

## O-Ton Innere Medizin, Folge 19

# Über Behandlungsfehler sprechen – aber rechtssicher

### 1. Was ist juristisch bei der Kommunikation möglicher Fehler zu beachten?

Hinweise von Maximilian Broglie,  
Fachanwalt für Medizinrecht

- Sobald der Eindruck besteht, es könnte ein Fehler vorgefallen sein, müssen Patient:in, Klinikleitung und Haftpflichtversicherung informiert werden – auch wenn noch nicht feststeht, ob wirklich ein Behandlungsfehler vorliegt.
- Patient:in gegenüber kann Bedauern ausgedrückt werden, dabei sollte aber kein Schuldeingeständnis erfolgen.
- Offen, transparent und klar kommunizieren. Die meisten Haftungsprozesse entstehen, weil Kommunikation verweigert wurde.
- Alle an der Behandlung Beteiligten sollten Gedächtnisprotokolle anfertigen, sobald der Verdacht besteht, es könnte der Vorwurf eines Fehlers folgen.
- Kopien von Patientendaten anfertigen, denn die Akten könnten bei Ermittlungen beschlagnahmt werden.
- Ärzt:innen sollten in Höhe von min. 5 Mio., besser 10 Mio. Euro haftpflichtversichert sein.
- Falls Patient:innen fragen, wer für den Schaden aufkommt, können Ärzt:innen an ihre Haftpflichtversicherung verweisen.  
*Mögliche Formulierung:* „Ich werde für den Schaden in Höhe meiner gesetzlichen Haftpflicht aufkommen und bitte Sie, sich an meine Haftpflichtversicherung zu wenden, der ich den Fall melden werde.“  
ABER Ärzt:innen sollten keine finanziellen Zugeständnisse machen. Die Versicherung ist nur verpflichtet, für tatsächlich nachgewiesene Behandlungsfehler aufzukommen.

#### **Achtung:** Ungenügende Aufklärung als Fehlerquelle

- Ein Aufklärungsbogen ersetzt das Gespräch mit einem Arzt oder einer Ärztin nicht.
- Ein Aufklärungsgespräch darf delegiert werden. Es muss aber von einer Person, die den Eingriff selbst schon vorgenommen hat, geführt werden.
- Dokumentieren, dass die Aufklärung stattgefunden hat.

### 2. Wie gelingt ein empathisches Fehlergespräch?

Hinweise von Dr. Patricia Hänel,  
Ärztin und Kommunikationstrainerin

#### **Schritt 1:** Mit Warnschuss starten.

*Beispiel:* „Es tut mir leid, ich wünschte, ich hätte bessere Nachrichten für Sie. Wir müssen über etwas reden.“

#### **Schritt 2:** Bedauern ausdrücken und mit kurzen, klaren Worten sagen, was passiert ist.

*Beispiel:* „Es tut uns leid, es ist Ihnen wahrscheinlich schon aufgefallen: Heute Mittag gab es eine Verwechslung bei der Antibiotikatherapie. Ihnen wurde das falsche Medikament angehängt.“

#### **Schritt 3:** Konsequenzen nennen.

*Beispiel:* „Wir vermuten, dass in diesem Fall nichts nachhaltig Schlimmes passiert ist. Wir haben sofort alle Maßnahmen eingeleitet, um einen Schaden zu verhindern. So wie wir die Situation einschätzen wird auch nichts weiter passieren.“

Oder, falls doch ein Schaden entstand:

„Die Verwechslung hat zu Ereignis ... geführt, was die Konsequenzen hat, dass ... Wir müssen jetzt leider einen Eingriff machen, den wir nicht geplant hatten.“

#### **Schritt 4:** Emotionen der Patient:innen ansprechen, zulassen und aushalten.

#### **Schritt 5:** Aufarbeitung ankündigen oder konkrete Ergebnisse der Aufarbeitung berichten.

*Beispiel:* „Wissen Sie, das hätte uns nicht passieren dürfen und wir sind dabei, herauszufinden, wie es dazu kommen konnte und wie wir verhindern können, dass es jemals wieder geschieht.“

#### **Schritt 6:** Wechsel zu anderen Ärzt:innen oder einem anderen Standort anbieten.

**Schritt 7:** Die Institutionen nennen, an welche sich der/die Patient:in wenden kann, z.B. Krankenkasse, Gutachter- und Schlichtungsstellen der Ärztekammern oder Unabhängige Patientenberatung.