

## MFA-Beilage zu diesem Heft

# Übergaben in der Praxis klug gestalten

Dieser MMW-Ausgabe liegt wieder „info praxisteam“ bei, das Magazin für medizinischen Fachangestellte (MFA). In Ausgabe 3/2018 geht es u. a. um strukturierte Übergaben von Arbeitsabläufen – ein wichtiges, aber oft vernachlässigtes Thema in der modernen Hausarztpraxis.



— Fragt man MFA, wo es in ihren Praxen Übergaben gibt, sieht man erstaunte Gesichter. Übergaben wie im Krankenhaus am Pflegebett – so etwas scheint es in Arztpraxen nicht zu geben. Erst bei genauem Nachfragen wird klar: Natürlich übergeben auch MFA ihre Aufgaben. Es gibt bloß oft keine standardisierten Verfahren dafür. In kleinen Praxen mit einem Arzt und zwei gut eingespielten Helferinnen mögen Zuruf und gelbes Post-it am Computer genügen. Aber in größeren Praxen sind Übergabe-Routinen Pflichtprogramm.

Die täglichen Aufgaben und laufenden Vorgänge werden an ganz verschiedenen Schnittstellen übergeben: Vor einem freien Tag, bei Schichtwechsel, vor Urlauben. Wenn eine neue Mitarbeiterin eingelernt werden soll oder eine Stammkraft in Rente geht, stehen große Übergaben an. Dabei wird neben den Routinen der Praxis auch zwischen-

menschliches Wissen vererbt: Welcher langjährige Patient verträgt nur langsame Infusionen, wer braucht ein Taxi nach dem Termin, welche Sonderwünsche hat der Chef usw.

Eine bewährte Methode zur Übergabe ist die Teambesprechung. Dabei geht es u. a. darum, wer wann welche Aufgaben übernimmt, wer die Post holt, Labor oder EKG macht, die Geräte sterilisiert oder wer in Urlaub geht.

Besonders vor Urlauben hat sich auch der digitale Übergabe-Ordner bewährt. Er ist ein zuverlässiger Ersatz für die Zettel am Computer. Die zuständige MFA legt ihn zentral für alle auffindbar im System ab und füttert ihn mit sämtlichen noch offenen Vorgängen, etwa noch zu erledigende Rückrufe, fehlende Rezepte oder Überweisungen. Am besten wird der Ordner gut strukturiert in einem eigenen Formular geführt. Welche Aufgabe ist in welchem Bearbeitungsstand? Wer ist alles involviert? Gibt es Absprachen und Termine? Es ist vorteilhaft, grundsätzlich alles, was anfällt, sofort einzutragen.

## QM-Handbuch aktiv nutzen

Ein bewährtes Navigationssystem für alle Übergaben ist auch das QM-Handbuch. Darin sind alle Abläufe in der Praxis strukturiert beschrieben, in detailierten Arbeitsschritten und mit Checklisten für jeden Bereich. Besonders zum Einsatz kommt das Handbuch, wenn eine neue Mitarbeiterin eingelernt wird. Denn darin findet sie übersichtlich das gesammelte Praxiswissen.

Am besten wird der Neuen auch eine „Patin“ zur Seite gestellt, die sie in den ersten Tagen unter die Fittiche nimmt

und ihr neben der Einweisung auch das Gefühl gibt, willkommen zu sein.

Routine macht manchmal betriebsblind – auch in der Hausarztpraxis. Deshalb ist jede Übergabe auch eine gute Chance, Dinge noch einmal kritisch zu hinterfragen. Passt das QM-Handbuch noch oder können einige Prozesse verbessert werden? Welche Übergabe-Routinen bringt die neue Kollegin aus ihrer alten Praxis mit? Darüber zu reden hilft allen. Denn offene Kommunikation und klare Strukturen in den Arbeitsvorgängen sind das Öl im Getriebe einer reibungslos laufenden Praxis.

In der „rezeption“ geht es um professionelles Telefonieren, und in der „sprechstunde“ um die Frage, wie man Angehörige von Patienten mit Depression unterstützen kann.

Dr. Reinhard Merz

## „info praxisteam“ im Web

Unser MFA-Magazin erscheint viermal jährlich. Alle Beiträge sind unter

[www.info-praxisteam.de](http://www.info-praxisteam.de)

auch im Internet abrufbar und können direkt kommentiert werden.

Für mobile Endgeräte ist „info praxisteam“ zudem als E-Paper verfügbar. Eingebaute Direktlinks erleichtern die Benutzung. Sie finden das E-Paper auf der Website.

Zu den Beiträgen im Heft gibt es von der Redaktion ausgesuchte Verweise auf weiterführende Informationen online. Viele davon sind auch für Sie als Arzt interessant.

Sie erreichen uns per E-Mail unter:

[redaktion@info-praxisteam.de](mailto:redaktion@info-praxisteam.de)