

04 | 16

# PVS Einblick

Das Magazin der  PVS holding



Titelthema:

*Patienten- versus  
Praxiszufriedenheit*

# Inhalt



18



14



25

- |    |  |    |   |    |   |
|----|--|----|---|----|---|
| 4  | Folgenreiche Falschgestaltungen bei BGB-Gesellschaften, Mitunternehmenschaften und Berufsausübungsgemeinschaften | 6  | Der Körper spricht für Sie<br>Fragen an den Experten für Körpersprache Stefan Verra                               | 9  | 5 Fragen an:<br>Lothar Riebsamen  |
| 10 | Gewinnspiel  | 11 | Die PVS-Kantine<br>in Mülheim   | 12 | Patienten- versus<br>Praxiszufriedenheit  |
| 14 | Laughing Hearts e. V. zaubert<br>Heimkindern ein Lachen ins Gesicht  | 16 | Gesund mit Hund   | 17 | Was ist Phishing?   |
| 18 | Bilanz des Helfens:<br>spenden und stiften ist „in“  | 20 | Verletzung der ärztlichen<br>Dokumentationspflicht führt<br>nicht automatisch zum Verlust<br>des Honoraranspruchs | 21 | Schadensersatz bei ärztlicher<br>Behandlung durch einen<br>anderen als den Wahlarzt |
| 22 | Alle Signale auf grün:<br>Jahreshauptversammlung 2016  | 25 | GOÄ-Tipp  | 26 | Reisebericht  |
| 28 | Seminarplan  | 30 | <br>Aktuelles aus der Region   |    |   |

## Impressum

PVS holding GmbH  
v. i. S. d. P.:  
Dipl.-Betriebswirt Arno Kinnebrock  
Gerd Oelsner

Titelbild:  
Photographie.eu  
stock.adobe.com

Auflage:  
26.000  
auch als E-Paper erhältlich

Erscheinungsintervall:  
Vierteljährlich

Redaktionsteam:  
Sandra Dieckmann  
Stefanie Dornieden  
Dr. Christine Winkler

Druck:  
Königsdruck Berlin

Remscheider Str. 16  
45481 Mülheim an der Ruhr  
Tel. 0208 4847-266  
Fax 0208 4847-399

pvs-einblick@ihre-pvs.de  
www.ihre-pvs.de

Gewinnspiel  
Seite 10



Zusammenkommen ist ein Beginn,  
zusammenbleiben ist ein Fortschritt,  
zusammenarbeiten ist ein Erfolg.

Henry Ford

Liebe Leser,

die PVS holding kann auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr zurückblicken: anspruchsvolle Projekte, wertvolle Partnerschaften und eine erfreuliche Umsatzentwicklung. So verzeichnet das Honorarvolumen im Vergleichszeitraum zum Vorjahr einen Anstieg von insgesamt 7,1 %; im Bereich der niedergelassenen Ärzte stieg es um 6,9 %, bei den Chefärzten um 7,5 %. Für mehr als 8.000 Kunden haben wir 6,14 Millionen Rechnungen bearbeitet.

Diese positive Geschäftsentwicklung wurde mitgetragen von unserem Vorstand, den die Mitglieder im Herbst dieses Jahres durch Wiederwahl bestätigt haben.

Wir haben auf vorausschauende Innovation gesetzt und unser Online-Kommunikationsangebot weiterentwickelt. Mit PVS dialog behalten Arzt und Krankenhaus-Management den Überblick zum Stand der Erlöse. Alle Informationen zur Privatrechnung sind hier jederzeit abrufbar und die wichtigsten Zahlen und Fakten immer direkt griffbereit – mit voller Datensicherheit! Mit dem Transfer von digitalen Fallakten haben wir eine Vorreiterrolle eingenommen. Dies ist etwas Außergewöhnliches in unserer Branche.

Unser neuer Patientenservice ist online. Ergänzend zum persönlichen Kontakt können Patienten, die eine Rechnung der PVS erhalten haben, nun rund um die Uhr online Fragen zu ihrer Rechnung oder Mahnung stellen.

Nur wenn Management, Technik und hoch motivierte Mitarbeiter sich zielgenau ergänzen, kann ein Team erfolgreich sein. Diese kleine Bilanz ist der positive Beweis dafür!

Arno Kinnebrock  
Sprecher der Geschäftsführung



## Folgreiche Falschgestaltungen

### bei BGB-Gesellschaften, Mitunternehmerschaften und Berufsausübungsgemeinschaften

#### Allgemeine Begrifflichkeiten und Zusammenhänge

Als Form ärztlicher Kooperationen wird oft die Berufsausübungsgemeinschaft gewählt, die meist zivilrechtlich als BGB-Gesellschaft (GbR) ausgestaltet und steuerlich als Mitunternehmerschaft einzuordnen ist. Jedoch dürfen diese unterschiedlichen Rechtsgebieten zuzuordnenden Begriffe nicht idealisierend gleichgesetzt werden, weil sie sich in ihren jeweiligen Merkmalen durchaus unterscheiden. Falschgestaltungen müssen daher auf allen Ebenen vermieden werden, was nicht selten eine Hinzuziehung von mehreren zusammenwirkenden Fachberatern erfordert, zumal die Folgen von Falschgestaltungen unerwartet auf ein zunächst nicht unmittelbar betroffenes Rechtsgebiet durchschlagen können.

#### Der Gesellschaftsvertrag - belastbarer Grundstein oder bereits Stein des Anstoßes

Ein gesellschaftsrechtlich einwandfreier offizieller Vertrag, der auch in der Praxis auf Dauer gelebt wird und

nicht durch entgegenstehende heimliche Abreden der Gesellschafter oder empfängerbezogene Abwandlungen entwertet wird, führt allein noch nicht zum Ziel. Sollte sich indes nachträglich eine nicht zu schwerwiegende Fehlerhaftigkeit der schon in Gang gesetzten und damit grundsätzlich erhaltenswürdigen Gesellschaft herausstellen, darf dann jedoch kein Gesellschafter ausscheren, sich einer Behebung des Fehlers verweigern und die Gesellschaft somit zerstören. Dagegen kann sich die Gesellschaft aufgrund eines besonders schweren Geburtsfehlers als von Anfang an lebensunfähig erweisen, wenn der Vertrag gesetzlichen Verboten oder den guten Sitten zuwiderläuft.

Während im Rahmen einer intakten Gesellschaft zahlreiche Bestimmungen (etwa zu Kündigung, Abfindung, Nachfolge, Auflösung, Auseinandersetzung und Wettbewerbsverbot) im Bedarfsfall ein späteres geordnetes Auseinandergehen (bzw. Auswechseln) der Gesellschafter nebst geschlechter Teilhabe an den bis dahin geschaffenen Werten der Gesellschaft gewährleisten sollen, sind bei einem besonders schweren

Geburtsfehler der Gesellschaft auch diese Bestimmungen hinfällig, sodass jeder Gesellschafter sich selbst der Nächste ist und möglichst den Zugriff auf wichtige Geschäftsgrundlagen (z. B. auch auf angemietete Räumlichkeiten) zu ergattern versuchen wird, wonach es sogar zu einem ungewollten Wettbewerb mit den vormaligen Mitstreitern kommen kann, die sich in unmittelbarer Nachbarschaft als Konkurrenten niederlassen.

Gegen Steuererklärungspflichten und Steuerzahlungen lässt sich hingegen aus einem solchen gesellschaftsrechtlichen Fiasco kein Kapital schlagen: Wenn sich die vermeintlichen Gesellschafter in der Vergangenheit ernsthaft an den fehlerhaften Gesellschaftsvertrag gehalten haben und die wirtschaftlichen Ergebnisse aus diesem Vertrag bestehen lassen, darf das Finanzamt für diese Zeit gleichwohl Steuererklärungen verlangen und Steuern - sogar auf illegale Geschäfte - festsetzen. Gerade Umsatzsteuer und Gewerbesteuer dürften wegen illegaler Einnahmen grundsätzlich anfallen. Kommt dies unerwartet, können zusätzliche Ver-

worfungen auftreten, wenn die Gewinnverteilung so unglücklich gestaltet ist, dass die illegalen Einnahmen hauptsächlich einem in dieser Sparte besonders aktiven Gesellschafter als Vorabgewinn zugerechnet werden, während die betrieblichen Steuern von allen Gesellschaftern gemeinsam zu tragen sind.

#### Sinnvolle und problematische Gestaltungen

Sosehr der für ärztliche Kooperationen nicht durchweg brauchbare gesetzliche Grundtypus der BGB-Gesellschaft in vielen Bereichen abweichende Gestaltungen unter Ausnutzung der sehr weitreichenden zivilrechtlichen Vertragsfreiheit in der Praxis erforderlich macht (z. B. Wahl der Art und Periodizität des Rechnungsabschlusses, Ermöglichung von Entnahmen bereits vor der Aufstellung des Rechnungsabschlusses, Beschränkung der jederzeitigen Kündigungsmöglichkeit aller Gesellschafter, Fortsetzung der Gesellschaft im Falle des Todes eines Gesellschafters), sowenig dürfen dabei Anforderungen übergangen werden, die sich aus den nichtgesellschaftsrechtlichen weiteren Rechtsgebieten ergeben, die für ärztliche Kooperationen ebenfalls zu beachten sind. Diese Anforderungen sind von der Rechtsprechung entwickelt worden und haben sogar bereits die Gesetzgebung beeinflusst, die mithin das zivilrechtliche Zulässige bei der Ausgestaltung von Gesellschaftsverträgen einengt. Soweit hierdurch z. B. für den Gesellschaftsvertrag das Schriftformerfordernis festgeschrieben worden ist, entspricht dies einer ohnehin bisher dringend empfehlenswerten Handhabung, schon aus Gründen der dadurch verbesserten Rechtssicherheit zwischen den Gesellschaftern.

Problematischer sind dagegen eigenwillige Gestaltungen, die vom gesetzlichen Grundtypus der BGB-Gesellschaft zu stark abweichen, zu der sich ja die Gesellschafter auf Augenhöhe und mit gleichen Rechten und Pflichten zusammenschließen, um danach in gleichem Maße in der Gesellschaft zu investieren, mitzuarbeiten und die Geschicke der Gesellschaft zu bestimmen. Indes besteht oft die gefährliche Tendenz, dass sich allein-

gesessene Gesellschafter gegenüber Hinzukömmlingen allerlei Vorrechte sichern wollen, um das alleinige Sagen zu behalten und auch vom wirtschaftlichen Erfolg der Praxis nicht mehr abzugeben als einen festen Gewinnanteil in Höhe eines Arztgehaltes, auch wenn gerade das dem auf kalkulierbare Sicherheit erpichten Berufsanfänger, der sich vielleicht sogar vor Verlusten schützen möchte, durchaus entgegenkommen mag.

#### Worauf es im Ergebnis ankommt

Die von jedem Gesellschafter einzuhaltenden Mindestanforderungen werden mit den hier ungefähr in dieselbe Richtung zielenden Begriffen des „Tätigseins in freier Praxis“ bzw. der „Beteiligung als Mitunternehmer“ nebst „Ausübung einer freiberuflichen Tätigkeit“ auf den Punkt gebracht. Ob diese Anforderungen erfüllt sind, kann nur im Einzelfall in einer Gesamtschau entschieden werden. Dabei spielen zwei Teilbereiche eine Rolle, die mehr oder weniger stark ausgeprägt sein dürfen, von denen aber kein Teilbereich ganz zurückgedrängt werden darf: wirtschaftliche Teilhabe (Beteiligung am Gewinn, Verlust, Vermögen und der ideellen Wertschöpfung) und Mitsprache (Wahrnehmung der Geschäftsführung, Informationsrechte und Kontrollrechte), in den Begrifflichkeiten des Steuerrechts: Mitunternehmerisiko und Mitunternehmerinitiative. Auch wenn sogar das Bundessozialgericht veranschaulichend auf den steuerlichen (und nicht nur auf ärztliche Kooperationen zugeschnittenen) Begriff der Mitunternehmerschaft zurückgegriffen hat, bedeutet dies nicht, dass aus der Anerkennung der Mitunternehmerstellung der (z. B. im Einzelfall sogar nur nullbeteiligten) Gesellschafter auch eine Anerkennung der Gesellschaft als Berufsausübungsgemeinschaft zwischen allen Beteiligten folgen muss.

#### Folgen extremer Einseitigkeiten

Eine Berufsausübungsgemeinschaft, in der ein Kollege derartig beschnitten wird, dass er nicht „in freier Praxis“, sondern wie ein angestellter Arzt tätig ist, riskiert Honorarrückforderungen seitens der Kassenärztlichen

Vereinigung, da die Berufsausübungsgemeinschaft nicht wie vorgeschrieben und angegeben gestaltet und gelebt worden ist.

Steuerrechtlich wäre sicherlich denkbar, dass sich ein vorgeblicher Mitunternehmer aufgrund vertraglicher „Knebelungen“ als verkappter Angestellter entpuppt. Wenn man von den Formalitäten des Besteuerungsverfahrens absieht, würde sich in der Besteuerung aufgrund einer solchen Umqualifizierung allerdings nicht viel bewegen, da es keine erheblichen Auswirkungen auf die Besteuerung hat, ob der Arzt nun Einkünfte aus selbstständiger oder nicht selbstständiger Arbeit zu versteuern hat. Insoweit wäre aber vorausgesetzt, dass nicht dieser Arzt, sondern nur die anderen Kollegen leitend und eigenverantwortlich tätig sind.

Näher am Leben ist jedoch der Fall, dass alle Kollegen, die sich gesellschaftsvertraglich zusammengeschlossen haben, als Ärzte jeweils selbstständig arbeiten, jedoch ein Kollege gesellschaftsrechtlich „nichts zu sagen hat“ und von den anderen wirtschaftlich benachteiligt wird. Bei somit fehlender Mitunternehmerstellung des Benachteiligten, der dann als Einzelarzt zu besteuern ist, schlägt den anderen Kollegen die „steuerliche Keule“ ins Gesicht: Die aus der von ihnen nicht beaufsichtigten beruflichen Tätigkeit des Benachteiligten abgeschöpften Einnahmen haben sie ja nicht selbst freiberuflich erwirtschaftet, und dadurch werden (grundsätzlich) die gesamten Einkünfte der geschrumpften Mitunternehmerschaft gewerblich „infiziert“, was beträchtliche Gewerbesteuern (und derzeit 6 % an steuerlich nicht abzugsfähigen Zinsen pro Jahr) auslösen kann.

