

Was tun im Konfliktfall mit einem Patienten?

Nicht immer geht alles glatt: Bei der Behandlung tritt eine Komplikation auf, der Patient oder seine Angehörigen beschweren sich, es kommt ein Brief vom Anwalt, die Polizei steht vor der Tür ...

Solche Situationen lösen Unsicherheiten, Ängste und manchmal Aggressionen aus.

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

Wir haben deshalb Tipps für folgende Situationen zusammengestellt:

- Sie halten ein Gespräch mit dem Patienten für erforderlich
- Der Patient oder seine Angehörigen verlangen ein Gespräch
- Der Patient, sein Anwalt oder die Krankenkasse fordern Ihre Behandlungsdokumentation an
- Sie erhalten ein Schreiben mit Schadenersatzforderungen
- Die Gutachterkommission/Schlichtungsstelle meldet sich
- Es kommt Post vom Gericht
- Die Polizei sucht Sie auf
- Einleitung eines berufsständischen Verfahrens

Wir wollen Ihnen helfen, in diesen schwierigen Situationen für sich und den Patienten einen Weg zu einer gemeinsamen Lösung zu finden.

1. Das Gespräch mit dem Patienten

Wann?

Gibt es einen „richtigen Zeitpunkt“ für ein Gespräch?

Tritt etwa eine Komplikation auf, die zu einer Gesundheitsgefährdung des Patienten führen kann, müssen Sie dies gegenüber dem Patienten offenbaren. Sie sollten unverzüglich von sich aus auf ihn zugehen.¹ So können Sie auch eine wesentliche Verlängerung des Heilverlaufs zum Anlass für ein Gespräch nehmen und damit Ort und Zeitpunkt der weiteren Planung selbst bestimmen.

Oder der Patient sucht den Kontakt zu Ihnen als Arzt und äußert Unzufriedenheit über die Behandlung oder fragt bei einem für Sie erkennbaren Behandlungsfehler ausdrücklich nach. Sie dürfen ein solches klärendes Gespräch auf keinen Fall

¹ Vgl. § 630 c Abs. 2 S. 2 BGB

verweigern.² Selten wird einem der Zeitpunkt einer solchen Ansprache passen.

Ein Patient erwartet übrigens in den wenigsten Fällen, dass ein Gespräch unverzüglich geführt wird. Vereinbaren Sie aber einen möglichst zeitnahen Termin. Damit zeigen Sie dem Patienten, dass Sie sein Anliegen ernst nehmen. Vermeiden Sie auf jeden Fall den Eindruck, sich dem Gespräch entziehen wollen, indem Sie z. B. auf Ihre Terminbelastung verweisen.

Allerdings besteht keine Verpflichtung Ihrerseits, eine gesundheitliche Fehlentwicklung medizinisch oder rechtlich als Fehler zu werten. Sie brauchen den Patienten auch nicht über einen Behandlungsfehler zu informieren, wenn sich dieser im Ergebnis nicht ausgewirkt hat, also kein gesundheitlicher Schaden eingetreten ist. Nur wenn der Patient ausdrücklich nachfragt, müssen Sie ihm wahrheitsgemäß antworten, soweit für Sie ein Behandlungsfehler erkennbar ist.

Wer führt das Gespräch?

Ein solches Gespräch ist grundsätzlich Chefsache. 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.³

Oft wird einem in der Hierarchie „weiter unten“ angesiedelten Mitarbeiter ein Behandlungsfehler vorgeworfen. Wendet sich ein Patient mit seinem Anliegen an „die Verwaltung“ oder „die Praxis“, so ist dies ein deutliches Signal, dass er mit einem Verantwortungsträger sprechen möchte.

In solchen Fällen empfindet es ein Patient als Ausdruck besonderen Respekts, dass ein Funktionsträger oder eine Führungsperson die Verantwortung übernimmt.

Oft geben Patienten als eines ihrer Hauptanliegen an, dass die ihnen widerfahrenen Fehler zu Konsequenzen führen: „Das soll nicht auch noch einem anderen passieren!“ Patienten registrieren aufmerksam, ob ihre Gesprächspartner überhaupt die Kompetenz besitzen und den Willen zeigen, künftig organisatorische Veränderungen umzusetzen.

Wie viele Gesprächsteilnehmer?

Es kann im Einzelfall sinnvoll sein, dass Sie weitere Personen zum Gespräch dazu bitten. So können interdisziplinäre Fragen durch das Hinzuziehen von Kollegen besser geklärt werden. Auch können die genauen Gesprächsinhalte im Bedarfsfall später besser rekonstruiert werden.

