VORSORGE IN PRAXEN FÜR KRISEN UND KATASTROPHEN

RISIKO- UND KRISEN-
MANAGEMENT IN PRAXEN

KBV

INHALT

Vorwort / 3

Darauf kommt es an / 5

Warum Vorsorge für Praxen wichtig ist / 6

Wenn der Praxisalltag unterbrochen wird / 8

Warnungen erhalten / 9

In der Krise informiert sein / 10

Vorausschauendes Praxismanagement / 12

Patientenversorgung und Patientensicherheit / 14

Infrastruktur, Technik und IT-Sicherheit / 16

Personal im Krisenfall / 18

Zusammenarbeit in der Krise / 20

Service / 22

VORWORT

SEHR GEEHRTE KOLLEGINNEN UND KOLLEGEN, LIEBE PRAXISTEAMS,

haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, wie Sie damit umgehen, wenn der Praxisbetrieb durch ein unvorhergesehenes Ereignis plötzlich nicht mehr wie gewohnt laufen kann? Haben Sie bereits Vorkehrungen hierfür getroffen?

Die Vorsorge für Krisen und Katastrophen ist etwas, worüber nur wenige gerne nachdenken oder gar konkrete Maßnahmen ergreifen. Das gilt auch für Praxen, wie Umfragen zeigen. Dabei muss es nicht gleich um eine geopolitische Krise gehen. Stromausfälle, Angriffe auf die IT-Struktur oder Naturkatastrophen: Es kann viele Gründe geben, die den Normalbetrieb von jetzt auf gleich gefährden oder unmöglich machen. Wichtig zu wissen: Der vertragsärztliche und vertragspsychotherapeutische Sicherstellungsauftrag gilt grundsätzlich auch im Krisen- und Katastrophenfall. Womöglich ist er dann sogar von besonderer Bedeutung, da der Bedarf an medizinischer Versorgung durch Schadensereignisse sogar ansteigen kann.

Mit dieser Broschüre möchten wir Ihnen eine Hilfe an die Hand geben, sich selbst und den Praxisbetrieb besser vorzubereiten. Dazu gehören Fragestellungen wie: Was tun, wenn der Praxisalltag plötzlich unterbrochen wird? Was bedeuten offizielle Warnungen und wie lassen sich Informationsflüsse und Kommunikation — auch innerhalb des Teams — aufrechterhalten? Welche Dokumente und Materialien gilt es vor allem zu sichern? Wie lassen sich Leistungen priorisieren und zumindest die Notfallversorgung aufrechterhalten? Wie stärke ich die technische Infrastruktur der Praxis, aber auch die Mitarbeitenden im Fall einer Krise?

Diese Broschüre ist kein „Pflichtenheft“, das es abzuarbeiten gilt. Es soll eine Hilfestellung sein, mit der Sie Ihren Betrieb besser auf einen möglichen Ernstfall vorbereiten und so sich selbst, Ihrem Team, aber auch Ihren Patientinnen und Patienten einen gewissen Schutz bieten können.

Natürlich wünschen wir Ihnen, dass Sie nie in eine echte Krise geraten. Aber wenn, dann gilt auch hier: Resilienz erreicht man unter anderem durch Vorbereitung. Schon die Auseinandersetzung mit dem Thema wird Ihnen und Ihrem Team mehr Sicherheit geben.

VORSTAND DER KBV

DR. ANDREAS GASSEN DR. STEPHAN HOFMEISTER DR. SIBYLLE STEINER

SICHERSTELLUNG DER AMBULANTEN MEDIZINISCHEN VERSORGUNG DER BEVÖLKERUNG AUCH UNTER AUßERGEWÖHNLICHEN BELASTUNGEN

DARAUF KOMMT ES AN

Niedergelassene Ärztinnen und Ärzte sowie Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten können sich und ihr Praxisteam auf Krisen und Katastrophen vorbereiten. Dabei helfen schon kleine Maßnahmen wie eine Übersicht wichtiger Kontaktdaten — aber auch Instrumente wie ein Notfallplan zahlen sich aus, um im Ernstfall schnell reagieren zu können. Übungen anhand konkreter Szenarien, etwa eines längeren Stromausfalls, stärken das Bewusstsein und die Handlungsfähigkeit im Team.

Ziel ist es, die ambulante medizinische Versorgung der Bevölkerung auch unter außergewöhnlichen Belastungen aufrechtzuerhalten. Dabei stehen die Sicherheit von Patientinnen, Patienten und Personal, der sinnvolle Einsatz knapper Ressourcen und die Zusammenarbeit mit anderen Beteiligten im Fokus. Auch Schäden an der Praxisausstattung sollen verhindert oder begrenzt werden.

AUFRECHTERHALTUNG DER WOHNORTNAHEN GRUNDVERSORGUNG

Auch unter eingeschränkten Bedingungen ist eine medizinische und psychotherapeutische Basisversorgung erforderlich — insbesondere für Akutfälle sowie Menschen mit chronischen Erkrankungen und vulnerable Gruppen.

