

3.6 Diskretion und Verschwiegenheit im Praxisalltag

Die räumliche Umsetzung des Datenschutzes und die damit verbundene Diskretion in Praxen sind mancherorts optimierungsfähig. Bei Praxisbegehungen kann die praktische Umsetzung der Datenschutzregeln zu Bemängelungen führen.

Räumliche
Umsetzung

Sie kennen vielleicht folgende Situation am Empfang der Praxis: Die Mitarbeiterin spricht am Telefon mit einem Patienten Termine ab und beantwortet dessen Fragen. Ein Patient betritt die Praxis und steht am Empfang, um sich anzumelden. Im selben Moment kommt ein Behandler mit einem Patienten aus dem Behandlungszimmer. Da der Patient noch Fragen hat, beantwortet der Behandler diese am Empfang. Eine Kollegin ruft im Vorbeigehen: „Würdest Du bitte Frau Anika Meier anrufen. Die hat die letzten beiden Termine schon sausen lassen!“. Die Tür des Wartezimmers ist offen, sodass die wartenden Patienten alle Gespräche mitverfolgen können. Der Patient, der am Empfang auf seine Anmeldung wartet, beobachtet das Szenario interessiert und denkt sich dabei: „Anika Meier?, Ach, hat die sich nicht bei mir als Auszubildende beworben?“.

Praxisbeispiel

Dieses Szenario lässt sich noch beliebig mit Beispielen ausweiten – denken Sie nur an Ihre eigenen Arztbesuche. Es steckt kein böser Wille dahinter, zumeist machen sich die Praxen gar keine Gedanken darüber. Das Verhalten ist jedoch gemessen an den Datenschutz- und Schweigepflicht-Regeln höchst bedenklich.

Bedenkliches
Verhalten

Wichtig: Wenn von der räumlichen Umsetzung des Datenschutzes gesprochen wird, muss das nicht unbedingt mit größeren Umbaumaßnahmen verbunden sein. Oftmals reichen die Auseinandersetzung mit dem Thema im Team und eine Umorganisation in den einzelnen Abläufen.

Umorganisation
von Abläufen

Was sind personenbezogene Auskünfte?

Personenbezogene Auskünfte sind beispielsweise Fragen zu Befunden und zu Behandlungen. Berechtigte Personen, denen man personenbezogene Auskünfte erteilen darf, können mitbehandelnde Ärzte, Angehörige oder Kostenträger sein.

Berechtigte
Personen

Absolute Diskretion

Diese Informationen sind unbedingt zu schützen. Achten Sie daher auf absolute Diskretion in Ihrer Praxis. Nennen Sie zum Beispiel keine Namen, wenn weitere Patienten in der Nähe sind.

Weitergabe von Auskünften

Befunde und weitere Behandlungsschritte sollten nur im geschlossenen Zimmer weitergegeben werden, oder es muss absolut sichergestellt sein, dass niemand mithört, der nicht dazu befähigt ist.

Verantwortlichkeiten klären

Wichtig: Legen Sie exakt fest, wer in der Praxis welche Auskünfte weitergeben darf und wie die Kommunikation zu erfolgen hat.

Wichtige Maßnahmen beim Umgang mit patientenbezogenen Auskünften:**To-dos**

- ✓ Erstellen Sie eine praxisinterne schriftlich dokumentierte Vereinbarung zum Umgang mit patientenbezogenen Auskünften (QM/Arbeitsanweisung: z. B. nach dem Fragenstellen nach Geburtsjahr, Adresse, Versicherungsnummer Angaben nicht laut vorlesen!)

Eine individualisierbare Arbeitsanweisung finden Sie auf beiliegender CD-ROM.



- ✓ Erstellen Sie einen Einarbeitungsplan für neue Mitarbeiter. Dieser Einarbeitungsplan sollte die Datenschutzunterweisung und die Vergabe von Zugangs-, Zugriffsrechten und Passwörtern enthalten.
- ✓ Erstellen Sie eine Checkliste, welche Unterlagen, Dokumente, Zugriffsrechte etc. der Mitarbeiter während des Arbeitsverhältnisses erhält, bzw. was nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses an die Praxis zurückgegeben werden muss.

Einfach umzusetzende Praxistipps zur Optimierung des Datenschutzes:

- ✓ Führen Sie im Empfangsbereich eine Diskretionszone ein: