

# Leitfaden zu ärztlichen Behandlungs- fehlervorwürfen

Sicher kommunizieren in  
schwierigen Situationen –  
Hinweise für den medizinischen  
Alltag



**Leitfaden zu ärztlichen Behandlungsfehlervorwürfen****Herausgeber**

Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.  
Wilhelmstraße 43 / 43 G, 10117 Berlin  
Besuchereingang: Leipziger Straße 121  
Postfach 08 02 64, 10002 Berlin  
Tel.: +49 30 2020–5000, Fax: +49 30 2020–6000  
[www.gdv.de](http://www.gdv.de), [berlin@gdv.de](mailto:berlin@gdv.de)

**Autor/-innen**

Dr. Sarah Meckling-Geis  
Tel.: +49 30 2020–5313  
E-Mail: [s.meckling-geis@gdv.de](mailto:s.meckling-geis@gdv.de)

**Redaktionsschluss**

04.11.2025

**Gestaltung**

Michel Arencibia

**Bildnachweis**

S. 01 GettyImages | 1212442100  
S. 03 GettyImages | 2191184124  
S. 05 GettyImages | 1207212199

**Disclaimer**

Die Inhalte wurden mit der erforderlichen Sorgfalt erstellt. Gleichwohl besteht keine Gewährleistung auf Vollständigkeit, Richtigkeit, Aktualität oder Angemessenheit der darin enthaltenen Angaben oder Einschätzungen.

© GDV 2025

# Was tun im Konfliktfall mit einem Patienten?<sup>1</sup>

In Krankenhäusern und Arztpraxen geht nicht immer alles glatt – beispielsweise tritt bei der Behandlung eine Komplikation auf, der Patient oder seine Angehörigen beschweren sich, es kommt ein Brief vom Anwalt, die Polizei steht vor der Tür. Solche Situationen können bei allen Beteiligten Unsicherheiten und Ängste auslösen.

Damit wollen wir Sie nicht allein lassen – als Ihr Haftpflichtversicherer sind wir für Sie da!

Wir möchten Ihnen helfen, in besonderen und auch schwierigen Situationen für sich und den Patienten einen Weg zu einer gemeinsamen Lösung zu finden. Daher finden Sie auf den folgenden Seiten Hinweise zur Kommunikation im Konfliktfall – mit Patienten und Angehörigen ebenso wie mit Medien, Anwälten und Behörden.

## A. Das Patientengespräch im Konfliktfall

- Was ist bei dem Gespräch mit dem Patienten zu beachten
- Was muss zeitnah nach dem Gespräch dokumentiert werden
- Was ist auf Anforderung des Patienten an Dokumentation herauszugeben

## B. Die Kommunikation mit anderen Beteiligten

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachform männlich/weiblich/Divers verzichtet, sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.



# A. Das Patientengespräch im Konfliktfall

## 1. Was ist bei dem Gespräch mit dem Patienten zu beachten

Das rechtzeitige, konstruktive, vor allem wertschätzende Gespräch kann eine Eskalation verhindern.

Dabei sollte bedacht werden, dass eine empathische und verständnisvolle Haltung dazu beitragen kann, Vertrauen zu schaffen. Im Folgenden stellen wir einige wesentliche Aspekte dar, die Ihnen helfen können, eine positive und konstruktive Kommunikation zu fördern:

### Den richtigen Gesprächszeitpunkt vereinbaren

Tritt eine Komplikation auf, die zu einer Gesundheitsgefährdung des Patienten führen kann, sind Sie verpflichtet, diese gegenüber dem Patienten zu offenbaren und sollten deshalb zeitnah das Gespräch suchen. Die Planung von Ort und Zeitpunkt des Gesprächs bleibt so in Ihren Händen.

Sucht der Patient den Kontakt zu Ihnen als Arzt, äußert seine Unzufriedenheit oder hat Fragen zu einem für Sie erkennbaren Behandlungsfehler, müssen und sollten Sie ein klärendes Gespräch führen und es auf keinen Fall verweigern.

Selten kommt der Zeitpunkt hierfür gelegen. Mit einem zeitnahen Termin vermitteln Sie, den Patienten mit seinen Anliegen ernst zu nehmen.

