

Was tun, wenn...? Provokationen in der Praxis

Immer wieder kommt es in Zahnarztpraxen zu provozierenden bis bedrohlichen Situationen, gerade Zahnärztinnen fühlen sich dann bedroht bzw. angegriffen, besonders nach den jüngsten Ereignissen ist eine Unsicherheit entstanden. Diese Situationen stehen überwiegend sehr positiven Erfahrungen mit Geflüchteten unter den Patienten gegenüber – dennoch besteht Unsicherheit: Was tun, wenn...?

Wir fragten deshalb bei BZÄK und KZBV an, wie man „mit einer Armlänge Abstand“ behandeln sollte, wie man sich bei bedrohlichen Situationen (und dazu gehören auch solche mit betrunkenen oder aggressiven Patienten jedweder Herkunft) verhalten sollte und dürfe. Und erhielten dazu die nachstehenden Statements.



[Foto: ©Fotolia/DDRockstar]



Die Bundeszahnärztekammer (BZÄK) hat großes Verständnis für die Verunsicherung von Zahnärztinnen und Zahnärzten im Umgang mit aggressiven und teilweise übergriffigen Personen in der Praxis.

Derzeit gibt es noch keine belastbaren Erkenntnisse, wie oft es zu ungebührlichem Verhalten/Übergriffen in Zahnarztpraxen kommt – unabhängig von Herkunft oder kulturellem Background. Deshalb ist jede einzelne Rückmeldung diesbezüglich, ob gegenüber der BZÄK oder der (Landes-)Zahnärztekammer, sehr wichtig. Sie werden dort mit Ihrem Anliegen sehr ernst genommen.

Jeder Patient sollte primär als Individuum wahrgenommen und behandelt werden. Ein professionelles Vorgehen bezüglich des Behandlungsanliegens des Patienten ist der richtige Weg. Aber ungehöriges Verhalten oder gar Übergriffe müssen Sie nicht dulden und sollten dies auch der betreffenden Person unmissverständlich klar machen. Im Zweifel sollten Sie zusammen mit dem Praxispersonal Ihr Hausrecht geltend machen und die Person der Praxis verweisen. Bei Weigerung oder evtl. strafwürdigem Verhalten sollten Sie die Polizei rufen und Anzeige erstatten.

KZBV

Übergriffe welcher Art auch immer auf behandelnde Zahnärztinnen, Zahnärzte oder auf das Personal in Praxen sind in keinem Fall zu rechtfertigen oder zu entschuldigen – unabhängig von der Herkunft, der Kultur oder dem religiösen Hintergrund von den Patientinnen und Patienten, die in Einzelfällen übergriffig werden. Der KZBV sind solche Vorkommnisse – in massierter Form und in direktem Zusammenhang mit der aktuellen Diskussion um die Versorgung und Integration von Flüchtlingen – nicht bekannt. Um das Risiko von möglichen Übergriffen grundsätzlich zu verringern, sollten Untersuchungen und Behandlungen durch Zahnärztinnen und Zahnärzte nach Möglichkeit nicht alleine, sondern zumindest in Anwesenheit von Praxismitarbeiterinnen und -mitarbeitern durchgeführt werden. Eine besondere Herausforderung sind in diesem Zusammenhang nächtliche Notfallvertretungsdienste. Bei solchen Diensten hat es in der Vergangenheit in Einzelfällen durchaus strafrechtlich relevante Übergriffe gegeben. Eine generelle Befreiung, insbesondere von Zahnärztinnen von Notfallvertretungsregelungen ist allerdings in der Regel nicht ohne Weiteres möglich, da sich auch die Kolleginnen mit ihrer Zulassung als Vertragszahnärztinnen berufspolitisch und vertragszahnärztlich zu einer Sicherstellung der Versorgung verpflichtet haben. Mitunter sind aber – im Rahmen der Notfallvertretungsdienstordnungen von KZVen und Kammern – individuelle Regelungen vor Ort möglich, solange bestimmte Befreiungstatbestände erfüllt sind.