

Sehr geehrte Praxisinhaberin, sehr geehrter Praxisinhaber, liebes Praxisteam,

damit ärztliche Praxen in Krisensituationen insbesondere vulnerable Patientengruppen schützen und adäquat reagieren können, sollten sie bestmöglich vorbereitet sein. Das Projekt RESILARE¹ „Krisenresilienz fördern: Entwicklung und Validierung von Qualitätsindikatoren zur Vorbereitung von ambulanten Arztpraxen auf Krisensituationen“ nutzte daher das bereits etablierte Qualitätsmanagement, um die Krisenresilienz von ärztlichen Praxen zu fördern.

Das im Rahmen des Projektes RESILARE entwickelte Indikatoren-Set umfasst vier Handlungsfelder:

(I) Individuelle Resilienz, (II) Prävention, (III) Praxisorganisation und (IV) Resilienz gegenüber dem Klimawandel

Nachfolgend finden Sie die Indikatoren in Form einer **Checkliste**² aufbereitet. Das von uns bereitgestellte Instrument bietet Ihnen die Möglichkeit für Ihre Praxis selbst zu prüfen, bei welchen Themen Sie bereits Maßnahmen in Ihrer Praxis implementiert haben und wo möglicherweise noch Weiterentwicklungspotenzial besteht. Einige Fragen kommen Ihnen sicherlich bekannt vor, da sie bereits Bestandteil Ihres Praxis- und Qualitätsmanagements sind.

Nach der Checkliste finden Sie auf Seite 6 ein paar interessante Links zu unterstützenden Informationsmaterialien und weiterführender Literatur.

Hinweise zum Ausfüllen

- Pro Frage ist ein Häkchen zu setzen: „Ja“ oder „Zum Teil“ oder „In Planung“ oder „Nein“.
- Wählen Sie jeweils das Kästchen aus, das Ihre Einschätzung/Ihren Kenntnisstand am besten wiedergibt.
- Bei fünf Fragen ist es möglich, dass Sie diese nicht eindeutig beantworten können, da sie vielleicht nicht auf Ihre Praxisstrukturen zutreffen. Lassen Sie diese dann gerne aus.
- Sie können die gesetzten Häkchen nach jedem Handlungsfeld für sich selbst betrachten, auswerten und überlegen, ob Sie ggf. weiterführende Maßnahmen ergreifen möchten. Im Notizfeld auf Seite 5 können Sie Ihre Ideen festhalten.

An einigen Stellen wird nach einem „VERFAHREN“ gefragt. Damit sind mündliche oder schriftliche Übereinkünfte gemeint, die festlegen, wie gehandelt werden soll.

Ein Verfahren beinhaltet drei Elemente:

- a) Definition des Verfahrens
- b) Benennung einer zuständigen Person/zuständiger Personen
- c) Angabe, wann bzw. unter welchen Umständen das Verfahren zum Einsatz kommt (z. B. täglich oder bei besonderem Anlass)



¹RESILARE wurde aus Mitteln des Innovationsfonds des Gemeinsamen Bundesausschusses gefördert. Kennzeichen: 01VSF20029, Laufzeit: 01. April 2021 bis 31.01.2024, <https://www.aqua-institut.de/resilare>

²Zitationshinweis: Poß Doering R, Köppen M, Litke N. RESILARE - Selbstassessment zur Förderung der Krisenresilienz von Arztpraxen. Universitätsklinikum Heidelberg, aQua Institut, Göttingen (2024)