Eröffnen Sie dem Patienten durch entsprechende Hinweise die Möglichkeit, auch seinerseits einen Gesprächspartner hinzuzuziehen. Wie Ihnen aus Ihrer täglichen Praxis

² Vgl. a.a.O

³ Vgl. Aktionsbündnis Patientensicherheit „Reden ist Gold“, S. 10 ; chir. Praxis 70, S. 691 (694)

bekannt ist, kann die Anwesenheit einer Vertrauensperson oder eines Angehörigen für den Patienten eine große Unterstützung bedeuten. Zudem entspannt es die Situation, wenn die Patientenseite sich als Gesprächspartner „auf Augenhöhe“ wahrgenommen sieht.

Selbstverständlich kann der Patient auch seinen Anwalt hinzuziehen. Allerdings müssen Sie bei dessen Anwesenheit davon ausgehen, dass letztlich der Gesprächstermin zur Vorbereitung einer Schadenersatzforderung genutzt und ohne Einschaltung des Versicherers eine Abwicklung des Falles kaum mehr möglich sein wird. Bitte nehmen Sie daher in diesem Fall möglichst noch vor dem Gespräch Kontakt zu Ihrem Haftpflichtversicherer auf.

Sollte der Patient nicht über ausreichende Deutschkenntnisse verfügen, dann denken Sie bitte daran, dass ein geeigneter Übersetzer anwesend ist. So können Sie auch sicherstellen, dass Sie die Gründe für die Unzufriedenheit des Patienten verstehen.

Wo? Räumliche und atmosphärische Rahmenbedingungen

Stellen Sie sich vor, Sie werden auf dem Flur oder im Behandlungszimmer in Anwesenheit mehrerer Personen angesprochen. Wird ein Patient, der mit Ihnen das Gespräch in diesem Umfeld führen muss, sich angemessen behandelt fühlen? Können Sie in einer solchen Atmosphäre die Vertraulichkeit des Gesprächs sicherstellen?

Nehmen Sie sich Zeit für das Gespräch und schaffen Sie eine ruhige Atmosphäre. Eine Erörterung mit dem Patienten über einen vermeintlichen Behandlungsfehler ist hochemotional. Sie sollten vermeiden, ein angefangenes Gespräch wegen anderweitiger Terminverpflichtungen zu unterbrechen oder zu vertagen.

Die Auswahl einer ruhigen Umgebung ohne Störungen durch weiteren Patientenverkehr, PC oder Telefon ist eine Selbstverständlichkeit und gibt dem Patienten das Gefühl, mit seinem Anliegen ernst genommen zu werden. Nur das ruhige Umfeld ermöglicht ein vertrauensvolles Gespräch zwischen Arzt und Patient.

Sind bei der ersten Kontaktaufnahme durch den Patienten das Umfeld oder der Zeitpunkt ungeeignet, sollten Sie zeitnah einen Termin, bei Bedarf sogar schon einen Folgetermin vereinbaren.

Wie?

Wenden Sie sich Ihrem Patienten zu! Versetzen Sie sich in seine Lage: Es geht um seine Gesundheit, er hat Angst vor dauerhaften gesundheitlichen Beeinträchtigungen – in dieser Situation müssen Sie in erster Linie Verständnis zeigen und Ihr Mitgefühl ausdrücken.

Versuchen Sie, die möglicherweise aufgeladene Stimmung zwischen Ihnen und dem Patienten zu beruhigen, damit ein konstruktives Gespräch und eine weitere Zusammenarbeit mit dem Patienten überhaupt möglich sind. Zeigen Sie dem Patienten, dass Sie sein Problem ernst nehmen.

Lassen Sie sich ausführlich erklären, warum er Ihnen einen Fehler vorwirft.

Nehmen Sie dann zu seinen Vorwürfen ausschließlich aus medizinischer Sicht Stellung. Bieten Sie ihm eventuell auch die Möglichkeit an, sich eine zweite ärztliche Meinung einzuholen. Rechnen Sie damit, dass der Patient stark emotional reagiert und Ihren Argumenten gegenüber nur schwer zugänglich ist. Dies wird vor allem dann der Fall sein, wenn er sich als Opfer fühlt.

Gerade wenn Sie sich nach Ihrer eigenen Auffassung im besonderen Maße für den Patienten engagiert haben, besteht die Gefahr, dass Ihnen Frust oder Verärgerung den Blick auf die Fakten verstellen.

Kontraproduktiv ist es, dem Patienten Vorwürfe zu machen – sei es wegen nicht wahrgenommener Termine, Nichtbefolgens ärztlicher Anordnungen oder sonstiger fehlender Compliance – und ihm damit die Verantwortung für seinen jetzigen Zustand zuzuschieben. Eine solche Gesprächsführung erschwert deutlich die künftige Zusammenarbeit mit dem Patienten und baut Fronten auf.

Worüber?

Schaffen Sie Perspektiven! Wie soll es weitergehen?

