

PflegeBulletin



QUALITÄTSMANAGEMENT

Seite 1

Datenschutz – ein Thema für Qualitätsmanager!

In den Einrichtungen des Gesundheitswesens entstehen Unterlagen auf denen Name, Vorname, Adresse, Geburtsdatum, Krankenversicherung mit Mitgliedsnummer einer Person festgehalten werden. Diese Daten sind vergleichsweise „harmlos“ im Vergleich zu weiteren, je nach „Fall“ erforderlichen Ergänzungen in der Dokumentation wie: Ess- und Trinkgewohnheiten, Gewicht, Menstruationszyklen, Zigaretten- und Alkoholkonsum, Konsum anderer Drogen, sportliche Aktivitäten, usw. Und dann kommen auch die Daten hinzu, die die Aktivitäten der Einrichtung belegen und Untersuchungsergebnisse ausweisen: Blutwerte, OP-Berichte, Ergebnisse histologischer und anderer Untersuchungen und vieles andere mehr!

PFLEGEMANAGEMENT

Seite 6

Managementinstrument: Konstruktive Verhandlungsführung

Wenn es darum geht, das Pflegebudget anzupassen, Planstellen anzupassen, Verantwortlichkeiten, Zuständigkeiten und Kompetenzen neu zu regeln, Arbeitsabläufe zu optimieren oder Konzepte umzusetzen, braucht die Pflegedienstleitung in der Betriebsleitung neben guten Argumenten auch und im Besonderen Verhandlungsgeschick. Es lohnt sich Verhandlungsführung als Managementinstrument zu betrachten. Dadurch kann die Pflegedienstleitung ihre eigenen Kompetenzen im Umgang mit dem Instrument überprüfen und weiterentwickeln, will sie doch Verhandlungen erfolgreich führen.

Der Beitrag klärt die Begrifflichkeiten und grenzt „Verhandlungen“ von „Verkaufen“ oder „Überzeugen“ ab. Er stellt Verhaltensweisen und Einstellungen vor, die geeignet sind, die Effektivität von Verhandlungen zu erhöhen. Ganz konkret werden wichtige Tipps angeboten.



BETRIEBLICHE GESUNDHEITSFÖRDERUNG Seite 12

Gesundheits-Coaching – ein neues Instrument zur Bewältigung betrieblicher Veränderungsprozesse?

In einer im Jahr 2003 durchgeführten branchenübergreifenden Expertenbefragung sollen fast 80% der 500 befragten Arbeits- und Gesundheitsschutzexperten die Einschätzung vertreten haben, dass „schlechtes Führungsverhalten“ zu den drei bedeutsamsten Variablen zählen, die zu Fehlbelastungen der Mitarbeiter führen können. Im Management wird inzwischen viel von Coaching gesprochen; es wird sogar ein coachender Führungsstil gelehrt. Michael Röslen erweitert den Begriff des Coachings um den Bereich der Gesundheitsförderung und bespricht das „Gesundheitscoaching“.



QUALITÄTSMANAGEMENT

Datenschutz – ein Thema für Qualitätsmanager!

In den Einrichtungen des Gesundheitswesens werden zum Zwecke der pflegerischen und medizinischen Versorgung vom Bürger Daten erhoben und dokumentiert. So entstehen Unterlagen auf denen Name, Vorname, Adresse, Geburtsdatum, Krankenversicherung mit Mitgliedsnummer einer Person festgehalten werden. Diese Daten sind vergleichsweise „harmlos“ im Vergleich zu weiteren je nach „Fall“ erforderlichen Ergänzungen in der Dokumentation wie: Ess- und Trinkgewohnheiten, Gewicht, Menstruationszyklen, Zigaretten- und Alkoholkonsum, Konsum anderer Drogen, sportliche Aktivitäten, usw. Und dann kommen auch die Daten hinzu, die die Aktivitäten der Einrichtung belegen und Untersuchungsergebnisse ausweisen: Blutwerte, OP-Berichte, Ergebnisse histologischer und anderer Untersuchungen und vieles andere mehr! Es wäre doch für den betroffenen Menschen aber auch für die verantwortlichen Personen und die Einrichtung in höchstem Maße fatal, wenn diese Daten in die falschen Hände gelangen würden. So auf die Titelseite der Boulevardpresse zu kommen ist sicher nicht erstrebenswert. Im Qualitätsmanagement, in dem die für das Unternehmen und für die Kunden wesentlichen Abläufe geregelt werden müssen, wird somit auch der Datenschutz anzusprechen sein.

