



IMPROVE^{job}

Evidenzbasiert für Teams

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

FKZ: 01GL1751 A, B, C
FKZ: 01GL1851 D

ukb universitäts
klinikumbonn

RUHR
UNIVERSITÄT
BOCHUM

RUB



Universitätsmedizin Essen



Universitätsklinikum
Tübingen

Blutabnahme - Arbeitsmittel

- Gesundheitsgerechte Arbeitsmittel führen zu einer Reduktion von Gefährdungsfaktoren.

→ Verwenden Sie Instrumente mit integrierten Schutzmechanismen. Vielleicht stellt Ihnen Ihr Labor die Blutabnahmekanülen kostenlos zur Verfügung.

A large red circle with a white border is partially visible on the left side of the slide, overlapping the grey background.

www.improvejob.de

Einhaltung von Pausen

Sorgen Sie für die Einhaltung von gesetzlich vorgeschriebenen Pausen nach § 4 Arbeitszeitgesetz.

- Bei einer Arbeitszeit von mehr als sechs bis zu neun Stunden: 30 Minuten

→ „Länger als sechs Stunden hintereinander dürfen Arbeitnehmer nicht ohne Ruhepause beschäftigt werden.“

- Bei einer Arbeitszeit von mehr als neun Stunden: 45 Minuten

A large, solid red circle with a white border is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the grey background.

www.improvejob.de

Blutabnahmetechnik

- Eine gute **Blutabnahmetechnik** verringert die Gefahr von **Nadelstichverletzungen** deutlich.

→ Lassen Sie sich regelmäßig **Feedback** zu Ihrer **Blutabnahmetechnik** geben.



www.improvejob.de

Blutentnahme

- Das Tragen von Handschuhen bei der Blutentnahme führt zu einer **Reduktion** des bei einer Stichverletzung übertragenen **Blutvolumens um 46 - 86%**!

→ Schützen Sie sich!

A large red circle with a white border is partially visible on the left side of the slide, overlapping the grey background.

www.improvejob.de

Durchatmen vor der nächsten Aufgabe!

- Nehmen Sie zuerst einen tiefen, langen Atemzug, bevor Sie das nächste Telefonat bzw. die nächste E-Mail öffnen.

→ Das reduziert den Stresspegel.



www.improvejob.de

Brustatmung

- Legen Sie die Hände beiderseits des Brustbeins auf die unteren Rippen, sodass sich die Fingerspitzen fast berühren.
- Beim Einatmen fühlen Sie, wie sich die Rippen weit nach außen dehnen und die Hände sich voneinander entfernen.
- Beim Ausatmen nähern sich die Fingerspitzen wieder einander an.



www.improvejob.de

**Manchmal muss man die Augen schließen,
um klarer sehen zu können.**

Redewendung

- Gähnen Sie mit weit geöffnetem Mund und strecken Sie sich dabei ausgiebig, indem Sie die Arme nach oben strecken.



www.improvejob.de

Stufenweiser Fernblick

- Lassen Sie Ihren Blick springen, indem Sie nacheinander fünf Objekte in unterschiedlicher Entfernung fokussieren.
- Verweilen Sie jeweils einige Sekunden bei einem Objekt.
- Schauen Sie dann Objekt für Objekt immer weiter in die Ferne.
- Lenken Sie Ihren Blick genauso wieder zurück.



IMPROVE
Evidenzbasiert für Teams **job**

www.improvejob.de

Abklopfen der Augen

- Schließen Sie die Augen und legen Sie Mittel- und Zeigefinger locker auf Ihre Augenbrauen.
- Klopfen Sie jetzt die Augenpartie von innen nach außen ab.
- Wandern Sie kreisförmig oben über die Augenbrauen und unten über den Knochenrand der Augen.



IMPROVE
Evidenzbasiert für Teams **job**

www.improvejob.de

Dynamisches Sitzen

- Lassen Sie das Becken vor- und zurückwippen.
- Verlagern Sie Ihr Gewicht mal mehr auf die rechte und mal mehr auf die linke Gesäßhälfte.
- Schieben Sie Ihren Brustkorb vor und zurück oder zur Seite.
- Strecken Sie hin und wieder den Nacken, indem Sie den Kopf nach hinten schieben.
- Versuchen Sie im Sitzen mit der Hüfte zu kreisen.
- Atmen Sie ganz bewusst so tief wie möglich ein, lassen Sie den Atem anschließend langsam ausströmen und pressen Sie den Restatem aus Ihren Lungen.