PRIORISIERUNG MEDIZINISCH DRINGLICHER BEHANDLUNGEN

In Krisensituationen haben zeitkritische, lebenswichtige und nicht aufschiebbare Behandlungen Vorrang. Planbare oder elektive Leistungen sind nachrangig.

ENTLASTUNG ANDERER VERSORGUNGSBEREICHE

Die ambulante Versorgung trägt wesentlich dazu bei, Krankenhäuser, Rettungsdienste und Notaufnahmen von vermeidbarer Inanspruchnahme freizuhalten.

KOOPERATION UND REGIONALE VERNETZUNG

Eine enge Abstimmung mit anderen Praxen, Apotheken, Pflegeeinrichtungen, Krankenhäusern, der jeweiligen Kassenärztlichen Vereinigung und Behörden ist entscheidend, um Versorgungsstrukturen stabil zu halten.

HANDLUNGSFÄHIGKEIT DER PRAXIS SICHERN

Praxen sollen so gut vorbereitet sein, dass sie in verschiedenen Krisensituationen möglichst lange — zumindest eingeschränkt — arbeitsfähig bleiben.

WARUM VORSORGE FÜR PRAXEN WICHTIG IST

Krisen und Katastrophen bedrohen die Bevölkerung. Sie können unter Umständen auch die wirtschaftliche Existenz von Praxen gefährden. Schon deshalb sollten sich Ärzte und Psychotherapeuten frühzeitig auf mögliche Extremsituationen vorbereiten.

In einer Krise stehen Ärzte und Psychotherapeuten vor der Herausforderung, die medizinische Versorgung soweit wie möglich aufrechtzuerhalten, ohne dabei die Patientinnen und Patienten sowie das eigene Team zu gefährden. Der vertragsärztliche Sicherstellungsauftrag gilt auch in Krisen — allerdings nur im Rahmen des Machbaren. Gleichzeitig müssen für die Behandlung wichtige und teure Geräte vor Gefahren und Schäden geschützt werden. Diese unterschiedlichen Anforderungen miteinander in Einklang zu bringen, ist keine leichte Aufgabe.

TYPISCHE KRISENSZENARIEN

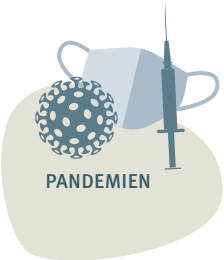
GROßFLÄCHIGE AUSFÄLLE DER STROMVERSORGUNG UND DER IT

UNFÄLLE ODER ANDERE EREIGNISSE MIT VIELEN VERLETZTEN

GROßBRÄNDE, Z. B. VON GEBÄUDEN, WALD ODER VEGETATIONSFLÄCHEN

EXTREMWETTERLAGEN WIE UNWETTER ODER STURZFLUTEN

HITZE UND DÜRRE

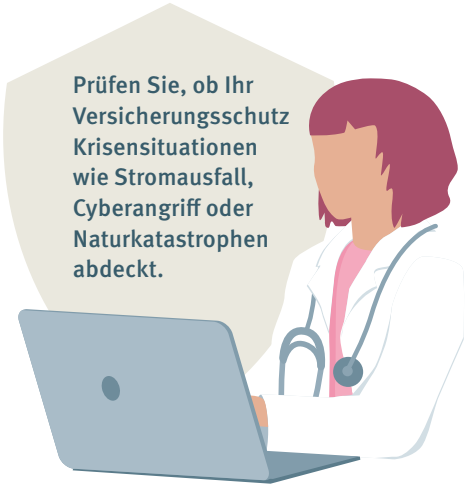


PANDEMIEN

FOLGEN TERRORISTISCHER ODER KRIEGERISCHER BEDROHUNGSLAGEN

↗ RESILIENZ UND SELBSTSCHUTZ

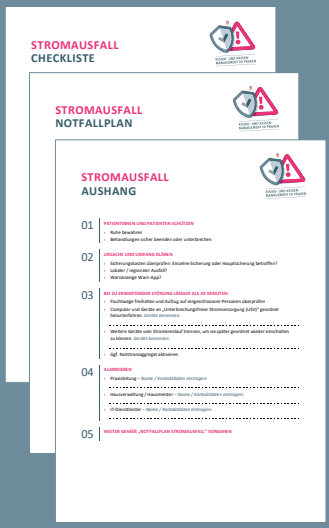
Sich mit Risiken wie Stromausfällen, möglichen Cyberattacken, einem Brand oder gewalttätigen Übergriffen in der Praxis zu befassen, ist unabhängig von einer (über-)regionalen Krise oder Katastrophe sinnvoll und unterstützt Sie dabei, in Extremsituationen handlungsfähig zu bleiben und die wirtschaftliche Grundlage der Praxis zu schützen.


Prüfen Sie, ob Ihr Versicherungsschutz Krisensituationen wie Stromausfall, Cyberangriff oder Naturkatastrophen abdeckt.

TIPP

Auch wenn es allgemeine Vorkehrungsmaßnahmen für Krisen- und Katastrophenfälle gibt, hilft es, konkrete Szenarien und ihre Folgen gedanklich im Praxisteam durchzuspielen.