Datenschutz

Daten, die im Zusammenhang mit der pflegerischen Versorgung und der medizinischen Behandlung von Personen erhoben werden, stuft der Gesetzgeber als besonders schützenswert ein und verlangt besondere Sorgfalt bei der Erhebung und Verarbeitung dieser Daten. Solche „besonderen Arten personenbezogener Daten“ werden in § 3 Abs. 9 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) aufgelistet.

Es handelt sich um Angaben zu einer Person über die

- rassistische und ethnische Herkunft,
- politische Meinungen,
- religiöse oder philosophische Überzeugungen,
- Gewerkschaftszugehörigkeit,
- Gesundheit oder Sexualleben.

Das Bundesdatenschutzgesetz befasst sich keineswegs nur mit der elektronischen Datenverarbeitung. Auch die Anfertigung handschriftlicher



Detlef Bauer war als Heimleiter tätig, heute arbeitet er als externer Datenschutzbeauftragter im Gesundheitswesen und als Dozent für Datenschutz. **Roland Lapschieß** berät Unternehmen im Sozial- und Gesundheitswesen bei der Einführung von Qualitätsmanagementsystemen. Er ist Dipl. Betriebswirt und Krankenpfleger. Kontakt: Roland.Lapschieß@qm-lap.de.

**BDSG § 1 Zweck und Anwendungsbereich des Gesetzes**

(1) Zweck dieses Gesetzes ist es, den einzelnen davor zu schützen, dass er durch den Umgang mit seinen personenbezogenen Daten in seinem Persönlichkeitsrecht beeinträchtigt wird.

(2) Dieses Gesetz gilt für die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten durch

1. öffentliche Stellen des Bundes,
2. öffentliche Stellen der Länder, soweit der Datenschutz nicht durch Landesgesetz geregelt ist ... ,
3. nicht öffentliche Stellen, soweit sie die Daten unter Einsatz von Datenverarbeitungsanlagen verarbeiten, nutzen oder dafür erheben oder die Daten in oder aus nicht automatisierten Dateien verarbeiten, nutzen oder dafür erheben, es sei denn, die Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung der Daten erfolgt ausschließlich für persönliche oder familiäre Tätigkeiten.

(3) ... Die Verpflichtung zur Wahrung gesetzlicher Geheimhaltungspflichten oder von Berufs- oder besonderen Amtsgeheimnissen, die nicht auf gesetzlichen Vorschriften beruhen, bleibt unberührt.

(4) Die Vorschriften dieses Gesetzes gehen denen des Verwaltungsverfahrensgesetzes vor, soweit bei der Ermittlung des Sachverhalts personenbezogene Daten verarbeitet werden.

(5) ...

Aufzeichnungen, beispielsweise zur Erfassung von Pflegeproblemen oder biografischen Daten ist Datenverarbeitung im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes.

Qualitätsmanagement

Ein Thema für Qualitätsmanager ist der Datenschutz, weil es in den Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitswesens beim Datenschutz darum geht „Kundeneigentum“ zu schützen, das sich im „Lenkungsbereich“ der Organisation, also in ihrem Verantwortungsbereich befindet. Die Forderungen der Qualitätsmanagementnorm DIN EN ISO 9001 zum Umgang mit Kundeneigentum beziehen sich nämlich auch auf geistiges Eigentum. Dazu gehören ganz ohne Zweifel die vom Patienten,

Kunden, Klienten zum Zwecke seiner Behandlung und Betreuung erhobenen Daten.

Der Abschnitt „4.2.3 Lenkung von Aufzeichnungen“ der DIN EN ISO 9001 enthält Forderungen, die darüber hinaus beim Umgang mit Qualitätsaufzeichnungen wie z.B. Pflegeplanungen, Wunddokumentationen, Biografiebögen und Pflegevisitenprotokollen beachtet werden müssen. Die Norm fordert, die Beschreibung eines dokumentierten Verfahrens „um die Lenkungsmaßnahmen festzulegen, die erforderlich sind für die Kennzeichnung, Aufbewahrung, den Schutz, die Wiederauffindbarkeit, die Aufbewahrungsfrist von Aufzeichnungen und die Verfügung über Aufzeichnungen.“ Vollständig erfüllt sind die Normanforderungen allerdings erst, wenn auch die gesetzlichen und behördlichen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten berücksichtigt sind.

