

„Wir haben noch nie die Menschen so froh gemacht“

Madlen Naumann und Sophia Heese arbeiten in den Arztpraxen des Medizinischen Versorgungszentrums (MVZ) des UKL am Brühl – und haben seit Wochen eine neue Aufgabe: die Impftermine zu organisieren.

Madlen Naumann, 32, ist seit dem 1. Januar 2020 als Praxismanagerin des MVZ am Brühl für alle organisatorischen Fragen der vier Fachbereiche (HNO, Gynäkologie, Allgemeinmedizin und Pädiatrie) verantwortlich. Dazu gehören die Verwaltung der Patientendaten ebenso wie Abrechnungen, Dienstplanung und Materialorganisation. Seit Monaten bedeutet das vor allem: „Den Wandel managen“.

Sophia Heese, 30, hat am Uniklinikum in der Notaufnahme gelernt und ist seit 4 Jahren Teamleiterin im MVZ. Sie organisiert die Teams der Praxen für HNO, Allgemeinmedizin und Pädiatrie und fungiert als Schnittstelle und Ansprechpartnerin Nr. 1 für alle übergeordneten Fragen. Ihr Hauptziel: „Geregelte Abläufe sicherstellen, trotz Corona und Impfkampagne“.

Nach anderthalb Jahren Pandemie und drei Monaten Impfungen in den Arztpraxen – wie ist Ihr Arbeitsalltag?

Sophia Heese: Sehr anders. Es war von Beginn an deutlich mehr zu tun, zudem ist alles aufwändiger geworden. Das betrifft die Abrechnungen, die Organisation und natürlich die Dokumentation. Wir melden zum Beispiel jeden Tag, wie viele Impfungen wir durchgeführt haben, und zwar unterschieden nach Erstimpfungen, Zweitimpfungen, dem Alter der Geimpften, ob über oder unter 60 Jahre. Diese Meldung wird täglich erstellt und dann weitergegeben ans RKI, damit die Impfdaten bundesweit erfasst werden können. Bei bis zu 54 Corona-Schutzimpfungen am Tag ist das eine Hausnummer. Und wir machen das nebenbei – wir sind ja kein Impfzentrum, der normale Praxisbetrieb läuft auch weiter.

Madlen Naumann: Jetzt gerade (18.6., Anm. d Red.) planen wir den Impfstart in unserer Kinderarztpraxis, nachdem nun die STIKO-Empfehlung da ist. Wir haben uns über das gesamte MedVZ darauf verständigt, dass wir hier sehr individuell aufklären und abwägen werden und dann entsprechend den Empfehlungen impfen werden, wenn beide Seiten – Eltern und Kind – sich sicher und einverstanden sind. Da die Freigabe ab 12 Jahren gilt, können auch die Kinder gefragt werden. Vor kurzem haben wir in der Gynäkologie mit der Impfung der Schwangeren begonnen. Was es für uns anspruchsvoll macht – wir haben immer nur sehr wenig Vorlauf für die Umsetzung aller Neuerungen. Als vor Ostern die Ansga kam, die Hausärzte dürfen nach Ostern impfen, hatten wir genau eine Woche, um dafür alles auf den Weg zu bringen.

Das ist nur sehr wenig Zeit. Haben Sie es geschafft?

Naumann: Tatsächlich ja, wir fragen uns manchmal, wie wir das geschafft haben. Aber wir haben sofort mit den Impfungen



Madlen Naumann (li.) und Sophia Heese arbeiten in den Arztpraxen des Medizinischen Versorgungszentrums (MVZ) des UKL am Brühl und berichten im Interview über ihren Arbeitsalltag der vergangenen Monate.
Foto: Helena Reinhardt

begonnen. Das war ein Riesen-Kraftakt des gesamten Teams. Und dann kam der erste Ansturm, verbunden mit einem um 100 Prozent höheren Aufwand. Eine Corona-Impfung ist ja keine normale Impfung. Wir bestellen den Impfstoff jeweils für die kommende Woche, dann erfahren wir nach zwei Tagen, wieviel wir tatsächlich bekommen. Und dann werden die Patienten ange-



„Die Menschen sind unglaublich froh und erleichtert“ – mit dem Beginn der Impfungen bei den Hausärzten erlebten die Mitarbeiter im MVZ am Brühl einen wahren Ansturm auf die Termine.
Foto: Hagen Deichsel

rufen und die Termine geplant. Die Aufklärungsgespräche dauern länger als sonst, und wir haben 15 bis 30 Minuten Nachbeobachtungszeit, in der wir die Patienten hier nachbetreuen, natürlich alles getrennt vom Praxisbetrieb und unter Einhaltung der Hygieneregeln. Bei anderen Impfungen ist es ein kurzes Gespräch, ein Piecks, fertig. Mit Blick auf die Abrechnung kann ich sagen, dass dieser Aufwand mit der Vergütung pro Corona-Schutzimpfung bei weitem nicht abgedeckt ist.