BEISPIEL STROMAUSFALL: Ein Stromausfall kann kurz sein und nur in Ihrer Praxis auftreten. Er kann aber auch mehrere Tage dauern oder eine ganze Region betreffen. Ohne Strom fallen Licht, Heizung, Klimaanlage, IT, Telefon und gegebenenfalls auch das Mobilfunknetz aus. Alle digitalen Arbeitsprozesse werden unterbrochen, die Kühlung von Medikamenten ist gefährdet, automatische Türen und Aufzüge lassen sich nicht mehr öffnen. Werden Computer, Server oder medizinische Geräte nicht ordnungsgemäß heruntergefahren, können zudem Daten verloren gehen oder die Geräte selbst Schaden nehmen. Wenn auch die Wasserversorgung betroffen ist, wirkt sich dies erheblich auf die Praxis aus, zum Beispiel auf Reinigungs- und Desinfektionsmaßnahmen, Dialysen und auch die Toilettenspülung.



Checklisten und Notfallpläne helfen, um für den Ernstfall vorbereitet zu sein.

Passende Muster-Dokumente finden Sie hier:
› *www.kbv.de/krisenvorsorge*

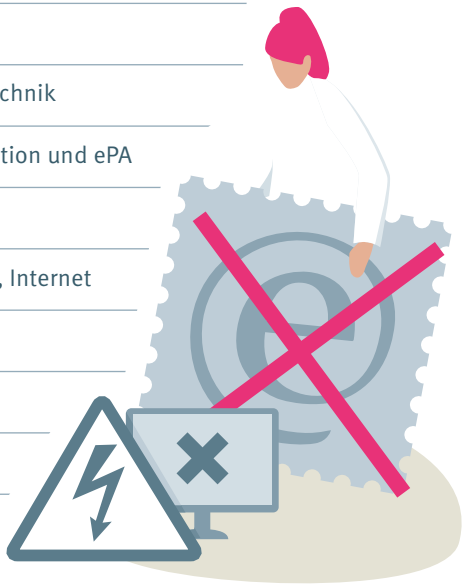
WENN DER PRAXISALLTAG UNTERBROCHEN WIRD

Brände, Extremwetter, Unfälle oder Sabotage können Leitungen für Strom, Wasser, Gas oder Mobilfunk beschädigen. Auch ein Cyberangriff kann massive Störungen auslösen — lokal begrenzt oder großflächig. Fällt die IT aus, gerät der digitalisierte Praxisablauf ins Stocken oder kommt ganz zum Erliegen. Das wirkt sich unmittelbar auf die Patientenversorgung aus.

Bei großflächigen, gegebenenfalls bundesweiten Störungen oder Ausfällen, etwa in pandemischen oder kriegerischen Lagen, sind in der Regel auch Nachbarpraxen, Apotheken, Rettungsdienste und Behörden betroffen. Ausweichmöglichkeiten und externe Unterstützung sind dementsprechend begrenzt. Insbesondere für solche Lagen lohnt sich eine gründliche Vorsorge.

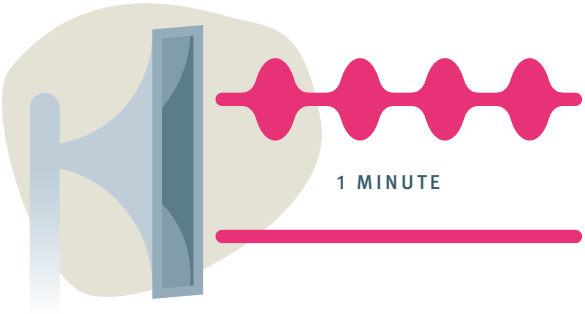
IT- ODER STROMAUSFALL: DIESE PROZESSE SIND TYPISCHERWEISE BETROFFEN

- Patientenaufnahme, z. B. Einlesen der Gesundheitskarte
- Zugriff auf Patientendaten
- Diagnostik und Therapie mit Medizintechnik
- Elektronische Behandlungsdokumentation und ePA
- Ausstellen von eRezepten und eAU
- Kommunikation via Telefon, Mobilfunk, Internet
- Empfang und Versand von eArztbriefen
- Terminverwaltung
- Abrechnung



WARNUNGEN ERHALTEN

Im Katastrophenfall warnen Behörden die Bevölkerung auf verschiedenen Kanälen vor Gefahren und geben Handlungsempfehlungen. Nach Angaben des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) werden Warnungen unter anderem über Warn-Apps, den Mobilfunkdienst Cell Broadcast, das Radio, Fernsehen und über das Internet verbreitet. In besonderen Gefahrenlagen wird zusätzlich über Sirenen gewarnt.



SIRENEN-SIGNALE

WARNUNG: Einminütiger an- und abschwellender Heulton: Es besteht Gefahr — informieren Sie sich.

ENTWARNUNG: Einminütiger Dauerton: Die Gefahr ist vorüber.

DAS KÖNNEN SIE TUN

Warn-App nutzen: Idealerweise installiert jedes Teammitglied eine Warn-App wie NINA — so erreichen wichtige Informationen alle im Team direkt.

