



Medizinischer Dienst
Nordrhein

„Sicher im Medizinischen Dienst Nordrhein“

Wenn die Begutachtung zur Gefahr wird – Handlungssicherheit in herausfordernden und konfliktträchtigen Situationen.

Düsseldorf, September 2026
Dr. Marcel Mlakar



Unser Ausgangspunkt: Der Medizinische Dienst Nordrhein

- Unabhängiger Beratungs- und Gutachterdienst
- Unterstützung und Beratung der gesetzlichen Krankenversicherung und die soziale Pflegeversicherung im gesetzlichen Auftrag
- Zuständig für **8.277.341** gesetzlich Versicherte in den Regierungsbezirken Düsseldorf und Köln
- Über **1.500** Beschäftigte
 - Pflegefachkräfte
 - Ärztinnen und Ärzte
 - Nicht-ärztliche Gutachterinnen und Gutachter
 - Assistenzkräfte und Verwaltungsbeschäftigte



Unser Ausgangspunkt: Sicherheit im Versichertenkontakt

- Persönlicher Versichertenkontakt in 2025 bei rund
 - 280.000 Hausbesuchen in der Pflegeeinzelfallbegutachtung
 - 3.000 Qualitätsprüfung in ambulanten und stationären Einrichtungen
 - 39.000 Gutachten zur Arbeitsunfähigkeit und Erwerbsfähigkeit
 - 27.000 Gutachten zu verordneten Hilfsmitteln
- z.T. durch körperliche Untersuchungen in unseren Standorten
- Telefonischer Versichertenkontakt bei
 - Telefoninterviews im Rahmen der Pflegeeinzelfallbegutachtung
 - Terminvereinbarungen, allgemeinen Auskünften sowie Lob und Kritik



Leitfrage: Wie schaffen wir eine ganzheitliche Sicherheitskultur?

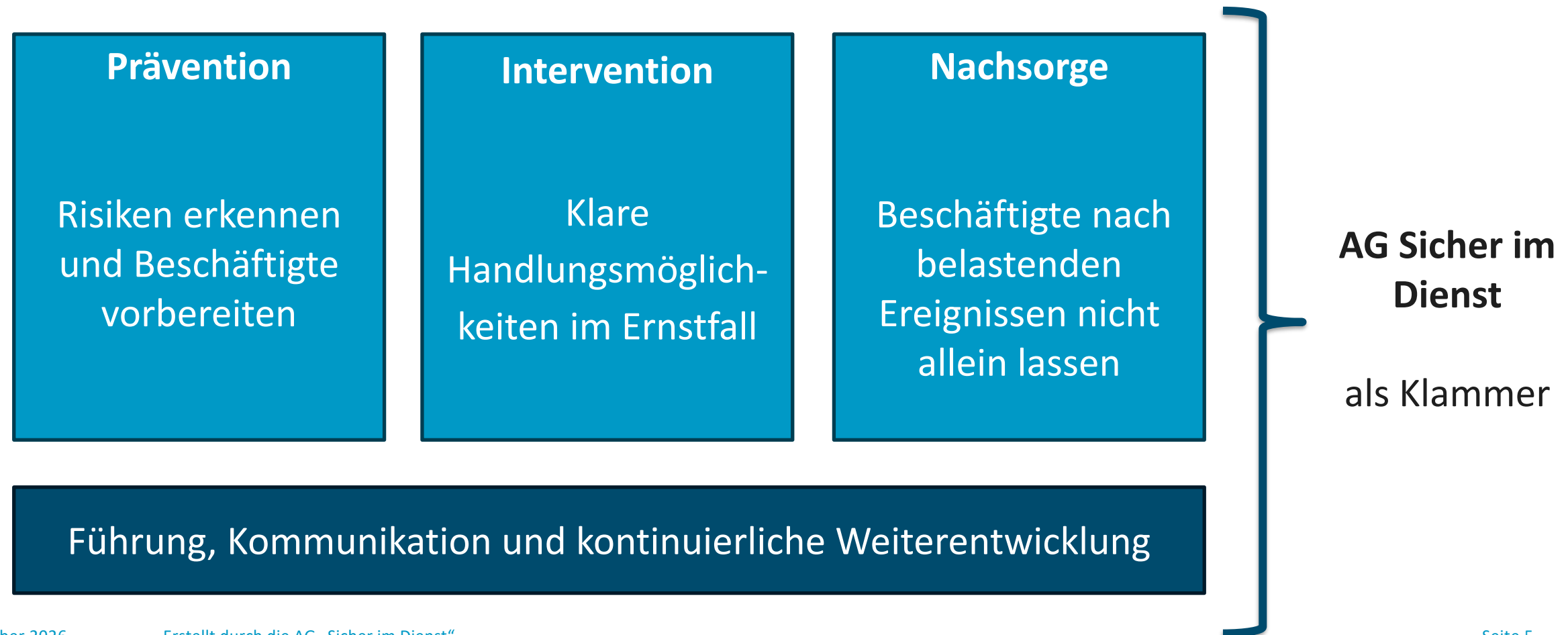
→ Unsere Entscheidungen haben unmittelbare Auswirkungen auf Versicherte



