



**Einbruch in die Zahnarztpraxis
Einbruchsprävention und Krisenmanagement – zwei Leitfäden**

Dr. Thomas Höner, M.A.

Das Ziel ist es, einen Leitfaden zu erstellen, der einerseits der Sensibilisierung und Vorbeugung dienen soll, andererseits aber im konkreten Fall, wenn es schon zu einem Einbruch gekommen ist, helfen kann, die erforderlichen Maßnahmen zu strukturieren, um den Überblick über die Situation zu behalten. Es soll ein Leitfaden für die Kollegenschaft als Handreichung erarbeitet werden, der einerseits das Krisenmanagement und andererseits das Präventionsmanagement in den Vordergrund stellt.

Gleichzeitig ist es von besonderer Bedeutung, Handlungsempfehlungen für die Zahnärztekammern zu erarbeiten, die als Körperschaften des öffentlichen Rechts, als Berufsvereinigung der Zahnärzte ebenfalls gefragt sind, in dieser existenziell bedrohlichen Situation eine helfende Infrastruktur anzubieten.

Ein Einbruch in eine Zahnarztpraxis stellt den/die Praxisinhaber/-in sofort vor vollendete Tatsachen, es gibt kein Zurück mehr. Das Schicksal hat unwiderruflich zugeschlagen, die Existenz ist bedroht. Alle vorstellbaren Ängste beschäftigen das Gehirn und lähmen die Aktivität der Betroffenen. Das Sicherheitsgefühl in den eigenen Praxisräumen ist verloren gegangen, man ist beraubt worden. Das liest man doch nur in der Zeitung, das sieht man doch nur im Fernsehen, das passiert doch nur anderen, aber doch nicht mir, denkt man. Die Mitarbeiter der Praxis sind schockiert und können das Geschehene schwer realisieren. Der Praxisalltag ist außer Kraft gesetzt, es regiert das Chaos.

Der/die Praxisinhaber/-in muss sich unmittelbar mit der neuen Situation auseinandersetzen, er/ sie muss jetzt sofort handeln, es gibt keine Zeit zu verlieren. Es gibt so viele Dinge gleichzeitig zu erledigen. Das Telefon klingelt unaufhörlich, Patienten rufen an, haben Schmerzen und wollen sofort behandelt werden. Viele Patienten erscheinen zu ihrem vereinbarten Termin und warten ungeduldig an der Rezeption. Normalerweise alles kein Problem, doch ab heute gilt eine neue Zeitrechnung, ab heute läuft nichts mehr so wie gewohnt, und das auf unbestimmte Zeit. Keiner kann sich vorstellen, wie es weitergeht, ja geht es überhaupt weiter? Fragen, nichts als Fragen. Jetzt ist das Organisationstalent des Chefs/der Chefin gefordert. Jetzt, gerade jetzt, ist es wichtig, einen kühlen Kopf zu bewahren und alles Notwendige perfekt zu organisieren, denn jeder Fehler kann viel Geld kosten.

Für diesen Super-GAU ist ein Notfallplan erforderlich, auf diese Situation ist keiner ausreichend vorbereitet. Das Qualitätsmanagement beschreibt jeden Handlungsablauf in der Praxis sehr genau, doch für diese Ausnahmesituation gibt es keine Antworten. Der/die Praxisinhaber/-in fühlt sich alleingelassen, denn auch vonseiten der Körperschaften des öffentlichen Rechts, den Berufsvereinigungen der Zahnärzte, den Zahnärztekammern, gibt es zurzeit leider keine hilfreiche Unterstützung. Es gibt für alles einen klinischen Pfad, es gibt für alles Antworten, aber mit einem Einbruch in eine Zahnarztpraxis, der Entwendung aller Wirtschaftsgüter kennt sich niemand aus, keiner weiß Rat.

Der Einbruch in die eigene Praxis stellt ein schwerwiegendes Ereignis im Leben der Betroffenen dar. Es ist eine existenzbedrohende Situation, die unter Umständen auch zu einem Konkurs, zur Aufgabe der Praxis führen kann. Es kommt zu einer extrem starken Belastungsprobe für den/die Zahnarzt/Zahnärztin, seiner/ihrer Familie und das gesamte Praxisteam. In dieser schweren Zeit kommen alle Beteiligten an ihre psychische und physische Belastungsgrenze.