Handlungsfeld I – Individuelle Resilienz

Nummer	Die Indikatoren des ersten Handlungsfeldes zielen darauf ab, sich mit der Stärkung der individuellen Resilienz (Widerstandskraft) und mit der Resilienz des Praxisteam zu beschäftigen und diese zu stärken.	Ja	Zum Teil	In Planung	Nein
01	Werden den Mitarbeitenden mindestens alle drei Jahre Maßnahmen zur Selbststärkung in Bezug auf Krisensituationen angeboten? <i>z. B. Achtsamkeitstrainings, Bildungsurlaub zum Erlernen von Entspannungstechniken etc.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02	Werden in der Praxis regelmäßig (mind. alle drei Jahre) Teambuilding-Maßnahmen mit allen Mitarbeitenden durchgeführt? <i>z. B. externe Beratung, Workshops, Betriebsausflüge</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	03.1 Werden in der Praxis regelmäßig strukturierte Teamsitzungen durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	03.2 Werden in den Teamsitzungen vergangene und bestehende Ereignisse sowie durchgeführte Maßnahmen reflektiert? <i>z. B. in Bezug auf Inhalte der vorherigen Teamsitzung</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04	04.1 Werden in der Praxis kurze, spontane Teambesprechungen bei akuten Krisensituationen einberufen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	04.2 Werden alle Mitarbeitenden rechtzeitig über die aktuelle Krisensituation und wie zu handeln ist informiert? <i>Krisensituationen sind z. B. Pandemie, Extremwetterereignis, Cyber-Angriff, Personalausfall</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05	Ist die Praxis in der Lage, in Krisensituationen bzw. bei Personalmangel, die Aufgaben kurzfristig durch Priorisierung neu zu verteilen, um handlungsfähig zu bleiben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	06.1 Hat die Praxis ein Schutzkonzept für das Praxisteam festgelegt, das auch Deeskalationsmaßnahmen beinhaltet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	06.2 Werden dem Team Schulungen bezüglich des Umgangs mit Gewalt und Aggressionen in der Praxis zur Verbesserung der Kommunikationsfähigkeit angeboten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	06.2 Ist allen Mitarbeitenden bekannt, welche Schutzmaßnahmen in schwierigen Situationen (z. B. aggressiven/gewalttätigen Verhalten) anzuwenden sind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07	07.1 Ist die Praxisleitung daran interessiert (insbesondere im Zusammenhang mit Krisen), eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit aufrecht zu erhalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	07.2 Gibt der/die Praxisinhaberin/Praxisinhaber insbesondere im Krisenfall wertschätzendes und konstruktives Feedback an die Mitarbeitenden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08	08.1 Ist in der Praxis ein Beschwerdemanagement etabliert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.2 Ist in der Praxis ein konstruktives Fehlermanagement etabliert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Handlungsfeld II – Krisenprävention

Nummer	Die Indikatoren des zweiten Handlungsfeldes bilden einen Bereich ab, in dem die Handlungsfähigkeit der Praxis im Krisenfall insbesondere durch gute Vorbereitung bestmöglich sichergestellt werden kann.	Ja	Zum Teil	In Planung	Nein
09	Nehmen alle Mitarbeitenden regelmäßig an praxisbezogenen Schulungen/Fortbildungen, die auch die Themen Resilienz und Nachhaltigkeit einbeziehen, teil? <i>Mindestens alle drei Jahre sollten die Schulungen mit dem Fokus Krise/Resilienz stattfinden. Es kann sich auch um interne Schulungen handeln.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Nehmen die Mitarbeitenden der Praxis mindestens einmal in drei Jahren an Notfalltrainings teil?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Wird in der Praxis regelmäßig eine Beurteilung durchgeführt, um Risiken zu identifizieren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Ist in der Praxis ein Verfahren festgelegt, wie bei Risiken oder auftretenden Krisen weitere Maßnahmen eingeleitet werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Verfügt die Praxis über schriftliche, individualisierte Handlungspläne, um mit Risiken und Krisen umzugehen? <i>Ein „Ja“ ist nur anzukreuzen, wenn mindestens drei Krisen- bzw. Handlungspläne vorliegen (z. B. Vorgehen bei Stromausfall mit den im Kühlschrank gelagerten Impfstoffen).</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	14.1 Kennen alle Mitarbeitenden der Praxis die Inhalte der Krisen- bzw. Handlungspläne? <i>Es ist darauf zu achten, dass Krisenpläne nicht nur digital abgelegt sind, da bei Stromausfall nicht darauf zugegriffen werden kann.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14.2 Falls „Ja“: Wissen alle Mitarbeitenden der Praxis wo die Krisen- bzw. Handlungspläne zu finden sind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Überprüft die Praxis in regelmäßigen Abständen, ob für alle relevanten Risiken eine Versicherung notwendig ist und ggf. besteht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Handlungsfeld III – Praxisorganisation

