

## Der professionelle Umgang mit den Patienten *Professional dealings with patients*

Räumliche Strukturen und Abläufe in der Praxis – Datenschutz beim Zahnarzt. Von Christa Maurer, Lindau, Deutschland.

*Spatial structures and practice procedures – data protection in dental practices. By Christa Maurer, Lindau, Germany.*



■ Ein Praxisinhaber, gleich ob Dentalhygienikerin oder Zahnarzt, ist heute nicht einfach nur mehr Behandler, sondern viel mehr Manager, der vielfältige Aufgaben zu bewältigen hat, um seine Praxis auf Erfolgskurs zu steuern. Neben der Betreuung, Behandlung und Verwaltung der Patienten sind Mitarbeiter zu führen und Strategien für deren Erreichung zu erarbeiten. Es gilt, sich von einer Vielzahl von Wettbewerbern positiv abzuheben und last, but not least sind betriebswirtschaftliche Kenntnisse gefragt, um den finanziellen Überblick nicht zu verlieren. Doch damit nicht genug, viele Dinge aus dem beruflichen Alltag haben juristische Bedeutung: Patientenrechte wurden gesetzlich fixiert, ein Verstoß gegen die ärztliche Schweigepflicht ist strafbar.

Mit der Beachtung der folgenden Ratschläge können Sie jedoch dafür sorgen, dass Sie und Ihre Patienten datenschutzrechtlich auf der sicheren Seite sind, denn Hand aufs Herz – können Sie garantieren, dass der Datenschutz bei Ihnen immer zu 100 Prozent eingehalten wird?

### Diskretion am Telefon

Besonders, wenn Sie einen offenen Wartebereich haben, müssen Sie sensibel am Telefon sein. Die wartenden Patienten dürfen nichts von den möglichen Problemen, egal welcher Art, mitbekommen, denn gerade in kleineren Orten können solche Informationen schnell die Runde machen. Geben Sie zudem keine Auskünfte über Befunde oder Anwesenheit in der Praxis am Telefon. Denn jeder,

der nur über minimale Angaben über ihren Patienten verfügt, kann sich als Angehöriger ausgeben und Daten erfragen.

Besonders peinlich wird es, wenn der Patient mit einer konkreten Anfrage an einen anderen Mitarbeiter verbunden werden soll, aber vergessen wird, die Warteschleife zu aktivieren und der Patient unfreiwilliger Zeuge folgenden Satzes wird: „Hier ist Frau XY für Dich. Die rafft das mit der Rechnung mal wieder nicht.“ Solche Informationen darf kein Besucher Ihrer Praxis mitbekommen, aber auch der Betroffene am Telefon wird sich nicht begeistert zeigen. Achten Sie auf eine respektvolle Kommunikation, selbst wenn Sie es schaffen, die in der Telefonanlage installierte musikalische Warteschleife zu betätigen.

### Kein unnötiges Risiko mit E-Mails

Patienten sind nicht immer einfach zu erreichen und schätzen in aller Regel die unkomplizierte Kommunikation per E-Mail oder am Telefon. Wir leben in einer digitalisierten Welt und mit nur einem Mausklick haben wir unserer Informationspflicht genüge getan. So einfach ist es in der Realität für Praxen mit sensiblen Informationen und Patientendaten leider nicht. Verschicken Sie keine sensiblen Infos per E-Mail – zum einen können die Anfragen von Unbefugten stammen, zum anderen lassen sich unzureichend verschlüsselte Daten von Internetnutzern mit einschlägiger Erfahrung so leicht lesen wie eine Postkarte. Auch ein Fax birgt Risiken: Diese Geräte stehen meist offen herum, oftmals passieren auch

Tippfehler beim Eingeben der Nummer und die Informationen landen ganz woanders.

Gehen Sie kein unnötiges Risiko ein. Wählen Sie stattdessen den klassischen Postweg oder das persönliche Gespräch mit dem Patienten in der Praxis.

