

Schadenmanagement – die organisierte Bewältigung von Schadenfällen

Verletzt ein Arzt seine Sorgfaltspflicht und verursacht einen Schaden, so ist es wichtig, dass er seine Rechte und Pflichten kennt, damit er sofort in der Lage ist, adäquat zu reagieren. Eine kompetente Schadenbearbeitung und eine effiziente Fallabwicklung verhindern eine Eskalation der Situation sowie die unkonstruktive Verhärtung der Fronten. Alle beteiligten Parteien profitieren von einer nachhaltigen und organisierten Schadenregulierung.

Im dritten Beitrag der Reihe besprechen die Autoren den Umgang mit «Schadenfällen», die Kommunikation mit den Patienten und die Koordination mit der Versicherung. Sodann zeigen die Autoren Möglichkeiten auf, Schadenfällen präventiv zu begegnen.

1. Verhalten nach Eintritt eines Schadens

Grundsätzlich ist das Verhältnis Arzt-Patient von gegenseitigem Vertrauen geprägt. Der Patient erwartet, dass ihn sein Arzt nach den Regeln der ärztlichen Kunst behandelt und ihn umfassend aufklärt. Der Arzt dagegen fordert, dass der Patient sich an seine Anweisungen hält und seine Fragen wahrheitsgetreu beantwortet.

Tritt nun eine Komplikation ein, so ist es für den Patienten mangels Fachwissen nicht leicht zu entscheiden, ob die Komplikation auf eine Sorgfaltspflichtverletzung des Arztes oder auf einen schicksalhaften Verlauf zurückzuführen ist. In der Folge sind diese zwei Fälle separat voneinander zu behandeln:

- Verhalten bei Komplikation aufgrund klarer Sorgfaltspflichtverletzung

In einer solchen Situation ist es wichtig, dass der Arzt Klarheit schafft und den Patienten aufklärt. Hat der Arzt offensichtlich einen Fehler begangen, so darf er dies dem Patienten nicht vorenthalten, sondern muss dazu stehen. Des Weiteren sollte er mit dem Patienten besprechen, wie die weitere medizinische Behandlung auszusehen hat, damit der Fehler bestmöglich behoben werden kann. Auch eine Entschuldig-

ung wird von den meisten Patienten dankbar angenommen.

In diesem Zusammenhang wird immer wieder die berechnete Frage gestellt, ob man mit diesem Vorgehen nicht eine Haftungsanerkennung abgegeben und somit gegen die Versicherungsbedingungen verstossen wird, welche vorsehen, dass der Mediziner ohne Rücksprache mit dem Versicherer keine Haftung bejahen dürfe. Dazu kann bemerkt werden, dass es auch im Interesse des Versicherers ist, dass ein Schadenfall korrekt abgewickelt wird. Die Erfahrung zeigt, dass Patienten, die von Anfang an korrekt über ein ärztliches Fehlverhalten aufgeklärt wurden, in aller Regel keine übertriebene Anspruchshaltung an den Tag legen. Ganz anders hingegen reagieren Patienten, die das Gefühl haben, dass der Arzt etwas vertuschen wollte. Hier kommen Rachegefühle auf, die in der Einleitung eines Strafverfahrens sowie in der Geltendmachung unverhältnismässiger Schadenersatzforderungen gipfeln können.

Die Aufklärung über begangene Fehler ist folglich auch in versicherungsrechtlicher Hinsicht möglich. Problematisch ist hingegen, wenn der Arzt schon eine Haftungsanerkennung abgibt oder finanzielle Zugeständnisse macht. Die Berechnung des haftpflichtrechtlich geschuldeten Schadenersatzes ist Sache der Versicherung. Auf jeden Fall ist das Ereignis der Versicherung sofort zu melden und das weitere Vorgehen mit ihr zu koordinieren.

- Verhalten bei Komplikation ohne/oder umstrittener Sorgfaltspflichtverletzung

Heute nicht selten anzutreffen ist die Situation, dass ein Patient das Gefühl hat, der Arzt habe einen Fehler begangen, wodurch das Vertrauen am Schwinden ist. Durch die enormen Fortschritte der Medizin glaubt mancher Patient, er habe quasi das Recht, wieder vollständig gesund zu werden. Wenn dann doch eine Komplikation eintritt, kommt rasch einmal der Verdacht auf, dass dem Arzt ein Fehler unterlaufen sein müsse. Entsprechende

Berichterstattung durch die Medien und Informationsbeschaffung via Internet leisten dieser Auffassung Vorschub.

In solchen Fällen sollte der Arzt mit dem Patienten das offene Gespräch suchen. Falls der Patient weiterhin von einem möglichen Fehler ausgeht, ist es erforderlich, den Fall der Haftpflichtversicherung anzumelden. Die Versicherung hat dann die Möglichkeit, die Haftungsfrage allenfalls durch ein Gutachten abzuklären. So ist gewährleistet, dass der Patient mit seinem Zweifel ernst genommen wird, auch wenn der Arzt selber anderer Meinung ist. Zugleich kommt der Mediziner seiner vertraglichen Verpflichtung der Versicherung gegenüber nach, einen möglichen Haftpflichtfall rechtzeitig zu melden. Damit ist die Versicherung in der Lage, ungerechtfertigte Schadenersatzansprüche sofort abzuwehren.

2. Zusammenarbeit mit der Haftpflichtversicherung: Rechte und Pflichten

Für die Versicherung ist es wichtig, möglichst frühzeitig von einem möglichen Schadenfall Kenntnis zu haben, damit von Anfang an die richtigen Schritte eingeleitet werden können. Entsprechend sehen die Versicherungsbedingungen vor, dass ein möglicher Schadenfall sofort zu melden ist und dass ohne Rücksprache keine Haftung anerkannt werden darf.