Datenschutzbeauftragte

Verletzungen der Datenschutzvorschriften werden in den jährlichen Tätigkeitsberichten der Datenschutzbeauftragten des Bundes und der Länder dargestellt. Die Datenschutzbeauftragten werden aktiv, wenn sie Anfragen von Bürgern erhalten, die sich in ihren Rechten beeinträchtigt fühlen. Die drei folgenden Berichte klären beispielsweise zu konkreten Fragestellungen aus dem Gesundheitswesen auf:

1. Patientengeheimnis

Der Tätigkeitsbericht 2006 des Unabhängigen Landesentrums für den Datenschutz Schleswig-Holstein enthält zehn Seiten, die sich mit dem Schutz des Patientengeheimnisses befassen. Unter anderem nimmt der Landesbeauftragte für den Datenschutz Stellung zu der Frage, ob das Bundesdatenschutzgesetz auch für nicht öffentliche Stellen gilt. In seiner Antwort weist er darauf hin, dass Pflegedienste als nicht öffentliche Unternehmen „über zum Teil sensibelste soziale, biografische und medizinische Informationen ihrer Pflegebedürftigen“ im Sinne des § 3 Abs. 9 BDSG verfügen und den dritten Abschnitt des Bundesda-



tenschutzgesetzes beachten müssen. Des Weiteren erinnert er an die Vorschriften zum Umgang mit Patientengeheimnissen und die möglichen strafrechtlichen Konsequenzen: „Bei Verletzung droht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Pflegedienste eine Gefängnisstrafe von bis zu zwei Jahren.“ (Unabhängiges Landeszentrum für den Datenschutz Schleswig-Holstein: Tätigkeitsbericht 2006, Kiel 2006, S. 65)

2. Weitergabe von personenbezogenen Daten

Mit der Weitergabe von Patientenunterlagen an Pflege- bzw. Krankenversicherungen hat sich der Bundesbeauftragte für den Datenschutz in seinem Tätigkeitsbericht 2003/2004 befasst. Er berichtet, dass Unterlagen, die detaillierte Informationen „zu Medikamentengaben, pflegerischen Leistungen und weiteren Gesundheitsdaten, teilweise sogar Wundprotokolle mit Fotografien der Wunden pflegebedürftiger Menschen“ enthalten, Angaben sind, die bei weitem über die anzugebenden Diagnose- und Gesundheitsdaten hinaus gehen. (Bundesbeauftragter für den Datenschutz: 20. Tätigkeitsbericht 2003-2004, Berlin 2005, S. 168) Diese Unterlagen dürfen deshalb nicht ohne die Zustimmung des Patienten an die Pflege- bzw. Krankenversicherung weitergegeben werden.

3. Einsichtnahme in Behandlungsunterlagen

Über einen anderen Aspekt des Datenschutzes, berichtete der Hamburgische Datenschutzbeauftragte in seinem Tätigkeitsbericht 2004/2005. Immer wieder bitten Patienten den Datenschutzbeauftragten, ihr Recht auf Einsichtnahme in die eigenen Behandlungsunterlagen gegenüber Ärzten durchzusetzen. In diesem Zusammenhang schreibt der Datenschutzbeauftragte: „In der Praxis führen Nachfragen und Erläuterungen unsererseits gegenüber zunächst zurückhaltenden Ärztinnen und Ärzten in den meisten Fällen zu der vom Patienten gewünschten Einsichtnahme.“ (Hamburgischer Datenschutzbeauftragter: 20. Tätigkeitsbericht 2004/2005, Hamburg 2006, S. 72)

Unsicherheiten

Die Schilderungen der Datenschutzbeauftragten und eigene Erfahrungen bei der Beratung von Organisationen im Gesundheits- und Sozialwesen zeigen, dass in den Krankenhäusern, Pflegeeinrichtungen und Praxen noch immer große Unsicherheiten und mangelndes Bewusstsein für die Belange des Datenschutzes vorherrschen.