Nummer	Gute Strukturen helfen, sich in Krisensituationen zurecht zu finden. Gerade auch der Austausch mit anderen Kolleginnen und Kollegen, beteiligten Stakeholdern wie z. B. Apotheke, Nachbarschaft, Kommune ist von Bedeutung. Die nachstehenden Indikatoren zeigen Bereiche auf, die im „Worst Case“ Halt geben können.	Ja	Zum Teil	In Planung	Nein
16	Verfügt die Praxis über Kommunikationskanäle, über die Patienten im Krisenfall erreicht und informiert werden können? <i>Je nach Krisenfall kann das telefonisch, über die Praxiswebsite, Social-Media-Kanäle, Aushänge, Flyer etc. sein.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Verfügt die Praxis über ein regionales Netzwerk, z. B. mit anderen Praxen, Apotheken, Arztnetzen, etc.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	18.1 Nehmen die ärztlichen Mitarbeitenden der Praxis regelmäßig an Qualitätszirkeln und/oder ähnlichen Netzwerktreffen teil?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	18.2 Nehmen die nicht-ärztlichen Mitarbeitenden der Praxis regelmäßig an Qualitätszirkeln und/oder ähnlichen Netzwerktreffen teil?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Verfügt das Praxisteam über eine aktuelle Kontaktliste mit den wichtigsten externen Ansprechpartnern zur Patientenversorgung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	20.1 Werden Daten, die in der Praxis digital erfasst werden, täglich gesichert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	20.2 Werden die Backupmedien sicher aufbewahrt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Hat die Praxis ein Ersatzverfahren definiert, auf welches im Falle eines EDV-Ausfalls ausgewichen werden kann?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Hat die Praxis ein Verfahren etabliert, das für eine angemessene Belieferung und Vorratshaltung mit Materialien, Medizinprodukten und Arzneimitteln sorgt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Handlungsfeld IV – Klimaresilienz

Nummer	Durch das sich verändernde Klima ist ein Bündel an Maßnahmen wichtig, um den künftigen Anforderungen gewachsen zu sein. Dabei spielen abmildernde Maßnahmen und Handlungen (Mitigation) und Maßnahmen zur Klimaanpassung (Adaptation) eine wesentliche Rolle.	Ja	Zum Teil	In Planung	Nein	
23	23.1	Verfügt die Praxis über ein Konzept für eine nachhaltigere und klimafreundlichere Arbeitsweise?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	23.2	Wenn ein Nachhaltigkeitskonzept vorhanden ist: Sind die im Konzept festgelegten Maßnahmen allen Mitarbeitenden bekannt und arbeiten alle gemeinsam an ihrer Umsetzung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24		Hält die Praxis gesundheitsrelevante Klimainformationen für Patienten bereit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25		Bezieht die Praxis das Thema „Klima und Gesundheit“ anlassbezogen in die Patientenberatung mit ein? <i>Dies kann z. B. bei Neuaufnahme von Patientinnen und Patienten, DMP oder zum regelmäßigen Check-up erfolgen.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	26.1	Informiert und beschäftigt sich die Praxis mit klimabedingten Erkrankungen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	26.2	Werden Fortbildungen zu klimabedingten Erkrankungen wahrgenommen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	27.1	Verfügt die Praxis über einen individualisierten Hitzeschutzplan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	27.2	Wenn ein Hitzeschutzplan vorhanden ist: Sind alle Mitarbeitenden über die Inhalte und den Ablageort informiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28		Kalkuliert die Praxis regelmäßig ihren ökologischen Fußabdruck mithilfe eines geeigneten Instruments?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29		Bezieht die Praxis ihre Energie aus erneuerbaren Quellen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	30.1	Fördert die Praxis nachhaltige Mobilität für Patientinnen und Patienten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	30.2	Fördert die Praxis nachhaltige Mobilität für Mitarbeitende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	31.1	Schafft die Praxis ein Bewusstsein für: - die sparsame Verwendung von Materialien (z. B. Tüten, Einmalartikel, Tüchern, Tupfer, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	31.2	- den Einkauf von möglichst nachhaltigen Materialien (Tüten, Einmalartikel, Tücher, Tupfer, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	32.1	Orientiert die Praxis ihr Verschreibungsverhalten für Medikamente an nachhaltigen Gesichtspunkten? <i>(z. B. Pulverinhalatoren statt Dosieraerosolen, Vermeidung von Diclofenac, rationaler Einsatz von Antibiotika, Antipsychotika, Vermeidung von bestimmten Analgetika und von Übermedikation)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	32.2	Achtet die Praxis auf einen rationalen Einsatz von Medikamenten (Reduktion von Übermedikation)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Weiterführende Informationen

