

Erfahrungsbericht

Unverhofft kommt oft – Risikomanagement bei Unfällen

Ein Unfall: eine Situation, die wir gerne verdrängen. Im Arbeitsalltag kommt es einem gar nicht in den Sinn, dass sich das gewohnte Leben schlagartig und manchmal dramatisch ändern kann. Eines der prominentesten Beispiele der jüngsten Zeit ist der Rennfahrer und siebenfache Weltmeister Michael Schumacher.

Dr. med. dent. Gerhard Weitz/Bürstadt

■ **Zunächst ist zu klären**, was man überhaupt unter einem Unfall versteht. Als Unfall bezeichnet man einen äußeren, schädigenden Einfluss auf den Körper, der sich auch negativ auf die Psyche auswirken und im Extremfall zum Tod führen kann. Ein Unfall tritt ganz unverhofft und ohne Vorsatz ein.¹

Daten – Zahlen – Fakten

Jedes Jahr verunglücken in der Bundesrepublik Millionen von Bürgern. Aus den verschiedenen Statistiken in Deutschland (der Todesursachenstatistik, den Statistiken der gesetzlichen Unfallversiche-

Im Jahr 2012 gab es in Deutschland 8,6 Millionen Unfallverletzte und über 20.000 Unfalldtote. Bemerkenswert und bedenklich ist, dass sich die Mehrzahl der Unfälle – im Gegensatz zu Arbeit, Schule und Verkehr – im häuslichen Umfeld mit über 2,8 Millionen und im Freizeitbereich mit über 3,1 Millionen abspielen.² Die meisten Unfälle ereignen sich beim Fußballspielen, Rad- und Skifahren, Snowboarden und Inline-Skaten. Auch die Schwere eines Unfalls hängt mit der jeweiligen Aktivität zusammen.³

Die mittlere Aufenthaltsdauer einer stationären Krankenhausbehandlung

Regel einen weitaus größeren Zeitraum in Anspruch.

Risikomanagement – Vorsorgen ist besser als Nachsorgen

Angesichts solcher Zahlen macht es Sinn, das Szenario eines Unfalles für die Praxisabläufe durchzuspielen und zum Beispiel mit dem Steuerbüro oder auch der Hausbank durchzusprechen. Das macht auch bei der Bank immer einen guten Eindruck. Klären Sie ab, ob Ihr Steuerberater bei Leistungen an das Finanzamt interveniert und wie die Gehälter, Laborrechnungen etc. abgewickelt werden sollen. Wer trägt Prokura, ist für solche Fälle Ihr Kontokorrent bei Ihrem Kreditinstitut ausreichend? Checken Sie regelmäßig Ihre Versicherungsverträge und kontrollieren Sie, ob Risiken sinnhaft abgedeckt sind. Nicht immer ist es möglich, unmittelbar beim Eintreten des Unfalls entsprechende zeitnahe Direktiven zu geben.

Noch zu unbeschwerten Zeiten sollten Sie als Behandler mit einer Mitarbeiterin oder einer anderen Person Ihres Vertrauens die Praxisabläufe auf das Risiko eines Behandlerausfalles prüfen. Entwickeln und hinterlegen Sie entsprechende Checklisten, in denen die wichtigsten und dringendsten Aufgabenbe-

tragungsträger, dem RKI-Datensatz, dem Statistischen Bundesamt, der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin) wurden beeindruckende Zahlen ermittelt.

betrug im Jahr 2012 in Deutschland 7,6 Tage.⁴ Keine Berücksichtigung fanden die Zeiten für Rekonvaleszenz oder Reha-Maßnahmen. Diese nehmen in der



reiche dargestellt und die Verantwortlichkeiten sinnvoll verteilt werden. Diese Vorsorgemaßnahmen müssen dann im Team und mit neuen Mitarbeitern besprochen werden.

Was, wenn es dann passiert?

Mit der Feststellung des Unfalls, dem Grad der Verletzung, der medizinischen Maßnahmen, des Umfangs der Schädigung und der Heilungsdauer beginnt das Management, wie es mit der Praxis weitergehen soll.

Schnell halten uns die Unfallfolgen mehrere Wochen oder Monate von der Praxis fern. Da die Mehrzahl der Zahnarztpraxen noch Einzelpraxen sind, bedeutet dies den überraschenden und totalen Behandlerausfall.

Somit ist spontan und flexibel das Team unter der Leitung der benannten Mitarbeiterin gefordert, das Terminbuch akribisch zu kontrollieren: Wer übernimmt die erste Vertretung, welche Patienten müssen umbestellt werden? An welche Kontrollen nach Eingliederungen oder operativen Eingriffen muss gedacht werden? Gilt es ggf. auch prothetische Arbeiten einzugliedern, müssen die Haftungs- und Honorarfragen berücksichtigt werden. Welche Auswirkungen hat der Behandlerausfall auf die Arbeitszeit der Mitarbeiter, was passiert mit den Prophylaxebehandlungen?

Bei einem längeren Ausfall stellt sich dem Verunglückten die Frage, ob er die Praxis schließt und sein Personal in einen unbezahlten Urlaub entsendet oder ob eine zeitweise Vertretung hilfreich ist. Die Zahnärztekammern vermitteln meist Kollegen, aber auch in der Fachpresse sind Vertretungsärzte genannt. Hilfreich kann auch ein Rundruf bei Kollegen oder beim Labor, Depot sein. Wichtig ist es für den Praxisinhaber, sich vorher klar zu sein, was ein Vertreter an Leistungen abdecken muss und welche Zusatzqualifikationen er haben sollte. Wird Prothetik und klassische Zahnheilkunde verlangt oder haben Sie eine Kinderzahnarztpraxis?