Heese: Seit dem Impfbeginn ging es hier manchmal zu wie auf dem Bahnhof. Das Telefon stand einfach nicht still, tausende Emails, viele Patienten kamen persönlich vorbei, und nicht nur einmal, sondern mit Nachfragen: „Wann bin ich dran? Können Sie es denn schon ungefähr absehen?“ Wir wurden einfach überrannt, vor allem, nachdem die Impfpriorisierung aufgehoben wurde. Zum Glück haben wir ein super Team, das seit Monaten an der Front steht und dass alles gemeinsam stemmt. Und bis auf wenige Ausnahmen waren alle Patienten sehr geduldig und verständnisvoll, auch wenn wir nicht sagen konnten, wann es mit dem Termin klappen wird.

Und wie sind die derzeitigen Arbeitstage?

Heese: Es ist etwas ruhiger geworden. Heute hatten wir 18 Zweitimpfungen. Wir erleben auch nicht, dass die Patienten ihre Impftermine nicht wahrnehmen. Bisher hatten wir noch keine einzige Absage, und wir mussten auch keine einzige Impfdosis verfallen lassen. Die Termine werden zu 100 Prozent wahrgenommen, und die Menschen sind unglaublich froh und er-

leichtert. So etwas habe ich noch nie erlebt, es ist so, als würden wir ihnen mit dem Impftermin eine Last von der Seele nehmen. Alle sind vor allem unglaublich dankbar, auf den Terminen liegen so viele Hoffnungen. Als wir in einer Woche einmal gar keine Impfdosen bekommen haben, habe ich dann alle Apotheken in Leipzig abtelefoniert, bis ich eine gefunden habe, in der ein paar Impfdosen übrig waren. Wir konnten dann trotzdem weiterimpfen.

Naumann: Vor allem unsere älteren Patienten haben sehr auf die Impfung gewartet, viele haben sich lange nicht mehr rausgetraut, wollten aber nun endlich wieder die Familien sehen, am Leben teilnehmen. Unsere Arbeit hatte dann auch viel mit Seelenbetreuung zu tun. Und wir mussten auch lernen mit unserer Unsicherheit umzugehen. Wir wussten ja oft vieles erst mal nicht genau. Wie wird das alles laufen, wie sehen die Nebenwirkungen aus, wie vertragen die Patienten die Impfungen?

Heese: Es ist aber alles gut gegangen. Niemand hatte ernstere Probleme.

Wie viele Corona-Schutzimpfungen waren es denn bisher?

Naumann: An die 600. Wir haben dafür die Vormittage an drei Tagen reserviert, an den anderen zwei Tagen muss dann alles geschafft werden, was sonst eigentlich in fünf Tagen erledigt wurde. Und das wuppen wir ganz ohne zusätzliches Personal.

Heese: Aber die Patienten sehen das, sehen unseren Aufwand. Wir bekommen unglaublich viel Anerkennung für die gute Organisation, unseren Einsatz. Alle sind hoch zufrieden, dass sie jetzt diesen Schutz bekommen. Soviel Wertschätzung ist richtig Balsam für die Seele. Wir müssen natürlich nicht fünf Mal am Tag hören, wie toll wir sind, aber ab und zu ein Lob – das ist großartig.

Naumann: Sonst gibt es ja eher Beschwerden, daher genießen wir diese Zeit gerade auch. Und versuchen immer zu helfen, zum Beispiel jetzt den Eltern, die unsicher sind, wie sie mit den Impfungen für die Kinder umgehen sollen. Da gibt es viel Beratungsbedarf. Wir gehen daher auch davon aus, dass es Beratungstermine mit anschließender Bedenkzeit geben wird. Und vielleicht wird dann auch kein Impftermin folgen. Aber das ist okay.

Alle sprechen von der vierten Welle – worauf stellen Sie sich für die kommenden Monate ein?

Heese: Auf die Drittimpfungen im Herbst und damit den dritten Ansturm. Obwohl wir ja noch nichts darüber wissen. Wird es das geben, wenn ja – wann, wo, wie wird das alles erfolgen?