Oft kann zum Zeitpunkt des Gesprächs der Gesundheits-Schaden noch durch medizinische Maßnahmen behoben oder gemindert werden. Planen Sie dann mit dem Patienten das weitere Vorgehen. Stellen Sie dabei die medizinischen Möglichkeiten realistisch dar.

Klären Sie mit ihm auch, ob Sie selbst oder ein Kollege die weitere Behandlung weiterführen soll. Sollte es der Patient nach den Ereignissen vorziehen, von einem anderen Arzt behandelt zu werden, dann zeigen Sie deutlich, dass Sie diese Entscheidung respektieren und gut akzeptieren können.

Falls der Patient sich für die Behandlung durch einen Dritten entscheidet oder eine Weiterbehandlung durch einen Spezialisten erforderlich ist, so bieten Sie dem Patienten an, Kontakt mit dem Kollegen herzustellen. Mit diesem Vorgehen demonstrieren Sie Kooperation sowie Transparenz.

Auch wenn Heilbehandlungs-Maßnahmen nicht mehr erforderlich oder möglich sind, sollten Sie ein Gespräch mit dem Patienten führen. Klären Sie dabei auch, ob er über das Gespräch hinaus etwas von Ihnen erwartet. War das Ergebnis für ihn plausibel und zufriedenstellend? Oder hat er weiteren Klärungsbedarf? Kündigt er Schadenersatzansprüche an?

Wenn der Patient weiteren Klärungsbedarf äußert oder Schadenersatzansprüche ankündigt, dann informieren Sie Ihren Haftpflichtversicherer. Dieser entscheidet über das weitere Vorgehen. Beispielsweise kann er klären lassen, ob Behandlungsfehler vorliegen.

Welche Grenzen hat das Gespräch?

Verweigern Sie das Gespräch nicht mit der Begründung, Sie riskierten sonst, Ihren Versicherungsschutz zu verlieren.

Sie können ohne weiteres den bisherigen Behandlungsverlauf objektiv darlegen, diesen medizinisch erläutern und dabei auch Ihr Mitgefühl über den ggf. ungünstigen Verlauf zum Ausdruck bringen. All dies gefährdet keineswegs Ihren Versicherungsschutz. Im Gegenteil – der Patient und Ihr Haftpflichtversicherer begrüßen Ihr kooperatives Verhalten.

Das heißt konkret: Äußern Sie sich über Tatsachen, aber nehmen Sie keine Bewertungen vor. Bewertungen des Vorgangs als Fehler könnten als Schuldeingeständnis ausgelegt werden. Darunter fällt z. B. missverständliche Selbstkritik sowie wertende Begriffe wie „schiefgelaufen“ oder „falschgelaufen“. Zu diesem Zeitpunkt ist in der Regel eine Gesamtbewertung verfrüht. Es ist zu diesem Zeitpunkt allein Sache Ihres Haftpflichtversicherers, Schadenersatzpflichten zu prüfen.

Kündigen Sie insbesondere keine Leistungen Ihres Versicherers an. Der Haftpflichtversicherer gleicht nur die gesetzlich geschuldeten Ansprüche aus. Haben Sie mehr als das zugesagt, müssen Sie persönlich dafür einstehen.

2. Dokumentation des Gesprächs

Wichtig: Dokumentieren Sie den Inhalt und die wesentlichen Einzelheiten des Gesprächs kurzfristig.

Halten Sie insbesondere Folgendes fest:

- Wann und wie lang haben Sie das Gespräch geführt?
- Welche Personen waren an dem Gespräch neben Ihnen und dem Patienten beteiligt?
- Worüber haben Sie gesprochen?
- Mit welchem Ergebnis haben Sie das Gespräch beendet?
- Welche Absprachen haben Sie getroffen?

Nur wenn Sie dies so bald wie möglich dokumentieren, stellen Sie sicher, dass Sie alles Wichtige erfasst haben. Diese Notiz fügen Sie bitte der Krankenakte bei. So können Sie später an das Gespräch anknüpfen oder die Aufzeichnung als Erinnerungstütze verwenden.

3. Herausgabe der Krankendokumentation

Jeder Patient hat das Recht, ohne Angabe von Gründen seine Krankendokumentation einzusehen. Sehen Sie darin keine Provokation oder Kränkung! Kommen Sie also der Bitte des Patienten um Einsicht und Herausgabe von Kopien der Krankendokumentation freundlich und zügig nach.

Damit leisten Sie einen wichtigen Beitrag dazu, dass der Patient sein Vertrauen zurückgewinnt und eine offene, konfliktfreie Gesprächssituation entsteht.

Grundsätzlich sind Sie zur Herausgabe der Krankendokumentation nur gegen Erstattung der Kopierkosten verpflichtet. Sollten ein anwaltlicher Vertreter oder ein Angehöriger Einblick oder Herausgabe verlangen, benötigen Sie eine Schweigepflicht-Entbindungserklärung des Patienten.