Um die Folgen und Auswirkungen des Einbruchs auf das Unternehmen Zahnarztpraxis abzumildern, ist es sehr wichtig, zwei Leitfäden zu entwickeln: Einen Leitfaden, der sich mit dem Krisenmanagement, sowie einen zweiten Leitfaden, der sich ausschließlich mit der Einbruchsprävention beschäftigt. Diese Leitfäden sollen den betroffenen Kolleginnen und Kollegen in erster Linie Sicherheit geben und ihnen als Handlungspfade dienen, die Punkt für Punkt abgearbeitet werden können, und ihnen helfen, schwerwiegende Fehler zu vermeiden. Die jeweils gefundenen Codes erscheinen immer in Klammern in kursiver Schrift direkt hinter der eigentlichen Textpassage.

Krisenmanagement

1. Wird ein Einbruch bemerkt, erhöhte Aufmerksamkeit, Veränderungen registrieren (*Aufmerksamkeitsfokussierung auf Abweichungen von der Norm*).
2. Ruhe bewahren, überlegt handeln (*Besonnenes und vorsichtiges Agieren*).
3. Sofort die Polizei verständigen (*Unverzüglich Notruf absetzen*).
4. Bei einer Berufsausübungsgemeinschaft Kollegen/Kolleginnen informieren (*Geschäftspartner in Kenntnis setzen*).
5. Keine eigenmächtigen Handlungen durchführen (*Eigeninitiative vermeiden*).
6. Die Polizei sollte aus Sicherheitsgründen den Tatort zuerst begehen und die Praxisräume sichern (*Sicherung des Tatorts durch Einsatzkräfte der Polizei*).
7. Das Leben und die Gesundheit sind höher zu bewerten als alle Sachwerte (*Priorität Leben vor Sachwert*).
8. Spurensicherung durch die Kriminalpolizei. Manipulierte Schließanlagen sollten von der Kriminalpolizei kriminaltechnisch untersucht werden (*Beweissicherung durch die Spurensicherung*).

9. Der Weg der Einbrecher in die Praxisräume muss für die Versicherung exakt nachvollziehbar sein und durch die Polizei dokumentiert werden (*Welchen Weg haben die Einbrecher in die Praxis genommen?*).
10. Fotografische Dokumentation aller Einbruchspuren (*Dokumentation von Einbruchspuren*).
11. Anzeige bei der zuständigen Polizeidienststelle erstatten (*Einbruch polizeilich aktenkundig machen*).
12. Tagebuchnummer der polizeilichen Anzeige notieren (*Polizeiliche Registrationsnummer dokumentieren*).
13. Die Praxisinventarversicherung muss am Tag des Schadens informiert werden (*Versicherung in Kenntnis setzen*).
14. Angestellte, zahnärztliche Kollegen und Praxismitarbeiter informieren (*Praxisteam involvieren*).
15. Die Formblätter der Schadenanzeige sind wahrheitsgemäß auszufüllen und an die Versicherung weiterzuleiten (*Versicherungsformulare ehrlich kommentieren*).
16. Sicherung der Praxisräume, damit ein erneuter Einbruch verhindert wird (*Schutzmaßnahmen ergreifen*).
17. Der/die Praxisinhaber/-in hat dafür zu sorgen, dass der eingetretene Schaden für die Versicherung so gering wie möglich gehalten wird (*Schadensbegrenzung*).
18. Auflisten aller entwendeten Sachgegenstände und Wertgegenstände in einer Excel-Tabelle (*Schadenaufstellung anfertigen*).
19. Weiterleiten dieser Excel-Tabelle an die Polizei und die Praxisversicherung (*Datentransfer der Schadenaufstellung an zuständige Stellen*).
20. Termin zur Begehung der Praxisräume mit dem Gutachter und dem Schadenregulierer vereinbaren. Diese Terminvereinbarung sollte schnellstmöglich erfolgen (*Besichtigung und Überprüfung direkt vor Ort mit Sachverständigen*).
21. Steuerberater informieren und zum Gutachtertermin einladen (*Vertreter in steuerlichen Angelegenheiten über den Sachverhalt informieren*).
22. Das Praxisinventarverzeichnis muss aktualisiert werden (*Aktualisierung des Verzeichnisses der Praxisgegenstände*).
23. Es ist sehr wichtig, sich mit den Versicherungsbedingungen des Praxisinventarversicherungsvertrags vertraut zu machen (*Prüfung aller Versicherungsdokumente*).
24. Die betriebswirtschaftliche Auswertung der letzten drei Monate und des letzten Geschäftsjahres sowie der letzte Steuerbescheid sind bereitzuhalten (*Informationsgewinnung durch Zusammenstellung der steuerlichen Unterlagen*).
25. Rechtsanwalt informieren und zum Gutachtertermin einladen (*Vertreter in rechtlichen Angelegenheiten über den Sachverhalt informieren*).
26. Alle Gerätschaften, die nicht zum eigenen Praxisinventar gehören, wie zum Beispiel das Narkosegerät eines Anästhesisten, sind aus den Praxisräumen zu entfernen (*Elimination zahnärztlicher Fremdausrüstung*).
27. Beim Begehungstermin mit dem Gutachter, dem Schadenregulierer, dem Steuerberater und dem Rechtsanwalt ist immer auf eine freundliche und angenehme Atmosphäre zu achten. Es ist äußerst wichtig, immer die Ruhe zu bewahren und sich bewusst zu sein, dass es vorteilhaft ist, seine Äußerungen sehr gut zu überlegen (*Wohlfühlambiente schaffen*).