Bei der Schadenmeldung stellt sich dem Arzt die Frage, welche Angaben er der Versicherung aus datenschutzrechtlichen Gründen überhaupt machen darf. Optimal ist, wenn dem Arzt vor der Schadenanmeldung eine Entbindungserklärung vom Arztgeheimnis des Patienten vorliegt. So hat der Arzt die Möglichkeit, mit der Anmeldung auch die relevanten medizinischen Unterlagen einzureichen. In der Praxis verhält es sich so, dass der Versicherer mit dem Schadenformular nur die wichtigsten Angaben erhält und anschliessend vom Patienten die Entbindungserklärung einverlangt.

Erst gestützt auf die Entbindungserklärung besorgt sich der Versicherer die für die Beurteilung des Falles relevanten Unterlagen.

In aller Regel wird sich der Sachbearbeiter der Versicherung nach Studium der Akten mit dem Arzt in Verbindung setzen, um offene Fragen abzuklären. Hier ist der Arzt verpflichtet, bei der Ermittlung des Sachverhalts mitzuwirken. In vielen Fällen lässt sich durch eine zügige Fallbearbeitung eine für alle Parteien befriedigende Lösung erreichen.

Die Versicherungsbedingungen sehen vor, dass der Versicherer die Federführung in der Fallbearbeitung hat und letztendlich über die Ansprüche des Geschädigten entscheidet. In aller Regel werden Meinungsverschiedenheiten (zum Beispiel über die Haftung, die Frage, ob man sich in einen Prozess einlassen soll etc.) partnerschaftlich geklärt.

Die Pflichten der Versicherung bestehen darin, dass sie die Schadenbearbeitung professionell an die Hand nimmt und berechnete Ansprüche des Geschädigten befriedigt und unberechtigte abwehrt.

3. Prävention, Dokumentation, Kommunikation

Erfahrungsgemäss ist ein Schadenfall immer mit Umtrieben und Belastungen verbunden, dass der Arzt bemüht ist, es gar nicht soweit kommen zu lassen. Eine Fehlerquelle ist immer wieder die Arbeitsbelastung und der Stress. Folglich ist eine gut organisierte und strukturierte Arztpraxis für den Mediziner unentbehrlich. Treten dennoch Fehler auf, müssen diese analysiert werden, um ihnen in Zukunft präventiv begegnen zu können.

In der Praxis kommt es immer wieder vor, dass die Ärzte Krankengeschichten von Patienten nur spärlich führen. Dies führt häufig zu Diskussionen in der Schadenbehandlung. So kommt es vor, dass im Rahmen der Schadensliquidation vom Patienten oder seinem Rechtsvertreter behauptet wird, dass gewisse Einträge in die Kran-

kengeschichte seitens des Mediziners nachträglich zu Ungunsten des Patienten vorgenommen worden seien, oder dass der Arzt den Patienten nicht aufgeklärt habe, da sich keine entsprechende Bemerkung in den Unterlagen finden lasse. Weiter kommt es vor, dass gewisse Einträge kaum zu entziffern sind. Für alle Beteiligten vorteilhaft ist deshalb eine Krankengeschichte, welche vollständig die vorgenommenen Untersuchungen und deren Ergebnisse, die Diagnose (allenfalls weitere mögliche Diagnosen), die verordneten medizinischen Massnahmen und die Punkte, über die der Patient aufgeklärt wurde, dokumentiert.

Auf die Wichtigkeit einer offenen Kommunikation wurde schon weiter oben bei der Aufklärung über eine eingetretene Sorgfaltpflichtverletzung hingewiesen. In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass der Arzt die Pflicht hat, auch komplexe medizinische Sachverhalte dem Patienten in einer für ihn verständlichen Sprache zu erklären.

Natürlich kann es in Einzelfällen trotz organisiertem und wirksamem Schadensmanagement zu einer gerichtlichen Auseinandersetzung zwischen dem Arzt und dem Patienten kommen. Um den Mediziner für diese Situation zu rüsten, werden die Autoren im nächsten Teil ihrer Reihe die prozessrechtlichen Aspekte des Schadenmanagement wie die Beweislastverteilung und die Besonderheiten im Zivil- und Strafverfahren, besprechen.

Die nachfolgenden Ausführungen geben die persönliche Meinung des Autors wieder und haben für die Basler Versicherung keine bindende Wirkung.

*Barbara Klett, LL.M.,
Fachanwältin SAV
für Haftpflicht und
Versicherungsrecht, Kaufmann
Rüedi Rechtsanwälte, Luzern
Peter Schmidlin, Advokat,
Schadenjurist und Mitglied des
Kaders Basler Versicherungen,
Direktion, Basel*

Unsere Inserenten für 2009

Abbott AG, Baar
Aeskulap Klinik, Brunnen
Ärztekasse, Urdorf
AstraZeneca AG, Zug
Axis – Shield AG, Wädenswil
Galexis AG, Schönbühl
Glaxo SmithKline AG, Münchenbuchsee
Grünenthal Pharma AG, Mitlödi
Hirslanden / Klinik St. Anna, Luzern
Luzerner Kantonalbank, Luzern

+medkey, Kriens
Mepha AG, Aesch BL
MerckSharp & Dohme-Chibret
AG, Glattbrugg
Novartis Pharma Schweiz AG, Bern
Permamed AG, Therwil
Robapharm AG, Allschwil
sanofi – aventis (Schweiz) AG, Meyrin
Streuli Pharma AG, Uznach
Takeda Pharma AG, Lachen
Vifor SA, Villars-sur-Glâne