

# Qualitätsmanagement *Aktuell*

## Ziel: Eine möglichst gewaltfreie Praxis

Gefühlt treten zunehmend Situationen in der Arztpraxis auf, bei denen Gewalt eine Rolle spielt. Ausreichend belastbare Daten dazu, sind jedoch bisher noch nicht verfügbar. Deswegen hat die Landesärztekammer Hessen einen Meldebogen für Ärzte und Ärztinnen entworfen. Betroffene können dort anonym einen „akuten“ Vorfall kurz schildern. Die Angaben des anonymisierten Meldebogens werden für statistische Auswertungen verwendet. Betroffene aus anderen Bundesländern können sich aber auch melden. Weitere Informationen finden Sie hier: <https://www.laekh.de/aerzte/gewalt-gegen-aerzte>

## Was zählt als „Gewalt“?

Zunächst ist zwischen verbaler und körperlicher Gewalt zu unterscheiden. Die verbalen Aggressionsformen wie: Beleidigung, Beschimpfung, Pöbeleien, Einschüchterung oder Bedrohung haben die meisten schon erlebt. Leider kommt es aber auch hin und wieder zu körperlicher Gewalt wie Bedrängen, Festhalten und Schubsen. Die wohl aber schlimmste Form ist die ausgeprägte körperliche Gewalt, wie z.B. Beißen, Schlagen, Treten, Würgen und die Bedrohung mit einem Gegenstand/Waffe oder noch viel schlimmer; der Angriff mit einem Gegenstand/Waffe. Nicht selten treten sexuelle Belästigung wie anzügliche Bemerkungen und Gesten auf. Verbale Ausfälle finden oft auch telefonisch statt. Weitere Formen von Gewalt sind: Grabschen, sexueller Missbrauch, sexuelle Nötigung bis hin zur Vergewaltigung. Weitere bekannte Eskalationsstufen sind Sachbeschädigung, Randalieren und Diebstahl.

Aggressionen können aber auch erst nach dem Praxisbesuch auftreten. Dies kann von Rufschädigung bis hin zu böartigen Bewertungen in Internetportalen reichen.

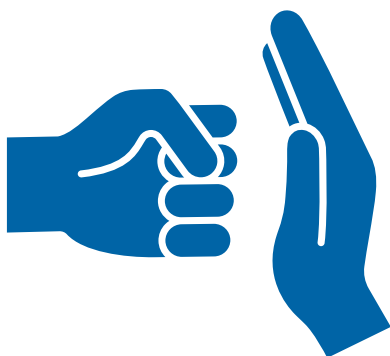
Wie Ihr Team und Sie sich präventiv verhalten und schützen können finden Sie in unseren nachstehenden Tipps.



## Tipps für Ihre Praxis

- Vermeiden Sie Auslöser und Bedingungen für aggressives Verhalten wie z.B.:
  - Vorenthalten von Leistungen,
  - ironische und abwertende Bemerkungen,
  - Vorwürfe,
  - mangelnde Kommunikation,
  - fehlende Erklärungen,
  - extrem langes Warten lassen,
  - grobes Anfassen
- Praktizieren Sie deeskalierende Kommunikation wie z.B. in Ruhe zuhören, Kompromisse finden, ggf. zustimmen
- Stellen Sie einen guten Zusammenhalt des kompletten Praxisteam sicher (um in brenzligen Situationen füreinander da zu sein)
- Alle Mitarbeiter sind auf das Problem „Aggression und Gewalt“ eingestellt
- Präventive Maßnahmen sind besprochen und festgelegt (also Handeln im Problemfall, z.B. Polizeinotruf und Alarmknopf tätigen, Trillerpfeife einsetzen etc.)
- Räumlich-organisatorische Maßnahmen sind getroffen (geschützte Bereiche sind vorhanden)
- Im Falle von Gewalt sind freie Fluchtwege gegeben
- Möglichst nicht allein in der Praxis sein
- Auch bei Hausbesuchen (unbekannte bzw. schwierige Patienten) empfiehlt es sich eine Begleitperson dabei zu haben
- Nacht- und Bereitschaftsdienste sind bedacht (Sicherheitsaspekte)
- Für Beschwerden und Kritik steht in der Praxis eine anonyme Rückmeldemöglichkeit (z.B. Rückmeldebox, Briefkasten, Patientenbuch) zur Verfügung.