Stand 02/2024

Handlungsfeld (I) Resilienz	
Resilienz	https://www.bgw-online.de/bgw-online-de/service/medien-arbeitshilfen/medien-center/bgw-podcast-herzschlag
Führungskräfte-Workshopreihe	https://www.bgw-online.de/bgw-online-de/service/schulung-beratung/seminare/fkws-fuehrungskraefte-18110
Notstromversorgung in Unternehmen	https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Mediathek/Publikationen/PiB/PiB-13-notstromversorgung-unternehmen-behoerden.pdf?__blob=publicationFile&v=8
Ratgeber Notfallvorsorge des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe	https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Mediathek/Publikationen/Buergerinformationen/Ratgeber/ratgeber-notfallvorsorge.pdf?__blob=publicationFile&v=30
Handlungsfeld (II) Prävention	
Schutz vor Gewalt: eine Handlungshilfe für Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber	https://www.bgw-online.de/bgw-online-de/service/medien-arbeitshilfen/medien-center/praevention-von-gewalt-und-aggression-gegen-beschaeftigte-14706
Handlungsfeld (III) Praxisorganisation	
Bewältigung und Integration krisenhafter Ereignisse	Hoffmann, G.P. (2017). Organisationale Resilienz. In: Organisationale Resilienz. Springer, Berlin, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-662-53944-6_4 https://rdcu.be/dv8KL
Kompetenz auf organisationaler Ebene erschließen	Soucek, R. et al. (2018). Resilienz als individuelle und organisationale Kompetenz: Inhaltliche Erschließung und Förderung der Resilienz von Beschäftigten, Teams und Organisationen. In: Janneck, M., Hoppe, A. (eds) Gestaltungskompetenzen für gesundes Arbeiten. Kompetenzmanagement in Organisationen. Springer, Berlin, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-662-54950-6_3 https://rdcu.be/dv8NV
Handlungsfeld (IV) Klimawandel	
Muster-Hitzeschutzplan	https://hitzeschutz-berlin.de/hitzeschutzplaene/
Umfassende Informationen (KLUG)	https://hitze.info/infomaterialien/
Heidelberger Hitzetabelle - Medikation	https://dosing.de/Hitze/Medikamentenmanagement_bei_Hitzewellen.pdf
Sachstandsberichte des RKI zu Klimawandel und Gesundheit	https://www.rki.de/DE/Content/GesundAZ/K/Klimawandel_Gesundheit/KlimGesundAkt.html
CO ₂ -Rechner	https://ecocockpit.de/ https://wilderness-international.org/aktiv-werden/co2-berechnen
Arzneimittel in der Umwelt	https://www.umweltbundesamt.de/sites/default/files/medien/2875/bilder/dateien/pnec_uqn_v_azm.pdf

Das aQua-Institut bietet Arztpraxen und medizinischen Versorgungszentren weitergehende Unterstützung zu den vorstehenden Themenbereichen an. Möchten Sie mehr wissen? Hier finden Sie Informationen:

Zum Qualitätsmanagement: [epa-qualitaetsmanagement](#)

Zu Nachhaltigkeitsthemen: [qualitaetssiegel-nachhaltige-praxis](#)