

## Herbstkonferenz am 22. September in Baden-Baden

## No risk – no fun

Das Risiko, dass das Wetter bei der Herbstkonferenz von Akademie Karlsruhe und Bezirkszahnärztekammer Karlsruhe in Baden-Baden regnerisch und trüb ist, ist relativ gering. Entsprechend viele Zahnärztinnen und Zahnärzte reisen daher jedes Jahr mit ihren zahnmedizinischen Mitarbeiterinnen nach Baden-Baden. In diesem Jahr stand ein ernstes Thema auf der Agenda: Die Sicherheit in der zahnärztlichen Praxis. „Hier sind wir existenziell gefordert und müssen nachdenken, bevor etwas passiert“, sagte Akademie-Direktor Prof. Winfried Walther in seiner Begrüßung. Wie die Gefahren in der Praxis erkannt und gebannt werden, das zeigten Experten aus Wissenschaft und Praxis.

„Grundsätzlich ist ein Risiko nichts Negatives, sondern etwas Positives. Sie wollen zufriedene Patienten in der Praxis oder eine Dienstleistung anbieten – Risikomanagement hilft, dass Sie dieses Ziel erreichen.“ Das sagte Prof. Dr. Bruno Brühwiler aus Zürich, der nicht als Papst des Risikomanagement bezeichnet werden will: „bin mit Erzbischof zufrieden“. „Risikomanagement ist eine Chance für die Praxis“.

Diese Chance für ihre Praxen haben 20 Praxisinhaber erkannt, die bei der Akademie Karlsruhe einen Kurs zum Risikomanagement belegt und über eine Gefahrenliste 86 Risiken identifiziert haben. An erster Stelle die Anamnese, gefolgt von der Dokumentation, der IT-Sicherheit, Informationsverlusten innerhalb des Teams, Infektionen und Hygiene. „Identifizieren Sie fünf Schlüssel-Risiken und ermitteln Sie Ursachen und Auswirkungen dieser Risiken in einem Risikoszenario.“ So können die Ursachen einer

fehlenden Anamnese zum Beispiel die vergessene Brille des Patienten oder sein Unwille, den Anamnesebogen auszufüllen sein. Dies kann dazu führen, dass ein alltäglicher Eingriff auf eine kaum zu beherrschende Blutung hinausläuft, weil keine Kenntnis einer Marcumar-Medikation vorliegt. Durch so einen Zwischenfall kann eine Praxis ihren guten Ruf verlieren. Sind die fünf Schlüssel-Risiken ausreichend beschrieben, müssen sie bewertet werden, am besten über eine sogenannte Risikomatrix.

Die Überprüfung und Überwachung der Risiken ist abhängig vom Führungsstil des Chefs: *laissez-faire*, hierarchisch, kooperativ oder „ist nicht mein Problem“. Am besten funktioniert's, wenn der Chef mit gutem Beispiel vorangeht, die Kommunikation im Praxisteam stimmt, die Verantwortlichkeiten klar verteilt sind und die Maßnahmen auch machbar und sinnvoll sind. „Und wichtig – keep it short

and simple.“ Zweimal im Jahr sollte das Risikomanagement in der Praxis auf jeden Fall besprochen und angepasst werden.

**Baustein für Patientensicherheit.**

Als Risikofaktor Nr. 1 in der Praxis haben die Kursteilnehmer bei Prof. Brühwiler und Dr. Norbert Engel die Anamnese ermittelt. Wie sich bei der Anamnese Gefahren vermeiden lassen, darauf gingen im Vortrag des Netzwerks Integrated Dentistry, Dr. Dr. Simone Ulbricht und Dr. Florentine Carow ein.

Die Problematik kennen alle aus ihren Praxen: Die Patienten haben heute umfangreiche Medikamenten- und Ordnungspläne. Bei älteren Patienten ist die Polypharmazie besonders ausgeprägt. Über den Anamnesebogen sollte versucht werden, eine vollständige Medikation der Patienten zu ermitteln. „Problematisch sind die selbstverordneten Medikamente, von denen weder der Arzt etwas weiß noch der Patient sich im Detail erinnert“, betonte Dr. Florentine Carow, „die Kombination Selbstmedikation mit verordneten Medikamenten ist besonders problematisch“. Sind die Medikamente und ihre Dosierung über den Patienten ermittelt, gilt es Fachinformationen über zahnärztlich relevante Nebenwirkungen und unerwünschte Arzneimittelwirkungen einzuholen. Hierfür gaben die Referentinnen zahlreiche Tipps für Recherche- und Informationsquellen.



**Risikomanagement.** Dr. Norbert Engel (r.) freute sich über den Vortrag von Prof. Dr. Bruno Brühwiler an dessen Geburtstag in Baden-Baden.



**Big Data.** Florian Mehnert sensibilisierte das Auditorium mit seinem Vortrag über die permanente Überwachung.

Fotos: Markus Lehr

len. Besonders geeignet ist das Programm MIZ, die Medikamenten-Information für Zahnärzte. Für das Curriculum „Alterszahnheilkunde“ hat Ulrich Pauls dieses digitale Instrument für die Kollegenschaft entwickelt, mit dessen Hilfe sich Wissen fallorientiert organisieren lässt.