Vor diesem Hintergrund empfiehlt es sich, auch ältere Gesellschaftsverträge auf den Prüfstand zu bringen und dazu fachkundige Berater hinzuzuziehen. ●

#### Kontakt:

WIRTZ · ELVERMANN ·  
VON DER OHE · DETERDING  
Steuerberater · Wirtschaftsprüfer  
Tel. 0208 30001-0

[www.weod.de](http://www.weod.de)

„  
Meine Mission: Wer Gang, Haltung und Mimik bewusst einsetzt kommt einfach besser an.“

Stefan Verra

## Der Körper spricht für Sie Fragen an den Experten für Körpersprache Stefan Verra

Der von den Medien als „Rockstar der Körpersprache“ ernannte Stefan Verra lüftet die Geheimnisse der nonverbalen Kommunikation und gehört zu den gefragtesten Körperspracheexperten im deutschen Sprachraum. Er unter-

sucht hierbei nicht nur die Einzelsignale, sondern hat stets den Gesamtkontext im Blick. Neben zahlreichen Liveshows analysiert er auch in diversen Medien (u. a. ARD, FAZ, Bild.de) regelmäßig die Mimik und Gestik von

Politikern, Sportlern und Personen des öffentlichen Lebens. Neben der Tätigkeit als Dozent an diversen Universitäten, coacht er auch Firmenmitarbeiter und Geschäftsleute.

Foto: © Stefan Verra

**Für die Sprache gibt es eine spezielle Region im Gehirn. Wie sieht es mit der Körpersprache aus bzw. wie entsteht sie?**

**Stefan Verra:** Dazu muss man etwas weiter ausholen. Grundsätzlich ist es so: Unser Körper, sprich vor allem unser Gehirn, strebt nach Sicherheit, dass alles in Ordnung ist und keine Gefahr droht. Wenn nun ein Umweltreiz von außen an eines unserer Sinnesorgane dringt, reagieren wir darauf, wie jedes Lebewesen. Und zwar immer, denn es könnte ja Gefahr bedeuten. Ein Reiz kann z. B. ein Temperaturunterschied, ein Geräusch oder aber eben eine andere Person sein. Es gibt nur eine Voraussetzung: Der Reiz muss so stark sein, dass er das Ionengleichgewicht in der Zellmembran des Sinnesorgans aus dem Gleichgewicht bringt. Im Gehirn geht das Reizsignal dann weiter über verschiedene Gehirnregionen, bis es schließlich im motorischen Cortex, der für Bewegungen verantwortlich ist, ankommt und von dort einen Befehl für Bewegung gibt. Und das ist eben die Körpersprache.

**Im Arztberuf ist es wichtig, den Patienten Vertrauen und Offenheit zu signalisieren. Kann dies mit Körpersprache erreicht werden?**

Dazu sollten besonders drei Körperteile im sichtbaren Bereich sein: Die Augen, der Mund und die Hände. Aus diesen Körperteilen ziehen wir besonders viel Information über den Anderen. Und sind eben diese Körperteile versteckt, regt sich bei uns Skepsis. Sie kennen vielleicht das Gefühl, wenn Sie mit jemandem sprechen der eine Sonnenbrille trägt. Auch wenn Sie diesen Menschen gut kennen, können Sie sich eines unangenehmen Gefühls nicht erwehren. Der Ursprung all dessen liegt im sensorischen Cortex, den Teil im Gehirn, der für die Bewegungen und das Fühlen entscheidend ist. Dort sind genau die vorhin genannten Körperteile besonders groß repräsentiert. Sie sind damit in der Wahrnehmung unserer Mitmenschen besonders wichtig. Achten Sie deswegen darauf, dass Ihre Mitmenschen diese Körperteile gut sehen können. Damit sind Sie besser einschätzbar und erzeugen damit Vertrauen und zeigen

Offenheit. Genau beschreibe ich das in meinem Buch „Hey, dein Körper spricht!“.

**Können Menschen im allgemeinen durch die Körpersprache beeinflusst werden?**

Wir beeinflussen mit unserer Körpersprache immer all jene Menschen, die mit uns in Kontakt treten. Ja oft reicht sogar, wenn sie uns nur aus der Ferne sehen. Denken Sie an Ihr Kind, dass Sie aus der Ferne sieht, wenn Sie es vom Kindergarten abholen. Sofort ändert sich sein Gefühlszustand. Unsere Mimik, Gestik und Haltung gibt dem Anderen immer Information, wie er sich uns gegenüber zu verhalten hat. Betreten Sie mal eine Bank, blicken dabei grimmig drein, halten eine Hand in der Innentasche Ihrer Jacke und gehen schnellen, strammen Schrittes auf einen Schalter zu: Viel Glück! Das gleiche gilt aber vor allem umgekehrt: Wer öfter lächelt, erntet mehr Lächeln. Unsere Großeltern nannten das oft: „Wie man in den Wald hineinruft ...“ ach Sie wissen schon.

**In Konfliktsituationen ist es oftmals schwer die richtigen Worte zu finden. Ist die Lage auch durch das eigene Verhalten oder Haltung zu entschärfen?**

Das kann man nicht pauschal beantworten. Klar, im ersten Gedanken liegt auf der Hand, in solchen Situationen wenig Aggressivität zu zeigen. Dazu würde ich den Kopf seitlich legen – ein Zeichen von Unterlegenheit. Damit erkennt der Andere, dass man sich nicht (weiter) über ihn erheben will. Zudem sollte man den Blickkontakt immer wieder mal unterbrechen damit der andere nicht zu stechend angeschaut wird. Das macht man nämlich oft, je hitziger es zur Sache geht. Damit kann das Gegenüber seine „Waffen“ auch wieder reduzieren. Das Tempo aus der Sache rausnehmen ist auch ein Tipp. Aber Achtung mit solchen Pauschal-tipps. Manchmal entschärft man nämlich einen Konflikt auch dadurch, dass man ein sehr dominantes Machtwort spricht. Denken Sie an Ihre streitenden Kinder. Dazu ist eben ein aufrechter Kopf, gerader Blick und klare Worte erforderlich. Also so ziemlich das Gegenteil von der Körperhaltung von vorhin. Sie sehen schon, Körperspra-

che pauschal zu beantworten ist unseriös. Sie hängt nämlich immer vom Zusammenhang ab.

**Zu den klassischen Fragen zu Ihrem Spezialgebiet gehört bestimmt: „Wie entlarvt man Lügner?“ Was meinen Sie zu diesem Thema?**

Das ist wohl eine der größten Halbwahrheiten, die herumgeistert – nämlich, dass man Lügner an der Körpersprache ertappen könnte. Bei all dem Humor, der mir in meinen Büchern, meinen Videotipps auf Facebook und bei meinen Liveshows so wichtig ist – niemals verlasse ich dabei die wissenschaftlich fundierte Ebene. Und die ist eindeutig: Lügner zu entlarven anhand der Körpersprache gelingt nur zu circa 50 %. Das heißt: Bleiben Sie lieber beim Raten, als dass Sie sich zu viel einschlägige Literatur dazu reinziehen. Da erhalten Sie Hinweise, dass Lügner bestimmte Körperteile verdecken würden, den Blickkontakt meiden würden, ihre Routinen ändern würden. Ja, es stimmt, das machen Lügner manchmal. Aber genau dasselbe machen wir, wenn uns plötzlich einfallt „Oh Gott, ich habe zu Hause vergessen die Herdplatte abzudrehen“. Das heißt, wir werden nie wissen ob die Körpersprache von einer Lüge ausgelöst wurde oder von einem anderen Gedanken. Eines noch: Wer sich zu viel damit beschäftigt, erntet vor allem einen Verfolgungswahn. Denn Sie ahnen gar nicht, wie oft Sie diese angeblichen Lügnersignale im Alltag sehen.

**Wie wird man Spezialist für Körpersprache?**

Seit über 15 Jahren beschäftige ich mich intensiv damit. Und zwar nicht als Nebenjob oder als ein Interesse von vielen. Ich treffe mich zudem regelmäßig mit Medizinern, Neurologen, und anderen klugen Menschen, um Körpersprache aus der Welt der Herumdeutelei heraus zu holen. An der Universität Heilbronn zum Beispiel verfolge ich, gemeinsam mit Prof. Dr. Tielbe, ein Projekt, bei dem wir die optimale Körpersprache für Führungsqualitäten untersuchen. Und so dringe ich immer tiefer in die Materie ein. Und dann wird man eben wohl irgendwann als Spezialist bezeichnet. Ich glaube aber das Wichtigste ist nicht

das Lernen, sondern das Beobachten und Schlüsse ziehen.

**Ist Körpersprache angeboren oder kann man sie „erlernen“?**

Beides. Wobei ein großer Teil angeboren ist. Man nennt das üblicherweise Temperament. Allerdings gibt es auch vieles, das wir uns anschauen. Von unseren Eltern, Freunden, Menschen, die wir bewundern. Kürzlich habe ich eine kleine Videoserie auf Facebook veröffentlicht, in der ich auf das Thema „Lächeln“ und dessen Erlernbarkeit eingegangen bin.

**Körperbeherrschung ist das eine, aber kann auch die Kommunikation durch den eigenen Körper bewusst manipuliert werden?**

Ja, allerdings nur teilweise. Denn vieles in unserer Körpersprache passiert, bevor es uns ins Bewusstsein kommt. Wenn Sie am Straßenrand einen Polizisten erblicken, fassen Sie vielleicht das Lenkrad fester an, steigen auf die Bremse. Danach wird Ihnen bewusst: „Wie blöd von mir, ich habe ja eh alle Regeln eingehalten.“ Aber bis dieser bewusste Gedanke kommt, hat der Körper schon lange reagiert. Und so ist es mit vielen in unserer Körpersprache. Allerdings sollten wir uns immer wieder selbst beobachten, ob wir uns nicht unerwünschte Signale angewöhnt haben, ohne uns dessen bewusst zu sein. Zum Beispiel einen Laden oder das Büro zu betreten und dabei nicht zu lächeln. Das würde bei den Verkäufern und den Kollegen ein angenehmes Gefühl auslösen – und wir würden im Schnitt besser behandelt werden. Sie wissen schon: Das Rufen in den Wald und so. Klar muss man sich manchmal dazu überwin-

den – und damit manipulieren. Denn zu sagen: „Ich gebe mich so, wie ich mich gerade fühle“ oder „so bin ich eben“ ist ein ziemlich egoistischer Ansatz. Das bedeutet nämlich, dass man seinen Missmut gleich mit einer Gießkanne über seine ganze Umwelt ablässt. Sicher gibt es Bereiche, in denen wir uns gehen lassen sollen. Aber nicht immer und überall. Wenn Ihr Kind vom Kindergarten nach Hause kommt, setzen Sie auch ein Lächeln auf, auch wenn Sie kurz zuvor die Mieterhöhung aus dem Postkasten geholt haben.

**Oftmals ist die Rede vom guten ersten Eindruck. Gibt es da Tricks wie man diesen hinterlassen kann bzw. kann dieser auch nachträglich geändert werden?**

Wie oben erwähnt kommt es auf die Situation an. Manchmal will man im ersten Moment sympathisch erscheinen, im anderen kompetent und im dritten Moment durchsetzungsfähig.

Verändern lässt sich der erste Eindruck schon. Aber nur über einen längeren Zeitraum und mit vielen Wiederholungen. Wenn Sie einmal als ungeschickt eingeschätzt wurden, müssen Sie schon oft zeigen, dass Sie eigentlich ganz anders sind. Dann ändern die Menschen ihre Einschätzung tatsächlich. Aber wehe Sie machen einmal einen Fehler. Dann denken die anderen: „Ich hab's ja gleich gewusst“.

**Sie beobachten täglich die Mimik und Gestik von Menschen. Welche wird am häufigsten missverstanden?**

In jeder Mimik steckt alles drin. Deswegen kann sie auch nur im Zusammenhang gedeutet werden. Ein Lächeln kann sympathisch wirken. Wenn dabei aber der Blick gesenkt wird, die Fäuste geballt und die Zähne zusammengebissen werden ist es eher ein Aggressionssignal. Das heißt: Ein Signal alleine hat gar keine Bedeutung und kann erst gedeutet werden, wenn mehrere Signale in die gleiche Richtung deuten. Zudem ist die aktuelle Situation auch entscheidend. Wenn man einen Menschen erblickt, der



ein Lächeln mit offenem Mund, sichtbaren Handflächen und hoch erhobenen Augenbrauen zeigt, kann das ein Signal der Begeisterung und Freude sein. Wenn man aber sieht, dass daneben gerade eine ältere Dame gestolpert ist, ist dieses Signal ganz anders zu verstehen.

**Kann durch die Optik ein positiver Eindruck hinterlassen werden?**

Wollen Sie sympathisch oder durchsetzungsfähig wirken? Erst wenn Sie wissen, wie Sie ankommen möchten, können Sie Ihre Signale entsprechend einsetzen. Einmal ist eine leicht schräge Kopfhaltung, sichtbare Handflächen, ein Lächeln mit leicht geöffnetem Mund wichtig. Das andere Mal ist ein gerader Kopf, klarer fester Blick mit reduziertem Lächeln die bessere Wahl. Das gleiche gilt für die Kleidung und die Frisur. Es kommt auf die Umgebung an. Der Anzug und das Kostüm können gut ankommen oder eben total overdressed wirken.

**Gibt es Unterschiede in den anderen Kulturen oder Gesten, die überall gleich gedeutet werden?**

Ja die gibt es. Jede Kultur hat zum einen über Jahrhunderte körpersprachliche Gewohnheiten entwickelt, die sie unterscheiden. Das können Begrüßungsgesten, Tischgewohnheiten oder spezielle Handzeichen sein. Zudem verstärkt jede Kultur diese Signale, wenn sie sich als Minderheit fühlt und damit unterzugehen droht. Sie will damit ihre Identität wahren. Aber insgesamt sind die Gemeinsamkeiten unserer Körpersprache weit größer als das Trennende. Ums zu verdeutlichen: Eine Faust gilt überall auf der Welt als Faust und ein Lächeln gilt überall als Lächeln.

**Vielen Dank für die interessanten Einblicke.**



## 5 Fragen an:

# Lothar Riebsamen

Lothar Riebsamen ist Mitglied des Deutschen Bundestages und seit 2009 Mitglied im Gesundheitsausschuss des Deutschen Bundestages.



Foto: © Hermann J. Mueller

**die prägenden Erfahrungen dieser Zeit?**

**Lothar Riebsamen (L.R.):** In meiner Zeit als Verwaltungsleiter wurde in Baden-Württemberg der Krankenhaus-Bedarfsplan Stufe III umgesetzt. Als Folge davon war ich persönlich an der Schließung von zwei Krankenhäusern beteiligt. Einerseits war damals, im Unterschied zu heute, der Mut vonseiten der Länder noch da, auch derart unpopuläre aber notwendige Beschlüsse zu fassen. Andererseits sind und bleiben solche Schritte schwere Aufgaben für die Amts- und Funktionsträger vor Ort, wie Bürgermeister und Gemeinderäte bzw. Landräte und Kreisräte.

