|  |
| --- |
| Qualitätshandbuch der Praxis Dr. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **FB Krisenresilienz** |



**Generell gilt:** Resilienz bedeutet Anpassungsfähigkeit. Darunter versteht man die Fähigkeit auf Probleme und Veränderungen mit Anpassung des eigenen Verhaltens zu reagieren. Sie umfasst:

1. Auslöser, die Resilienz erfordern z.B. Traumata, belastender Stress

2. Ressourcen, die Resilienz begünstigen z.B. positive Lebenshaltung, unterstützendes soziales Umfeld

3. Konsequenzen z.B. Veränderungen im Verhalten oder in Einstellungen

Zur Bewältigung der Herausforderungen durch die Klimakrise benötigen Arztpraxen angemessene Strategien zur Förderung der Resilienz.

Beispiele und Tipps, wie Resilienz gestärkt werden kann. Es besteht kein Anspruch auf Vollständigkeit:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Praxisrelevante Maßnahmen** | **Begründung** |
| **Individuelle Resilienz** | * Krisensituationen: Fortbildungen und Coachings zur Selbststärkung | * Belastungen in Krisensituationen werden besser mental verarbeitet, Handlungsfähigkeit bleibt erhalten |
| **Resilienz des Teams** | * Regelmäßige Teamsitzungen * Regelmäßiger Austausch über aktuelle Themen und Probleme * Krisensitzungen | * Stärken die Gemeinschaft, stellen bestmögliche personelle und persönliche Bindungen her * Austausch verschiedener Ebenen, Sichtweisen aller Teammitglieder kommen zur Sprache * Erstellung eines Handlungsplans zum Vorgehen in Krisen |
| **Fortbildungen** | * Fortbildungen für Personalverantwortliche der Praxis * Regelmäßige (jährliche) praxisbezogene Fortbildungen für das gesamte Team zum Thema Resilienz/Krisenmanagement * Beispiele für Inhalte: Vorgehen in Pandemien, gesundheitliche Folgen des Klimawandels, nachhaltiges Praxismanagement, Abfallentsorgung etc. * Teilnahme an Qualitätszirkeln | * Erlernen von Strategien und Techniken zur bestmöglichen Bewältigung von Krisensituationen durch optimierte Personalführung * Guter Wissens- und Kenntnisstand erleichtert im Ernstfall die Bewältigung der Krisensituation * Erkenntnis über die Zusammenhänge von Klimawandel und Krisen sowie nachhaltiger Arbeitsweise im Praxisalltag führen zu Co-Benefits\* * Interkollegialer Austausch hilft bei Problemlösungen |
| **Krisenbeauftragte:r** | * Ernennung eines Teammitglieds (i.d.R. die Erstkraft oder Klimamanage:in) | * Sicherstellung der Überwachung und Koordination von gemeinsam erstellten Krisenplänen |
| **Krisen- und Risikoidentifikation** | * Regelmäßige (jährliche) Identifizierung möglicher individueller Krisen der Praxis (Bsp.: Überschwemmung, Stromausfall, Pandemien, Personalmangel, Softwareausfall etc.) * Erarbeitung von konkreten Lösungsstrategien und Handlungsplänen * Konkrete Benennung von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten | * Die derzeitige Klima-, Energie und Wirtschaftskrise zeigen deutlich, wie wenig Arztpraxen auf krisenbedingte Ausfälle vorbereitet sind * Vorbereitung ermöglicht schnelle Reaktion und Bewältigung von Krisensituationen * Ermöglicht präzise und schnelle Reaktion, ohne Kompetenzen im Krisenfall erst klären zu müssen |
| **Krisenpläne** | * Erarbeitung eines schriftlichen Krisen- bzw. Handlungsplans für jedes identifizierte Risiko (Bsp.: Vorgehen bei Stromausfall mit den im Kühlschrank gelagerten Impfstoffen) * Eingliederung in das bereits implementierte QM-System der Praxis | * Dokumentation über Sofortmaßnahmen und Mittel, die allen Teammitgliedern zugänglich ist * Qualitätsmanagement ist seit 2005 gesetzlich vorgeschrieben und ohnehin zu implementieren, daher geringer Aufwand |