### Keine Zaungäste im Wartebereich

Das Anstehen an der Rezeption kann für die interessierten Wartenden ausgesprochen interessant werden. Oftmals werden vertrauliche Informationen vor unbeteiligten Dritten besprochen, was für die Betroffenen eher unangenehm ist.

Vertrauliches muss vertraulich bleiben. Derartige Gespräche dürfen auf keinen Fall im „öffentlichen“ Bereich geführt werden. Besprechen Sie sich mit den Betroffenen entweder, sofern verfügbar, in einem Beratungszimmer oder in einem Behandlungszimmer. So gelangen Informationen, die nur den Patienten betreffen, nicht in unerwünschte Ohren.

### Sichere Computer im Behandlungszimmer

EDV-Programme in Praxen sind heute die Regel, denn ohne IT ist der Alltag gar nicht mehr zu bewältigen. Patientenverwaltung, Gebührenkataloge, Kostenvoranschläge, elektronische Abrechnung, Privatabrechnung, Eigenlabor, Verwaltung von Dokumenten, Röntgenkontrollbuch, Terminplanung, Terminbuchung online, Möglichkeiten des Praxiscontrolling, Finanzplanung und Archivierung gehören heute zu den Grundanforderungen an ein Software-Programm.

Viele und vor allen Dingen viele interessante Informationen für die Praxis, aber auch für neugierige Patienten.

Meist werden Patienten im Behandlungszimmer allein gelassen, wenn der Zahnarzt noch mit einer anderen Behandlung beschäftigt ist. Manche der Patienten bleiben während dieser Zeit nicht auf dem Stuhl sitzen, wie erwünscht, sondern sehen sich neugierig um. Ein besonderer Quell der Neugierde stellt der im Zimmer befindliche Computer dar. Nicht selten werden Patienten dabei erwischt, wie sie sich gerade dort genüsslich umsehen.

Sichern Sie Ihre Daten daher vor ungewollten Einblicken. Lassen Sie die Datei nicht geöffnet, während kein Teammitglied im Behandlungszimmer verweilt. Arbeiten Sie ausserdem mit sicheren Passwörtern.

### Mitwisser unerwünscht

Im Februar 2016 ergab eine Umfrage zu digitalen Daten des deutschen Bundesministeriums für Justiz und Verbraucherschutz, dass 32 Prozent der Teilnehmer der Meinung sind, dass die persönlichen Gesundheitsdaten niemanden etwas angehen und 49 Prozent selbst bestimmen, wer die entsprechenden Informationen erhält.

Sorgen Sie also dafür, dass Ihre Patienten sich auf Ihre Diskretion verlassen können. Selbst Angehörige dürfen ohne Einwilligung des Patienten nichts über dessen Zustand erfahren. Kann der Patient seine Belange nicht mehr selbst regeln und benötigt die Unterstützung von Familienangehörigen oder anderer Dritter, brau-

chen diese Vertrauenspersonen eine schriftliche Vollmacht. ◀

■ *Today the owner of a practice—a dental hygienist or a dentist—is more than just a clinician. The role to be filled is that of a practice manager who has to tackle a variety of tasks in order to guarantee the success of the practice. Apart from the care and medical treatment as well as the management of patients, the practice owner has to lead employees, define the aims of the practice and design effective strategies to reach or surpass set goals.*

*It is therefore important to distinguish oneself from competitors and to utilise business knowledge to maintain a financial overview. And yet, that is still not enough. Many aspects of the professional everyday life imply legal consequences: patient rights have been legally fixed and the violation of medical confidentiality is a punishable offence.*

*By following the advice given below, you can ensure that you and your patients are on the safe side regarding data protection. After all, can you really guarantee that the handling of data in your practice is a 100 per cent in accordance with data protection laws?*

### Discretion in telephone conversations

*If you have an open waiting area, it is crucial to display a discrete manner during phone conversations. Waiting patients must not learn of any possible problems or issues of concern. Particularly in smaller villages or*

towns information goes around quickly. In addition, no information regarding medical findings must be given over the phone as anybody, based on the smallest piece of information, can subsequently pretend to be a family member and gain further data access.