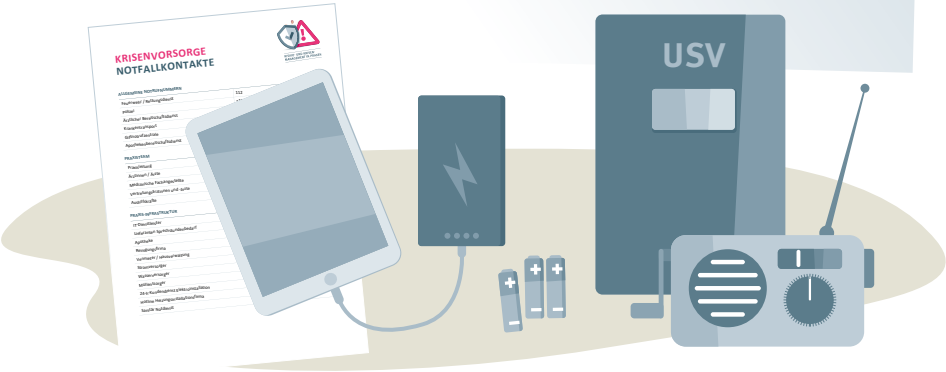
Warnungen ernst nehmen: Amtliche Warnungen enthalten wichtige Informationen zum eigenen Schutz und dem von anderen.

Warnungen weitergeben: Amtliche Warnungen und wichtige Informationen sollten im Praxisteam geteilt werden, damit alle auf demselben Stand sind.

Erreichbar bleiben: Erhalten Sie Warnungen ohne Zeitverzug — zum Beispiel, indem das Smartphone auch nachts empfangsbereit ist.

IN DER KRISE INFORMIERT SEIN

Wenn Computer, Internet, Telefon und das Mobilfunknetz ausfallen, kommt es auf „analoge“ Alternativen an. Verlässliche Informationen und die Möglichkeit zur Kommunikation innerhalb des Teams, mit Patientinnen und Patienten sowie wichtigen Ansprechpartnern sind im Krisenfall essenziell. Mit der richtigen Vorbereitung bleiben Kommunikations- und Informationswege möglichst lange offen, werden Informationen kritisch eingeordnet und gezielt verbreitet.



SO KÖNNEN SIE SICH VORBEREITEN

Notfallkontakte: Eine ausgedruckte Liste mit aktuellen, wichtigen Kontaktdaten (auch Ihres Praxisteams; private Daten bitte mit Zustimmung) hilft, wenn Sie nicht auf Ihre digital gespeicherten Daten zugreifen können.

Anlaufstellen kennen: Es ist hilfreich zu wissen, wo Sie beziehungsweise Ihre Patientinnen und Patienten sich im Notfall vor Ort informieren können, zum Beispiel in Rathäusern oder an Notfalltreffpunkten.

Akkus, Powerbanks und Batterien: Versorgen Sie wichtige Geräte wie Mobiltelefone und Notebooks mit Strom. Eine geeignete Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) unterstützt das kontrollierte Herunterfahren von Geräten und schützt vor Datenverlust.

Radios: Sie sind eine wichtige Informationsquelle — auch bei Ausfall von Mobilfunknetz und Internet. Machen Sie sich mit einem Kurbelradio oder batteriebetriebenen Radio stromunabhängig. Auch das Autoradio kann eine Alternative sein.

Ein Muster-Dokument für eine Liste mit Notfallkontakten finden Sie hier:
› ***www.kbv.de/krisenvorsorge***

↗ KRISENKOMMUNIKATION IM TEAM

Informationswege und Zuständigkeiten festlegen: Definieren Sie schon vor einer Krise Informationswege, über die wichtige Informationen verteilt werden und legen Sie Verantwortlichkeiten sowie Zuständigkeiten fest, beispielsweise zur Kommunikation von Entscheidungen.

Orientierung geben: Regelmäßige kurze Lageupdates zur aktuellen Situation, zu Entwicklungen und erforderlichen Maßnahmen geben Orientierung, reduzieren Unsicherheiten und stärken das Vertrauen innerhalb des Teams.

Anweisungen klar und direkt kommunizieren: Sorgen Sie dafür, dass Handlungsanweisungen niederschwellig, verständlich und ohne Zeitverlust an alle Beschäftigten gelangen, beispielsweise über Messenger-Dienste oder kurze Team-Briefings.

TIPP

Hinterfragen Sie Informationen wie Nachrichten, Videos und Bilder kritisch, bevor Sie sie weiterleiten.

› Ist die Nachrichtenquelle seriös?

› Basiert die Information auf Fakten?

› Stimmen andere vertrauenswürdige Quellen überein?

VORAUSSCHAUENDES PRAXISMANAGEMENT

Eine strukturierte Vorbereitung kann dazu beitragen, in der Krise Stress zu reduzieren, dem hohen Druck standzuhalten und Fehler zu vermeiden — ob bei einem medizinischen Notfall, einem Großschadensereignis oder einem Ausfall der Infrastruktur oder von Personal. Checklisten sind hilfreich, um wesentliche Aspekte im Vorfeld zu überprüfen.