28. Die Praxismitarbeiter müssen instruiert werden, wie weitere Terminvereinbarungen zu organisieren sind (*Team in das Terminmanagement einweisen*).
29. Termin mit dem Sicherheitsbeauftragten der Polizei der Abteilung für zentrale Prävention vereinbaren (*Terminierung Verabredung mit Sicherheitsexperten*).
30. Ein neues Sicherheitskonzept für die Praxis entwickeln (*Systematische Schadenabwendung in der Zukunft*).
31. Installation einer neuen Einbruchmeldeanlage durch ein zertifiziertes Sicherheitsunternehmen (*Errichten einer Weiterleitungsmöglichkeit eines ausgelösten Alarms*).
32. Ergreifen weiterer einbruchhemmender Maßnahmen an Türen und Fenstern (*Sicherung der Praxisräume vor dem Zugriff Unbefugter*).
33. Aufschalten der neuen Einbruchmeldeanlage auf ein zertifiziertes Bewachungsunternehmen (*Kooperation mit Objektschutz*).
34. Ausarbeitung eines Interventionsplans mit dem beauftragten Bewachungsunternehmen (*Entwurf verbindlicher Richtlinien für den Ernstfall durch Objektschutz*).
35. Ständigen Kontakt zum Gutachter der Versicherung und zum Schadenregulierer der Versicherung halten, um die weitere Schadenabwicklung zu regeln (*Permanente Präsenz und Verbindung zur Kontaktstelle der Versicherung halten*).
36. Abschlagszahlungen von der Versicherung einfordern und deren Eingang kontrollieren (*Geldfluss der Leistungserbringer koordinieren*).
37. Angebote für die Wiederbeschaffung der entwendeten Gerätschaften und Materialien von mehreren Anbietern einholen und vergleichen (*Angebotsausschreibung bei Dentalanbietern*).
38. Optimale Konditionen für die Versicherung aushandeln (*Beste Zahlungsbedingungen vereinbaren*).
39. Rabatte an die Versicherung weiterleiten (*Transparenz beim Preisnachlass*).
40. Die Excel-Tabelle vervollständigen. Transparenz zeigen (*Offenlegung aller Daten*).
41. Alle Gerätschaften, die nicht aus der Praxis entwendet wurden, sind durch Techniker der Dentalanbieter auf einwandfreie Funktion prüfen zu lassen (*Funktionsüberprüfung aller noch vorhandenen Dentalgeräte*).
42. Durch den Einbruch beschädigte Gerätschaften sind dem Schadenregulierer anzuzeigen (*Meldung aller defekten Dentalgeräte an die Versicherung*).
43. Schnellstmöglich die Bestellung des Ersatzes für die entwendeten Gerätschaften mit dem Schadenregulierer abstimmen und in Auftrag geben (*Koordination der Warenwirtschaft*).
44. Gelieferte Gerätschaften in das vorhandene Qualitätsmanagement integrieren (*Aktualisierung der Medizinproduktebücher nach den bestehenden Qualitätsnormen*).
45. Einweisungen in die Handhabung der neuen Geräte dokumentieren (*Einhaltung der Anwendungsrichtlinien gemäß der Medizinprodukte-Betreiberverordnung*).
46. Wenn der Arbeitsbetrieb wieder aufgenommen werden kann, sollte der Betriebsunterbrechungsschaden schnellstmöglich mit dem Gutachter und dem Schadenregulierer der Versicherung abgeschlossen werden (*Abschluss des Betriebsunterbrechungsschadens*).
47. Wenn das Praxisinventar vollständig ist, sollte der Praxisinventarschaden schnellstmöglich mit dem Gutachter und dem Schadenregulierer der Versicherung abgeschlossen werden (*Abschluss des Praxisinventarschadens*).