### Verantwortungsträger sollten das Gespräch führen

Ein solches Gespräch ist grundsätzlich von verantwortlicher und fachkundiger Stelle (Facharztstandard) zu führen, auch um dem Patienten auf diese Weise Respekt entgegenzubringen. Der Inhaber der Praxis sollte es immer persönlich führen und nicht Angestellten übertragen. Für Kliniken und größere Organisationseinheiten gehört es zum Qualitätsmanagement, im Vorfeld festzulegen, wer derartige Gespräche führen soll. Es empfiehlt sich, die Kriterien von Zeit zu Zeit auf ihre Praxistauglichkeit zu überprüfen.<sup>2</sup>

### Die richtigen Teilnehmer berücksichtigen

Es kann sinnvoll sein, durch weitere Personen den Gesprächskreis zu erweitern. Insbesondere wenn es um interdisziplinäre Fragen geht, kann die Teilnahme von Kollegen sinnvoll sein. Eröffnen Sie auch dem Patienten die Möglichkeit, seinerseits weitere Gesprächspartner einzubinden. Die Anwesenheit einer Vertrauensperson oder eines Angehörigen kann für den Patienten eine wichtige Unterstützung sein. Wenn der Patient nicht über ausreichende Deutschkenntnisse verfügt, ist ein geeigneter Übersetzer hinzuzuziehen, um sicherzustellen, dass die Gründe für die Unzufriedenheit des Patienten verstanden werden.

Beabsichtigt der Patient einen Anwalt einzubeziehen, sollte mit dem Haftpflichtversicherer beraten werden, ob ein klärendes, vertrauensbildendes Gespräch sinnvoll geführt werden kann.

### Gesprächsatmosphäre schaffen

Nehmen Sie sich Zeit für das Gespräch, schaffen Sie eine ruhige Atmosphäre und ein störungsfreies Umfeld. Sie sollten vermeiden, ein angefangenes Gespräch wegen anderweitiger Terminverpflichtungen zu unterbrechen oder zu vertagen. Nur die aufmerksame und ruhige Zuwendung ermöglicht ein vertrauensvolles Gespräch zwischen Arzt und Patienten.

### Gesprächsführung gestalten

Geben Sie dem Patienten den notwendigen Raum, sein Anliegen zu formulieren und seine Fragen zu stellen. Hören Sie aktiv zu und nehmen Sie seine Bedenken ernst. Er hat möglicherweise Angst vor dauerhaften gesundheitlichen Beeinträchtigungen. Zeigen Sie Mitgefühl und Verständnis für seine Sorgen. Insbesondere bei emotionsgeladenen Gesprächsverläufen kann ein ruhiger und einfühlsamer Ton helfen.

Rechnen Sie damit, dass Sie mit Vorwürfen konfrontiert werden. Lassen Sie sich nicht verleiten, Ihrerseits mit Vorwürfen zu reagieren. Dies könnte die Zusammenarbeit erschweren und Fronten aufbauen. Tragen Sie Sorge für eine nachhaltig sachliche und zielführende Kommunikation.

<sup>2</sup> Vgl. Aktionsbündnis Patientensicherheit „Reden ist Gold“, S. 10; chir. Praxis 70, S. 691 (694); ebenda „Reden ist der beste Weg“ (2018, 2. Aufl.)

Es besteht keine Verpflichtung, eine gesundheitliche Fehlentwicklung medizinisch oder rechtlich als Fehler zu werten. Nicht jedes unerwünschte Behandlungsergebnis stellt einen Behandlungsfehler dar und begründet Ersatzansprüche des Patienten. Eine Ausnahme besteht nur dann, wenn aus Ihrer Sicht ein erkennbarer Behandlungsfehler vorliegt, der sich auf den konkreten Gesundheitszustand auswirken kann. Hier sind Sie verpflichtet, den Kontakt zum Patienten aufzunehmen, den Handlungsbedarf offenzulegen und mit ihm die notwendigen Maßnahmen zur Abwendung von Gefahren abzustimmen.

Antworten Sie auf Vorwürfe ausschließlich aus medizinischer Sicht. Die rechtliche Beurteilung, die Prüfung möglicher Schadensersatzpflichten sowie die Bewertung etwaiger Haftung ist allein die Aufgabe Ihres Haftpflichtversicherers.

### Das weitere Vorgehen vereinbaren

Klären Sie mit dem Patienten konkret das weitere Vorgehen. Erklären Sie ihm das Ergebnis der bisherigen Behandlung und die medizinischen Optionen. Der Patient als medizinischer Laie benötigt Ihre Hilfe.