STABILE PRAXISORGANISATION

Sorgen Sie für reibungslose Abläufe durch:

- Klare Verantwortlichkeiten, festgelegte Zuständigkeiten und Vertretungsregelungen
- Sensibilisierte, geschulte und informierte Mitarbeitende
- Vertrauensvollen und kollegialen Umgang im Team
- Notfallpläne und Aushänge für verschiedene Krisenszenarien
- Unterlagen und Kontaktdaten von wichtigen Ansprechpersonen und Unternehmen, z. B. Energie- und Wasserversorgern sowie IT-Dienstleistern und Versicherungen
- Bankzugänge und Vollmachten zum Begleichen von Rechnungen und Zahlungsverpflichtungen

Checklisten und Muster-Dokumente für Notfallpläne und Aushänge finden Sie hier:
› ***www.kbv.de/krisenvorsorge***

↗ WICHTIGE DOKUMENTE SICHER VERWAHREN

Wenn Sie die Praxis plötzlich verlassen müssen, zum Beispiel bei einem Brand oder Hochwasser, sollten Sie wichtige Dokumente griffbereit haben — insbesondere die, die mit hohem Aufwand oder gar nicht wiederbeschafft werden können. Dokumente sollten sicher aufbewahrt werden, beispielsweise in einem feuerfesten und wasserdichten Behälter.

Wichtig sind Dokumente, die nachfolgende Aspekte belegen:

- Immobilien, z. B. Grundbucheinträge oder Kaufverträge
- Potenzielle Nachweise, z. B. Versicherungen, Fotos des Praxisinventars
- Qualifikationen, z. B. Zeugnisse
- Weitere Verträge, Vollmachten, gerichtliche Entscheidungen

↗ VERBRAUCHSMATERIALIEN UND MEDIKAMENTE

In Krisen- und Katastrophenfällen kann es zu einem erhöhten Bedarf an Medikamenten und Verbrauchsmaterialien kommen. Gleichzeitig sind Lieferengpässe möglich. Beugen Sie dem vor: Setzen Sie auf stabile Bezugsquellen durch Apotheken und Lieferanten. Legen Sie sinnvolle Mindestbestände fest und bevorraten Sie diese im Rahmen Ihrer Möglichkeiten.

Um diese Produkte geht es:

- Arzneimittel und Impfstoffe
- Medizinische Verbrauchsmaterialien
- Persönliche Schutzausrüstung, z. B. Handschuhe, Mund-Nasen-Schutz, Atemschutzmasken
- Trinkwasser für Personal und Patienten
- Batterien

TIPP

Sichern Sie wichtige Dokumente digital, beispielsweise in einer Cloud, beziehungsweise geschützt aufbewahrt auf einer tragbaren Festplatte oder einem USB-Stick.

PATIENTENVERSORGUNG UND PATIENTENSICHERHEIT

In Krisensituationen ist es wichtig, verfügbare Ressourcen gezielt einzusetzen, um die medizinische Versorgung aufrechtzuerhalten. Vorbereitungen zur Priorisierung der Versorgung sowie zur Behandlung medizinischer Notfälle unterstützen die Praxis im Akutfall. Patientinnen und Patienten in der Praxis müssen zudem vor Gefährdungen geschützt werden.

VERSORGUNG PRIORISIEREN

Überlegen Sie, wie Sie Ihre Patientenversorgung im Krisenfall priorisieren, welche Untersuchungen und Behandlungen Sie unter erschwerten Bedingungen durchführen können und wollen.

- Notfall- und Akutversorgung sicherstellen
- Prioritär zu versorgende Patienten identifizieren, z. B. alleinlebende, pflegebedürftige Patienten, Patienten mit hohem Dekompensationsrisiko oder geringer Resilienz
- Versorgung von Patienten mit chronischen Erkrankungen sicherstellen
- Psychotherapeutische Versorgung gegebenenfalls auf Kriseninterventionen fokussieren
- Elektive Leistungen zunächst pausieren oder reduzieren

Beachten Sie bei Ihrer Planung auch:

- Versorgung neuer Patientengruppen, z. B. Geflüchtete
- Verfügbarkeit von Personal, z. B. bei Schließungen von Kindertagesstätten/Schulen, Ausfällen der öffentlichen Verkehrsmittel, nebenberuflichem oder ehrenamtlichem Engagement im Katastrophenschutz, Reservisten in der Landesverteidigung

↗ PATIENTEN SCHÜTZEN

Je nach Situation müssen laufende Untersuchungen und Behandlungen sicher beendet oder abgebrochen werden, um Gefährdungen der Patientinnen und Patienten zu verhindern. Patienten müssen sicher aus Gefahrenbereichen geleitet und je nach Gefährdung muss Schutz gesucht werden (vgl. Personal in Sicherheit bringen unter „Personal im Krisenfall“).

↗ MEDIZINISCHE NOTFÄLLE VERSORGEN

Patientinnen und Patienten müssen in lebensbedrohlichen Situationen unverzüglich versorgt werden, mitunter außerhalb der Praxis. Hierfür sollte ein vollständiges und funktionsfähiges Equipment wie die Notfallausstattung in der Praxis oder auch eine Hausbesuchstasche bereitstehen.