Zum Themenbereich „Prävention gegen Gewalt“ bieten die Ärztekammern Beratungen, Deeskalations- und Kommunikationskurse sowie Sicherheitstrainings an. Seminare und Unterstützung – insbesondere auch nach Gewalterlebnissen – bietet z.B. die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW). Ein Gewalterlebnis gilt ggf. als Arbeitsunfall und muss dementsprechend gemeldet werden. Eine Handlungshilfe finden Sie auf deren Webseite: [www.bgw-online.de](http://www.bgw-online.de)



### Neue EBM-Regelungen

Seit Juli 2019 sind die Allgemeinen Bestimmungen des EBM (Einheitlicher Bewertungsmaßstab) – entsprechend der Änderung des Personenstandsgesetzes (PSTG) – vom Bewertungsausschuss angepasst.

Dies wurde nötig, um auch Leistungen abrechnen zu können, bei denen die geschlechtliche Zuordnung nicht der Geschlechtszuordnung zur jeweiligen GOP (Gebührenordnungsposition) entspricht. Für entsprechende Fälle muss aber eine medizinische Begründung einschließlich des ICD-10-Kodes für Inter- und Transsexualität angegeben werden.

Auch wurde die Kennzeichnung „D“ für das diverse Geschlecht eingeführt. Eine Ergänzung „Divers“ auf der elektronischen Gesundheitskarte ist ab Oktober dieses Jahres vorgesehen.

### Formularanpassung: M, W, D und X:

Aufgrund des geänderten Personenstandsgesetz ändert sich ebenfalls ab dem 01.10.2019 das Formularwesen für Praxen. Bisher wurde in Formularen wie z.B. dem Überweisungsschein „männlich“ oder „weiblich“ angekreuzt. Dies ändert sich nun in einen Kürzel-

eintrag für das entsprechende Geschlecht. Es gilt dann „M“ (männlich), „W“ (weiblich), „D“ (divers) und „X“ für unbestimmt einzutragen. Es werden jedoch noch nicht alle Musterformulare umgestellt sein – auch alte Formulare – können aufgebraucht werden. Dann hat der Kürzeleintrag in das rechte der beiden Ankreuzfelder zu erfolgen.



### Terminübersicht

Sie finden uns auf folgenden Veranstaltungen:

▪ **12. – 14. September 2019**

Tag für Allgemeinmedizin und Familienmedizin  
**DEGAM Kongress, Erlangen**

▪ **23. – 25. Oktober 2019**

**Practica, Bad Orb**

### Anmeldung

Der Newsletter „Qualitätsmanagement **Aktuell**“ ist kostenlos. Unter [www.epa-gm.de](http://www.epa-gm.de) können Sie sich für die regelmäßige Zusendung einfach an- aber auch abmelden.

### Kontakt

Wir sind für Sie da!

Sie erreichen das EPA-Team unter:

055 1-78952-0 oder [epa@aqua-institut.de](mailto:epa@aqua-institut.de)

### Impressum

Prof. Dr. med. Dipl.-Soz. Joachim Szecsenyi (V.i.S.d.P.)  
Redaktion: Martina Köppen

aQua – Institut für angewandte Qualitätsförderung  
und Forschung im Gesundheitswesen GmbH  
Maschmühlenweg 8–10, 37073 Göttingen

Telefon (+49) 0551-789 52-0 Telefax (+49) 0551-789 52-10  
[epa@aqua-institut.de](mailto:epa@aqua-institut.de)

Veröffentlichung/Bildnachweis: shutterstock.com ID: 1286990401