→ Es kommt immer wieder zu Konflikten, Aggressionen und Bedrohungen

Erkenntnis: Sicherheit darf nicht nur „Reaktion auf einen Vorfall“ sein

Unser Ansatz: Ganzheitliches Konzept statt einzelner Maßnahmen



Prävention: Beschäftigte handlungsfähig machen



Leitfäden für unterschiedliche
Tätigkeitsbereiche

Umfangreiche Deeskalations- und
Kommunikationstrainings

Gefährdungshinweise vor
Terminen berücksichtigen

Deeskalationstraining als fester
Bestandteil der Einarbeitung in der
Pflegeinzelfallbegutachtung

ggf. Begutachtung durch zwei
Personen

In Planung:
Training im Umgang mit Hunden

Intervention: Was tun, wenn es kritisch wird?

Eigenverantwortung der Beschäftigten

Abbruch
(jederzeit möglich!)

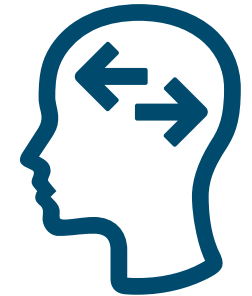
Taschenalarm

Deeskalation
(wenn möglich)

Stroboskop-
taschenlampe

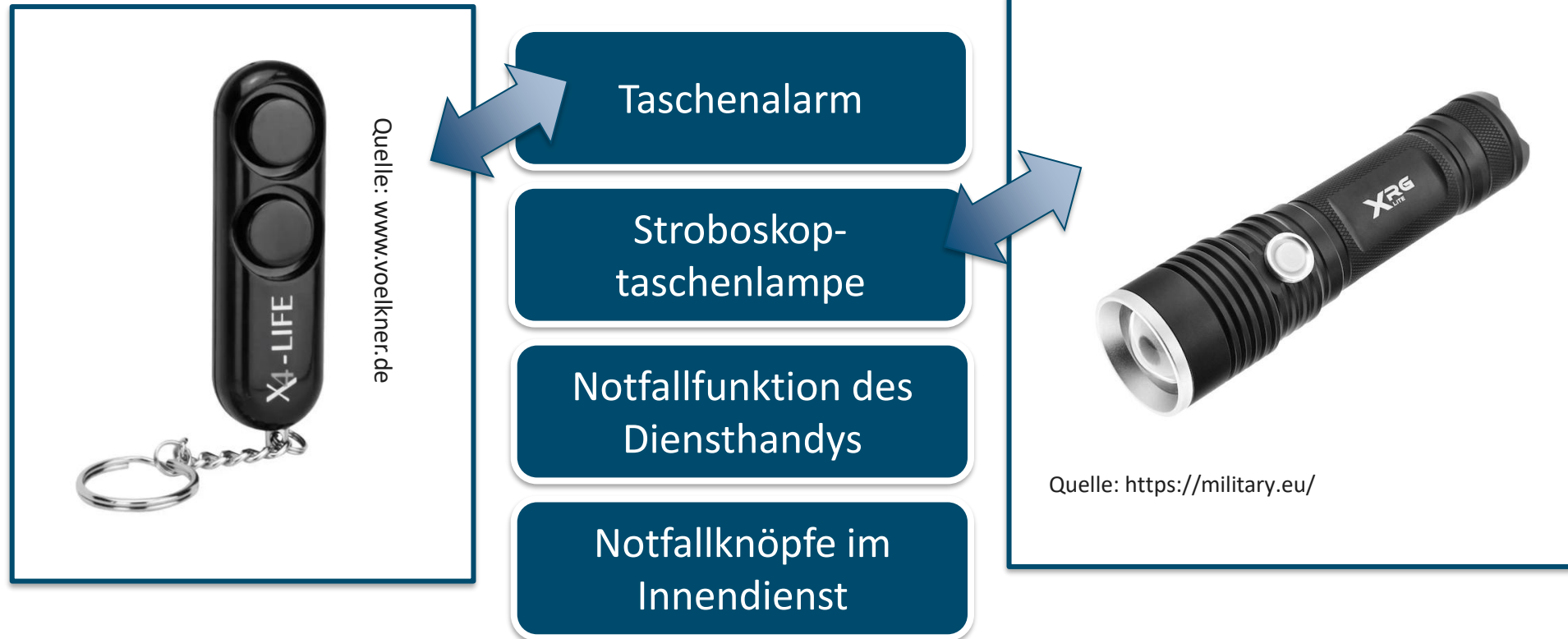
Notfallfunktion des
Diensthandys

Notfallknöpfe im
Innendienst



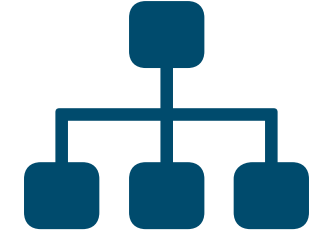
Sicherheit vor Auftragserfüllung

Intervention: Was tun, wenn es kritisch wird?



Ein wichtiger Erfolgsfaktor: Rückendeckung von oben - Sicherheit hat Vorrang

- Vorstand steht hinter den Maßnahmen
- Führungskräfte geben Sicherheit und Handlungsspielraum
- kein „Du musst den Auftrag trotzdem durchführen“
- Null-Toleranz gegenüber Gewalt



Nachsorge:

Was passiert nach einem Vorfall?

- **Strafrechtlich relevante Vorfälle werden verfolgt**
- bei Bedarf anwaltliche Unterstützung
- Führungskraft als erste Anlaufstelle
