

Zahnarztinformation – Vorwurf Behandlungsfehler: Was ist zu tun?

Auch bei sorgfältigstem Handeln kann es vorkommen, dass eine zahnärztliche Behandlung nicht den gewünschten Verlauf nimmt oder der Patient / die Patientin mit dem Ergebnis der Behandlung unzufrieden ist. Die Frage nach der Ursache der eingetretenen Situation steht im Raum. Handelt es sich um die Verwirklichung einer bedauerlichen, nicht vorhersehbaren Komplikation? Oder sind die vorhandenen Beschwerden Folge eines Behandlungsfehlers?

Wird der Vorwurf einer fehlerhaften Behandlung erhoben, gilt es Ruhe zu bewahren und zielgerichtet zu handeln. Nachfolgend einige Hinweise zum Umgang mit der eingetretenen Situation:

Suchen Sie das Gespräch, den Kontakt mit dem Patienten / der Patientin.

Eine wertschätzende, offene Kommunikation, die klare Ziele, Visionen und Wege aufzeigt, kann Unklarheiten, Unsicherheiten beseitigen und Missverständnisse aufdecken und klären. Das Patientengespräch sollte in einer ruhigen Gesprächsatmosphäre und ohne Zeitdruck erfolgen. Es empfiehlt sich, die getroffenen Absprachen zu dokumentieren.

Schadensminderung

Tun und veranlassen Sie zunächst alles, was in medizinischer Hinsicht geboten ist, einen eventuell vorliegenden Schaden zu beheben, zu mindern oder sorgen Sie dafür, dass er sich nicht weiterentwickeln kann.

Prüfung der Dokumentation

Prüfen Sie die Vollständigkeit der Patientendokumentation. Achten Sie darauf, dass Nachträge oder Änderungen der Dokumentation als solche erkennbar und mit dem Datum der Ergänzung versehen sind. Die Fertigung eines Gedächtnisprotokolls kann sinnvoll sein – gegebenenfalls auch durch die bei der Behandlung anwesenden Mitarbeiter. Sichern Sie vorhandene Beweismittel (Patientendokumentation, Röntgenaufnahmen, Modelle, Briefe etc.).

Information der Berufshaftpflichtversicherung

Melden Sie geltend gemachte Ersatzansprüche Ihrem Haftpflichtversicherer. § 5 Abs. 2 der allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Haftpflichtversicherung (AHB) sieht vor: „Jeder Versicherungsfall ist dem Versicherer unverzüglich, spätestens innerhalb einer Woche, schriftlich anzuzeigen.“ Unterbleibt diese Meldung, droht der Verlust des Versicherungsschutzes.

Anerkennung eines Behandlungsfehlers

Sollte der erhobene Behandlungsfehlervorwurf tatsächlich berechtigt sein, zeigen Sie Verständnis gegenüber dem Patienten, signalisieren Sie Bereitschaft zur wohlwollenden Auseinandersetzung mit den Patientenforderungen und prüfen Sie gemeinsam mit Ihrem Versicherer Verfahrenswege zur Problemlösung. Diese können sein:

- Motivation des Patienten, die begonnene Behandlung abzuschließen und erforderliche Nachbesserungen zuzulassen,
- objektive unabhängige Begutachtung,
- Durchführung eines Vermittlungsverfahrens bei der LZKS,
- Eintritt in außergerichtliche Vergleichsverhandlungen,
- Schadenregulierung durch den zuständigen Haftpflichtversicherer,
- zivilrechtliche Auseinandersetzung.