**PVS: Das Krankenhausstrukturgesetz (KHSKG), das seit 1. Januar 2016 in Kraft ist, soll die Qualität der Krankenhausversorgung stärken und die Zahl der Pflegekräfte am Krankenbett erhöhen. Als Berichterstatter für das Krankenhauswesen stand dieses Gesetz für Sie im Mittelpunkt Ihrer Arbeit. Wenn Sie Bilanz ziehen, was sind die wichtigsten Ansätze des KHSKG?**

**L.R.:** Das KHSKG ist eine historische Reform. Mit der Umwandlung des Versorgungszuschlags in den Pflegezuschlag, dem Pflegestellten-Förderprogramm und der Schwerpunktset-

zung auf den Gesichtspunkt „Qualität“, der Tarifaufgleichsrate sowie der Abschaffung der Kollektivhaftung bei den Mehrmengen, sichern wir die Zukunftsfähigkeit der Krankenhäuser. Darüber hinaus schaffen wir mit dem Strukturfonds zum ersten Mal ein Instrument zur nachhaltigen Umwandlung von Kliniken.

**PVS: Die mangelnde Investitionsfreudigkeit oder -fähigkeit der Länder ist eines der zentralen Probleme, die nicht gelöst wurden. Warum war die Große Koalition mit ihrer komfortablen Mehrheit dazu nicht in der Lage?**

**L.R.:** Zur Ausarbeitung der Krankenhausreform hatte der Gesetzgeber eine Bund-Länder-Arbeitsgruppe vorgeschaltet. Es wurde sehr schnell deutlich, dass die Länder nicht bereit sind, über die Kompetenzen hinsichtlich Planung und Finanzierung zu reden, da sie hier Einschränkungen befürchteten. Die Zukunftsfähigkeit der Krankenhäuser spielte dabei aber leider nur eine untergeordnete Rolle.

**PVS: Wie wird die Zukunft der stationären Versorgung in großen Städten und im ländlichen Raum aussehen?**

**L.R.:** Dies hängt davon ab, wie mutig Länder und Träger die Möglichkeiten des Strukturfonds nutzen. Kleine Krankenhäuser der Grundversorgung haben ohne Kooperationen oder Spezialisierung keine Chance. Besonders drückt sich dies im Bereich der Finanzierung aber auch bei der Rekrutierung von Ärzten, vor allem aber auch in der Weiterbildung aus.

**PVS: Ein aktuelles Thema ist die Versorgung, auch die stationäre Versor-**

### Gewinnspiel:

Gewinnen Sie eines von drei Exemplaren „Hey, dein Körper spricht!“

Schicken Sie eine Postkarte mit Ihrem Namen und Ihrer Anschrift mit dem Kennwort „Verra“ bis zum 31. Dezember 2016 an:

Redaktion PVS Einblick  
Remscheider Str. 16,  
45481 Mülheim an der Ruhr oder:  
gewinnspiel@ihre-pvs.de

Mitarbeiter der PVS sind vom Gewinnspiel ausgeschlossen.



**gung von Flüchtlingen. Was bedeutet dies für die Krankenkassen, die Krankenhäuser und für die niedergelassenen Ärzte? Sind die gesetzlichen Änderungen ausreichend?**

L.R.: Entscheidend ist, dass diese Menschen so schnell wie möglich in den Arbeitsmarkt integriert werden, unter anderem natürlich auch deshalb, um durch ihre Krankenkassenbeiträge aktiv die Solidargemeinschaft zu un-

terstützen. Darüber hinaus halte ich den Erwerb der deutschen Sprache für unabdingbar. Sie dient nicht nur der allgemeinen Integration, sondern ist absolut notwendig, um mit Ärzten, Zahnärzten und im Krankenhaus zu kommunizieren. Rein von der Anzahl her, spielen Flüchtlinge nur eine geringe Rolle. Vorübergehende Probleme gab es lediglich Ende 2015 in Gemeinden mit Erstaufnahmezentren. Allerdings können durchaus Probleme

bei der Kostenerstattung entstehen, wenn der Asylbewerberstatus noch nicht gesichert festgestellt ist. ●

## Gewinnspiel

	7	6						
	3		8				2	6
		4		6		9		1
<sup>1</sup>			6		8		5	
		3				8		
	2		4		9			
8		7		1		2		
9	6				7		3	
						5	4	<sup>2</sup>



Schicken Sie uns die Lösung unter Angabe Ihrer Kundennummer bzw. Ihres Namens bis zum 15. Dezember 2016 an:

**Redaktion PVS Einblick**  
Remscheider Str. 16  
45481 Mülheim an der Ruhr **oder:**  
[gewinnspiel@ihre-pvs.de](mailto:gewinnspiel@ihre-pvs.de)

Die Gewinner der letzten Ausgabe sind:  
Sandra Richter, Dresden  
Dr. Ulfert Schröder, Bad Münstereifel  
Dr. med. Martina Hagenberg, Halle/Saale

Gewinnen Sie eines von drei Sets **Salz- und Pfeffermühle von Peugeot**. Beantworten Sie folgende Frage:

*Wie viele Azubis starteten ihre Ausbildung bei der PVS?*



<sup>1</sup>     <sup>2</sup>

Die Daten werden ausschließlich für die Zwecke des Gewinnspieles verwendet. Die Gewinner werden in der nächsten Ausgabe veröffentlicht und schriftlich benachrichtigt. Barauszahlung ist nicht möglich. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Mitarbeiter der PVS sind vom Gewinnspiel ausgeschlossen.



## Die PVS-Kantine in Mülheim

v. l. Christian Ständeke, Ilona Bohnes, Björn Bönsch und Tobias Kwasniak. Nicht abgebildet: Ute Necke und Marion Niederstraße

Die PVS sorgt in der Frühstücks- und Mittagszeit dafür, dass die Mitarbeiter und Besucher der PVS sich stärken. Chefkoch Christian Ständeke sorgt jederzeit für einen wechselnden und attraktiven Mittagstisch.

Herr Ständeke selbst lernte 1987, im Alter von 16 Jahren, den Beruf des Kochs in Essen. In der klassischen französischen Küche gelernt, kocht er auch heute noch leidenschaftlich gern und sagt ganz klar, dass er seine Berufung gefunden hat. Das merkt man daran, dass er auch zu Hause noch weiter den Kochlöffel schwingt. Ein Gericht, das er am liebsten kocht, hat er nicht, denn er sagt „Für einen Koch ist jedes Gericht das Lieblingsgericht“. Doch die PVS hat ein Lieblingsgericht, nämlich das klassische Schnitzel mit Pommes, gefolgt von Pastagerichten und Salaten aus der Eigenkreation. Zusätzlich erwartet die Mitarbeiter ein täglich wechselndes und frisches Salatbuffet. Hierbei trifft sich regelmäßig der Kantinen-Ausschuss, um auf die individuellen Wünsche der Mitarbeiter

einzugehen. Auf die Frage, welche seine außergewöhnlichsten Gerichte in seiner gesamten Kochlaufbahn waren, antwortete er natürlich mit einem französischen Klassiker: dem Hummer Thermidor. Ebenso sehr herausfordernd ist das Kochen von Edelfisch- und Krebsgerichten.

In seiner Küche ist Teamwork hoch angesehen, denn er sagt „Ohne meine Mitarbeiter bin ich nichts.“ Der Jungkoch Tobias Kwasniak, der ebenfalls seine Ausbildung bei der PVS absolvierte, ist für Herrn Ständeke eine absolute Bereicherung. „Tobias ist ein außergewöhnlicher Koch, der sich stetig weiterentwickelt und eine schnelle Auffassungsgabe aufweist“.

Natürlich ist der Beruf des Kochs auch ein gefährlicher Beruf. „Ein Mal im Leben eines jeden Kochs ist es normal, dass er sich verletzt“. So hat auch unser Chefkoch sich schon einmal schwer an einer Glasflasche Zitronensaft verwundet, als ihm diese in der Hand zerplatze. ●

*PVS-Kantine in Zahlen*

**70-100\***  
Gerichte

**120 Stk.\***  
Brötchen (Gebäck)

**8-10 Kg\*\***  
Kartoffeln/Zwiebeln

\*pro Tag    \*\*pro Woche

Titelthema:

## Patienten- versus Praxis- zufriedenheit

Wann hat Sie zuletzt jemand gefragt, wie zufrieden Sie mit Ihren Patienten sind? Schließlich dürfen und sollen Sie täglich in Ihrer Praxis freundlichst hervorragende medizinische Leistungen erbringen. Patientenbefragungen zur Qualitätssicherung sind eine gute Sache.

In jeder Praxis lassen sich Möglichkeiten zur Optimierung finden, weil die Prozesse von Menschen durchgeführt und gelebt werden. Aber Zufriedenheit ist keine Einbahnstraße.

### Wie können Arztpraxen die Gewinnung von Patienten aktiv gestalten?

Selbstverständlich sollen weder Schmerzpatienten noch Patienten mit dem „falschen“ Krankheitsbild oder Versicherungsstatus der Praxis verwiesen werden. Jedoch kann mit einer gezielten Ansprache die Patientengruppe optimiert werden. Gute Praxis-PR erreicht die richtigen Patienten und macht sie zu Multiplikatoren.

### Strategische Praxis-PR

Gute PR beginnt in und mit der Arztpraxis. Zunächst wird die ärztliche Expertise mit dem aktuellen Leistungsspektrum abgeglichen. Regelmäßige Fortbildungen sorgen für die Weiterentwicklung des medizinischen Angebotes und werden ebenfalls berücksichtigt. Angeschaffte Medizintechnik und die damit möglichen diagnostischen Leistungen finden hingegen meist schnell den Einzug in das Leistungsspektrum von Praxen.

### Welche Patienten hätten Sie gern?

Dieser Frage gehen Arztpraxen häufig nicht tiefgründig genug nach. Sie umfasst mehr als das Krankheitsbild und den Versicherungsstatus. Beschwerden werden sehr unterschiedlich wahrgenommen und eingeordnet. Soziodemografische Kriterien spielen eine Rolle, aber auch die individuell ausgeprägte Selbstwirksamkeitserwartung. Daraus kann ein Informati-

onsbedürfnis der Patientengruppen abgeleitet werden, dass für die Praxis-PR genutzt werden kann.

### Matching: Arzt + Patient

Mit gezielten PR-Maßnahmen wird die ärztliche Expertise dargestellt und ein Matching mit den passenden Patienten ermöglicht. Inhalt und Aufbereitung der Botschaften richten sich exakt nach den Bedürfnissen der gewünschten Zielgruppe. Auch die Kommunikationswege sind passend zur Patientenklientel ausgewählt. Das kann zunächst die Praxiswebseite sein, gewinnt aber über ergänzende Veröffentlichungen in Print- und Onlinemedien erst an Aufmerksamkeit.

### Praxiswebseite

Die meisten Patienten beginnen ihre Suche nach einem für sie passenden Arzt- oder Gesundheitsinformationen im Internet. Für Arztpraxen ist sie damit ein wichtiger Türöffner für Neupatienten. Für die Gewinnung von spezifischen Patientengruppen lohnt sich eine gezielte Suchmaschinenoptimierung der Praxiswebseite, die mehr Informationen bietet, als das Fachgebiet und die allgemein üblichen Leistungen. Mit überschaubarem Aufwand lassen sich redaktionelle Beiträge entwickeln und veröffentlichen. Im Duktus sollten Beiträge für Patienten eher journalistisch als fachmedizinisch sein.

### Erfolgreiche Praxis-PR

Veränderungen in der Kommunikation und die Neugewinnung ausgewählter Patientengruppen erfordern eine strategische und konzeptionelle Herangehensweise. Wirksame Praxis-PR hat konkrete Kommunikationsziele, einen Themenplan, nutzt die richtigen Medien und veröffentlicht zielgruppenorientierte Beiträge. So erfahren die richtigen Patienten von der gewünschten ärztlichen Expertise und kommen in die Praxis. ●

### Sind Sie zufrieden ...

- ... mit der Freundlichkeit Ihrer Patienten?
- ... mit den Krankheitsbildern Ihrer Patienten?
- ... mit dem Versicherungsstatus Ihrer Patienten?
- ... mit der Bereitschaft, förderliche Selbstzahlerleistungen anzunehmen?
- ... mit Ihren Patienten in Bezug auf deren aktive Beteiligung an der Therapie?
- ... mit der Qualität und dem Umfang der Informationen über die Beschwerden?

Senden Sie Ihre Antworten an: [mail@queisser-pr.de](mailto:mail@queisser-pr.de)  
Ihre Einschätzungen und Wünsche sind ein erster Schritt Ihre Praxiszufriedenheit zu verbessern. Gern kommen wir mit Ihnen dazu ins Gespräch.

### Checkliste für eine erfolgreiche Praxis-PR:

Download unter [www.queisser-pr.de/gesundheitskommunikation/praxis-pr](http://www.queisser-pr.de/gesundheitskommunikation/praxis-pr)



Autoria



### Eva Queißer-Drost

ist PR-Beraterin und systemischer Business Coach. Sie entwickelt mit ihrem Team PR-Kampagnen für Unternehmen und Persönlichkeiten der Gesundheitswirtschaft und berät Arztpraxen, Kliniken und Verbände in allen Fragen der Medien- und Öffentlichkeitsarbeit sowie Kommunikation.

### Kontakt:

Queißer PR  
Agentur für Gesundheitskommunikation  
Tel. 030 34508588  
[www.queisser-pr.de](http://www.queisser-pr.de)



## Laughing Hearts e. V. zaubert Heimkindern ein Lachen ins Gesicht

Foto: © Mario Firyn

Es sind ca. 2,5 Millionen Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren deutschlandweit von Armut betroffen. In Berlin ist die Lage besonders schlimm – hier leidet fast jedes dritte Kind unter Armut. Für die Kinder in diesen Haushalten ist Armut wahrscheinlich das größte Entwicklungsproblem.

Diese sozialen Missstände treffen die Kinder unverschuldet und am stärksten. Sie sind ein ernst zu nehmendes Problem, gerade in Städten mit starkem sozialen Gefälle. Daher engagiert sich Laughing Hearts e. V. seit 2009 für sozial benachteiligte Kinder und Jugendliche in Berlin. Nach dem Motto „Berliner Unternehmer helfen Berliner Kindern“ unterstützt der Verein in Kooperation mit einer Vielzahl von Unternehmen und Geschäftsleuten insbesondere Heimkinder mit Aktionen und

Projekten. Derzeit werden 15 Kinderheime in Berlin mit über 1.500 Kindern und Jugendlichen betreut.