48. Nach der Abwicklung des Einbruchschadens sollte das Inventarverzeichnis der Praxis aktualisiert werden (*Aktualisierung der Praxisinventarliste*).
49. Nach der Abwicklung des Einbruchschadens sollte die Versicherungssumme des Praxisinventars kontrolliert und erhöht werden (*Anpassung der Praxisinventarversicherungssumme*).
50. Nach der Abwicklung des Einbruchschadens sollte die Versicherungssumme der Betriebsunterbrechungsversicherung kontrolliert und erhöht werden (*Anpassung der Betriebsunterbrechungsversicherungssumme*).
51. Nach der Abwicklung des Einbruchschadens ist ein Abschlussgespräch mit dem Steuerberater und der Buchhaltung notwendig, um abzuklären, wie die Abschlagszahlungen und Abschlusszahlungen der Versicherungen gebucht werden müssen. Ebenso ist zu klären, wie die Rechnungen für die neuen Geräte zu verbuchen sind (*Optimierung der Kommunikation mit dem Steuerbüro*).

Es ist sehr zu empfehlen, nach einem Einbruch in eine Zahnarztpraxis, das heißt, wenn das Schadenereignis bereits eingetreten ist, diesen Leitfaden Punkt für Punkt in der oben angegebenen Reihenfolge abzuarbeiten. Auf diese Weise wird es dem/der Praxisinhaber/-in gelingen, die erforderliche Übersicht zu behalten und den Einbruchschaden schnellstmöglich abzuwickeln. Der anschließende Leitfaden für das Präventionsmanagement wurde aus den Erfahrungen von Kollegen/Kolleginnen, die bereits mit einem Einbruch konfrontiert wurden, und auf der Grundlage von Informationen des Kriminalbeamten der Abteilung für zentrale Prävention des Polizeipräsidiums Rheinland-Pfalz entwickelt.

Präventionsmanagement

1. Es ist darauf zu achten, das Praxisinventarverzeichnis regelmäßig – einmal im Jahr – zu kontrollieren und zu aktualisieren (*Regelmäßige Aktualisierung des Verzeichnisses der Praxisgegenstände*).
2. Es sollte eine regelmäßige jährliche Anpassung der Versicherungssumme des Praxisinventars erfolgen (*Episodische Anpassung der Praxisinventarversicherungssumme*).
3. Die Versicherungssumme sollte dem Neuwert der Praxis, also dem Wiederbeschaffungswert, entsprechen (*Regelmäßige Praxisneuwertberechnung*).
4. Es ist empfehlenswert, die Versicherungssumme um zehn Prozent heraufzusetzen, um eine Unterversicherung zu vermeiden (*Kalkulationszuschlag bei der Praxisinventarversicherungssumme*).
5. Vorteilhaft ist es, eine Versicherung mit einer integrierten Dynamik abzuschließen, dadurch wird die jährliche Preissteigerung gleich mit berücksichtigt (*Anpassungsdynamik der Praxisinventarversicherungssumme*).
6. Es ist empfehlenswert, eine Betriebsunterbrechungsversicherung abzuschließen (*Pflichtversicherung bei der Betriebsunterbrechung*).
7. Die Höhe dieser Versicherung sollte sich nach dem Umsatz der Praxis in den letzten Jahren richten (*Richtwert bei der Betriebsunterbrechungsversicherung*).
8. Es ist sehr wichtig, sich mit den Versicherungsbedingungen des Praxisinventarversicherungsvertrages vertraut zu machen (*Prüfung aller Versicherungsdokumente*).
9. Es ist darauf zu achten, dass Wertgegenstände nur in Behältnissen und in Tresoren gelagert werden, die den Versicherungsbedingungen entsprechen, denn sonst sind diese Wertgegenstände nicht versichert (*Versicherungskonforme Lagerung von Wertgegenständen*).

