückwünscht die 31 Absolventinnen und Absolventen, die erfolgreich die vorzeitige Abschlussprüfung für Medizinische Fachangestellte im Februar 2025 in der Ärztekammer Mecklenburg-Vorpommern abgelegt haben und nun in den Beruf starten können.

Die vorzeitige Abschlussprüfung ist ein bemerkenswerter Meilenstein, der nicht nur die fachliche Kompetenz unter Beweis stellt, sondern auch den beruflichen Werdegang beschleunigt. Denn dadurch wird den angehenden Medizinischen Fachangestellten die Möglichkeit gegeben, ihre Ausbildung ein halbes Jahr vor dem regulären Ende der Ausbildungszeit abzuschließen. Eine Zulassung zu einer vorzeitigen Prüfung ist jedoch nur mit sehr guten bis guten Leistungen in der Berufsschule und dem Ausbildungsbetrieb möglich.

Wer kann sich wie zur einer vorzeitigen Abschlussprüfung bei der Ärztekammer anmelden?

Voraussetzungen: sehr gute bis gute Leistungen in der Berufsschule und im Ausbildungsbetrieb

Formloses Anschreiben (gerne per E-Mail an: medfa@ae-k-mv.de) an das Team Ausbildung

Ausfüllen des Antrages auf vorzeitige Zulassung (Anmeldeschluss beachten) mit Stellungnahme des Ausbildungsbetriebes und einer Kopie des Berufsschulzeugnisses

Zuständige Stelle (Ärztekammer) prüft den Antrag und versendet bei Genehmigung die Anmeldung für die Zulassung zur vorzeitigen Abschlussprüfung

Mit der Zulassung werden die **Termine** für die schriftliche und die mündliche Prüfung bekannt gegeben.

Übungsprüfungsfragen für die Abschlussprüfung

1. Verwaltung: Betäubungsmittelrezepte sind mit besonderen Sicherheitsmerkmalen vor Missbrauch geschützt. Welche gehören dazu? (2 Antworten)

A	Das Liniensystem ist schwer zu scannen
B	BtM-Rezepte sind farblich unterlegt
C	BtM-Rezepte erscheinen unter UV-A-Licht rötlich
D	BtM-Rezepte sind nicht mit Nummern versehen
E	BtM-Rezepte erscheinen unter UV-A-Licht grünlich-fluoreszierend
F	Das Liniensystem ist auf dem BtM-Rezept nicht erkennbar

2. WiSo: Wie lange muss eine „Ruhepause“ laut JArbSchG mindestens dauern? (1 Antwort)

A	5 Minuten
B	30 Minuten
C	10 Minuten
D	45 Minuten
E	15 Minuten

Lösungen: 1: A, E / 2: E



Ansprechpartner im Fachbereich Aus- und Fortbildung MFA

Team Ausbildung: +49 (0) 381 492 80 -2901 und -2904 | medfa@ae-k-mv.de

Team Fortbildung: +49 (0) 381 492 80 -24 und -25 | fbmfa@ae-k-mv.de

**SAVE
THE
DATE**

TAG DER MFA
der Ärztekammer Mecklenburg-Vorpommern

23.05.2025