

## „Ich mache keine Fehler!“

Falls so oder so ähnlich ihr Praxismotto lautet, müssen Sie nicht weiterlesen. Ansonsten könnte den werten Leser interessieren, was Herr Professor Michelle M. Mello in der aktuellen Ausgabe der Zeitschrift *Medical Affairs* in einer Pilotstudie herausgefunden hat: Medizinische Zwischenfälle offen zugeben und sich bei den Patienten für Fehler bei der Behandlung zu entschuldigen, erwies sich bei der Vermeidung oder Reduktion von Schadensersatzansprüchen und Schmerzensgeldforderungen als ausgesprochen effektiv. Dazu wurde in sechs amerikanischen Kliniken ein Programm entwickelt, das bei Kunstfehlern oder ernsthaften Zwischenfällen ein offenes und transparentes Vorgehen ermöglichte und bereits proaktiv dem betroffenen Patienten Kompensationszahlungen anbot. Von den knapp 1.000 untersuchten Ansprüchen der Patienten in den beteiligten

Krankenhäusern führten nur 5 Prozent zu einer gerichtlichen Auseinandersetzung. Die durchschnittlichen Zahlungen lagen in den untersuchten Kliniken bei 75.000 US-Dollar, im Vergleich dazu lagen im gleichen Zeitraum die Schadensersatzzahlung landesweit in den USA im Mittel bei knapp 225.000 US-Dollar. Offenheit statt Vertuschungsversuche und eine aufrichtige Entschuldigung wirken oftmals wahre Wunder: Patienten klagen vor allem, weil sie sich nicht ernst genommen fühlen oder der Arzt kein ausreichendes Mitgefühl zeigt. Oftmals wird von den Kollegen argumentiert, dass man aus versicherungstechnischen Gründen nichts zu den Anschuldigungen sagen dürfte, was sich aber meist als Kommunikations-Gau gegenüber dem Patienten entpuppt und die Klagebereitschaft sprunghaft in die Höhe schnellen lässt. Dabei ist ein offenes Gespräch mit



einer ehrlichen Entschuldigung noch kein Schuldeingeständnis.



Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen  
Torsten W. Remmerbach