A large orange circle with a white border is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the grey background.

www.improvejob.de

Mobilisation der Halswirbelsäule

- Kopf nach vorn neigen und wiederaufrichten.
- Kopf zu den Seiten neigen und wiederaufrichten.
- Kopf langsam und gleichmäßig bewegen.

A large orange circle with a white border is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the grey background.

www.improvejob.de

Sitzhaltung

Sitzen Sie aufrecht mit nach vorn gekipptem Becken und leicht abfallenden Oberschenkeln.

- Die Oberschenkel bilden einen offenen Winkel von 45-60°.
- Der Schultergürtel ruht ohne Anspannung auf dem Brustkorb.
- Heben Sie Ihr Brustbein nach vorn oben an.
- Strecken Sie Ihren Hinterkopf nach hinten oben, sodass die Halswirbelsäule gestreckt wird.

→ Wichtig: Denken Sie an Haltungswechsel!

A large orange circle with a white border is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the grey background.

www.improvejob.de

Bewusst gesundes Einrichten des Arbeitsplatzes

Achten Sie dabei insbesondere auf eine passgenaue Einstellung

- Ihres Schreibtischstuhls,
- der Entfernung Ihrer Tastatur,
- Ihres Computerbildschirms (**Höhe und Neigung**).
Dabei gilt, dass Sie etwa 50-80 cm vom Bildschirm entfernt sitzen sollten. Höhenmäßig sollte der obere Bildschirmrand nicht höher als Ihre Augen sein. Optimal ist ein leicht geneigter Blick, sodass der Nacken gestreckt bleibt.
- Achten Sie auf einen gut ausgeleuchteten Arbeitsplatz.

A large orange circle with a white border is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the grey background.

www.improvejob.de

Muskelpumpe – Venenpumpe

- Setzen Sie sich aufrecht auf die vordere Hälfte eines Stuhls und kippen Sie das Becken leicht nach vorn.
- Halten Sie Ihren Oberkörper gerade und stellen Sie Ihre Füße parallel auf den Boden.
- Ziehen Sie die Zehen hoch und bleiben Sie auf den Fersen stehen.
- Dann setzen Sie die Zehen ab und heben die Fersen an.

A large orange circle with a white border is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the grey background.

www.improvejob.de

Sie haben das Gefühl, dass der/die Patient/in Ihre Kompetenz in Frage stellt?

Verständnis zeigen

- „Ich habe den Eindruck, dass Sie meinen Vorschlag nicht gut finden.“

Wertschätzung entgegenbringen

- „Ich habe das Gefühl, dass Sie sich bereits (gut) über Ihre Krankheit informiert haben. Haben Sie noch Fragen die offengeblieben sind?“

Kompetenz vermitteln

- „Ich kann verstehen, dass Sie sich unsicher fühlen, ich habe diese Behandlung aber schon oft durchgeführt.“ (eigene Erfahrungen und einzelne Tätigkeitsschritte transparent schildern)

A large green circle with a white border is partially visible on the left side of the slide, overlapping the grey background.

www.improvejob.de

Sie haben das Gefühl, dass der/die Patient/in Ihnen gegenüber rechthaberisch und misstrauisch ist?

Gefühl der Kontrolle geben

- „Ich finde das gut, dass Sie viel zu Ihrer Behandlung fragen.“
- „Ich möchte Sie zu nichts überreden, Sie dürfen das frei entscheiden.“
- „Ich gebe Ihnen gerne einen Einblick in Ihre Laborparameter.“

Vertrauen schaffen

- „Ich habe das Gefühl, dass Sie noch etwas misstrauisch sind. Wobei sind Sie sich noch unsicher? Wie kann ich Ihnen dabei helfen?“
- „Ich habe das Gefühl, dass Sie noch etwas misstrauisch sind. Meine Erfahrung ist: (eigene Erfahrungen und einzelne Tätigkeitsschritte transparent schildern).“

A large green circle with a white border is partially visible on the left side of the slide, overlapping the grey background.

www.improvejob.de

Sie haben den Eindruck, dass der/die Patient/in nicht kooperativ wirkt?