In jedem Fall braucht Ihr Vertreter einen gültigen Röntgenschein und eine gültige Approbation. Je nach Praxisangebot ist eine Befähigung zum Umgang mit Lasern erforderlich (Haftungsfrage!). Originalurkunden bzw. beglaubigte Nachweise sollten Sie sich vorlegen las-

sen und zur Sicherheit kopieren. Vertreterverträge kann man sich in der Regel bei den zahnärztlichen Vereinigungen aus dem Internet herunterladen, zum Beispiel in Hessen aus dem ZQMS. Mit der KZV ist die maximale Einsatzzeit abzustimmen.

Die Honorarhöhe schwankt zwischen 280–450 Euro pro Tag. Sie ist wie Verpflegung, Reisekosten und Übernachtung Verhandlungssache. Jetzt ist auch wieder der gute Engel der Praxis gefordert, der mit der Leitung der Praxismitarbeiter betraut ist. Er hat die Aufgabe der Koordination eines fremden Behandlers in die Praxisstruktur und ist die Kontaktperson zu den übrigen Mitarbeitern und dem kranken Chef.

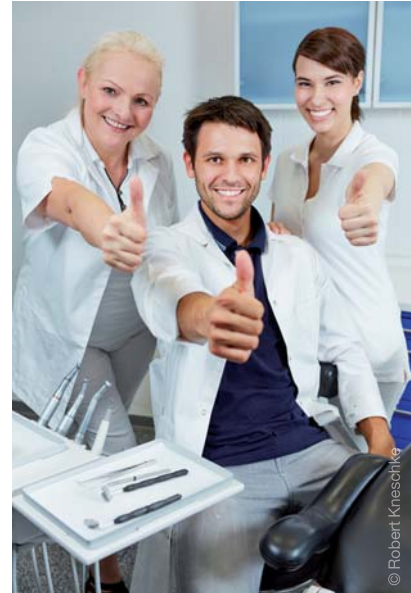
Die mindestens genauso wichtige Aufgabe ist die Kommunikation mit den Patienten. Wie sollen die Patienten informiert werden? Wie präsentiere ich den Vertreter, was darf an Information heraus? „Ich weiß nicht, ob der Chef jemals wieder arbeiten kann“ wäre eine fatale Aussage, selbst wenn sie der Wahrheit entspräche. Patienten haben nur eine begrenzte Geduld mit Vertretungskollegen und nach kurzer Zeit findet häufig eine Umorientierung statt. Sprechen Sie mit Ihrer Mitarbeiterin genau ab, welche Aussagen und Maßnahmen zur Patientenbindung nötig sind.

Selbstverständlich ist gleichzeitig die Mitteilung an die eigene Krankenversicherung und ggf. Ausfallversicherung erforderlich. Achten Sie dabei auf juristische Minenfelder. Wenn Sie Krankentagegeld beziehen, dürfen Sie nicht in der Praxis arbeiten. Selbst Delegationen von zu Hause aus werden als Arbeitsfähigkeit ausgelegt und Ihre Versicherung kann die Leistung zurückfordern. Versicherungen scheuen auch nicht vor Kontrollanrufen oder -besuchen in der Praxis zurück. Achten Sie auf eine lückenlose Fortführung Ihrer Krankmeldungen, um nicht wieder neue Karenzzeiten zu haben.

Wieder zurück in der Praxis!

Verschaffen Sie sich zunächst in Ruhe einen Überblick! Traten in Ihrer Abwesenheit Probleme mit dem Vertreter, dem Personal und Patienten auf? Welche Patienten wurden vertröstet, welche wurden wie behandelt? Gab es Beschwerden und wie wurden diese angegangen?

Nehmen Sie sich dazu einen Tag, um ggf. gemeinsam mit Ihrer Mitarbeiterin Themenfelder aufarbeiten, bevor Sie sich ins Alltagsgeschäft stürzen. Geben Sie Informationen an Patienten weiter. Bedanken Sie sich für Geduld und Verständnis, zeigen Sie, dass Sie wieder im Ring sind! Diese Information sollte auf



Ihrer Homepage, als Rundbrief oder Zeitungsanzeige publik gemacht werden. Rufen Sie wichtige Patienten und Geschäftspartner an und geben Sie einen Ausblick auf Ihren künftigen Einsatz. Wollen Sie „verlorene Zeiten“ aufarbeiten, müssen die Personalpläne überarbeitet werden.

Danken Sie auch Ihren Vertretern, die die Arbeit gut gemacht haben, und belohnen Sie Ihre treuen Mitarbeiter für den Stress in der zurückliegenden Zeit. So können Sie auch eine schwere Phase Ihres Lebens meistern. <<

Die Literaturliste finden Sie unter www.dentalzeitung.info



KONTAKT

Dr. med. dent. Gerhard Weitz
Schulstraße 3
68642 Bürstadt
Tel.: 06206 790-44
Fax: 06206 790-45
E-Mail: praxis@zahnarzt-dr-weitz.de
www.zahnarzt-dr-weitz.de