TIPP

Stärken und informieren Sie Ihre Patientinnen und Patienten

Menschen, die im Umgang mit ihrer Erkrankung kompetent und vorbereitet sind, kommen in Krisensituationen eigenständiger zurecht. Das hilft, Dekompensationen vorzubeugen.

Das könnten Ihre Patientinnen und Patienten tun:

Notfallkontakte ausdrucken

Notfallausweis mit Notfallkontakten, wichtigen Informationen zu Krankheiten, Medikamenten, Allergien oder Hilfsmitteln nutzen, z. B. auf dem Smartphone

Ausdrucke von wichtigen Befunden, Arztbriefen und Notfallkontakten griffbereit archivieren, z. B. in einer Notfallmappe

Bei bestimmten Erkrankungen und Beeinträchtigungen sollten Patientinnen und Patienten folgende Punkte bedenken:

- **Chronische Erkrankungen mit lebensnotwendiger Medikation:** ausreichende Medikamenten-Bevorratung (Haltbarkeit und Lagerung beachten)
- **Insulinpflichtiger Diabetes:** ausreichende Insulin-Bevorratung, alternative Kühlmöglichkeit für Insulin, Batterien für Blutzucker-Messgerät, Notfallplan für Ausfall von Insulinpumpen
- **Beatmungssysteme oder Atemtherapiegeräte:** Reserve-Akkus
- **Höhere Pflegegrade, Demenz oder schwere psychische Störungen:** unterstützende Ansprechperson
- **Hörbeeinträchtigung:** Rauchmelder mit Vibrations- oder Lichtalarm, Ersatzbatterien für Hörgeräte
- **Sprech-/Hörbeeinträchtigung:** Installation der Notruf-App Nora (ermöglicht das Absetzen eines Notrufs, ohne zu sprechen)
- **Beeinträchtigung in der Mobilität:** Notrufnummer Hilfsdienste, verfügbare Gehhilfen, Klärung, wie z. B. eine Etagenwohnung ohne Fahrstuhl verlassen werden kann
- **Unzureichende/Fehlende Deutschkenntnisse:** Informationen in anderen Sprachen, Übersetzungshilfe

INFRASTRUKTUR, TECHNIK UND IT-SICHERHEIT

Auch wenn die Wahrscheinlichkeit, in Deutschland von einem langdauernden Stromausfall betroffen zu sein, vergleichsweise gering ist, gab es in der jüngeren Vergangenheit mehrere derartige Ereignisse. Die Auswirkungen auf die Abläufe der betroffenen Praxen waren dabei hoch. Das Risiko eines IT-Sicherheitsvorfalls, beispielsweise bedingt durch eine Softwarestörung, einen Stromausfall oder auch Schadsoftware ist im Vergleich noch höher. Neben einer Unterbrechung digitalisierter Praxisabläufe und einem fehlenden Zugriff auf wichtige Daten, gehen unter Umständen sensible Daten verloren. Eine Investition in die Vorsorge lohnt sich.

VORSORGE FÜR STROMAUSFÄLLE UND IT-AUSFÄLLE

Prüfen Sie gemeinsam mit Ihrem Praxisteam wichtige Aspekte. Hierbei können Checklisten helfen:

- ○ Wissen alle im Team, wo sich relevante Gebäudetechnik befindet und haben Zugang beispielsweise zum Hauptschalter, Sicherungskasten, Server und zu Absperrventilen?
- ○ Sind kritische Geräte wie Praxiscomputer, Server oder MRT, die geordnet heruntergefahren werden müssen, durch eine Unterbrechungsfreie Stromversorgung geschützt?
- ○ Ist eine stromunabhängige Beleuchtung vorhanden, z. B. Lampen mit Batterie/Akku an relevanten Orten, Taschenlampen/Stirnlampen inklusive Batterien?
- ○ Wie werden kühlpflichtige, insbesondere kühlkettenpflichtige Medikamente geschützt? Z. B.:
  - Regelmäßiges Monitoring der Kühlschranktemperatur, ggf. mit analogem Thermometer
  - Kühlboxen oder Auslagerungsmöglichkeiten für Medikamente
- ○ Kann die Raumtemperatur bei Ausfall von Heizung oder Kühlung in vertretbarem Rahmen aufrechterhalten werden?
- ○ Wurden adäquate technische IT-Sicherheitsmaßnahmen ergriffen?
  - System und Netzwerkschutz, z. B. Server, Router, WLAN-Trennung
  - Endgerätesicherheit, z. B. Updates, Virenschutz, passwortgeschützte Bildschirmsperre
  - Betrieb und Wartungen, z. B. Hardware-Pflege, regelmäßige Aktualisierungen
- ○ Können Sie auf wichtige Patientendaten zugreifen, z. B. mit einem Ersatz-Notebook oder Auszügen aus der Behandlungsakte als Ausdruck?