Nachfragen

- „Ist Ihnen etwas unklar geblieben?“
- „Falls Ihnen noch Fragen einfallen sollten, dürfen Sie sich gerne jederzeit melden. Ich nehme mir gerne die Zeit dafür.“
(Hinweis Sprechzeiten)

Informieren

- „Haben Sie noch Fragen zum Ablauf der Behandlung?“

Selbstwirksamkeit stärken

- „Ich finde es gut, dass Sie sich die Zeit für Ihre Behandlung nehmen und ich bin mir sicher, dass es Ihnen besser gehen wird, wenn Sie sich diese Motivation beibehalten.“



www.improvejob.de

Sie haben den Eindruck, dass der/die Patient/in am Telefon nicht aufhört zu reden?

→ **Lenken Sie das Gespräch!**

Kernaussage wiederholen

- „Verstehe ich Sie richtig? Es geht also um ...“

Ja/Nein Fragen stellen

Anliegen konkretisieren lassen

- „Es tut mir leid, dass ich Sie unterbrechen muss, aber ich bin zeitlich sehr eingespannt und kann nicht unbegrenzt telefonieren. Wie kann ich Ihnen direkt helfen?“



www.improvejob.de

Sie haben das Gefühl, dass der/die Patient/in Sie persönlich angreift und provoziert?

Umgang miteinander thematisieren

- „Ich kann verstehen, dass Sie aktuell unzufrieden sind jedoch finde ich es unpassend, dass Sie Ihren Unmut an mir auslassen. Ich würde mich freuen, wenn wir beide vernünftig und sachlich miteinander sprechen könnten.“



www.improvejob.de

Sie haben das Gefühl, dass der/die Patient/in ängstlich oder traurig ist?

Konkret ansprechen, was man sieht

- „Ich habe das Gefühl, dass Sie ängstlich/traurig sind.“

Einfühlsam bleiben

- „Sie können sich gerne jederzeit melden, sofern es Ihnen zu viel wird.“
- „Wieso sind Sie traurig/ängstlich?“

Gefühl der Sicherheit vermitteln

- „Wir werden Ihnen helfen.“
- „Aus meiner Erfahrung haben die Patienten mit der Therapie eine positive Entwicklung gehabt.“



www.improvejob.de

Sie haben den Eindruck, dass der/die Patient/in ausschweift und theatralisch wird?

Aufmerksamkeit und Zuwendung zeigen

Ziel im Blick behalten

- „Ich habe den Eindruck, dass Sie Ihre Probleme sehr ausführlich schildern.“

Konkret fragen

- „Was möchten Sie heute konkret/genau besprechen?“



www.improvejob.de

Sie haben den Eindruck, dass sich der/die Patient/in unsicher ist und nicht an die Abmachung hält?

Schwierigkeiten erfragen

- „Ich habe das Gefühl, dass Sie sich noch etwas unsicher sind. Was könnte Sie an der Einnahme hindern?“
- „Ich habe den Eindruck, dass Sie noch etwas skeptisch sind. Machen Sie sich Sorgen um die Nebenwirkungen?“

Eigenverantwortung aktivieren

- „Um einen Therapieerfolg zu sehen, ist es ganz wichtig, dass Sie sich an die Abmachungen halten.“
- „Kann ich mich darauf verlassen, dass Sie die Tabletten regelmäßig nehmen und Sie sich auf jeden Fall melden, falls Sie noch Fragen haben?“

A large green circle with a white border is partially visible on the left side of the slide, overlapping the grey background.

www.improvejob.de

Sie haben den Eindruck, dass der/die Patient/in drängt?

Bestimmt bleiben

- „Ich würde Sie bitten, dass Sie sich an das Diskretionsschild halten.“
- Hinweisschilder aufstellen.

Klare Regeln schaffen

- Formulierung von klaren Regeln und Sanktionen, sofern Vorschriften nicht eingehalten werden.

Konsequenzen aufzeigen

- „Wenn Sie sich nicht an die Regeln/Therapieabläufe halten, sehen wir uns gezwungen die Behandlung bei uns einzustellen.“

A large green circle with a white border is partially visible on the left side of the slide, overlapping the grey background.

www.improvejob.de

Sie haben das Gefühl, dass sich der/die Patient/in aggressiv verhält?

Keep CALM!