### „Wir verschenken Lebensfreude!“

Häufig fehlt es in den betreuenden Einrichtungen an Geld für ärztliche Zusatzbehandlungen, Nachhilfestunden oder Beiträgen für Sportvereine und Musikunterricht. Geringere Bildungschancen, Ausgrenzung und Schwierigkeiten bei der Ausbildungssuche sind häufig die Folge. Und genau das möchte Laughing Hearts verhindern und bietet Sportintegration, Bewerbungstrainings, diverse Tagesausflüge und vieles mehr. Dr. Nidal Al-Saadi fasst den Vereinszweck in zwei Sätzen treffend zusammen: „Wir verschenken Lebensfreude! bedeutet lachende Herzen und genau das ist der Beweggrund

unseres Vereins. Wir möchten sozial benachteiligten Kindern und Jugendlichen aus ganz Berlin ein Lächeln ins Gesicht zaubern.“

„Sozialen Einrichtungen steht für die Freizeitgestaltung eines Kindes pro Jahr meist ein Betrag von 26 Euro zur Verfügung“, erläutert Dr. Al-Saadi. Das Anliegen von Laughing Hearts ist es, Heimkinder in individuellen Belangen zu unterstützen, die über die generelle Grundversorgung hinausgehen. Den Kindern soll ihren Wünschen entsprechend die Integration in bestehende, einrichtungsexterne Freizeit- und Bildungsangebote ermöglicht werden. Die individuelle Förderung erfolgt im Rahmen des Leistungskataloges, der die vier wesentlichen Themenbereiche Sport, Bildung, Gesundheit und Freizeit umfasst. In Partnerschaft mit

Foto: © Markus Volk

Berliner Vereinen und Schulen wird so ein beständiges Platzkontingent geschaffen, auf das jederzeit zurückgegriffen werden kann.

### Selbstvertrauen der Kinder stärken

Ziel des Vereins ist es, das Selbstvertrauen der Kinder und Jugendlichen so früh wie möglich zu stärken, sie aktiv in ihr gesellschaftliches Umfeld zu integrieren und ihnen durch Aufzeigen von sozialen wie beruflichen Perspektiven einen gleichberechtigten Werdegang zu ermöglichen. Der regelmäßige Einsatz und die umgesetzten Aktionen, Trainingsstunden und Events zeigen die effektive Leistungsbereitschaft einer stetig wachsenden „Laughing Hearts Familie“, die sich zum Ziel gesetzt hat, jedes Kind der Berliner Heime zu erreichen.

Die Schützlinge sollen sich selbst verwirklichen können und einen positiven Blick in die Zukunft erhalten. Oft fehlt es den Heimen nicht nur an Budget, sondern auch an Zeit und Manpower, um passende Partner zu finden. Genau hier setzt Laughing Hearts e. V. an. „Durch die enge Zusammenarbeit mit vielen Partnern und den Berliner Heimen können wir dort helfen, wo es besonders nötig ist, damit die Kinder und Jugendlichen eine berufliche sowie soziale Perspektive bekommen“, sagt Dr. Nidal Al-Saadi, Vorstandsvorsitzender des Vereins. So werden jedem Heim zwei Paten zur Seite gestellt. Sie kommen meist aus dem Unternehmensbereich und können vor Ort sehen, was gebraucht wird und sich entsprechend engagieren. Gerade ist auf diese Weise ein neuer Spielplatz für ein Heim entstanden, den ein Unternehmen kurzerhand in Eigenregie aufgebaut hat.

Für den Vorstandsvorsitzenden ist sein Engagement für den Verein im wahrsten Sinne des Wortes eine Herzensangelegenheit, denn auch beruflich könnte Laughing Hearts das Motto von Dr. Al-Saadi sein. Der Facharzt für Innere Medizin und Kardiologie, fachgebundene MRT, ist seit 2004 im Herzzentrum Berlin, einem privatärztlichen Institut für Herz und Gefäße in Berlin-Steglitz niedergelassen. Hier ist auch das CT-MRT Institut Berlin beheimatet.

Die Nachhaltigkeit einer Förderung ist Dr. Al-Saadi besonders wichtig. So legt er Wert darauf, dass die Sponsoren eine kontinuierliche Unterstützung gewährleisten. Beispielsweise soll ein Kind nicht nur begrenzt auf ein Jahr in einem Verein bleiben können, sondern solange es mag.

Die Arbeit des Vereins zeichnet sich durch kurze Transaktionswege und einen engen, persönlichen Lokalbezug aus. Förderer und Freunde werden regelmäßig auf dem Laufenden gehalten und können sich vor Ort von der Arbeit des Vereins überzeugen. Spendengelder kommen direkt den Projekten in den Heimen zu Gute, die in enger Zusammenarbeit mit den Betreuern vor Ort umgesetzt werden.

Neben Spendengeldern sind auch Dienstleistungen und Sachspenden willkommen, die zweckgebunden an die Heime verteilt werden. Ob Inventarspenden eines Möbelhauses, Gratisbehandlungen eines Zahnarztes, Nachhilfestunden einer Sprachschule, Bereitstellen von Praktika und Ausbildungsplätzen oder als freiwilliger Helfer bei einer der vielen Aktionen zugunsten der Kinder – die Unterstützungsmöglichkeiten sind ähnlich vielfältig und kreativ, wie die Wünsche der Kinder.

Durch regelmäßige Spendenaktionen in der Hauptstadt, wie die Laughing Hearts Charity Gala, Charity-Konzerte oder die alljährliche Wunschbaumaktion zu Weihnachten, möchte der Laughing Hearts e. V. auf sein Anliegen aufmerksam machen und viele weitere Unterstützer für eine langfristige und kontinuierliche Förderung gewinnen.

Weitere Informationen finden Sie unter: [www.laughing-hearts.de](http://www.laughing-hearts.de)





## Gesund mit Hund

Laut einer Studie reichen 150 Minuten oder 2,5 Stunden Bewegung pro Woche aus, um einen positiven Effekt auf das Herz-Kreislaufsystem zu erzielen. Menschen mit Hunden haben im Schnitt laut einer Studie ein viermal höheres Aktivitätslevel als Mitglieder in einem Fitnessstudio. Dies hat ebenfalls einen positiven Effekt auf das Immunsystem.

Falls man mit seinem Hund zusammen Hundesport, wie z. B. Agility betreibt, sollte man daran denken, sich vorher aufzuwärmen, um Verletzungen vorzubeugen.

### Hunde machen uns glücklich

Zusätzlich fördert das Streicheln eines Hundes die Produktion von Glückshormonen wie z. B. Serotonin und gleichzeitig werden auch noch der Puls und Blutdruck gesenkt. Es wird das Risiko eines Schlaganfalls oder Herzinfarkts gesenkt. Es gibt auch Studien, die besagen, dass Herz und Gefäße von einem Hundehalter nicht so extrem auf Stress reagieren, wie das bei einem Nichthundehalter der Fall ist.

Hunde bringen einen zum Lachen, sind zugleich gute Trostspender und werden als Therapiehunde in Altenheimen, sowie in der Kinder- und Jugendhilfe eingesetzt.

Aber es gibt auch Schimmelsuchhunde, Hunde die Tumore erschnüffeln, Blindenhunde, Diabetikerwarnhunde, sowie Hunde, die Epileptiker vor Krampfanfällen warnen. In Bezug auf den Geruchssinn gibt es zwischen den Hunderassen erhebliche Unterschiede. So liegt die Anzahl der Riechzellen beim Deutschen Schäferhund bei 220 Millionen, während ein Dackel mit etwa 125 Millionen auskommen muss. Im Vergleich dazu sind es beim Menschen nur etwa fünf Millionen Riechzellen. Je kleiner und kürzer die Schnauze des Hundes ist, desto weniger Riechzellen besitzt er.

### Hunde können Stress und Angst mindern

Zusätzlich gibt es Erkenntnisse, dass Hunde alleine durch ihre Anwesenheit

Stress und Angst mindern können. Sie verbessern das Selbstwertgefühl und helfen Menschen dabei, mit anderen Menschen in Kontakt zu treten, denn ein Mensch mit Hund wird sehr häufig von anderen angesprochen. Eine der häufigsten psychischen Erkrankungen in Deutschland sind Depressionen. Auch dabei können Hunde wahre Wunder wirken!

Fazit: Ein Hund kann in vielerlei Hinsicht in der modernen Medizin – vor allem in der Psychologie begleitend eingesetzt werden und dem Menschen somit hilfreich zur Seite stehen. ●



Fotos: ● Tanja Häußler

Illustration: ● Martina Sommerfeld

**Autorin**



**Tanja Häußler**

ist mit Hunden aufgewachsen, hat unter anderem in einer Hundepension gearbeitet und sich ständig durch Seminare im Bereich Hund weitergebildet. Sie ist Bloggerin und schrieb zahlreiche Hundefachbücher. Ihre Hunde sind inzwischen 14,5 und 15,5 Jahre alt.

### Kontakt:

Tanja Häußler

[www.tanjas-hundeblog.info](http://www.tanjas-hundeblog.info)

**Autor**



**Arnd Kura**

ist seit 2005 als leitender Revisor für Abrechnungsunternehmen tätig und hat sich als Certified Internal Auditor qualifiziert. Er betreut die Interne Revision der PVS holding GmbH.

### Kontakt:

PVS holding  
Arnd Kura  
Interne Revision  
Tel. 0208 4847-173  
[akura@ihre-pvs.de](mailto:akura@ihre-pvs.de)

Illustration: ● Stefanie Domieden



## Was ist Phishing?

Arbeitsalltag in deutschen Büros: Eine E-Mail kommt rein. Der Mitarbeiter schaut auf den Absender, der ihm bekannt vorkommt, und er klickt auf den in der E-Mail angegebenen Link. In der Vielzahl der Fälle führt dieser Link auf die tatsächliche Webseite des Geschäftspartners. Aber auch Internetangreifer haben diesen Weg schon seit Langem entdeckt und versuchen so, Zugangsdaten der Anwender zu bekommen.

Diese Art des Angriffs ist bekannt als das sogenannte Phishing, abgeleitet vom englischen Wort Fishing (dt. Angeln). Waren diese Angriffe früher eher dilettantisch, lässt sich in der letzten Zeit eine Professionalisierung feststellen.

### Wie gehen die Angreifer vor?

Die beschriebene E-Mail leitet den Angriff ein. Der Absender ist dem Mitarbeiter vertraut. Bei den Angriffen über verlinkte Webseiten täuschen die Angreifer sowohl die Adresse, als auch die entsprechende Webseite so vor, dass es dem Anwender schwer fällt, die Täuschung zu entdecken. So werden z. B. einzelne Buchstaben aus der Webadresse geändert – so wird aus paypal.com (mit kleinem l) ein paypai.com (mit kleinem i) oder es

werden Fantasieadressen kreiert, die auf den ersten Blick einen Bezug zu dem realen Absender haben. Die aufgerufene Webseite ist entsprechend professionell aufbereitet, sodass der Anwender den Unterschied zur Originalseite kaum erkennen kann.

Nach Eingabe seiner Zugangsdaten erscheint in vielen Fällen eine Fehlermeldung, dass die Daten falsch eingegeben wurden. Der Anwender wird auf die Originalseite geleitet, gelangt dort über die Eingabe seiner Daten in die Anwendung und hat gar nicht bemerkt, dass seine Zugangsdaten gephished wurden.

### Welchen Schutz gibt es gegen Phishing?

Die gute Nachricht vorweg: Firewalls und die gängigen Browser blockieren – sofern sie auf einem aktuellen Stand gehalten werden – eine Vielzahl von Phishing-Attacken. Seiten, die über ein EV-SSL-Zertifikat (Extended Validation-SSL) geschützt sind, unterliegen einer Prüfung durch eine Zertifizierungsstelle und können als sicher eingestuft werden. Diese Seiten sind erkennbar an dem grünen Schloss in der Adressleiste des Browsers:

 <https://mitglieder.pvs-dialog.de/PVSdialog>

Hier kann der Anwender davon ausgehen, dass es sich um die Originalseite des Geschäftspartners handelt und die Zugangsdaten nicht in falsche Hände geraten.

Gelangt der Angreifer trotzdem an die Zugangsdaten, verhindert der Einsatz der 2-Faktor-Authentifizierung, dass er Zugriff auf die betroffenen Systeme bekommt. Hierbei wird neben den Zugangsdaten ein weiteres Merkmal abgefragt. Unterschieden wird häufig nach etwas, das man weiß, wie Name und Passwort, und etwas, das man besitzt. Dies kann z. B. eine Smartcard sein oder – wie für PVS dialog angeboten – eine Einschränkung der Geräte, die auf das System zugreifen dürfen. ●

### Nachtrag:

In unserem Artikel zum Social Engineering in der letzten PVS Einblick wurde auf heise.de über einen entsprechenden Fall berichtet: <http://bit.ly/2dYiTzH>