**Sicherheitsrisiko Patient.** Fünf Männer, die während des Notdienstes an der Praxis klingeln, von denen aber nur einer eine Notfallbehandlung benötigt, ein unter Drogen- und Alkoholeinfluss stehender Notfallpatient, ein vor Eifersucht rasender Ehemann, der die Praxis stürmt oder ein Patient, der die Mitarbeiterin begrabscht und stalkt. Auch Patienten können ein Sicherheitsrisiko darstellen. Um welche Patienten es sich dabei konkret handelt und wie aggressiven und problematischen Patienten begegnet werden sollte, darüber informierte das Auditorium Martin Hoffmann, Polizist und Kampfsportler. Aggressive Patienten lassen sich an Körpersprache, Mimik, Gestik, der Sprache, vor allem aber durch das Bauchgefühl erkennen. Ihre Aggression schaukelt sich langsam hoch, weil sie Schmerzen haben oder lange auf einen Termin warten müssen. „Wichtig für die Mitarbeiter ist es, Distanz zu halten und klare Grenzen zu setzen“, rät Martin Hoffmann, „widersprechen Sie nicht, bieten Sie keine Bühne und zeigen Sie Auswege auf“. Konfliktbewältigungsstrategien und die richtige Kommunikation lassen sich erlernen – Martin Hoffmann riet den Praxen zu einer Teamfortbildung. Andere Präventionsmöglichkeiten können baulicher Art sein, indem Behandlungszimmer keine Sackgassen bilden und eine Sprechanlage und ausreichende Beleuchtung in der Praxis vorhanden sind. „Im absoluten Notfall rufen Sie die Polizei!“

**Hygienische Risikominimierung.** Bei der Infektionsprävention geht es um die eigene Sicherheit und um die Sicherheit der Patienten. Für den Staat steht der Schutz und die Sicherheit der Patienten im Vordergrund – aus diesem Grund begeben



**Netzwerk Integrated Dentistry.** Über die Sicherheit im Umgang mit Medikamenten und Medikamentenlisten informierten Dr. Dr. Simone Ulbricht (l.) und Dr. Florentine Carow.

sich die Kontrolleure der Regierungspräsidien auf ihre Hygienegänge durch die Praxen. „Die absolute Sicherheit gibt es nicht.“ Das musste sogar Marco Wagner, in der Kammer zuständig für den Bereich der Praxisführung, zugeben. Wer jedoch seine vorgetragenen Hygieneempfehlungen konsequent umsetzt, wird in der Praxis ein Gefühl der Sicherheit gewinnen. Basic-Tool ist der Anamnesebogen, um infektiionsrelevante Risiken überhaupt einmal zu erfassen. Im PRAXIS-Handbuch der LZK stehen sie in 15 Sprachen zur Verfügung. Zum Basic Hygiene gehören die Händehygiene, der Schutz vor Kontamination und der Arbeitsschutz. Risikominimierung lässt sich auch im Behandlungszimmer, bei der Absauganlage, den wasserführenden Systemen, der Wasserqualität und der Wassersicherungstechnik erreichen. Die Aufbereitung von Medizinprodukten ist der Bereich, in dem die Risiken im Sinne des Patienten- und Mitarbeiterschutzes am effektivsten minimiert werden können. Marco Wagner gab nur einige Stichworte: Sachkenntnis der Mitarbeiter, Hygiene-Dokumente, Prozessvalidierung oder die Trennung in einen reinen und unreinen Bereich im Aufbereitungsraum. „Fangen Sie an, QS geht nicht in zwei Wochen. Von der Kammer erhalten Sie jede erdenkliche Hilfestellung!“

**Algorithmen entscheiden.** Haushaltsgeräte, Smart Meter, WLAN-Router, Spielzeuge, Auto,

Smart Speaker, Smart TV, Kundenkarten, Smart Phone Apps ... Die Aufzählung der Geräte, über die wir überwacht werden, ließe sich beliebig fortsetzen. Wir wissen das, verdrängen es aber. Wohin diese ständige Überwachung führen kann, dafür sensibilisierte der Vortrag „Big Data und der algorithmische Mensch“ von Florian Mehnert. Heute ist die per App aufgezeichnete Überwachung des Fahrverhaltens der Allianz Versicherung noch freiwillig und wird als Bonus-Modell verkauft. Morgen müssen möglicherweise all diejenigen, die dem nicht zustimmen, mit höheren Versicherungsbeiträgen rechnen. Gleiches ist bei der Krankenversicherung denkbar. „Die Idee von Big Data ist ein Echtzeitmodell des Lebens und die Vorhersage menschlichen Verhaltens“, behauptet Florian Mehnert und appelliert: „Das widerspricht der im Grundgesetz postulierten Würde des Menschen und der freien Persönlichkeitsentfaltung!“

**Risikofreie Kommunikation.** Ein ironisches Resümee des Tages und der wichtigsten Inhalte aller Vorträge per Flipchart-Skizze gab abschließend Albrecht Kresse – und bettete sein sicheres und risikofreies Kommunikationswissen und einige „Schmollereien“ dabei geschickt ein. Am Ende blieb als Botschaft des Tages: „Es lauert überall Gefahr, aber es kann auch Spaß machen, sich damit zu beschäftigen“.

» [mader@lzk-bw.de](mailto:mader@lzk-bw.de)