

## rezeption

### 4 Mobbing – nicht bei uns

So lösen Sie Konflikte am Arbeitsplatz

### 6 Leserdialog

Ihre Meinung ist gefragt

## sprechstunde

### 8 Die späten Tage unterstützen

Was Sie bei der Versorgung demen-  
ter Patienten beachten müssen

### 10 Zuckertest mit Tücken

Tipps zur Durchführung des oralen  
Glukosetoleranztests

## praxisorganisation

### 11 Fehler des Monats

Ein neuer Fall für das  
Praxisteam

### 12 Hygiene in der Hausarztpraxis

Von den einfachen Grundregeln  
zum Hygieneplan

### 14 info praxisteam regional

Aktuelle Meldungen aus den  
Bundesländern

## impressum

#### Herausgeber:

Springer Medizin Verlag GmbH in Kooperation mit  
dem AOK-Bundesverband

#### Verlag

Springer Medizin Verlag GmbH  
Aschauer Straße 30, D-81549 München  
Tel.: (089) 203043-1450

#### Redaktion:

Markus Seidl (v.i.S.d.P.)  
Dr. Reinhard Merz (Redaktionsleitung)  
Anschrift wie Verlag,  
redaktion@info-praxisteam.de  
Titelbild: © vchalup – stock.adobe.com

**Druck:** Vogel Druck und Medienservice GmbH  
Leibnizstr. 5, 97204 Höchberg

info praxisteam wird als Beilage in der  
Ärzte Zeitung verschickt.



# Herausforderungen und Kommunikationskompetenz



Patientinnen und Patienten mit (an-  
gehender) Demenz  
sind im Praxisalltag  
eine ganz besondere  
Herausforderung.  
Bereits die Zeit im  
Wartezimmer kann

für alle zum Problem werden. Die kog-  
nitiven Einschränkungen und Verhal-  
tensauffälligkeiten von Menschen mit  
Demenz können den Ablauf in der  
Arztpraxis erschweren und die Durch-  
führung von Untersuchungen unter  
Umständen verzögern oder sogar ver-  
hindern. Der Umgang mit den Betroffe-  
nen und Angehörigen nimmt erhebliche  
Zeitkontingente in Anspruch, die  
im normalen Praxisalltag nur bedingt  
verfügbar sind.

»Im Berufsalltag müssen  
immer wieder neue  
Herausforderungen  
gemeistert werden«

Auch die gesellschaftliche Akzeptanz  
für Menschen, die an Demenz erkrankt  
sind, wächst nur ganz langsam. Noch  
allzu oft ist das Thema mit Scham und  
Angst verbunden. Angehörige oder die  
anderen Patienten im Wartezimmer  
wissen nicht, wie sie reagieren sollen,  
wenn die 82-Jährige aufsteht und trot-

zig zu verstehen gibt, dass sie gar nicht  
weiß, warum sie warten soll. Praxis-  
teams, die wissen, wie man auf die Pati-  
enten und ihre Angehörigen in solchen  
Situationen wertschätzend eingeht,  
sind klar im Vorteil – nicht nur hinsicht-  
lich des Praxisablaufs, sondern auch  
mit Blick auf das Verständnis für die  
Erkrankung. In diesem Heft finden Sie  
dazu wichtige Tipps und Hinweise.

Spezifische Kommunikations- und  
Handlungskompetenzen erleichtern  
allgemein den Umgang mit den  
Erkrankten. Bereits in der Berufsausbil-  
dung der Medizinischen Fachangestell-  
ten werden entsprechende Formen  
und Methoden dafür vermittelt. Trotz  
aller Kompetenzen kann es aber pas-  
sieren, dass sich kleine Konflikte zu gro-  
ßen entwickeln und die Atmosphäre  
im Team nicht mehr stimmt. Es folgen  
Schuldzuweisungen, Streit oder auch  
stilles Mobbing. Wie man dieses  
Problem lösen kann, auch dazu erhalten  
Sie in diesem Heft Informationen.  
Sie sehen, im Berufsalltag stellen sich  
immer wieder neue Herausforderun-  
gen, die gemeistert werden müssen.  
Ich wünsche Ihnen dabei viel Erfolg.

Ihre

**Carmen Gandila**

Vizepräsidentin im Verband  
medizinischer Fachberufe e.V.