↗ EINSCHRÄNKUNG DER KOMMUNIKATION

Bereiten Sie sich auf einen Ausfall von Festnetztelefonen, Mobilfunknetz, Internet und Telematikinfrastruktur (TI) vor. Überlegen Sie, wie Sie im Team, mit Ihren Patienten sowie wichtigen Ansprechpartnern kommunizieren können:

- Holen Sie Informationen zu Ihrer Telefonanlage ein: Ist beispielsweise eine Weiterleitung auf ein Mobiltelefon möglich?
- Überlegen Sie, ob Sie Notfallhandys oder andere Kommunikationsmöglichkeiten wie Funkgeräte und/oder Satellitentelefone anschaffen.
- Speichern Sie Notfallkontakte auf dem Praxis-Mobiltelefon und erstellen Sie eine analoge Liste mit wichtigen Kontakten.
- Prüfen Sie Alternativen zum direkten Austausch und zur Weitergabe von Informationen im Ernstfall, z. B. Kommunikationsketten und Treffpunkte.

Ein Muster-Dokument für eine Liste mit Notfallkontakten finden Sie hier:
› *www.kbv.de/krisenvorsorge*

↗ EINSCHRÄNKUNG DER ORGANISATION

Prüfen Sie Alternativen, wenn Telefon, Internet oder TI einzeln oder insgesamt nicht funktionieren:

- Einsatz eines mobilen Kartenlesegeräts
- Verwendung eines Ersatz-Notebooks
- Verwendung offizieller Vordrucke der Kassenärztlichen Vereinigung, z. B. Muster 16 für Papierrezepte im Notfall
- Analoge Dokumentation ist in Krisen möglich, sollte aber nach Wiederherstellung der IT zeitnah in die Behandlungsdokumentation übertragen werden, um den gesetzlichen Anforderungen zu entsprechen
- Terminvergabe beispielsweise telefonisch oder persönlich anstatt online, offene Sprechstunden oder Notfallsprechstunde ohne Termin
- Kooperationsmöglichkeiten mit benachbarten Praxen oder sonstigen Anlaufstellen

PERSONAL IM KRISENFALL

Krisen und Katastrophen können durch die persönliche Betroffenheit von Praxismitarbeitenden zu personellen Engpässen in der Praxis führen. So müssen sich Mitarbeitende eventuell um ihre Kinder kümmern, da Kita und Schule geschlossen bleiben oder um pflegebedürftige Angehörige. Teammitglieder erreichen die Praxis nicht, da der öffentliche Nahverkehr ausfällt oder sind durch nebenberufliche oder ehrenamtliche Verpflichtungen, wie eine Tätigkeit beim Technischen Hilfswerk oder bei der freiwilligen Feuerwehr nicht verfügbar.

VERFÜGBARKEIT IHRES PERSONALS SICHERN

Um eine ausreichende personelle Besetzung in der Praxis sicherzustellen, sind folgende Maßnahmen denkbar:

- Vertretungsregelungen
- Flexible Arbeitszeiten
- Berücksichtigung von Kinderbetreuung/ Angehörigenpflege in der Planung
- Alternativen für die Arbeitswege, z. B. Fahrgemeinschaften bilden oder Fahrrad nutzen

STÄRKUNG DER KRISENKOMPETENZ

So können Sie Ihr Personal sensibilisieren und die Krisenkompetenz stärken:

- Krisenszenarien thematisieren, z. B. in Teambesprechungen
- Fortbildungen, z. B. zum Thema Cybersicherheit, Erste Hilfe, Deeskalation/ Selbstschutz oder Brandschutz
- Training verschiedener Krisenszenarien
- Nutzung von Informationsmaterial, z. B. „Ratgeber: Vorsorgen für Krisen und Katastrophen“ des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe oder aus Ihrer Region

TIPP

Schützen Sie Ihre Mitarbeitenden vor Gefährdungen, unterweisen und schulen Sie sie regelmäßig. Gehen Sie im Team verschiedene Krisenszenarien durch.

↗ MAßNAHMEN ZUM SCHUTZ DES PERSONALS

Treffen Sie Vorkehrungen:

Information der Mitarbeitenden, unter anderem zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Gefahrstoffen, Verhalten im Brand- und Katastrophenfall, Strahlenschutz, Infektionsschutz

Vorhalten ausreichender persönlicher Schutzausrüstung, z. B. von Handschuhen, Mund-Nasen-Schutz, Atemschutzmasken

Impfstatus prüfen

Kenntnis der Notausgänge und Fluchtwege

↗ ORTE, DIE SCHUTZ BIETEN

Je nach Krisensituation sollten folgende Zufluchtsorte aufgesucht werden:

Austritt von Gas oder Dämpfen außerhalb von Gebäuden: Aufsuchen von Räumen in oberen Stockwerken, Abdichten von Fenstern und Türen und Ausschalten der Lüftungen oder Klimaanlage.

Hochwasser, Starkregen, Sturz- oder Sturmfluten: Höher gelegene Bereiche oder Stockwerke aufsuchen. Keller, Tiefgaragen, U-Bahnstationen nicht betreten!