- Meldung im Unfallbuch
- Ansprechpartner intern/extern
 - betriebliche Sozialberatung
 - interne fachärztliche Ansprechpartner
 - Beauftragte bei sexueller Belästigung
 - Krisenberatung / psychotherapeutische Unterstützung über BGW
 - ...



Wichtig: Nachsorge nicht dem Zufall überlassen

Ergebnis des ganzheitlichen Konzepts: Was hat sich dadurch verändert?

- Sicherheit als kontinuierliche organisationsweite Aufgabe
- Sensibilisierung von Beschäftigten und Führungskräften
- mehr Rückhalt und Handlungssicherheit für Beschäftigte
- Systematische Betrachtung von Gefährdungen
- Regelmäßige Anpassung der Leitfäden
- Koordinierung durch die Arbeitsgruppe sorgt für kontinuierliche Weiterentwicklung



Was können andere Organisationen übernehmen?

- Nicht jede Organisation braucht dieselben technischen Hilfsmittel, aber jede Organisation kann:
 - Gefährdungen systematisch erfassen
 - klare Abbruchkriterien definieren
 - Beschäftigten Handlungsspielräume und Eigenverantwortung geben
 - Führungskräfte in die Verantwortung nehmen
 - Nachsorge organisieren
 - Vorfälle konsequent bearbeiten
 - aus Vorfällen und Erfahrungen lernen



Sicherheitskultur beginnt nicht mit einem Taschenalarm,
sondern mit einer klaren Haltung der Organisation.

„Wir wollten nicht mehr nur fragen: Was tun wir, wenn etwas passiert?

Sondern:

Wie können wir verhindern, dass es passiert – was tun wir, wenn es trotzdem passiert – und wie sorgen wir danach für unsere Beschäftigten?“