Nicht immer kann eine Übereinstimmung erreicht werden. Allein das Bemühen um eine einvernehmliche Lösung und eine Erläuterung gegenüber dem Patienten wirkt deeskalierend. Wenn der Patient weiteren Klärungsbedarf äußert oder Schadenersatzansprüche ankündigt, informieren Sie unverzüglich Ihren Haftpflichtversicherer. Dieser entscheidet über das weitere Vorgehen. Beispielsweise kann er klären lassen, ob ein Behandlungsfehler vorliegt.

## 2. Das Gespräch zeitnah dokumentieren

Dokumentieren Sie das Gespräch unverzüglich. Damit stellen Sie sicher, dass Sie alles Wichtige erfasst haben. Diese Gesprächsdokumentation fügen Sie bitte der Patientenakte bei. So können Sie später an das Gespräch anknüpfen oder die Aufzeichnung als Erinnerungstütze verwenden. Im Hinblick auf etwaige Herausgabeansprüche des Patienten sollte das Gespräch neutral dokumentiert werden.

### Halten Sie insbesondere Folgendes fest

- Wann und wie lange haben Sie das Gespräch geführt?
- Welche Personen waren an dem Gespräch beteiligt?
- Was waren die wesentlichen Inhalte des Gesprächs?
- Mit welchem Ergebnis haben Sie das Gespräch beendet?
- Welche Absprachen haben Sie getroffen?

## 3. Der Anforderung auf Einsichtnahme/ Herausgabe der Krankendokumentation nachkommen

Jeder Patient hat das Recht, seine Krankendokumentation einzusehen und Kopien zu erhalten. Gemäß DSGVO haben die Patienten einen Anspruch auf eine kostenlose erste Kopie ihrer Behandlungsunterlagen. Bitte überlassen Sie aus Beweisgründen keine Originale. Reagieren Sie freundlich und zügig auf solche Anfragen, ohne diese als Provokation aufzufassen. Bei Anfragen von Anwälten oder Angehörigen benötigen Sie eine Schweigepflichtentbindungserklärung des Patienten. Diese sollte aus Beweiszwecken schriftlich vorliegen.



## B. Die Kommunikation mit anderen Beteiligten

### Über Social Media oder durch Pressevertreter werden Anfragen gestellt

Kommunikation über Soziale Medien beschleunigt Prozesse und schafft damit (vermeintlich) Zeitersparnis - verleitet aber auch zu vorschnellen Reaktionen. Aussagen zu individuellen Behandlungsverläufen oder gar Vorwürfen gehören ausschließlich in den geschützten Rahmen der ärztlichen Beratung – öffentliche Stellungnahmen können rechtliche und berufsethische Risiken bergen. Deswegen sollen Ärzte sich zu solchen Sachverhalten öffentlich nicht äußern. Gleiches gilt für Äußerungen gegenüber Medienvertretern sowie in Bewertungsportalen.

Wir empfehlen in diesen Fällen, Ihren Haftpflichtversicherer zu informieren.

### Der Patient, sein Anwalt oder ein Sozialversicherungsträger machen Ansprüche geltend

Wenn ein Patient, ein Anwalt oder ein Sozialversicherungsträger Schadenersatzansprüche stellt, informieren Sie Ihren Haftpflichtversicherer unverzüglich. Der Versicherer wird unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Anforderungen eine Schweigepflichtentbindungserklärung einholen und Sie im Nachgang auffordern, relevante Unterlagen und eine Stellungnahme zu übermitteln. Führen Sie ab diesem Zeitpunkt keine eigene Korrespondenz mehr mit den Beteiligten.

### Die Gutachterkommission/Schlichtungsstelle meldet sich

Das Schlichtungsverfahren kann in geeigneten Fällen eine sinnvolle Möglichkeit für eine Befriedung bieten und so zur Vermeidung von Gerichtsprozessen beitragen. Wenn Sie von einer Schlichtungsstelle erfahren, dass ein Patient die Überprüfung eines Behandlungsgeschehens beantragt hat, informieren Sie umgehend Ihren Haftpflichtversicherer und stimmen Sie mit ihm das weitere Vorgehen ab.