Obwohl die Frist zur konsequenten Anwendung des Bundesdatenschutzgesetzes bereits im Jahr 2004 abgelaufen ist, haben sich viele Unternehmen bisher unzureichend mit dem Thema befasst.

BDSG § 3 Weitere Begriffsbestimmungen

(1) Personenbezogene Daten sind Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbarer natürlichen Person (Betroffener).

(2) Automatisierte Verarbeitung ist die Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten unter Einsatz von Datenverarbeitungsanlagen. Eine nicht automatisierte Datei ist jede nicht automatisierte Sammlung personenbezogener Daten, die gleichartig aufgebaut ist und nach bestimmten Merkmalen zugänglich ist und ausgewertet werden kann.

...

(6) Anonymisieren ist das Verändern personenbezogener Daten derart, dass die Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse nicht mehr oder nur mit einem unverhältnismäßig großen Aufwand an Zeit, Kosten und Arbeitskraft einer bestimmten oder bestimmbarer natürlichen Person zugeordnet werden können.

...

(7) Verantwortliche Stelle ist jede Person oder Stelle, die personenbezogene Daten für sich selbst erhebt, verarbeitet oder nutzt oder dies durch andere im Auftrag vornehmen lässt.

...

(9) Besondere Arten personenbezogener Daten sind Angaben über die rassische und ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder philosophische Überzeugungen, Gewerkschaftszugehörigkeit, Gesundheit oder Sexualleben.



Die Vorgaben

Zur Umsetzung des Datenschutzgesetzes müssen Unternehmen, die mehr als neun Personen ständig mit der automatisierten Verarbeitung von personenbezogenen Daten beschäftigen, einen Beauftragten für den Datenschutz bestellen. Ein Datenschutzbeauftragter ist auch einzusetzen, wenn personenbezogene Daten von mindestens 20 Personen auf andere Weise erhoben, verarbeitet und genutzt werden. (In vielen stationären Pflegeeinrichtungen ist dies der Fall!)

Unabhängig von der Größe des Unternehmens, sollte ein Datenschutzbeauftragter eingesetzt werden, wenn „besondere Arten von personenbezogenen Daten“ im Sinne des § 3 Abs. 9 BDSG verarbeitet werden. Gemäß § 4g Abs. 2a BDSG ist die Unternehmensleitung in jedem Fall verpflichtet zu gewährleisten, dass die Aufgaben des Datenschutzbeauftragten erfüllt werden.

Die mit dem Datenschutz beauftragte Person muss über die erforderliche Fachkunde und Zuverlässigkeit zur Erfüllung ihrer Aufgaben verfügen. Der Datenschutzbeauftragte muss direkt der Unternehmensleitung unterstellt werden und ist bei der Erfüllung seiner Aufgaben „weisungsfrei“.

Damit ein Interessenkonflikt vermieden wird, sollten weder der Heimleiter noch die Pflegedienstleitung die Aufgaben des Datenschutzbeauftragten übernehmen. Auch der Leiter der EDV darf aus diesem Grund nicht zum Datenschutzbeauftragten ernannt werden.

Als verlängerter Arm der Aufsichtsbehörde ist der Beauftragte für den Datenschutz dafür zuständig, die Einhaltung und Anwendung des Bundesdatenschutzgesetzes zu überwachen und sicherzustellen, dass Verstöße gegen das Gesetz vermieden werden.

Die Intention des Gesetzgebers war es, ein Selbstkontrollorgan zu schaffen, das hoheitliche Aufgaben (nämlich die Einhaltung eines Gesetzes zu überwachen) wahrnimmt. Obwohl also der Datenschutzbeauftragte keine betrieblichen Aufgaben übernimmt, muss das Unternehmen diese Stelle einrichten und natürlich auch bezahlen,

BDSG § 4g Aufgaben des Beauftragten für den Datenschutz

(1) Der Beauftragte für den Datenschutz wirkt auf die Einhaltung dieses Gesetzes und anderer Vorschriften über den Datenschutz hin. Zu diesem Zweck kann sich der Beauftragte für den Datenschutz in Zweifelsfällen an die für die Datenschutzkontrolle bei der verantwortlichen Stelle zuständige Behörde wenden. Er kann die Beratung nach § 38 Abs. 1 Satz 2 in Anspruch nehmen. Er hat insbesondere ...