10. Widerstandsklassen bei Tresoren berücksichtigen (*Sicherheitszertifizierung berücksichtigen*).
11. Wertgegenstände und Goldbestände in ein Bankschließfach auslagern (*Banksafennutzung zur Lagerung von Wertsachen*).
12. Kassenbestände niedrig halten (*Bargeldreduktion*).
13. Das Sicherheitskonzept der Praxis muss aktualisiert werden (*Optimierung der systematischen Schadenabwendung in der Zukunft*).
14. Termin mit dem Sicherheitsbeauftragten der Polizei der Abteilung für zentrale Prävention vereinbaren (*Terminierung Verabredung mit Sicherheitsexperten*).
15. Installation einer neuen Einbruchmeldeanlage durch ein zertifiziertes Sicherheitsunternehmen (*Errichten einer Weiterleitungsmöglichkeit eines ausgelösten Alarms*).
16. Wartungsvertrag für die neue Einbruchmeldeanlage abschließen (*Kontrolle der Funktionalität durch regelmäßige Instandhaltung*).
17. Installation eines Überfallknopfes (*Alarmauslösungsmechanismus für den Notfall*).
18. Ergreifen weiterer einbruchhemmender Maßnahmen an Türen und Fenstern (*Sicherung der Praxisräume vor dem Zugriff Unbefugter*).
19. Schließzylinder gegen einbruchssichere Transpondersysteme tauschen (*Maximaler Einbruchschutz durch schlüssellose Türöffnungssysteme*).
20. Durch einen Perimeterschutz die Detektion vor das Objekt verlagern (*Vorverlagerung der Außenhautsicherung*).
21. Aufschalten der neuen Einbruchmeldeanlage auf ein zertifiziertes Bewachungsunternehmen (*Kooperation mit Objektschutz*).
22. Ausarbeitung eines Interventionsplans mit dem beauftragten Bewachungsunternehmen (*Entwurf verbindlicher Richtlinien für den Ernstfall durch Objektschutz*).
23. Es ist darauf zu achten, dass eine regelmäßige Datensicherung gewährleistet ist (*Automatismus in der Datenreproduktion*).
24. Es sollte an eine sichere Auslagerung der Daten gedacht werden (*Datenoutsourcing*).
25. Installation einer unterbrechungsfreien Stromversorgung (USV) für den Server und jeden einzelnen Rechner (*Stabilisierung der Stromstärke bei Stromschwankungen*).
26. Ein Magnetventil vor die Wasserversorgung schalten (*Zentrale Wasserabschaltung*).
27. Installation einer zentralen Stromabschaltung (*Inbetriebnahme eines Notstromschalters*).
28. Rauchmelder installieren (*Ergreifen zusätzlicher Brandschutzmaßnahmen*).
29. Atemschutzmasken als Rauchschutz bereithalten (*Maßnahmen zur Verhinderung einer Rauchgasvergiftung*).

Es ist sehr wichtig, die Maßnahmen dieses Präventionsmanagements in der eigenen Praxis schnellstmöglich umzusetzen, denn der/die Praxisinhaber/-in ist dadurch in der Lage, das Risiko eines Einbruchs drastisch zu reduzieren. Das spart allen Betroffenen viel Lebenszeit, Geld und unnötigen Ärger.