Moreover, a situation turns awkward if a patient is transferred to another member of staff in order to clarify a question and involuntarily witnesses, while supposedly on hold, the following exchange: "There is Mrs. XY on the phone for you once again inquiring about the bill. She just doesn't get it." That sort of information must never pass to visitors of a practice and will only upset the person concerned on the phone. Hence, pay attention to communication in a respectful manner, even if the patient on the other end of the line is securely being put on hold.

**No unnecessary risk with emails**

Patients are not always easy to reach and appreciate the fast and simple communication via email or phone. As we live in a digital world, we generally meet our obligation to inform and get in touch with one another by performing one simple mouse click. However, it is not that simple for practices dealing with sensitive information and patient data. Do not send any sensitive information via email. Firstly, the requests might come from unauthorized persons. And secondly, internet users with relevant experiences can easily decrypt any data that may not be adequately encrypted and hence, access the information as easily as reading greetings on a post card. Faxes can also be risky: fax machines often stand in open areas or common rooms with easy access for everyone. Moreover, typos occurring when entering a number have the potential to send the information to the wrong person or address. So do not take any unnecessary risks and chose the rather old-fashioned mailing route or a personal conversation with the patient on-site.

**No onlookers in the waiting area**

Long queues at reception can present themselves as scenes on a stage to be followed by an audience of waiting patients. If confidential data is discussed in front of third parties it can make the person concerned very uncomfortable. Confidential data has to stay confidential. Discussions of any

related nature must not be carried out in "public" areas. Discuss any questions or concerns with the patient, if possible, in a consultation, or a treatment room. That way you can avoid for information to land in the wrong ears.

**Secure computers in treatment room**

EDP programs are standard in practices today as the day-to-day demands of a modern practice can no longer be dealt with without IT support. Basic requirements of an up-to-date software program include patient administration, fees catalogs, cost estimates, electronic accounting, own laboratory, billing of private invoices and management of documents, X-ray control book, schedule planning, online appointment booking, controlling and financial planning as well as archiving. The valuable information created by those features is not only appreciated by the respective practice but also by potentially nosy patients. Often, patients are left alone in a treatment room while waiting for the doctor to finish off the treatment in another room. Some of those patients do not follow the request and stay seated but take a curious look around. In such instances, the room's computer can become a source of curiosity and it is in fact not uncommon to catch patients accessing electronic data.

Hence, secure your data against undesirable access. Do not leave elec-

tronic files open unless a member of staff is present in the treatment room and always use secure passwords.

**Third parties not wanted**

According to a survey undertaken in February 2016 regarding digital data by the German Federal Ministry for Justice and Consumer Protection, 32 per cent of the participants stated that their personal health data is nobody else's business and 49 per cent of the participants specified that they themselves determine who is allowed access to their personal health data.

Make sure that your patients can always rely on your discretion. A patient's medical state must never be disclosed to family members unless the patient's consent has been given in advance. In the event that a patient

cannot protect his or her own interests anymore, needs family assistance or the support of a third party, a written authorization is mandatory to enable the person of trust to take actions and make decisions. ❖



© Vladimir Gjorgiev/Shutterstock.com

**Kontakt | contact**



Infos zur Autorin  
About the author



**Christa Maurer**

Kommunikation und Management  
Schneehalde 38  
88131 Lindau, Deutschland  
kontakt@christamaurer.de  
www.christamaurer.de

ANZEIGE

# ZWP online Newsletter Schweiz

Das wöchentliche Update mit News aus der Dentalwelt und -branche für die Schweiz.



Anmeldeformular Newsletter  
[www.zwp-online.info/newsletter](http://www.zwp-online.info/newsletter)

[www.zwp-online.ch](http://www.zwp-online.ch)

FINDEN STATT SUCHEN