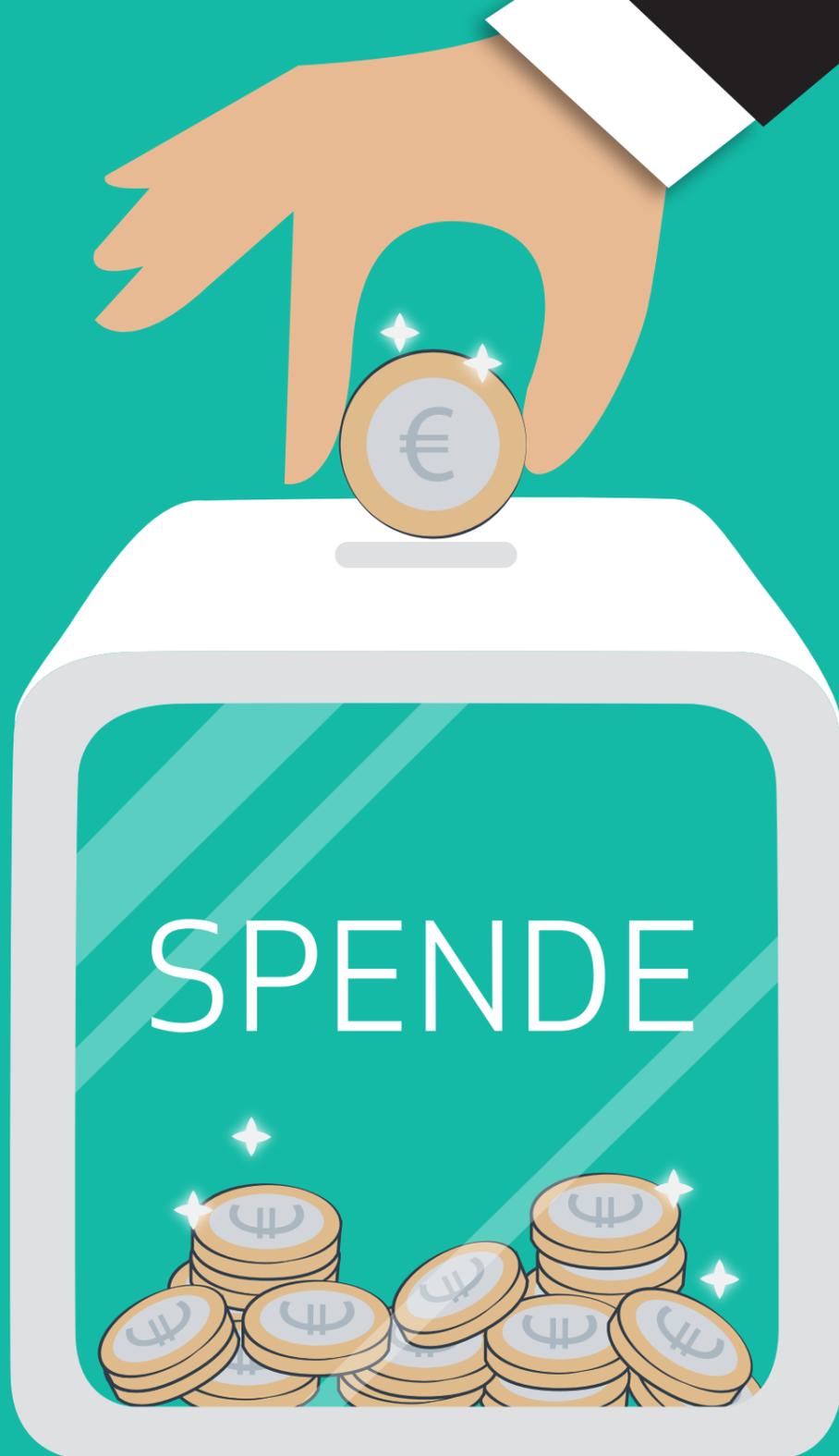


Illustration: © Martina Sommerfeld

## Bilanz des Helfens: spenden und stiften ist „in“

Über 1.800 Milliarden gibt es derzeit auf der Welt. Der reichste ist Bill Gates mit seinem Software-Monopol. Mit seiner Frau Melinda investiert er über seine Stiftung mehr Geld in Gesundheits-, Bildungs- und Ernährungsprojekte als jede demokratisch gewählte Regierung der Welt. Und wie verhält es sich anderswo mit der Spendenfreudigkeit?

Nach wie vor fehlen in Österreich die großen Spender. Nur sechs Prozent der abgesetzten Spenden lagen über 500 Euro. Entgegen vieler Befürchtungen ist die Solidarität der Österreicher aber weiterhin ungebrochen. In seiner Prognose erwartet der Fundraising Verband, dass das Aufkommen auf 600 Millionen Euro wachsen wird. Dass Österreich ein Land der Kleinspender ist, zeigt sich auch im internationalen Vergleich.

In der Schweiz kommen die Spenden vor allem von Privatpersonen und summieren sich auf rund 1,7 Milliarden Franken im Jahr. Diejenigen, die spenden, tun dies durchschnittlich mit rund 500 Schweizer Franken. Das ist viel Geld und in Europa durchaus Spitze. Zusätzlich spenden Firmen rund eine Milliarde. Weitere Spenden von rund 2,1 Milliarden Franken kommen jährlich von den Förderstiftungen, d. h. gemeinnützigen Stiftungen, die über ein eigenes Vermögen verfügen und mit diesem oder Erträgen daraus Förderaktivitäten entfalten und sich wesentlich für die Gemeinschaft einbringen.

Auch in Deutschland werden Stiftungen immer beliebter. Zwei Drittel der Bevölkerung billigt ihnen heute eine wichtige positive Rolle zu. Der Integrationsforscher Klaus Bade lobte Stiftungen als „Pioniere“ auf dem Feld der Integration und der Bildung – also zwei Großbaustellen der deutschen Politik. Das ist umso bedeutender, als sich die Folgekosten mangelnder Integration nach einer Bertelsmann-Studie auf jährlich bis zu 16 Mrd. Euro belaufen. So plädiert auch die Bundeskanzlerin im Stiftungsreport für mehr Kooperation des Staates mit Stiftungen in Sachen Integration.

Bisher verfolgen Deutschlands größte Wohltäter vor allem zwei Modelle: Die einen besitzen eine klassische Stiftung, die ihren Namen oder den Namen der Väter trägt. Die anderen helfen mit großzügigen Spendenschecks – mal für die Restaurierung der heimischen Kirche, mal für die Kinder in Afrika.

Über 21.000 rechtsfähige Stiftungen und mehr als eine halbe Million eingetragene Vereine gibt es in Deutschland. Hinzu kommen zahlreiche kirchliche Stiftungen. Sie alle freuen sich über Spenden. Und die Deutschen

geben gern: Das Deutsche Institut für soziale Fragen (DZI) geht für das Jahr 2015 von Privatspenden im Bereich von knapp sieben Milliarden Euro aus.

Sonderspenden zugunsten der Opfer des Erdbebens vom 25. April 2015 in Nepal (116 Millionen Euro) sowie der internationalen Flüchtlingskrise (117 Millionen Euro) haben erheblich zum erneuten Anstieg des Spendenaufkommens beigetragen. Fast die Hälfte der Deutschen engagierte sich 2015 für Flüchtlinge. Dabei beteiligten sich 34 Prozent ausschließlich durch Sachspenden. Etwa acht Prozent (5,4 Millionen Personen) spendeten Geld für die Flüchtlingshilfe in Deutschland und sechs Prozent investierten Zeit in Form von ehrenamtlichem Engagement.

Doch auch ohne Berücksichtigung von Katastrophenspenden nimmt das allgemeine Spendenvolumen zu. Rund 22,7 Millionen Menschen spendeten im Jahr 2015 Geld an gemeinnützige Organisationen oder Kirchen. Laut Deutschem Spendenrat, einem Dachverband gemeinnütziger Spendenorganisationen, gehen drei Viertel der Gelder in die humanitäre Hilfe. Gespendet wird vor allem für Kinder, kirchliche Zwecke und die Not- und Katastrophenhilfe.

Manchmal sind es ganz persönliche Erlebnisse, die den Anstoß zum Spenden geben. Aber auch viele Stifter sind aus persönlichen Schicksalsschlägen heraus motiviert, sich für andere zu engagieren.

### Björn Steiger Stiftung

Die Björn Steiger Stiftung ist ein Beispiel hierfür. Als gemeinnützige Organisation nimmt sie sich der Verbesserung der Notfallhilfe an und hat seit ihrer Gründung an der Verbesserung des Rettungssystems innerhalb der deutschen Notfallhilfe Meilensteine gesetzt. Ihr ist es maßgeblich zu verdanken, dass das deutsche Nothilfesystem heute als eines der modernsten der Welt gilt.

Ihre Motivation ziehen die Stifter aus dem furchtbaren Ereignis, welches dem Gründer-Ehepaar Ute und Siegfried Steiger widerfuhr: 1969 verlor sie ihren achtjährigen Sohn Björn,

nachdem er auf dem Heimweg vom Schwimmbad von einem Auto angefahren wurde. Er hätte vielleicht gerettet werden können, doch der Krankenwagen brauchte fast eine Stunde, um ihn zu finden – zu spät für den Jungen. Die trauernden Eltern mussten feststellen: Es gab zu der Zeit in Deutschland noch keinen Rettungsdienst. Deshalb helfen die Eltern heute mit ihrer Initiative, Leben zu retten. ([www.steiger-stiftung.de](http://www.steiger-stiftung.de))

Ein weiteres Beispiel: Mit seiner Familie und Freunden gründete Adolf Ogi, Alt-Bundesrat und ehemaliger UNO-Sonderbotschafter für Sport im Dienste von Entwicklung und Frieden, vor sechs Jahren in der Schweiz die Stiftung „FREUDE HERRSCHT“ im Andenken an seinen Sohn Mathias Adolf Ogi, dessen Lebensfreude und Charakter das Fundament des Engagements bilden. Der Berner Jurist und Sportler ist im Alter von 35 Jahren an einer seltenen Form von Krebs gestorben. Ziel der Stiftung ist es, die Tugenden von Mathias, wie Leistungsfähigkeit, Durchhaltewille, Hilfsbereitschaft und Kameradschaft an kommende Generationen weiter zu vermitteln.

Die Stiftung hat sich schon nach kurzer Zeit etabliert und genießt recht große Bekanntheit. Sie leistet finanzielle Beiträge an Projekte, welche Kinder aktiv zum Sport bewegen, Erlebnisse in der Natur ermöglichen, ein gesundes Selbstbewusstsein, Sozialkompetenz und körperliche Leistungsfähigkeit fördern.

Um Sponsoren zu finden, organisiert die Ogi-Stiftung „FREUDE HERRSCHT“ unter anderem auch sportliche Events. So lädt sie unter dem Patronat des Schweizerischen Golfverbandes zu Golf-Charity-Turnieren zugunsten der Stiftung ein. Die Teilnahmegebühr der Spieler ist der Spendenbeitrag. Die hochkarätige Gästeliste mit Wirtschaftsführern und ehemaligen Weltmeistern, Weltcup- und Olympiasiegern und die gute Organisation machen aus diesem Golf-Event einen unvergesslichen Tag für alle Teilnehmer und eine Win-win-Situation für Stifter und Sponsoren. ([www.steiger-stiftung.de](http://www.steiger-stiftung.de)) •

## Verletzung der ärztlichen Dokumentationspflicht

führt nicht automatisch zum Verlust des Honoraranspruchs

Ist eine ärztliche Leistung nicht dokumentiert worden, verweigern einzelne Versicherer nicht selten die Kostenerstattung. Sie begründen dies mit der gesetzlich normierten Vorschrift des § 630f BGB. Dort heißt es:

**„Der Behandelnde ist verpflichtet, zum Zweck der Dokumentation in unmittelbarem zeitlichen Zusammenhang mit der Behandlung eine Patientenakte in Papierform oder elektronisch zu führen.“**

Diese im Zuge des Patientenrechtgesetzes eingeführte Norm hebt tatsächlich die erhebliche Bedeutung der Dokumentationspflicht des Arztes hervor. Die vollständige Dokumentation soll nicht nur als Gedächtnisstütze für den Arzt dienen, sondern auch die sachgerechte Weiterbehandlung des jeweiligen Patienten gewährleisten. Eine Verletzung der Dokumentationspflicht stellt stets eine Berufspflichtverletzung dar, die regelmäßig auch geahndet wird. So wurde einem Arzt vom Landesberufsgericht für Heilberufe Nordrhein-Westfalen ein Verweis erteilt und eine Geldbuße in Höhe von 1.500 Euro auferlegt, weil er im Anschluss

an durchgeführte Operationen keine entsprechenden OP-Berichte erstellte (Urteil vom 25.11.2015 – Az: 6t A 2679/13 T).

Die Verletzung der Dokumentationspflicht kann auch Schadensersatz und Schmerzensgeldansprüche des Patienten auslösen. Dies kommt beispielsweise in Betracht, wenn aufgrund eines fehlenden Eintrags Doppelbehandlungen durchgeführt oder gar die falschen Maßnahmen ergriffen werden.

**Keinesfalls führt die Verletzung der Dokumentationspflicht automatisch zum Verlust des privatärztlichen Honorars, wie das Amtsgericht Bochum aktuell in einem von der PVS rhein-ruhr erstrittenen Urteil feststellte (Urteil vom 20.07.2016 – Az: 40 C 366/15).**

Die aus § 630f BGB resultierende Dokumentationspflicht des Behandelnden stellt, so das Amtsgericht Bochum, lediglich eine Nebenpflicht dar, sodass deren Verletzung zwar eine Schadensersatzpflicht des Behandelnden entstehen lassen kann, die

Pflicht zur Arzthonorarzahlung aber zunächst unberührt lässt.

Die Ausführungen des Amtsgerichts Bochum zeigen, dass die Vorgehensweise der Versicherer, mit pauschalen Gründen die Kostenerstattung zu verweigern, nicht rechters ist. Dennoch darf nicht übersehen werden, dass die Vernachlässigung der Dokumentationspflicht ein nicht kalkulierbares Risiko darstellt. Kommt es zu einem Rechtsstreit, ist die ordnungsgemäße Dokumentation der sicherste Weg zu beweisen, dass die Leistung tatsächlich erbracht worden ist. ●

## Schadensersatz bei ärztlicher Behandlung durch einen anderen als den Wahlarzt

Bundesgerichtshof, Urteil vom 19. Juli 2016, Az: VI ZR 75/15

Mit vorgenanntem Urteil hat der Bundesgerichtshof (BGH, Urteil vom 19. Juli 2016, Az: VI ZR 75/15) entschieden, dass einem Patienten Schadensersatz in Form von Schmerzensgeld zusteht, wenn er nach Abschluss einer Wahlleistungsvereinbarung nicht vom dort namentlich benannten Wahlarzt, sondern einem anderen Arzt operiert wird. Dies gilt auch, wenn die Operation entsprechend den Regeln der ärztlichen Kunst erfolgt, d.h. ohne Behandlungsfehler.

Das Gericht begründet den Anspruch des Patienten damit, dass im vorliegenden Fall keine wirksame Einwilligung des Patienten in die Operation vorliegt. Mit Abschluss einer Wahlleistungsvereinbarung willigt der Patient in die Operation (ärztlicher Heileingriff, der grundsätzlich eine Körperverletzung darstellt) ausschließlich durch den Wahlarzt ein. Der BGH (a.a.O.Rn.10) wörtlich:

„Erklärt der Patient in Ausübung seines Selbstbestimmungsrechts, er wolle sich nur von einem bestimmten Arzt (dem Wahlarzt, Ergänzung des Verfassers) operieren lassen, darf ein anderer Arzt den Eingriff nicht vornehmen.

(...) Fehlt die wirksame Einwilligung in die Vornahme des Eingriffs, ist der in der ärztlichen Heilbehandlung liegende Eingriff in die körperliche Integrität rechtswidrig.“

Anderweitige Vereinbarungen wurden in dem zugrunde liegenden Fall zwischen Patient und Krankenhaus, bzw. zwischen Patient und Ärzten, nicht getroffen.

**Unser Tipp für Ihren Alltag im Krankenhaus:**

Um sich in einem derartigen Fall als Krankenhaus, Wahl-/Chefarzt und tatsächlich behandelndem Arzt von Schadensersatzansprüchen des Patienten möglichst frei zu halten, bedarf es zwingend einer wirksam individuell mit dem Patienten vereinbarten Stellvertretung. Diese muss in zeitlicher Hinsicht unbedingt vor dem ärztlichen Eingriff – so früh wie möglich – erfolgen. Eine solche Vereinbarung ist schriftlich zu treffen, von beiden Seiten zu unterschreiben und in den Behandlungsunterlagen zu dokumentieren.

