

# Mitarbeiter in Arztpraxen am Limit

Extreme Dauerbelastung in der Pandemie / „Manchmal wird man richtig angepöbelt“

VON SIMONE WALPER

**Großenbrode** – „Mehr als 400.000 Medizinische Fachangestellte (MFA) haben sich in der Pandemie im ambulanten Gesundheitswesen den Herausforderungen gestellt, um damit das Gesundheitswesen funktionstüchtig und wichtige Versorgungsstrukturen in den Arztpraxen aufrechtzuerhalten“, schreiben Hannelore König, Präsidentin des Verbandes medizinischer Fachberufe, und der Vorstandsvorsitzende von Medi Geno, Werner Baumgärtner, im Ärzteblatt vom 5. August.

Dass die Hausarztpraxen erste Anlaufstelle für Corona-Patienten sind – schließlich werden neun von zehn Patienten ambulant behandelt – und die MFA somit an der Front arbeiten, ist vielen nicht klar. Und dass der durch die Corona-Pandemie völlig veränderte Tagesablauf in den Praxen eine wirkliche Herausforderung war, ist und weiter sein wird, bei der viele Ärzte und ihre Angestellten dauerhaft an ihre Grenzen und darüber hinaus gehen, ist Außenstehenden nicht unbedingt bewusst.

## Physisch und psychisch belastend

Die HP hat exemplarisch bei der Praxis am Dorfteich in Großenbrode nachgefragt, wie der Alltag dort seit dem ersten Lockdown im März aussieht. Dass die Situation auch für die MFA im Norden Ostholsteins in diesem Jahr nicht nur physisch, sondern auch psychisch extrem belastend war und noch ist, das können Yvonne Krüger, Tanja Laude und Mary Walther, die die Praxis von Dr. Sebastian Möhle am Laufen halten, nur bestätigen. „Die Leute sind seit Beginn der Pandemie gestresster und angespannter, viele haben Angst und manche werden sogar aggressiv“, erzählt Mary Walther, die unter anderem fürs Telefon zuständig ist. „Es gab Tage, da habe ich drei Stunden am Stück zweihändig telefoniert, weil alle Fragen wegen Corona hatten oder unsicher waren, ob sie sich testen lassen sollen. Es war extrem viel Zeit für die Beratung notwendig.“

Seit März gibt es in der Praxis keine offene Sprechstunde mehr, es wird ausschließlich mit Terminen gearbeitet und in jedem Fall um telefonische Voranmeldung gebeten. Und fast jeden Morgen gab es



Mary Walther (v.l.), Yvonne Krüger und Tanja Laude von der Praxis am Dorfteich in Großenbrode haben auch einiges im Zwischenmenschlichen auszuhalten.

FOTO: WALPER

ein neues Fax von der Kassenärztlichen Vereinigung, wie bei den Testungen abrechnungstechnisch verfahren werden sollte. „Wir mussten natürlich oft nachfragen, weil es viele Unklarheiten diesbezüglich gab, zum Beispiel war nicht immer ersichtlich, welche Diagnose für welchen Fall gilt“, so Mary Walther, die ergänzt: „Wir mussten immer erst nachschauen. Und dazu kam, dass wir die Informationen gar nicht so schnell verarbeiten konnten, wie sie schon wieder überholt waren.“ Ebenso sei die Kommunikation mit dem ebenfalls überlasteten Gesundheitsamt sehr schwierig gewesen.

## Teilweise sehr wenig Verständnis

„Was für uns besonders belastend ist, ist, dass die Patienten schon öfter mal ungeduldig sind, sich beschweren, dass wir nicht immer sofort telefonisch erreichbar sind oder sie nicht mehr zusammen im Wartezimmer sitzen können, sondern nacheinander in die Praxis kommen sollen“, bedauert auch Yvonne Krüger, dass es teilweise sehr wenig Verständnis für sie und ihre Kolleginnen gibt, die sich auch schon mal wie ein Prellbock fühlen. „Manchmal wird man richtig angepöbelt und muss sich noch rechtferti-

gen, wenn es mal etwas länger dauert oder bestimmte Dinge nicht so laufen können, wie der Patient es sich vorstellt“, kritisiert Tanja Laude, die fürs Labor zuständig ist und dieses dank Corona nach jedem Patienten akribisch durchdesinfizieren muss. Sie fährt fort, dass sie so manches Mal mit Behauptungen konfrontiert würde, die nur schwer zu widerlegen seien. Zudem gebe es Patienten, die lachten oder abfällig schauten, wenn sie versuche, etwas, beispielsweise Impfungen betreffend, zu erklären. „Dass die Leute mich auslachen und nicht ernst nehmen, macht mich fertig.“ Auch am Telefon bemerke man ein solches Verhalten und werde schon auch mal beleidigt, weiß Mary Walther aus dem Alltag. „Viele merken das zum Glück und entschuldigen sich dann.“