(2) Dem Beauftragten für den Datenschutz ist von der verantwortlichen Stelle eine Übersicht über die in § 4e Satz 1 genannten Angaben sowie über zugriffsberechtigte Personen zur Verfügung zu stellen. Der Beauftragte für den Datenschutz macht die Angaben nach § 4e Satz 1 Nr. 1 bis 8 auf Antrag jedermann in geeigneter Weise verfügbar.

(2a) Soweit bei einer nicht öffentlichen Stelle keine Verpflichtung zur Bestellung eines Beauftragten für den Datenschutz besteht, hat der Leiter der nicht öffentlichen Stelle die Erfüllung der Aufgaben nach den Absätzen 1 und 2 in anderer Weise sicherzustellen.

(3) ...

und wenn nötig, alle notwendigen Hilfsmittel und unter Umständen auch zusätzliche personelle Ressourcen zur Verfügung stellen.

Das führt zwangsläufig zu einer zusätzlichen wirtschaftlichen Belastung. Betrachtet man dies aber unter dem Gesichtspunkt der Wahrung unserer aller vom Grundgesetz verbürgten Persönlichkeitsrechte, liegt es im Interesse jedes Einzelnen, sicher zu sein, dass seine persönlichen Daten einem größtmöglichen Schutz unterliegen.

Immer wieder werden wir durch Pressemitteilungen aufgeschreckt, die uns zeigen wie leichtfertig mitunter mit unseren Daten umgegangen wird, wenn derartige Informationen einfach auf den Müll geworfen werden. Man bedenke auch das Streben der staatlichen Stellen nach totaler Überwachung unter dem Mantel der Terrorgefahr oder die Einführung der elektronischen Gesundheitskarte, die selbst von Datenschützern mit großer Skepsis betrachtet wird. All das führt uns zum gläsernen Menschen. Es liegt in unserem



ureigenen Interesse, bereits bei den kleinen Einheiten, die zwangsläufig mit unseren persönlichen Informationen arbeiten, Schutzmechanismen einzurichten.

Das Grundgesetz schützt die Persönlichkeitsrechte jedes Einzelnen. In seinem legendären – noch heute wirkenden – „Volkszählungsurteil“ von 1983 hat das Bundesverfassungsgericht das „Recht auf informationelle Selbstbestimmung“ festgestellt. Es ist an der Zeit, dass dieses Recht konsequent in der Praxis umgesetzt wird.

Fazit

Beim Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems müssen die gesetzlichen Vorschriften zum

Datenschutz beachtet werden. Die „oberste Leitung“ muss gemäß der DIN EN ISO 9001 die Umsetzung sicherstellen und sich gemäß Abschnitt 5.1 verpflichten, den Mitarbeitern die für die Organisation geltenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen zu vermitteln.

Der Datenschutz ist ein wichtiges Thema für Qualitätsmanager!

Wünschenswert wäre aus unserer Sicht zudem, dass die Heimaufsicht und der Medizinische Dienst der Krankenkassen (MDK) sich verstärkt dieses Themas annehmen.

Impressum

Alle Rechte vorbehalten

© by Wolters Kluwer Deutschland GmbH, Luchterhand

Postfach 23 52, 56513 Neuwied,

Tel. 0 26 31/801-2736

Herausgegeben von Hermann Luchterhand

Verlag

Chefredaktion: Gerd Klein

E-Mail: Gerd-Peter.Klein@arcor.de

Redaktion und Satz: Gerhard Schröder

E-Mail: Gerhard.Schroeder@t-online.de

Verlagsredaktion: Juliane Kugler

E-Mail: jkugler@wolters-kluwer.de

Umschlag und Layoutkonzeption:

arttec grafik, St. Goar

Druck: Hoontetijl, NL-Utrecht

Herstellung: Sandra Mehren, Neuwied

ISSN 1862-2178

Die Inhalte der vorgestellten Webseiten wurden von der Redaktion sorgfältig geprüft. Sollten diese Seiten zu einem späteren Zeitpunkt diffamierende, rechtswidrige oder moralisch fragwürdige Inhalte anbieten, so distanzieren wir uns ausdrücklich davon. Für den Inhalt der vorgestellten Seiten haftet der Anbieter, nicht der Verlag.