Wie im Fall einer vorhersehbaren Verhinderung des Wahlarztes ist dem

Patienten zusätzlich die Option aufzuzeigen, dass er die konkrete Behandlung im Rahmen der allgemeinen Krankenhausleistung durch den jeweils diensthabenden Arzt erhalten kann. Sofern der Patient diesem Vorgehen zustimmt, ist der Wahlarzt dann von der persönlichen Leistungspflicht befreit. Auch eine solche Entscheidung des Patienten ist aus Beweisgründen schriftlich festzuhalten, vom Patienten zu unterschreiben und in den Behandlungsunterlagen zu dokumentieren.

Eine wirksame Stellvertretung ist zudem essenzielle Voraussetzung, um die erbrachten Leistungen entsprechend der Gebührenordnung für Ärzte abrechnen zu können. Eine nachträgliche Vereinbarung der Stellvertretung bzw. vermeintliche Genehmigung kann die Rechtswidrigkeit des Eingriffes nicht beseitigen und auch die Privatliquidation der ärztlichen Leistung(en) bleibt dauerhaft ausgeschlossen. ●

Autor



*Konstantin Theodoridis*

ist Fachanwalt für Medizinrecht und für Sozialrecht und seit 2007 als Syndikusanwalt bei der PVS holding GmbH tätig. Er leitet die Rechtsabteilung und berät in dieser Funktion insbesondere Ärzte und Krankenhausträger in Fragen des Arzt- und Medizinrechts.

**Kontakt:**

PVS holding  
RA Konstantin Theodoridis  
Leiter Rechtsabteilung  
Tel. 0208 4847-124  
ktheodoridis@ihre-pvs.de

Autor



*Tobias Wiedemann*

studierte Rechtswissenschaften in Bonn. In der Folgezeit absolvierte er erfolgreich den Fachanwaltslehrgang im Medizinrecht und begann seine Tätigkeit in einer Kölner Kanzlei für Versicherungsrecht mit der Beratung und Vertretung von Leistungserbringern in Arzthaftungsprozessen. Seit 2015 ist er in der Rechtsabteilung der PVS holding GmbH tätig.

**Kontakt:**

PVS holding  
RA Tobias Wiedemann  
Tel. 0208 4847-167  
twiedemann@ihre-pvs.de



## Alle Signale auf grün: Jahreshauptversammlung 2016

An diesem herrlichen Sommerabend des 31. August ließen es sich zahlreiche Mitglieder nicht nehmen, der Einladung zur Jahreshauptversammlung des Privatärztliche VerrechnungsStelle Rhein-Ruhr/Berlin-Brandenburg e. V. zu folgen. In seiner Eröffnungsansprache berichtete der 1. Vorsitzende Dr. Mathias Höschel über die zu Ende gehende Wahlperiode und gab einen Rückblick auf die Amtszeit mit vielfältigen Aktivitäten, sowie einen Ausblick. Man sei jetzt durch Konzentration auf das Kerngeschäft auf einem gutem Weg, obgleich der Markt der Abrechnungsdienstleistung hart umkämpft ist. Die Qualität der Dienstleistung und die dauerhafte Bindung der Mitarbeiter sei eindeutig ein Wettbewerbsvorteil der Unternehmensgruppe. Ebenso wichtig ist die Nähe zu den Kunden. Deshalb wurde eine neue Geschäfts-

stelle in Bonn gegründet, und auch in Hamburg wird zu Anfang 2017 das Vor-Ort-Prinzip umgesetzt.

Der Vorsitzende berichtete, dass die PVS rhein-ruhr den PVS Verband verlassen habe wegen Markenrechtsstreitigkeiten und zu wenig Transparenz über die Ausgaben des Verbandes. Mit dem Austritt zweier weiterer PVSen habe der Verband insgesamt ca. 40 Prozent seiner Mitglieder und dadurch massiv an Schlagkraft verloren. „Da es aber wichtig ist, in Berlin präsent zu sein, um die ärztlichen Interessen auf gesundheitspolitischer Ebene vertreten zu können, haben wir als Konzern, der mit seinen Geschäftsstellen bundesweit vertreten ist, die PVS Interessengemeinschaft gegründet“, erläuterte Dr. Höschel und ergänzte: „Die Interessengemeinschaft verschafft

uns Kommunikationsmöglichkeiten, mit denen wir die wichtigen Interessen der Ärzteschaft, wie die freie Arztwahl, mit Nachdruck vertreten können“. Sobald die GOÄ neu aufgegriffen werde, sehe er durch die Interessengemeinschaft entscheidende Mitwirkungsmöglichkeiten, verdeutlichte der Vorsitzende. Ihm sei der Erhalt einer GOÄ wichtig, die sich in Zukunft weiterentwickeln könne. Stagnation sei kein Modell für die Zukunft. „Mein Postulat ist die Dynamisierung der GOÄ“, so Dr. Höschel.

Mit seinem Dank an alle Mitarbeiter übergab der Vorsitzende das Wort an den Wirtschaftsprüfer. Dipl.-Ök. Karl-Heinz Berten, Wirtschaftsprüfer und Steuerberater von der Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft MÄRKISCHE

REVISION GMBH aus Essen, berichtete in seinem klaren und auch für den Laien verständlichen Vortrag über das Geschäftsjahr 2015. Zunächst erläuterte er die rechtliche und wirtschaftliche Struktur der Unternehmensgruppe, dessen Obergesellschaft der PVS Rhein-Ruhr/Berlin-Brandenburg e. V. ist. Dieser Verein hält eine 100-prozentige Beteiligung an der PVS holding GmbH mit ihren operativen Gesellschaften, die zusammen einen Konzern bilden und deshalb verpflichtet sind, einen Konzernabschluss aufzustellen. Diesbezüglich gab es Erfreuliches zu berichten:

2015 ist das Konzernergebnis gegenüber dem Vorjahr mehr als doppelt so hoch ausgefallen. Die Umsatzerlöse aus Abrechnungsdienstleistungen konnten weiter gesteigert werden. Es wurde also erfolgreich gewirtschaftet.

Ein nicht unerheblicher Teil der deutlichen Ergebnisverbesserung stammt u. a. aus einer verbesserten Steuersituation. Im Jahr 2015 wurden steuerli-

che Ineffizienzen in der Konzernstruktur durch Umstrukturierungen in der Unternehmensgruppe beseitigt. Dadurch konnten die in den Vorjahren angesammelten Verlustvträge steuerwirksam genutzt werden.

Die verbesserte operative Geschäftsentwicklung und die Realisierung von Steuerersparnissen haben also zu der erfreulichen Ergebnissituation im Geschäftsjahr 2015 geführt. Das langfristige Vermögen soll durch langfristiges Kapital gedeckt sein; so fordern es die einschlägigen Bilanzregeln. Auch dieses Erfordernis wurde um ein Vielfaches erfüllt.

Im Ergebnis hielt Wirtschaftsprüfer Karl-Heinz Berten fest, dass sowohl die Kapitalausstattung, als auch die Vermögens- und Finanzstruktur sehr solide sind und sich im Berichtsjahr 2015 weiter verbessert haben. Vor diesem Hintergrund war die Entlastung des Vorstandes durch die Mitgliederversammlung reine Formsache.

Im Anschluss beleuchtete Arno Kinnebrock, Sprecher der Geschäftsführung, die betriebswirtschaftliche Entwicklung des Unternehmens. Es bestehe ein harter Wettbewerb mit intensivem Preisdruck. Deshalb seien Qualitätsanspruch und Leistungsbereitschaft so wichtig. Die Anforderungen würden auch wegen der Ausschreibungen der Groß- und Unikliniken immer größer. „Doch wir haben eine starke Innovationsbereitschaft und konnten so die Ausschreibung der Charité komplett gewinnen“, berichtete die Geschäftsführung.

Wichtig ist dem Vorstand und der Geschäftsführung auch das Regionalprinzip der PVS, denn: „Nähe schafft Vertrauen“, und trotz der dezentralen Struktur des Konzerns wird Wert auf eine einheitliche gemeinsame Dienstleistung gelegt. Zu diesem Angebot gehört seit 1. August auch das neue Patientenportal, das online – genau wie PVS dialog für die Ärzteschaft – rund um die Uhr für Patienten erreichbar ist. Dieses Portal stellt den Patienten



schäftsstelle aufgebaut, um das Regionalprinzip auch dort umzusetzen.

Abschließend war Arno Kinnebrock der Dank an die Mitarbeiter seitens der Geschäftsführung ein sichtliches Anliegen: „Verträge mit Großkunden im Kliniksektor können nur geschlossen werden durch die Leistung der Kollegen“. Auch die Vorstandsarbeit war nach seinen Worten geprägt von kooperativem Vertrauen und guter Leistung für die Kunden.

Es folgte die turnusmäßige Neuwahl des Vorstandes nach Ablauf der vierjährigen Amtsperiode. Da sich keine weiteren Mitglieder zur Wahl gemeldet hatten, stellten sich die Vorstandsmitglieder offen zur Wahl. Nach einer kurzen Vorstellung der bereits bekannten Vorstandsmitglieder wurden Dr. med. dent. Mathias Höschel, Fachzahnarzt für Kieferorthopädie, Dr. med. Rudolf Groß, Facharzt für Psychiatrie und Neurologie, Dr. med. Axel Kottmann, Facharzt für Allgemeinmedizin, Dr. med. Roger Schmid, Facharzt für Anästhesiologie, Dr. med. Katja

Staaed, Fachärztin für Viszeralchirurgie, spezielle Viszeralchirurgie und Fachärztin für Chirurgie und Dr. med. dent. Veit Stelte, Fachzahnarzt für Kieferorthopädie, ohne Gegenstimme wiedergewählt.

Abschließend dankte Dr. Höschel für die Sitzungsdisziplin und wünschte den Anwesenden angenehme Gespräche am Buffet. ●



## GOÄ-Tipp

### Blutdruckmessung nach Riva-Rocci

Für die Blutdruckmessungen nach Riva-Rocci stehen in der GOÄ die Nummern 2 oder 654 zur Verfügung.

**Nummer 2 nicht zusammen mit anderen Gebühren**

Mit der Nummer 2 kann die Blutdruckmessung als alleinige Leistung angesetzt werden. Anlässlich einer Inanspruchnahme des Arztes (der Praxis) darf diese Leistung jedoch nicht zusammen mit anderen Gebühren abgerechnet werden. Findet nach der Messung ein Gespräch oder eine Untersuchung beim Arzt statt, ist die Messung Bestandteil des Gesprächs oder der Untersuchung.

**Langzeitblutdruckmessung über 18 Stunden**

Zur besseren Einschätzung des Krankheitsbildes kann auch eine Langzeitblutdruckmessung vorgenommen werden. Dauert diese mindestens 18 Stunden, steht für diese Leistung die Nummer 654 GOÄ zur Verfügung. Diese Position ist Bestandteil des Abschnitts A der GOÄ und unterliegt dem Gebührenrahmen 1,0 bis 2,5-fach mit dem Mittelwert 1,8-fach. Sie beinhaltet neben der Anlage und der Sicherstellung der Registrierung auch die Auswertung der Ergebnisse.

**Minstdauer muss erreicht werden**

Eine Minstdauer von 18 Stunden muss eingehalten werden. Wird die Messung vor Ablauf dieses Zeitraums



beendet, besteht grundsätzlich kein Honoraranspruch. Eine Ausnahme gilt nur dann, wenn die Messung aus Gründen beendet wurde, die der Arzt nicht zu vertreten hat. Einem ggf. geringe-

ren Aufwand kann durch die Reduzierung des Multiplikators Rechnung getragen werden. ●

Autor



*Martin Knauf*

Nach seiner Ausbildung bei der PVS übernahm er die Teamleitung der Korrespondenzabteilung. Seit 2013 leitet er das Gebührenreferat und hält regelmäßig GOÄ-Seminare.

*Kontakt:*

PVS holding  
Martin Knauf  
Leiter des Gebührenreferates  
Tel. 0208 4847-331  
mknauf@ihre-pvs.de

# Von Big Apple zu Big Easy:

## Auf der Flucht vor Hurrikan Matthew

In New York erwartet uns ein Kreuzfahrtschiff am Manhattan Cruise Terminal an Pier 88. Von diesem zentralen Liegeplatz aus haben wir die nächsten zwei Tage Zeit, um die Stadt, die niemals schläft, zu erkunden. Zunächst führt uns der Weg über die Fifth Avenue zu den wichtigsten Sehenswürdigkeiten, vorbei am Trump Tower, dem Times Square mit seinem quirligen Theaterbezirk bis zum berühmten Empire State Building.

Mit seinen 102 Stockwerken war es viele Jahre hindurch das höchste Gebäude der Welt. 67 Aufzüge führen zur offenen Aussichtsetage im 86. Stock und zur geschlossenen Plattform im obersten Stockwerk.

Weiter geht es durch Greenwich Village und Chinatown bis zur Wall Street, der Schlagader des New Yorker Finanzviertels. Vom Battery Park bietet sich eine schöne Aussicht auf die Freiheitsstatue, bevor wir unseren Weg Richtung Ground Zero fortsetzen. Wir spazieren durch das neu entstandene Viertel mit Wintergarten-Atrium und One World Trade Center, das mehr als 13 Jahre nach den Terrorattacken gerade eröffnet wurde. Es gilt als sicherstes Haus der Welt und befindet sich auf dem Ground Zero, nur wenige Meter von der Stelle entfernt, an der einst die Zwillingstürme standen.

Der nächste Tag ist ganz der Kultur gewidmet. Das prachtvolle Metropolitan Museum of Art zieht uns in der Fifth Avenue in seinen Bann. Nach einem längeren Aufenthalt dort suchen wir bei einem Spaziergang durch den nahen Central Park ein wenig Entspannung. Fast doppelt so groß wie das Fürstentum Monaco, erstreckt er sich als grüne Lunge über 340 Hektar.

Der späte Nachmittag ist dem Lincoln Center gewidmet. Es ist das größte kulturelle Zentrum der Welt. Im dazugehörenden Metropolitan Opera House genießen wir schließlich einen unvergesslichen Operabend mit der Aufführung von Puccinis „La Bohème“.