Die Leute verstünden oft auch nicht, dass die MFA zu den Zeiten, in denen keine Sprechstunde stattfindet, viel Büroarbeit zu erledigen hätten und auch Dr. Möhle nicht frei hätte, sondern unter anderem Hausbesuche mache oder Patienten im Altenheim besuche, so Yvonne Krüger, die ergänzt, dass die Hausbesuche zwar insgesamt weniger geworden seien, aber viel mehr telefoniert werden müsste. Und die Arbeit, die sie sonst

noch neben ihren festen Plätzen an der Anmeldung, im Backoffice und bei der Sprechstundenbetreuung sowie im Labor hätten, wie Anträge bearbeiten, Diktate nach Hausbesuchen schreiben, Befundberichte einpflegen und Abrechnung, sei in dem ganzen Chaos fast komplett liegen geblieben. „Wir sind nicht mehr hinterhergekommen“, lässt Mary Walther wissen und Tanja Laude ergänzt: „Wir wurden alle auch privat ständig von Leuten angesprochen, die Infos haben oder uns ausfragen wollten, wie viele Leute positiv seien. Wir kamen überhaupt nicht mehr raus aus unserem Job.“

Die Präsidentin des Verbandes medizinischer Fachberufe bestätigt, dass das Verhalten gegenüber den MFA im Moment in vielen Praxen immer fordernder und aggressiver wird: „Die Entwicklungen sind dynamisch und erfordern schnelles, flexibles Handeln, das ist allen bewusst. Aber die Mitarbeitenden in den Praxen sind keine Maschinen, neue Regeln können nicht auf Knopfdruck umgesetzt werden. Genauso liegt es nicht in unserer Verantwortung, wenn es Lieferengpässe bei Impfstoffen gibt. Dass Patientinnen und Patienten ihren Frust an meinen Kolleginnen und Kollegen auslassen, ist deshalb nicht nur

ungerechtfertigt, es sorgt dafür, dass die ohnehin hohe psychische Belastung noch zusätzlich verstärkt wird. Viele Medizinische Fachangestellte sind mittlerweile am Limit.“

## Grippeimpfstoff fehlt – und das sorgt für Ärger

Neben der coronabedingten Ausnahmesituation müssen die MFA derzeit viel Schimpfe wegen des fehlenden Grippeimpfstoffs aushalten. „Wir haben mittlerweile Wartelisten für die Impfungen, wissen aber nicht, wann wieder Nachschub kommt, können also nichts Konkretes sagen“, sind alle drei Mitarbeiterinnen etwas ungehalten ob dieser auch für sie selbst nicht zufriedenstellenden Situation.

Dass die Dauerbelastung für sein Team extrem anstrengend war und noch ist, daraus macht Dr. Möhle keinen Hehl: „Es war tatsächlich so, dass die Leistungsfähigkeit im ersten Lockdown stark eingebrochen ist. Wir haben dann die Praxis zweimal zwischendurch schließen müssen für jeweils drei Tage, weil es einfach nicht mehr ging.“ Mit dem ersten Lockdown seien alle Strukturen von einem auf den anderen Tag anders gewesen. Es habe keinen Routinemodus mehr gegeben, so

Dr. Möhle. Und dazu seien die ständig neuen Vorgaben und die ständige Anpassung derselben gekommen. Das habe den Praxisalltag sehr anstrengend gemacht. „Momentan ist es nicht mehr ganz so anstrengend, weil gewisse coronabedingte Umstellungen schon wieder zur Routine geworden sind und sich meine Mitarbeiterinnen jetzt besser darauf eingestellt haben“, fährt er fort und ergänzt, dass die Dauerbelastung jedoch immer noch da sei.

## Arbeiten mehr, verdienen weniger

„Wir haben viel zu tun und arbeiten jetzt immer noch deutlich mehr als vor Corona, weil der gesamte Praxisablauf viel aufwändiger ist. Aber wir verdienen weniger“, lässt der 40-Jährige wissen. Abläufe könnten nicht mehr so effektiv wie zuvor gestaltet werden. Früher habe es zum Beispiel morgens eine offene Sprechstunde gegeben. Das sei jetzt nicht mehr möglich. Und da mit festen Terminen gearbeitet würde, entstünden auch einmal Lücken, lässt er hinter die Kulissen blicken.

Glücklicherweise versteht sich das Team nicht nur untereinander, sondern auch mit dem Chef gut. „Wir können offen und ehrlich miteinander reden und unterstützen uns gegenseitig“, sind alle froh über das gegenseitige Verständnis. Dass sie ihren Job mögen, ist offensichtlich, und dass sie sich über alle freuen, die ihnen mit Respekt begegnen, ebenfalls.

Auch der Vorstandsvorsitzende der Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe, Dr. Dirk Spelmeyer, spricht sich für mehr Wertschätzung gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Praxen aus. Er und Hannelore König appellieren an die Bevölkerung: „Für uns alle ist diese Pandemie eine schwierige Zeit, die uns viel Kraft kostet. Das gilt für die Menschen vor, aber natürlich auch hinter der Empfangstheke in den Arztpraxen. Unsere Ärztinnen und Ärzte sowie Praxisteams sorgen dafür, dass die ambulante Versorgung auch unter Pandemie-Bedingungen sehr gut und verlässlich funktioniert. Nicht immer kann alles reibungslos laufen, das ist klar. Aber anstelle von Frustration, Angst und Aggression sind Verständnis, Umsicht und Rücksichtnahme die Gebote der Stunde.“