### Sie erhalten Post vom Gericht

Die Zustellung einer Klage erfolgt immer direkt an den Arzt und/oder das Krankenhaus. Das weitere Vorgehen ist Sache Ihres Haftpflichtversicherers. Leiten Sie daher die Klage inklusive des Briefumschlags sofort an den Haftpflichtversicherer weiter. Es laufen Fristen von oft nur zwei Wochen, in denen sich der vom Versicherer beauftragte Rechtsanwalt bei Gericht bestellt haben muss. Arbeiten Sie mit ihm während des Verfahrens zusammen, damit er Sie im Prozess erfolgreich vertreten kann.

Wichtig: Dem Haftpflichtversicherer ist per Gesetz bei Anspruchserhebung die Verfahrenshoheit und damit die Prozessführung zugewiesen. Mit der Durchführung aller erforderlichen Maßnahmen erfüllt er sein vertragliches Leistungsversprechen aus dem Versicherungsvertrag.

Endet der Prozess mit einer Zahlungsverpflichtung, so übernimmt der Haftpflichtversicherer im Rahmen der Versicherungssumme den festgesetzten Betrag zuzüglich der Gerichts- und Anwaltskosten.

Post vom Gericht zu bekommen kann auch bedeuten, dass Ihnen ein Mahnbescheid, ein Prozesskostenhilfeantrag, eine Streitverkündung oder der Antrag auf Durchführung eines selbstständigen Beweisverfahrens zugestellt wird. In all diesen Fällen wird Ihnen Ihr Haftpflichtversicherer weiterhelfen und alles Weitere für Sie veranlassen.

### Die Polizei steht vor der Tür

Sollten ein Patient oder ein Angehöriger eine Strafanzeige erstatten, müssen Sie damit rechnen, dass die Staatsanwaltschaft Ermittlungen gegen Sie einleitet. Die Staatsanwaltschaft wird zur weiteren Klärung in der Regel die Behandlungsunterlagen beschlagnahmen.

Obgleich die allermeisten Ermittlungsverfahren wegen des Verdachts auf Behandlungsfehler wieder eingestellt werden, ist ein solches Verfahren für den Betroffenen erfahrungsgemäß überaus belastend.

Sollten Polizeibeamte mit einem Durchsuchungsbeschluss in Ihren Praxisräumen bzw. in Ihrem Krankenhaus erscheinen, so beachten Sie folgende Verhaltenshinweise:

- Sehen Sie sich den Durchsuchungsbeschluss an und lassen Sie ihn sich aushändigen, ebenso eine Visitenkarte des zuständigen Polizeibeamten.
- Fertigen Sie von allen herauszugebenden Dokumenten zuvor Kopien an.
- Äußern Sie sich nicht zu den erhobenen Vorwürfen, sondern verweisen Sie darauf, dass ein Verteidiger sich schriftlich äußern wird.
- Benachrichtigen Sie unverzüglich den Haftpflichtversicherer.

Es ist ratsam, dass Sie einen Strafverteidiger hinzuziehen, damit dieser Akteneinsicht nimmt.

Ihr Haftpflichtversicherer unterstützt Sie gern bei der Auswahl eines geeigneten Anwalts. Denn es ist wichtig auch im Strafverfahren die medizinrechtliche Expertise einzubringen.

Ob die Kosten für die Strafverteidigung vom Versicherungsschutz umfasst sind, ergibt sich aus Ihrem Versicherungsvertrag. Nicht vom Versicherungsschutz umfasst sind mögliche Geldstrafen.

### **Ein berufsrechtliches Verfahren wird gegen Sie eingeleitet**

Neben einer strafrechtlichen Verfolgung kann eine Patientenbeschwerde auch zu berufsrechtlichen Verfahren vor der Ärztekammer oder der Approbationsbehörde führen. Die in diesem Zusammenhang entstehenden Verfahrenskosten sind grundsätzlich nicht vom Versicherungsschutz umfasst. Sollte Ihnen eine anwaltliche Vertretung im Einzelfall sinnvoll erscheinen, unterstützt Sie Ihr Haftpflichtversicherer gern bei der Auswahl eines geeigneten Anwaltes.

**Sollten Sie weitere Fragen haben, wenden Sie sich gern an Ihren Haftpflichtversicherer.**



---

**Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.**  
Wilhelmstraße 43 / 43 G, 10117 Berlin  
Besuchereingang: Leipziger Straße 121  
Postfach 08 02 64, 10002 Berlin  
Tel.: +49 30 2020-5000, Fax: +49 30 2020-6000  
[www.gdv.de](http://www.gdv.de), [berlin@gdv.de](mailto:berlin@gdv.de)