Am frühen Morgen nimmt unser Schiff dann Kurs auf das 273 Seemeilen entfernte Baltimore. Die Heimat von Edgar Allan Poe ist Ausgangspunkt für unseren Besuch in Washington, dem Schauplatz der amerikanischen Politik. So führt uns der Weg zunächst zum Weißen Haus, das bereits im Hinblick auf den Einzug der neuen Präsidentenfamilie eifrig renoviert wird. Weißer Marmor, klassizistische Gebäude, weite Parkanlagen und Wasserflächen säumen unseren Weg zum Capitol durch die Stadt, die einzig zu dem Zweck geschaffen wurde, Hauptstadt zu sein. Weiter geht es zum Lincoln- und zum Vietnam-Denkmal. Die Arlington Memorial Bridge überspannt den Potomac River zwischen dem Lincoln Memorial und Arlington, wo der Nationalfriedhof liegt. Mit einer Fläche von 240 Hektar ist er die bekannteste Gedenkstätte der Nation. In Arlington zeigt eine ewige Flamme die letzte Ruhestätte des 35. US-Präsidenten John F. Kennedy an, umgeben von tausenden Marmorsteinen mit den Namen unzähliger gefallener Soldaten.

Auf dem Rückweg gibt uns eine kurze Panoramafahrt durch Baltimore einen kleinen Eindruck der Stadt, die Sitz vieler Firmen aus der Medizin und Pharmazie ist. Viele Forschungseinrichtungen und staatliche Labore sind hier angesiedelt, und die besonders in der Medizin herausragende Johns-Hopkins-Universität befindet sich hier.

561 Seemeilen trennen uns von Charleston, unserer geplanten nächsten Etappe. Doch der heraufziehende Hurrikan Matthew durchkreuzt unsere Pläne, und wir müssen vor dem Wirbel-

sturm die Flucht ergreifen. Nach der Prognose des US-Hurrikan-Zentrums soll der stärkste Sturm seit vielen Jahren an der Ostküste Floridas vorbeiziehen. So segeln wir mit Höchstgeschwindigkeit von 20 Knoten Richtung Süden und finden rechtzeitig in Key West Schutz. Die Nachrichten, die uns in den nächsten Tagen erreichen, machen die Spuren der Verwüstung deutlich, die Matthew hinterlassen hat, und wir sind froh und dankbar, vor dieser Naturgewalt in Sicherheit zu sein.

### Wussten Sie schon?

Key West ist der südlichste Punkt der Vereinigten Staaten. Die Geschichte dieser Insel begann 1513, als die ersten Piraten hier ihren Unterschlupf anlegten. Später kamen die sogenannten „Wrecker“, die sich auf das Bergen von auf Grund gelaufenen Frachtschiffen spezialisierten. Dadurch hatte Key West viele hochwertige Waren zur Verfügung und zählte im 19. Jahrhundert zu den reichsten Städten der USA. Durch den Dichter Ernest Hemingway wurde der Ort weltbekannt.

Unser nächstes Ziel ist New Orleans, die Wiege des Jazz, wo wir am Mississippi einige Tage verbringen. Durch das malerische French Quarter tauchen wir in die vibrierende Metropole ein. Dieses Viertel mit seinen unebenen Kopfsteinpflastergassen ist nur zu Fuß zu entdecken. Wir erleben auf unserem Spaziergang die Kontraste zwischen den wunderschönen alten Häusern mit den eisenverzierten Balkonen und den neuen Bürohochhäusern, die ebenso das Stadtbild prägen.



The Big Easy, der Spitzname dieser schönen Stadt, sagt alles: Man genießt hier die Leichtigkeit des Seins, ist stolz auf die lange Geschichte und den eigenen Charakter der Stadt. An jeder Straßenecke hört man gute Musik, trinkt feinen Wein und lässt sich inspirieren von den Menschen mit ihrer Lässigkeit, Musikalität und Lebensfreude.

Eine Stadtrundfahrt vermittelt uns Eindrücke von dem französischen Flair dieser Metropole des Old Time Jazz. Nach einem Kaffee im Morning Call, der ortstypisch nach Chicorée schmeckt, fahren wir vorbei am Stadtpark bis hinaus zum Pontchartrain-See, den eine der längsten Brücken der Welt überspannt.

Am Nachmittag unternehmen wir noch eine Fahrt mit dem historischen Raddampfer Natchez auf dem Mississippi, und der Kapitän lässt auf unsere Bitte hin extra viel Dampf für das Foto aufsteigen. Den Tag beschließt am Abend ein Jazzkonzert in der Preservation Hall, der Bühne für den klassischen, traditionellen Jazz in New Orleans.

Ein Anflug von Wehmut schwingt mit, als wir am nächsten Morgen ablegen, doch die Fahrt auf dem Mississippi macht schnell Lust auf neue Eindrücke. Um ihn ranken sich Abenteuer und Legenden: der Mississippi, der von der Quelle bis zur Mündung fast das gesamte Staatsgebiet der USA durchfließt. 170 Kilometer sind es für uns noch bis zur Hauptmündung des Stromes in den Golf von Mexiko. An seinen

Ufern wechseln sich üppige Vegetation, Siedlungen, Plantagen, schöne alte Herrenhäuser, aber auch Industriekomplexe ab. So steht in Baton Rouge eine der größten Ölraffinerien der Welt.

In Progreso, der kleinen Hafenstadt an der Nordküste der Halbinsel Yucatán in Mexiko geht unsere Reise zu Ende. Am Anfang: New York. Am Ende: New Orleans, auch bekannt als The Big Easy. Dazwischen: Südstaaten-Flair und Sonnenscheinstaat. Die perfekte Mischung für unvergessliche Tage. ●

Autorin



Nur Reisen ist Leben,  
wie umgekehrt das Leben Reisen ist.

Jean Paul

### Kontakt:

PVS holding  
Dr. Christine Winkler  
Pressereferentin  
Tel. 0163 4847010  
cwinkler@ihre-pvs.de

# Seminarplan

Ausprechpartner  
für das PVS forum



**Ursula Apitzsch**  
PVS rhein-ruhr  
Tel. 0208 4847-344  
uapitzsch@ihre-pvs.de



**Kerstin Rümenapp**  
PVS berlin-brandenburg  
Tel. 030 319008-731  
krumenapp@ihre-pvs.de



**Sabrina Paulus**  
PVS bayern  
Tel. 089 2000 325-56  
spaulus@ihre-pvs.de

## Januar

KI Mi 11

**GOÄ-Grundlagen Teil 1**  
15 - 19 Uhr, Köln  
Silke Leven (PVS), Martin Knauf (PVS)

MI Mi 11

**Kooperation versus Korruption**  
16 - 18 Uhr, Mülheim  
RA Dr. Tobias Weimer

CME beantragt  
BI Fr 13

**GOÄ (Gynäkologie) und Fachvortrag zu den Themen aus der gynäkologischen Pathologie/Zystologie**  
15:30 - 19 Uhr, Berlin  
Daniela Bartz (PVS), Dr. med. Nadja Benzan (Pathologin)

B2 Mi 18

**GOÄ - richtig und effizient abrechnen**  
16 - 19 Uhr, Berlin  
Daniela Bartz (PVS)

K2 Mi 18

**GOÄ-Grundlagen Teil 2**  
15 - 19 Uhr, Köln  
Silke Leven (PVS), Martin Knauf (PVS)

M2 Mi 18

**Perfekt am Telefon - und alles spricht für Sie**  
14:30 - 18:30 Uhr, Mülheim  
Dr. med. Dipl.-Biol. Birgit Hickey

M3 Mi 25

**GOÄ (Orthopädie)**  
15 - 18 Uhr, Mülheim  
Dr. med. Bernhard Kleinken

B3 Fr 27

**GOÄ (Pädiatrie)**  
16 - 19 Uhr, Berlin  
Daniela Bartz (PVS)

## Februar

M4 Mi 1

**GOÄ (Chirurgie)**  
15 - 19 Uhr, Mülheim  
Dr. med. Kerrin Prangenberg (PVS), Martin Knauf (PVS)

CME beantragt  
PI Mi 8

**GOÄ (Psychotherapie)**  
14:30 - 18:30 Uhr, Potsdam  
Daniela Bartz (PVS)

M5 Mi 8

**Erfolgreich IGeLn im Team**  
14:30 - 18:30 Uhr, Mülheim  
Dr. med. Dipl.-Biol. Birgit Hickey

M6 Mi 15

**GOÄ (HNO-Heilkunde)**  
15 - 18 Uhr, Mülheim  
Dr. med. Bernhard Kleinken



MÜ1 Mi 15

**GOÄ Expertenrunde - Gynäkologie**  
15 Uhr, München  
Dr. med. Kerrin Prangenberg (PVS), Martin Knauf (PVS)

B4 Mi 22

**Sonderveranstaltung**  
**Liquiditätsmanagement und Vermögensvorsorge**  
15:30 - 19:30 Uhr, Berlin  
Michael Brüne (Beratung für Heilberufe)  
Jan Dennerlein (Fachanwalt für Medizinrecht, Mediator, Notar)  
Torsten Feiertag (Steuerberater)  
Daniela Bartz (PVS)

CME beantragt  
P2 Fr 24

**GOÄ (Orthopädie)**  
16 - 19 Uhr, Potsdam  
Daniela Bartz (PVS)

## März

M7 Mi 1

**Praxisverkauf & Praxisabgabe - Was ist zu beachten?**  
16 - 18 Uhr, Mülheim  
RA Dr. Tobias Weimer

B5 Fr 3

**GOÄ - richtig und effizient abrechnen**  
16 - 19 Uhr, Berlin  
Daniela Bartz (PVS)

CME beantragt  
CI Mi 8

**GOÄ - richtig und effizient abrechnen**  
16 - 19 Uhr, Cottbus  
Daniela Bartz (PVS)

M9 Mi 8

**GOÄ (Dermatologie)**  
15 - 18 Uhr, Mülheim  
Dr. med. Bernhard Kleinken

CME beantragt  
M8 Mi 8

**Personal Power I: Souveräne Gesprächsführung**  
14 - 20 Uhr, Mülheim  
Dr. Gabriele Brieden

B6 Mi 15

**GOÄ (Kardiologie)**  
16 - 19 Uhr, Berlin  
Daniela Bartz (PVS)

CME beantragt  
P3 Fr 17

**GOÄ - richtig und effizient abrechnen**  
16 - 19 Uhr, Potsdam  
Daniela Bartz (PVS)

M10 Mi 22

**GOÄ (Pädiatrie)**  
15 - 19 Uhr, Mülheim  
Dr. med. Kerrin Prangenberg (PVS), Martin Knauf (PVS)

M11 Mi 29

**Umgang mit privaten Kostenträgern**  
15 - 18 Uhr, Mülheim  
Dr. med. Bernhard Kleinken (PVS), RA Konstantin Theodoridis (PVS)

CME beantragt  
M12 Fr/Sa 31/1

**Team Power I - Werkzeugkoffer für Führungskräfte**  
15 - 20 Uhr, 10 - 16 Uhr, Mülheim  
Dr. Gabriele Brieden

Indiv. Termin

**Individuelles GOÄ-Coaching**  
Vereinbaren Sie einen Termin in München

## Veranstaltungsorte

### Region Rhein-Ruhr

PVS rhein-ruhr  
Remscheider Str. 16  
45481 Mülheim an der Ruhr

Technologiepark Köln  
Josef-Lammerting-Allee 17-19  
50933 Köln

### Region Berlin/Brandenburg

PVS berlin-brandenburg  
Invalidenstr. 92  
10115 Berlin

PVS berlin-brandenburg  
Pappelallee 5  
14469 Potsdam

Johanniter-Unfall-Hilfe e. V.  
Regionalverband Südbrandenburg  
Werner-Seelenbinder-Ring 44  
03048 Cottbus

### Region Bayern

PVS bayern  
Arnulfstr. 31  
80636 München

Demnächst auch  
in Hamburg

Sie möchten online über unsere  
PVS forum-Seminare informiert werden?

Dann melden Sie sich auf unserer Internetseite  
für den kostenlosen Newsletter an.

[www.ihre-pvs.de/anmeldung-forum-newsletter](http://www.ihre-pvs.de/anmeldung-forum-newsletter)



Code scannen

**PVS forum**

DAS FORTBILDUNGSINSTITUT

Anmeldung und  
weitere Infos unter:

[www.pvs-forum.de](http://www.pvs-forum.de)



## Wir gratulieren zum Firmenjubiläum ...

### 10 Jahre PVS

Jennifer Abdou  
Kenneth Cronin  
Patrick Degner  
Jessica Getzlaff  
Kathrin Göbel  
Meike Heilmann  
Julia Herbrand  
Christian Kusenberg  
Christian Neuhaus  
Thomas Nothdorf  
Ulrich Overhamm  
Anette Stehr  
Martin Watolla

### 20 Jahre PVS

Ramona Kern  
Birgit Laur  
Miriam Metzler  
Thomas Strauß

### 25 Jahre PVS

Michaela Nöthen

### 35 Jahre PVS

Angela Waldner



Deborah Peiker  
10-jähriges

Natalie Driesch  
20-jähriges

Nina Marberg  
20-jähriges

Daniela Gels  
25-jähriges

Christian Schmülling  
30-jähriges

Lina Härtwig  
10-jähriges



## 42. Kunstausstellung

### Harald Feyen

Feyens Bilder, meist Stillleben und Landschaften, entstehen aus der Erinnerung, d. h. aus der inneren Vorstellung – oder, wie er es nennt, sie sind „Nachschein gesehener Dinge“. Seine traditionellen Sujets erregen Aufmerksamkeit durch die Fremdheit der Präsentation und der Farbigkeit. Alltägliches wird durch die Auswahl wichtig, in pastelligen Landschaften leuchtet eine bestimmte Farbfläche, Gegenstände schimmern aus einem inneren Licht heraus, das Dargestellte scheint von der Leinwand zu „kippen“ und ist im Gefüge des Bildes gerade dadurch an seinem Ort. Das Falsche ist hier das Richtige.

Evelyn Bergner  
Kunsthistorikerin M. A.,  
Wiesbaden (2000)

### Michael Sichelschmidt

Töne und Farbklänge leiten zu anschaulichen Wirklichkeiten, so entstehen Bilder, unverstellt von ideologischen Ansätzen, ohne aufklärerische Attitüde oder politisches Bekenntnis – ein selbstbewusster Sonderweg außerhalb aller theoriegeleiteter, konzeptueller, performativer, transmedialer Zugriffe.

Die Bilder verraten die Liebe zum Gegenstand, eine große Neugierde des Sehens, einen Drang, ungewöhnliche Farbspektren bis zur surrealen Dissonanz auszureizen, immer geleitet von einem sicheren malerischen Zugriff auf die gebaute Form.

Töne, Rhythmen und Klänge verdichten sich zu Farb- und Lichträumen.

Farben bilden Akkorde, Tonleitern und Tonfolgen. Das glühende Zitronengelb und das kühle Aquarelgrün singen ein Duett. Die Zitrone als Gegenstand und als Begriff spielen Sein und Sinn in einer scheinbar alltäglichen Momentaufnahme.