4. Besondere Anregungen für die Unterstützung der betroffenen Ärzte innerhalb der Krankenhausorganisation (GDV)

Teil jedes Qualitäts-Managements ist es, die Abläufe für den Umgang mit Komplikationen zu definieren. Dazu gehören die Vorbereitung, Gestaltung und Durchführung eines Patientengesprächs und schließlich die Zusammenarbeit mit dem Haftpflichtversicherer.

Jeder Vorwurf eines Patienten belastet den Arzt psychisch und emotional. Daher sind eine gezielte Vorbereitung und sachgerechte Unterstützung im Einzelfall durch die Kollegen und die Krankenhausverwaltung sehr wichtig. Die Vorbereitung kann z.B. aus Rollenspielen bestehen. Zur Unterstützung gehört es, dass die Klinikleitung dem Arzt als Gesprächspartner zur Verfügung steht und das weitere Vorgehen mit ihm abstimmt und auch im Einzelfall eine psychologische Aufarbeitung anbietet.

Unabdingbare Bestandteile des Qualitätsmanagements sind ein Fehlermeldesystem und eine anschließende Auswertung der Vorfälle. Damit können Lücken in den Arbeitsabläufen identifiziert und geschlossen sowie ähnliche Ereignisse in Zukunft vermieden werden.

5. Situationskonstellationen

- **Der Patient, sein Anwalt oder ein Sozialversicherungsträger machen Ansprüche geltend**

Machen ein Patient, sein Rechtsanwalt oder ein Sozialversicherungsträger (Krankenkasse, Berufsgenossenschaft, Rentenversicherung) Ansprüche aus einer fehlerhaften Behandlung geltend, so informieren Sie Ihren Haftpflichtversicherer spätestens innerhalb einer Woche.

Der Haftpflichtversicherer wird dann unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften eine Schweigepflicht-Entbindungserklärung einholen. Nach deren Eingang wird der Versicherer Sie auffordern, die relevanten Unterlagen zusammen mit einer internen Stellungnahme zu den gegen Sie erhobenen Vorwürfen zu übermitteln. Gehen Sie offen und wahrheitsgemäß auf alle wesentlichen Vorwürfe des Patienten ein.

Ihr Versicherer wird den weiteren Schriftverkehr mit den Beteiligten für Sie führen und benötigt hierfür möglichst umfassende Informationen, die zunächst einmal der internen Haftungsbeurteilung dienen. Eine gute Zusammenarbeit zwischen Arzt und Versicherer vermeidet eine überflüssige gerichtliche Auseinandersetzung.

Führen Sie ab diesem Zeitpunkt keine eigene Korrespondenz mehr mit den anderen Beteiligten!

- **Die Gutachterkommission/Schlichtungsstelle meldet sich**

Oft erfährt ein Arzt oder das Krankenhaus erstmals über die Schlichtungsstelle davon, dass der Patient ihm Fehler vorwirft. Stimmen Sie mit Ihrem Haftpflichtversicherer ab, ob Sie an dem Verfahren teilnehmen. Auch das weitere Vorgehen erfolgt in Absprache mit Ihrem Haftpflichtversicherer.

Auch wenn das Ergebnis für die Beteiligten nicht bindend ist, erzielen die Schlichtungsstellen eine sehr hohe Befriedigungswirkung und tragen so zur Vermeidung von Gerichtsprozessen bei.

- **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 Briefumschlag 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 dem für Sie beauftragten Rechtsanwalt während des Verfahrens zusammen, damit er Sie im Prozess erfolgreich vertreten kann.

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. Am besten klären Sie dies vorab kurz telefonisch.

- **Besuch von der Polizei**

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

Obgleich bundesweit 95 % aller Ermittlungsverfahren wegen des Verdachts auf Behandlungsfehler wieder eingestellt werden ist ein solches Verfahren für den Betroffenen sicherlich 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.⁴ So kann die Aussage unter juristischer Begleitung gut vorbereitet auf dem Schriftweg erfolgen. Es hängt von der Vereinbarung in Ihrem Versicherungsvertrag ab, ob die Kosten für die Strafverteidigung mit umfasst sind. Nicht vom Versicherungsschutz umfasst ist jedenfalls die Geldstrafe.

- **Einleitung eines berufsrechtlichen Verfahrens**

Neben einer strafrechtlichen Verfolgung kann eine Patientenbeschwerde auch zu berufsrechtlichen Verfahren vor der Ärztekammer oder der Approbationsbehörde führen. Hier gelten prinzipiell die gleichen Verhaltensregeln wie unter dem Abschnitt „Besuch der Polizei“.

Stand 10.10.2014

⁴ Unter Umständen übernimmt das aber auch Ihr Haftpflichtversicherer. Prüfen Sie Ihre Police, ob ggf. ein zusätzlicher Einschluss für diesen Fall geregelt ist.