

Patient kritisiert Behandlung?

Besonnen bleiben und keine Schuld eingestehen!

Wenn PatientInnen ihrem Arzt vorwerfen, er habe sie falsch behandelt, sollten Kollegen immer ruhig und besonnen reagieren, niemals aber ohne Rücksprache mit der Versicherung eine mögliche Haftung anerkennen, wie Rechtsanwälte im Booklet „Recht in der Praxis“ raten. Außerdem geben die Juristen weitere Tipps, was bei Behandlungsfehler-Vorwürfen zu beachten ist.

— In vielen Fällen können Ärzte ein kräftezehrendes und teures Verfahren vermeiden, wenn sie sich Zeit nehmen und mit dem betroffenen Patienten ein direktes und ruhiges Gespräch führen. Meistens, so die Erfahrung von Rechtsanwälten, geht es Patienten nämlich nicht in erster Linie um Schmerzensgeld oder Schadensersatz. Vielmehr haben sie das Gefühl, der Arzt nimmt sie nicht ernst, ist hochmütig oder kooperiert ungenügend. Auch der Widerstand des Arztes, z. B.

Behandlungsakten herauszugeben, lässt Patienten misstrauisch werden und kann das Zünglein an der Waage sein, warum Patienten vor Gericht ziehen.

Sind Sie noch ausreichend hoch versichert?

Für das Gespräch an sich gilt: Eine Schilderung der Abläufe und eine Entschuldigung gefährden den Versicherungsschutz nicht, solange der Arzt keine Schuld eingesteht. Das Gespräch sollte nach Möglichkeit in Ruhe durchgeführt werden. Ist eine der Parteien sehr aufgeregt, ist es besser, einen späteren Zeitpunkt für die Besprechung vorzuschlagen. Hat der Arzt hier schon das Gefühl, dass ein Schadensfall droht, sollte er sogleich den Haftpflichtversicherer informieren. Hierbei ist auch zu raten, regelmäßig die Deckungssumme der Versicherung zu überprüfen. Denn häufig schließen Ärzte ihre Versicherung ab, und jahrelang wird keine Aktualisierung mehr durchgeführt. Die Deckungssumme sollte auf keinen Fall 5 000 000 Euro unterschreiten. Ist die Haftpflichtversicherung zu niedrig abgeschlossen, haftet der Arzt im Schadensfall mit seinem Privatvermögen.

Tipps für das heikle Patientengespräch

Für das Gespräch mit dem Patienten raten die Rechtsanwälte im Booklet zu folgendem Vorgehen:

- Schauen Sie sich vor dem Gespräch noch einmal die Patientenakte an und rufen Sie sich den Fall in Erinnerung.
- Bleiben Sie im Gespräch stets ruhig und sachlich.

◀ **Auch wenn Ihre Patientin sich im Ton vergreift: immer schön ruhig bleiben!**

- Lassen Sie zuerst den Patienten seine Sicht der Dinge schildern und unterbrechen Sie ihn nicht. So merkt er, dass er ernst genommen wird. Erst anschließend sollten Sie Ihre Sicht der Dinge erläutern und ggf. Fehleinschätzungen des Patienten korrigieren.

- Die Zeit, die Sie für ein solches Gespräch aufwenden, ist häufig eine sehr gute Investition. Die Minuten des Zuhörens können unter Umständen stundenlange Beratungen mit Ihrem Anwalt ersparen.

- Zeigen Sie Mitgefühl für die Situation des Patienten, auch wenn es nicht Ihr Fehler war.

- Hört ein Patient nicht auf zu schimpfen, fragen Sie ihn, was er von Ihnen erwartet.

- Wird ein Patient ausfallend, brauchen Sie sich das selbstverständlich nicht gefallen zu lassen. Brechen Sie das Gespräch ab und bieten Sie ggf. an, zu einem anderen Zeitpunkt weiterzureden. Häufig hat sich die Erregung dann weitgehend gelegt.

- Sollten Sie dem Patienten nicht vermitteln können, dass alles lege artis zugegangen ist, dann sagen Sie ihm, dass Sie Ihre Versicherung informieren werden. Diese werde sich mit ihm in Verbindung setzen.

- Informieren Sie den Patienten ggf. auch über weitere Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeiten (Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen der Ärztekammern, Verbrauchersentralen etc.). Jegliche Versachlichung durch eine Beratung bei diesen Einrichtungen dient allen Parteien.

ANKE THOMAS ■

- Quelle: Ratgeber für Ärzte – Recht in der Praxis, Ratgeberverlag. ISBN: 978-3-931688-14-1, 1. Auflage 2009



Foto: © Robert Kneschke / fotolia