Bettina Baumgärtel

### Einladung zur Veranschaulichung:

12. Januar 2017 um 18 Uhr

in den Räumen der PVS holding  
in Mülheim an der Ruhr. Anmeldung unter:  
[www.ihre-pvs.de/kunstaustellung](http://www.ihre-pvs.de/kunstaustellung)  
Ausstellungsdauer:  
12. Januar bis 20. April 2017



### Sportevents: Die PVS war dabei

5. Aachener Firmenlauf  
30. September 2016

Ruhrtaueulauf  
27. August 2016

v. l. Torsten Knops, Adelheid Pier-Jabakhanji,  
Christian Kusenberg, Sylvia Bodynek und  
Christian Neuhaus

Adam Winkler



Ich bin sehr an Gesundheit und an den Abläufen im Gesundheitswesen interessiert.

Christiane Langenfurth, 18  
Kauffrau im Gesundheitswesen



Durch eine Weiterempfehlung einer Bekannten, habe ich mich für die PVS entschieden.

Lisa Handke, 20  
Kauffrau für Büromanagement



Ich interessiere mich für Dinge im Gesundheitswesen.

Patrizia Aiuto, 22  
Kauffrau für Büromanagement



Ein Arzt im Krankenhaus hat mir die PVS während meines Praktikums weiterempfohlen.

Kim Nareike, 29  
Kauffrau für Büromanagement



Mir macht es Freude, anderen Menschen zu helfen.

Anissa Balkaa, 19  
Kauffrau im Gesundheitswesen



Bei der PVS hat man viele Weiterbildungsmöglichkeiten.

Lisa Hellinghausen, 19  
Kauffrau für Büromanagement



Ich wollte schon immer einen Bürojob machen.

Timm Reinken, 20  
Kaufmann für Büromanagement



Thomas Pipelaris (2. Lehrjahr) hat die neuen Azubis befragt

# Startschuss: Ausbildung

Eine Ausbildung bei der PVS holding ist der perfekte Einstieg in den Beruf. Beziehungsweise in jede Menge Berufe – denn die Auswahl an Ausbildungsberufen lässt kaum Wünsche offen.

Am 1. September haben 16 Azubis ihre Ausbildung bei der PVS begonnen. Insgesamt befinden sich jetzt 40 Azubis in drei Berufsbildern (Kaufleute für Büromanagement, Kaufleute im Gesundheitswesen, Fachin-

formatiker) an den verschiedenen Standorten der PVS.

Am ersten Arbeitstag erhielten die jungen Leute nach der Begrüßung durch die Geschäftsführer Arno Kinnebrock und Gerd Oelsner erste Informationen zum Ausbildungsstart. Sie trafen auf die Kollegen der anderen Lehrjahre, wobei die Mittelstufe Patenschaften für die „Neuen“ übernimmt. Die Paten stehen nicht

nur beim Start, sondern auch während der ersten Monate mit Rat und Tat zur Seite. Die nächsten Arbeitstage waren angefüllt mit einem umfangreichen Einführungsprogramm,



Schon beim Vorstellungsgespräch habe ich gemerkt, dass bei der PVS eine gute Atmosphäre herrscht.

Stanislav Kvitko, 18  
Kaufmann für Büromanagement



Das Gesundheitswesen interessiert mich am meisten, weil es immer im Wandel ist.

Pia Kobitz, 22  
Kauffrau im Gesundheitswesen



Durch verschiedene Praktika habe ich gemerkt, dass mir die Arbeit im Büro am meisten Spaß macht.

Patrick Caspari, 19  
Kaufmann für Büromanagement



Ein Praktikum bei der PVS hat mich überzeugt, dort eine Ausbildung zu absolvieren.

Elisa Gels, 19  
Kauffrau für Büromanagement



Die Ausbildung legt den Baustein für die berufliche Zukunft.

Jennifer Schlimmat, 29  
Kauffrau im Gesundheitswesen



Ich war schon seit meiner Jugend mit Computern beschäftigt.

Carsten Lissack, 25  
Fachinformatiker Systemintegration



Ich hoffe, dass es eine tolle Zeit wird.

Lisa Kleinschmidt, 20  
Kauffrau im Gesundheitswesen



Ich freue mich auf die Ausbildung bei der PVS.

Andrea Engelskirchen, 18  
Kauffrau für Büromanagement

mit zahlreichen Informationen aus allen Geschäftsfeldern, der Berufsschule sowie einer Schulung zu den Rechten und Pflichten während der Ausbildung. Auch die bewährte Azubi-Rallye durch das Haus durfte nicht fehlen. Hierzu wurden die Auszubildenden in drei Gruppen aufgeteilt, mussten in einem bestimmten Zeitrahmen durch das Haus laufen und – manchmal knifflige – Fragen beantworten. Die Rallye wurde zum

achten Mal durchgeführt. Sie soll den jungen Leuten das Haus und die Mitarbeiter auf „spielerische“ Weise bekannt machen.

Am 6. September startete die Ausbildung flankiert von verschiedenen Schulungen zum GOÄ-Basiswissen, zur PVS und den hausinternen Programmen und Systemen sowie zur Anatomie des Menschen. Mit diesem Fachwissen sind die Azubis für ei-

ne Karriere bei der PVS gerüstet. Zur Stärkung bei der täglichen Anwendung und zur Prüfungsvorbereitung erfolgen Excel-, Word- und PowerPoint-Schulungen. „Von der PVS holding können – und dürfen – die jungen Leute während ihrer Ausbildung viel erwarten“, verspricht die Ausbildungsleiterin Britta Breuer zu Recht. ●

Jennifer Stüssel  
Geschäftsstellenleiterin

## Aus der Geschäftsstelle Düsseldorf

Fotos: © Martina Sommerfeld

# Düsseldorf



Rathaus



Rheinturm



Königsallee

In Düsseldorf befindet sich eine der sieben Geschäftsstellen der PVS rhein-ruhr GmbH, die Ärzten, Krankenhäusern und weiteren Akteuren des Gesundheitswesens in ganz Nordrhein umfangreiche Abrechnungsdienstleistungen anbietet. Gerd Oelsner hat sie 1997 als damaliger Geschäftsstellenleiter an der Grafenberger Allee mit Mitarbeitern aus Mülheim aufgebaut. Die zentrale Lage sowie die Nähe zu den Kunden erlaubten von Beginn an eine enge Zusammenarbeit, und die erfolgreiche Akquise führte schließlich zur Vergrößerung der Geschäftsstelle auf zwei Etagen.

Heute beschäftigt die PVS dort 38 Mitarbeiter, wovon 27 im Abrechnungs- und sieben im Forderungsmanagement tätig sind. Ferner gehören Studenten und Auszubildende dem Team an. Im Tagesgeschäft ist stets ein Maximum an Kreativität gefragt, was die Arbeit für alle spannend macht. Ein Drittel aller Mitarbeiter hält der PVS seit der Gründung in Düsseldorf die Treue. Das Stammpersonal hat die Geschäftsstelle mit aufgebaut und mit dem Einsatz später hinzugekommener Mitarbeiter zu dem gemacht, was sie heute ist.

Aus Düsseldorf und Umgebung werden hier aktuell im Bereich der Honorarabrechnung 555 Kunden betreut. Im Jahr 2015 hat die Geschäftsstelle Düsseldorf über 480.000 Rechnungen mit einem Honorarvolumen von mehr als 133 Mio. Euro bearbeitet. Erfreulich und beachtlich ist auch die Tatsache, dass die Düsseldorfer Geschäftsstelle in jedem Düsseldorfer Krankenhausverbund tätig ist.

Ein gutes Arbeitsklima und ein engagiertes, motiviertes Team sorgen dafür, dass Kundenorientierung und Dienstleistung in Düsseldorf groß geschrieben werden. Darauf ist die Geschäftsstellenleiterin Jennifer Stüssel besonders stolz. Sie kann auf zwölf Jahre Berufserfahrung im gleichen

Betrieb zurückblicken und hat seit November 2013 die Leitung der Geschäftsstelle Düsseldorf übernommen.

Der Report Fallgesamtheit, den sie zwischenzeitlich mit vielen Häusern umgesetzt hat, liegt ihr besonders am Herzen. Speziell für ihre Krankenkunden kann die PVS mit dem Report Fallgesamtheit eine Lösung anbieten, um Honorarausfälle zu vermeiden. Hierbei werden die in einem Klinikinformations-System erfassten und der PVS zur Verfügung gestellten Datensätze mit den tatsächlich abgerechneten Fällen abgeglichen. Fälle ohne Abrechnung werden routinemäßig den Sekretariaten bzw. Verwaltungen gemeldet, sodass eine gezielte Abklärung möglich ist. Jennifer Stüssel sieht darin „ein sehr wichtiges Controlling Instrument für die Kliniken, das sich zu einem entscheidenden Bestandteil der PVS Dienstleistung entwickelt hat.“

Networking wird in Düsseldorf großgeschrieben und ist auch für die Kunden der PVS wegen der Dichte und der Größe der Praxen und Krankenhäuser

ein wichtiges Thema. So ist die PVS rhein-ruhr Partner des Netzwerk-Meetings „Düsseldorf IN“: eine beliebte und gut besuchte Veranstaltung, auf der sich die geballte medizinische Kompetenz der Region zum Gespräch trifft. Ziel dieser Netzwerkveranstaltung, die zweimal im Jahr stattfindet, ist es, den fachübergreifenden Dialog zu stärken. Neben weiteren Mitgliedschaften z. B. im MED+ Düsseldorf, dem Forum Gesundheitswirtschaft Düsseldorf, und im IFIM (Institution für interdisziplinäre Medizin) ist die Geschäftsstelle Düsseldorf zudem auf Kongressen in der Umgebung vertreten, die u. a. die Schnittstelle zu den Kunden bilden, und bietet teilweise eigene Vortragsveranstaltungen an. Wenn man bedenkt, dass die Geschäftsstelle in Düsseldorf manchen Kunden vom Beginn seiner Karriere bis zum Ruhestand im Abrechnungswesen begleitet, lautet das Fazit der Geschäftsstelle: Treue durch intensive Betreuung. ●



# Abrechnung von Beatmungs- und Intensivpflegeleistungen

Individueller Service und ein Höchstmaß an Abrechnungs-  
kompetenz sichern Ihre Liquidität.

- » Erfassung bzw. elektronische Übernahme der Bewohner-/  
Klienten-Stammdaten und Leistungsziffern
- » Vollständigkeits- und Plausibilitätsprüfung inkl.  
Abgleich der Daten mit Ihrem System
- » Rechnungslegung und Datenübermittlung an den  
Kostenträger nach § 105 SGB XI und § 302 SGB V
- » Einzug von Eigenanteilen über SEPA-Lastschrift

*Wir machen das!*

## *User Service:*

- + Abrechnung
- + Korrespondenz mit Patienten  
und Kostenträgern
- + Mahnverfahren
- + Vorfinanzierung

Tel. 0208 4847-739  
[www.pvs-pria.de](http://www.pvs-pria.de)

KAI-Kongress für Außerklinische  
Intensivpflege & Beatmung 2016

*Wir waren dabei!*



# 25 Jahre PVS berlin-brandenburg

## *Tag der offenen Tür*

Wir laden Sie herzlich zum Tag der  
offenen Tür am 18. November 2016  
von 12 bis 18 Uhr in Ihrer PVS  
Geschäftsstelle Berlin und Potsdam ein.

*Feiern Sie mit!*

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung:

Karin Lange  
Tel. 030 319008-45  
[klange@ihre-pvs.de](mailto:klange@ihre-pvs.de)

Geschäftsstelle Berlin  
Invalidenstr. 92 • 10115 Berlin

Geschäftsstelle Potsdam  
Pappelallee 5 • 14469 Potsdam

*Ein besonderes Geschenk  
wartet auf Sie!*



persönlich & praxisnah

im PVS Seminar-  
Zentrum in München

## PROFITIEREN SIE VON DEN EXPERTEN DIREKT VOR ORT:

*Wissen ist Sicherheit und Vorsprung zugleich.*

Da, wo Abrechnung entsteht, im PVS Service Zentrum im Arnulfpark, vermitteln wir Grundlagen und Fachwissen – effektiv & gewinnbringend.

Das integrierte Seminar-Zentrum bietet moderne, großzügig geschnittene Räumlichkeiten inklusive hochwertiger Ausstattung – hervorragend geeignet für Besprechungen, Meetings, Seminare und Workshops mit optimaler Verkehrsanbindung und Raum für bis zu 50 Personen.

Unsere individuellen GOÄ-Coachings konzipieren wir nach Ihrem Bedarf und geben wertvolle Impulse und Empfehlungen mit hohem Praxisbezug.

Erleben Sie und Ihr Team unsere Abrechnungsexperten persönlich und die Prozesse der leistungsgerechten und rechtssicheren Abrechnung hautnah.

Wir nehmen uns Zeit für Sie und Ihre individuellen Fragen rund um die privatärztliche Abrechnung. So bleibt die gemeinsame Diskussion nah an der Praxis, gerade wenn es um die Perspektiven geht.

### *Wir machen das!*

Unsere Fortbildungshotline für  
Ihre Termin- & Themenanfragen:  
Tel. 089 2000 325-56  
E-Mail: [spaulus@ihre-pvs.de](mailto:spaulus@ihre-pvs.de)  
[www.pvsbayern.de](http://www.pvsbayern.de)

## *GOÄ Experteurunde – Gynäkologie*

15. Februar 2017

Referenten: Dr. med. Kerrin Prangenberg und Martin Knauf  
PVS Seminar-Zentrum • Arnulfstr. 31 • 80636 München  
Melden Sie sich an.  
Wir freuen uns auf Sie!

Foto: © Matej Kastelic - stock.adobe.com

„Wir bieten Ihnen den Rahmen, den es braucht, wenn es um GOÄ-Fortbildung, spezielles Fachwissen oder gesundheitspolitische Expertenrunden geht.“

Susanne Zeiler  
PVS bayern Vorstand in München

Sehr individuelles Anleiten.

Gute Tipps, einfach umzusetzen!

Hohe Praxisrelevanz! Ich habe vieles für meinen Arbeitsplatz mitnehmen können.

Alle Wünsche wurden erfüllt!

Vielen Dank für einen lehrreichen und freudvollen Nachmittag.

Seminar ist sehr verständlich und anschaulich gestaltet. Mit vielen Beispielen.

# Unser Service für Ihre Patienten: *Das PVS Patienteuportal*

## *Rund um die Uhr:*

- ✓ Zahlungseingang einsehen
- ✓ Rechnungsduplikation anfordern
- ✓ Infos zu häufigen Fragen
- ✓ Anmerkungen vom Kostenträger einreichen
- ✓ Unterlagen schnell und einfach hochladen, auch als Smartphone-Foto und vieles mehr ...