Austritt radioaktiver Substanzen: Innenliegende Räume, am besten Keller aufsuchen. Dicke Mauern und Erde erhöhen den Schutz vor Strahlung.

Explosionen: Vorzugsweise fensterlose Kellerräume aufsuchen, falls nicht vorhanden, innenliegende Räume, Bäder und Flure mit Abstand zu offenen Eingängen, Fenstern und Türen. Je mehr Wände zwischen Ihnen und dem Außenbereich liegen umso besser. Dicke Mauern schützen vor Druckwellen oder herumfliegenden Trümmern.

ZUSAMMENARBEIT IN DER KRISE

In der Krise arbeiten Behörden, staatliche sowie nicht staatliche Organisationen und Einrichtungen zusammen. Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben wie Polizei, Feuerwehr und Gesundheitsämter übernehmen die Koordination und bilden Krisenstäbe. Zum aktuellen Lagebild tragen die Kassenärztlichen Vereinigungen beispielsweise mit Informationen zur Verfügbarkeit der vertragsärztlichen Versorgung bei.

Die Praxisleitung ist im Krisen- oder Katastrophenfall verantwortlich für die Kommunikation im Team, mit Patientinnen und Patienten sowie wichtigen Akteuren und Partnern.

WICHTIGE PARTNER

- Benachbarte Praxen und Labore
- Umliegende Krankenhäuser und Notaufnahmen
- Kassenärztliche Vereinigung und ärztlicher Bereitschaftsdienst 116117
- Apotheken
- Lieferanten für Praxisbedarf
- Pflege-, Sozial- und Hilfsdienste
- Rettungsdienste, Technisches Hilfswerk
- Feuerwehr (Überschwemmung, Brand, technische Gefahren, eingeschlossene Personen oder notwendige Evakuierung)
- Polizei (Gefahrenabwehr, Absperrungen, Sicherheitslagen)
- Behörden (örtliche Katastrophenschutzbehörde, Gesundheitsamt)

KOOPERATIONSSTRUKTUREN

Wägen Sie im Vorfeld einer Krise ab, welche Partner für Ihre Praxis relevant sind. Tauschen Sie sich zu Kooperationsmöglichkeiten aus und stimmen Sie sich zu einem gemeinsamen Vorgehen ab.

Netzwerke vorab aufbauen, z. B. bestehende Qualitätszirkel, Arztnetze oder regionale Gesundheitskonferenzen zur Vorbereitung auf Krisen nutzen

Gemeinsame Krisenkontaktliste pflegen und alternative Kommunikationswege abstimmen

Notfallpläne abstimmen, z. B. Vertretungen, Übernahme von Patienten, Nutzung von Räumen, Einbindung ambulanter Pflegedienste

Persönliche Kontakte herstellen, Zuständigkeiten klären

Krisenszenarien besprechen und bei Bedarf üben

↗ KRISEN UND KATASTROPHEN
AKTEURE UND SCHNITTSTELLEN ZUR VERTRAGSÄRZTLICHEN VERSORGUNG

› Schematische Darstellung wesentlicher Akteure und ausgewählter Schnittstellen zur vertragsärztlichen Versorgung. Die Grafik dient der Orientierung ohne Berücksichtigung landesspezifischer Besonderheiten und Gewähr auf Vollständigkeit.

SERVICE

KBV-Themenseite mit Muster-Dokumenten
und weiterführenden Informationen
› ***www.kbv.de/krisenvorsorge***

Deutschlandweite Übersicht aktueller Warnmeldungen
› ***https://warnung.bund.de/meldungen***

Warn-App NINA: Informationen und Download-Link
› ***www.bbk.bund.de/nina***

Informationen des Bundesamtes für Sicherheit in der
Informationstechnik zum Thema IT-Sicherheitsvorfall
› ***www.bsi.bund.de/dok/vorfall-melden***

Wetterbericht und Warnmeldungen
des Deutschen Wetterdienstes
› ***www.dwd.de***

Länderübergreifendes Hochwasserportal
› ***www.hochwasserzentralen.de***

Hinweis: Diese Broschüre für Praxen entstand in Anlehnung an den vom Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe herausgegebenen „Ratgeber: Vorsorgen für Krisen und Katastrophen“, Stand 11/2025, 2. Auflage
› ***www.bbk.bund.de/DE/Warnung-Vorsorge/Vorsorge/Ratgeber-Checkliste/ratgeber-checkliste_node.html***

› www.kbv.de/krisenvorsorge

IMPRESSUM

Herausgeberin: Kassenärztliche Bundesvereinigung
Herbert-Lewin-Platz 2, 10623 Berlin
Telefon 030 4005-0, info@kbv.de, www.kbv.de

Redaktion: Dezernat Sicherstellung und Versorgungsstruktur; Bereich Interne Kommunikation im Stabsbereich Strategie, Politik und Kommunikation

Gestaltung: büro lüdke

Stand: Oktober 2026

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde mitunter nur eine Form der Personenbezeichnung gewählt. Hiermit sind selbstverständlich auch alle anderen Formen gemeint.

Die Informationen in dieser Broschüre sind ein Serviceangebot, die KBV erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.