| **Versicherungen und Finanzen** | * Prüfen, ob mögliche Risiken ausreichend versichert sind (Bsp.: Inventar, Elektronik, Praxisausfall, Schäden durch Naturereignisse etc.) * Prüfen, ob ausreichend finanzielle Rücklagen vorhanden sind | * Unterversicherung kann im Krisenfall zu unerwartet hohen Unkosten und ggf. zur Insolvenz führen * Existenzsicherung und Sicherung des Weiterbetriebs im Krisenfall |
| **Vorratshaltung** | * Sicherstellung einer ausreichenden Menge an Materialien (Bsp.: Arzneimittel, Verbandmaterial, Medizinprodukte etc.) für einen angemessenen Zeitraum, z.B. 2 Wochen * Lagerkapazitäten-Check | * Im Krisenfall können Lieferengpässe zu einem ernsthaften Problem werden * Rechtzeitig für benötigten Stauraum Sorge tragen |
| **Regionales Netzwerk** | * Schaffung von regionalen Strukturen und Netzwerken (Bsp.: Kontakte zu Nachbarpraxen, Gesundheitsämtern, Krankenhäusern, Zulieferern etc.) * Anlegen von entsprechenden Kontaktlisten | * Im Krisenfall kann über Netzwerke die Patientenversorgung sichergestellt werden * Zeitersparnis durch schnellen Zugang zu Kontaktdaten |
| **Datensicherung** | * Tägliche Sicherung der Praxisdaten auf externes Medium   mit Dokumentation (Person, Datum)   * Lagerung des Mediums außerhalb der Praxis | * Sicherstellung abrechnungsrelevanter Daten im Krisenfall * Im Falle der Zerstörung von Praxisräumen sind die Daten weiterhin vorhanden |
| **EDV- und Technikausfall** | * Erarbeitung eines geeigneten Ersatzverfahrens im Falle eines EDV-Ausfalls * Vorgehen bei anderweitig ausgefallener Technik | * Der Praxisbetrieb kann ggf. auf Basis von Papiervordrucken weiterarbeiten * Entscheidungshilfe zur Terminverschiebung oder Überweisung in Nachbarpraxen je nach Dringlichkeit |
| **Nachhaltigkeitskonzept** | * Erstellung eines praxisindividuellen Nachhaltigkeitskonzeptes im Rahmen des bestehenden QM-Systems (<https://agderma.de/nachhaltiges-praxismanagement/qm-vorlagen/>) | * Nachhaltiges Praxismanagement führt zu Kosten- und Zeitersparnis und senkt den CO2-Fußabdruck der Praxis, was wiederum Klimaschutz bedeutet |
| **Kommunikationskanäle** | * Einrichtung von geeigneten Medien zur Kommunikation im Krisenfall (Bsp.: Website, Mail, Telefonhotline, Aushänge etc.) | * Sicherstellung der schnellstmöglichen Informationsweitergabe an Patient:innen |
| **Hitzeaktionsplan** | * Erstellung eines schriftlichen individualisierten Hitzeaktionsplanes (siehe QM-Vorlagen), Bsp.: ausreichende Wasserversorgung, Kühlung der Räumlichkeiten, Identifizierung von Risikopatienten etc. | * Zukünftige Häufung von Hitzewellen erfordern eine vorbereitete Praxis und Gewährleistung der Patientenversorgung |
| **Klimarelevante Patienten-informationen** | * Bereitstellung laienverständlicher Informationen über Gesundheitsgefahren und zu erwartende Änderungen der Patientenversorgung durch den Klimawandel * „Klimasprechstunde“ in das normale Arzt-Patientengespräch einbauen | * Bewusstmachen der Zusammenhänge und Aufklärung über Gefahren für die Gesundheit kann entsprechende Verhaltensänderung unterstützen * Klimasprechstunde bedeutet ohne Zeitverlust mit Co-Benefits auf gesundheits- und klimabewusstes Verhalten hinweisen |

\*positive Effekte von Klimaschutzstrategien (Bsp.: Fahrrad statt Autofahren ist gut für die Gesundheit und schützt gleichzeitig das Klima)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Erstellt von:**  **Datum:** | **Geprüft von:**  **Datum:** | **Version:** | **FB Krisenresilienz.docx**  **Seiten: 3** |

Version 1, Dr. Christina Hecker, Dr. Susanne Saha, AGN, 14.06.2023