Contact: Aggression auslaufen lassen • „Sollen wir uns einmal hinsetzen und in Ruhe miteinander sprechen?“

Appoint: Emotionen benennen • „Ich habe den Eindruck, dass Sie wütend/verärgert/enttäuscht sind.“

Look ahead: Emotionen aufgreifen • „Ich würde Ihnen gerne helfen und Sie bei der Behandlung unterstützen. Das funktioniert jedoch nur, wenn Sie mir gegenüber offen und ehrlich sind und mir sagen, was Sie aktuell bewegt.“

Make a decision: Klärung, Angebot, Regeln • „Ich habe den Eindruck, dass Sie unzufrieden sind. Ich würde Ihnen folgenden Vorschlag machen:... Entspricht dies schon eher Ihren Vorstellungen/Erwartungen?“

A large green circle with a white border is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the grey background.

www.improvejob.de

Sie haben den Eindruck, dass der/die Patient/in enttäuscht ist?

Fehler eingestehen

- „Das tut mir sehr leid, das war mein Fehler/ein Fehler der Praxis.“

Auf Gefühle eingehen

- „Ich kann verstehen, dass Sie enttäuscht sind.“

Rechtfertigungen vermeiden

- Entschuldigen Sie sich aber rechtfertigen Sie sich nicht überschwänglich.

Nach vorn schauen

- „Ich würde Ihnen folgendes als Entschädigung vorschlagen...“
- Vergessen Sie nicht: **Fehler sind menschlich!** Sehen Sie die „Fehler“ als eine Chance.



www.improvejob.de

Sie haben den Eindruck, dass der/die Patient/in trauert?

Seien Sie für den/die Patient/in da

- Aktives Zuhören. Geben Sie dem/der Patienten/in Raum und Zeit seine/ihre Trauer zu zeigen.

Seien Sie vorbereitet

- Bieten Sie Kleinigkeiten an wie z.B. ein Glas Wasser, Tee, Taschentuch.

Vertrautheit signalisieren

- Geben Sie dem/der Patienten/in ein Gefühl von Nähe z.B. durch leichten Körperkontakt (**Hand geben, Haltung geben, Patient/in in den Arm nehmen**).

Beileid bekunden

- Versenden Sie eine Beileidskarte.



www.improvejob.de

Sie haben den Eindruck, dass der/die Patient/in am Telefon aufgebracht ist?

Dampf ablassen erlaubt

- Lassen Sie den/die Patienten/in reden. Unterbrechen Sie nicht.

Beschwerden ernst nehmen

- Spielen Sie die Situation nicht herunter.
- Hören Sie zu und machen Sie sich über die Kritik Notizen.
- Vereinbaren Sie einen festen Rückruftermin und halten Sie diesen ein.

Nicht persönlich nehmen

- Lassen Sie sich nicht provozieren. Bleiben Sie ruhig und höflich.



www.improvejob.de

Schwierige/r Patient/in oder schwierige Beziehung?

Es gehören immer zwei dazu!

Eigene Vorurteile überdenken

- Liegt es wirklich an dem/der Patienten/in oder haben Sie negative Einstellungen gegenüber einer bestimmten Gruppe? („Schüler mit Übelkeit wollen doch eh nur ein Attest, um die Schule zu schwänzen...“)

Sachlicher Ton

- Geben Sie dem/der Patienten/in keine „Spitznamen“, bleiben Sie freundlich und neutral.

Standard-Formulierungen zurechtlegen

- Welches Verhalten stört mich? Wie kann ich darauf reagieren?



www.improvejob.de

Sie haben das Gefühl, dass der/die Patient/in Sie sexuell belästigt/ Ihnen gegenüber anzügliche Bemerkungen äußert?

Klare Ansage

- Sicherer Blick
- Ablehnende Haltung, eindeutige Stimmlage
- „Bitte unterlassen Sie diese Berührung.“
- „Halten Sie bitte Abstand.“
- „Ich möchte von Ihnen nicht berührt werden.“

Chefsache!

- Melden Sie den Vorfall Ihrem Chef/ Ihrer Chefin.
- Sexuelle Belästigung ist kein Kavaliersdelikt!

A large green circle with a white border is partially visible on the left side of the slide, overlapping the grey background.

www.improvejob.de

Interkulturelle Kompetenz ist gefragt! Sprachbarrieren überwinden

- Mehrsprachige Patienteninformationen.
- Schaubilder in Behandlungsräumen aufhängen.
- Ggf. Familienmitglieder oder externe Dolmetscher/innen einbeziehen.

Informieren & aufklären

- Das deutsche Gesundheitssystem erklären.
- Rechte und Pflichten klarstellen.

Besonderheiten berücksichtigen

- Sensibel für kulturelle/religiöse Unterschiede sein.



www.improvejob.de

Grundregeln der Kommunikation

Die 10 Gebote der gelungenen Kommunikation

- Angenehmes Setting schaffen (genug Zeit, ruhiger Ort).
- Ziel und Struktur des Gesprächs erklären.
- Einfache, klare Sprache verwenden.
- Aktiv zuhören, Gesagtes wiederholen.
- Emotionen ansprechen
(„Sie wirken bedrückt. Was ist mit Ihnen?“).
- Authentisch bleiben, Empathie zeigen.
- Ich-Aussagen nutzen (Ich habe das Gefühl.../Ich habe den Eindruck...).
- Patient/in in Entscheidungen miteinbeziehen.
- Verständnis prüfen („Soll ich meine Aussage noch einmal wiederholen?“).

A large green circle with a white border is partially visible on the left side of the slide, overlapping the grey background.

www.improvejob.de

Drücken Sie sich im Team gegenseitige Wertschätzung aus z.B. für besonderes Engagement, gute Ideen und/oder kollegiale Unterstützung?



www.improvejob.de

**Artikulieren Sie Unzufriedenheit im Team
klar, persönlich und in respektvoller Form?**



www.improvejob.de

Erfolgt ein regelmäßiger Austausch über anstehende Veränderungen in der Praxis?

A large green circle with a white border is partially visible on the left side of the slide, overlapping the grey background.

www.improvejob.de

Einbeziehung der Patienten

Patienteninformation

- Informieren Sie Ihre Patienten/innen über die stressigen Arbeitsbedingungen Ihrer medizinischen Fachangestellten. Das weckt Verständnis und zeigt, dass Sie sich für die Belange Ihres Personals einsetzen.
- Eine Möglichkeit ist z.B. ein **Aushang im Wartezimmer**.

A large green circle with a white border is partially visible on the left side of the slide, overlapping the grey background.

www.improvejob.de

Gemeinsam sind wir stark!

- Jährliche Aktionen, wie Betriebsausflug? Weihnachtsessen?
- Förderung der Teamarbeit.



www.improvejob.de

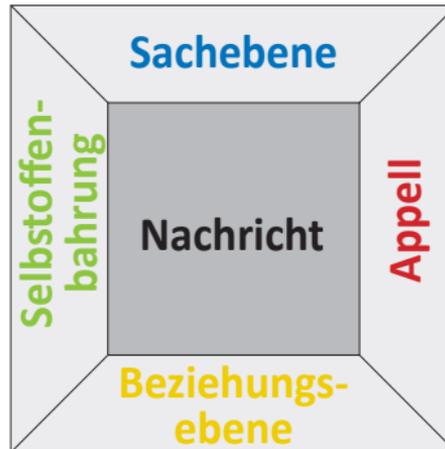
Geschriebenes bleibt!

- Erstellen Sie vor dem Feierabend eine To-Do-Liste für den nächsten Tag.
- Durch das Aufschreiben können Sie Ihre Gedanken auf dem Papier „abladen“ und müssen diese nicht mitnehmen.



www.improvejob.de

Das 4-Ohren Modell nach Schulz von Thun



Jede Nachricht kann auf 4 Arten verstanden werden!



www.improvejob.de

Es gibt 4 Möglichkeiten („Ohren“), eine Nachricht zu verstehen!

Patient/in sagt: „Mein Blutdruck ist zu hoch. Hoffentlich bekomme ich keinen Schlaganfall!“

- 1. Das Sachohr:** Der Blutdruck muss behandelt werden.
- 2. Das Appellohr:** Der/die Patient/in bittet um Hilfe.
- 3. Das Selbstoffenbarungsohr:** Der/die Patient/in ist besorgt.
- 4. Das Beziehungsohr:** Der/die Patient/in vertraut Ihnen.

Wenn eines der Ohren nicht gehört wird, kann es zu Kommunikationsschwierigkeiten kommen!



www.improvejob.de

QM-Richtlinie § 135a Abs. 2 Nr. 2 SGB V

QM umfasst unter anderem folgende Elemente:

- Mitarbeiterorientierung einschließlich Arbeitssicherheit
- Kommunikation und Kooperation
- Verantwortung und Führung

→ Prüfen Sie Ihr Praxis-QM.



www.improvejob.de

Teambesprechungen

- Häufigkeit?
- Dauer?
- Organisation?
- MFA-Partizipation?

→ Auch wenn es im Alltag untergeht: Die **Bedeutsamkeit Ihres Teams herausstellen!**



www.improvejob.de