



# Patientensicherheit – Start- und Zielpunkt in der Qualitätssicherung

## Teil 6: Im Konfliktfall – Die Patientenperspektive als Impuls für Verbesserungspotenziale nutzen

Was tun, wenn es zu Konflikten im Arzt-Patienten-Verhältnis kommt oder ein Behandlungsfehler vermutet wird? Welche Möglichkeiten der Aufarbeitung gibt es und wie können sie die Patientensicherheit erhöhen? Teil 6 der Artikelserie gibt einen Einblick in die Arbeit verschiedener Anlaufstellen der Landesärztekammer Hessen (LÄKH) für Patientenangelegenheiten zu medizinischen Behandlungen.

Die Möglichkeiten Fehler zu erkennen und Verbesserungspotenziale zu erörtern, um somit die Patientensicherheit zu fördern, sind vielfältig und spielen oft auch dort eine Rolle, wo man sie am wenigsten vermutet. Bei der LÄKH können sich Patienten mit ihren Sorgen oder Beschwerden an die Ärzteschaft oder speziell dafür eingerichtete, unabhängige Stellen wenden. Dies kann zum Beispiel vermutete Verstöße gegen die Berufsordnung, Behandlungsfehler oder Konflikte im Arzt-Patienten-Verhältnis betreffen.

Je nach Art dieser Vorkommnisse gibt es bei der LÄKH verschiedene Ansprechpartner, die die Anliegen überprüfen und ggf. Maßnahmen ableiten. Dabei spielen Objektivität und die Sicht aller Beteiligten eine wichtige Rolle. Unabhängig vom Ergebnis stellt jede Auseinandersetzung mit solchen Vorkommnissen eine Chance dar, mögliche Konflikte im Arzt-Patienten-Verhältnis beizulegen und die Patientensicherheit zu verbessern.

### Die unabhängige Gutachter- und Schlichtungsstelle

Sollten Patienten im Rahmen einer ärztlichen Behandlung einen Behandlungsfehler vermuten, bieten die Gutachter- und Schlichtungsstellen (GuS), die bei den Ärztekammern angesiedelt sind, eine Überprüfung an. Bei der LÄKH wurde die GuS 1977 gegründet. Sie arbeitet unab-

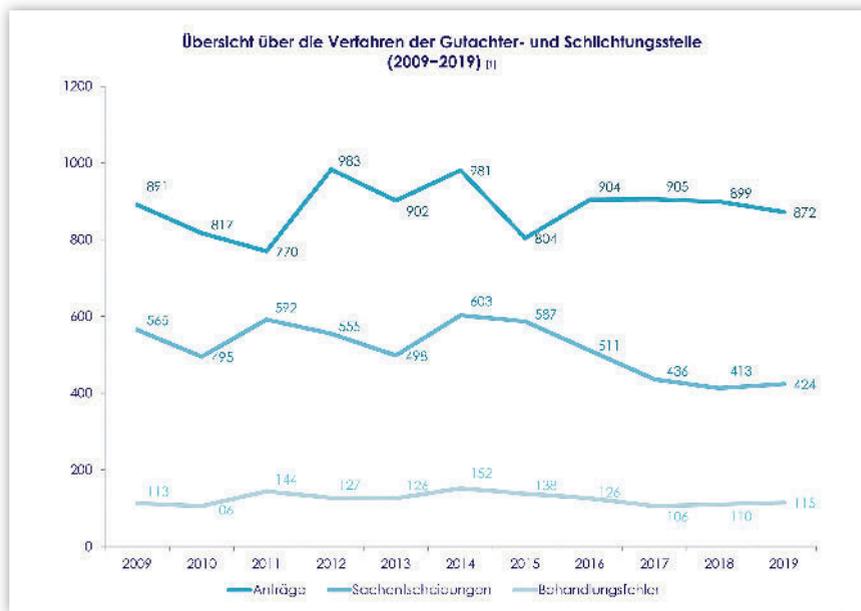
hängig vom restlichen Kammerbetrieb und wird derzeit von drei Juristen (ehemals Vorsitzende Richter am Bundesgerichtshof, am Oberlandesgericht und am Landgericht) geleitet. In einem GuS-Verfahren wird geprüft, ob ein Behandlungsfehler in Diagnostik oder Therapie vorliegt, auf dem gesundheitliche Komplikationen eines Patienten beruhen oder nicht. Das Ziel der GuS ist es, außergerichtliche Konfliktlösungen zwischen Ärzten und Patienten zu erreichen. Außerdem soll neben der Prüfung eines möglichen Schadensausgleichs das Vertrauensverhältnis zwischen den Beteiligten wiederhergestellt werden.

Das Verfahren ist freiwillig und für die Antragsteller kostenlos. Um ein GuS-Verfahren in Gang zu setzen, muss ein formloser Antrag gestellt werden. Sobald die notwendigen Formulare (z. B. zur Entbindung von der ärztlichen Schweigepflicht) übermittelt wurden und die Zustimmung des betroffenen Arztes sowie seiner Haftpflichtversicherung vorliegen, wird vom ärztlichen Behandler eine Stellungnahme erbeten. Liegen auch alle weiteren not-

wendigen Dokumente wie Krankenunterlagen und Befunde vor, wird ein Sachverständiger aus dem betreffenden medizinischen Fachgebiet benannt. Wenn alle Beteiligten zustimmen, erstellt dieser Sachverständige ein ärztliches Gutachten. Anschließend können sowohl der Patient als auch der Arzt einen Antrag auf Kommissionsentscheidung stellen, wenn sie sich durch das Gutachten belastet fühlen.

Hierbei entscheiden mindestens zwei Sachverständige und ein Jurist, ob das Gutachten abgeändert oder bestätigt werden muss. Die meisten Streitigkeiten, die die GuS bearbeitet, können so bereits beigelegt werden. Die Möglichkeit einer Klage bei Gericht steht allerdings offen. In Hessen ist die Zahl der Anträge, die bei der GuS eingehen, in den vergangenen drei Jahren leicht rückläufig, schwankt aber im Gesamtverlauf der vergangenen zehn Jahre, vgl. Grafik.

Die am häufigsten betroffenen Fachbereiche sind die Orthopädie/Unfallchirurgie und die Allgemeinchirurgie, gefolgt von der Inneren Medizin und der Frauenheilkunde. Diese Verteilung wird auch in der



Grafik: Rechte bei den Autoren



jährlichen Bundesstatistik der GuS aller Ärztekammern, die die Bundesärztekammer herausgibt, bestätigt. Am häufigsten wurden sogenannte Sachentscheidungen (z. B. gutachterliche Bescheide) im stationären Bereich und dort in der Unfallchirurgie sowie in der Orthopädie getroffen – dies gilt ebenso für die Erhebung in Hessen. Die tatsächlich festgestellten Behandlungsfehler beliefen sich seit 2009 auf ein knappes bis ein gutes Viertel aller eingegangenen Anträge, vgl. Grafik.

Durch die Begutachtung der Sachverhalte durch einen neutralen Experten bietet das Verfahren die Chance, dass behandelnde Ärzte über den Einzelfall hinaus mögliche Fehlerquellen erkennen können. Auch die Möglichkeit, das Vertrauensverhältnis zwischen Patienten und Ärzteschaft zu verbessern, leistet einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung der Patientensicherheit. [1–5]

## Allgemeine Patientenbeschwerden

Sollten allgemeine Beschwerden gegenüber einem Arzt, der Mitglied bei der Landesärztekammer Hessen ist, bestehen, haben Patienten die Möglichkeit, sich an die LÄKH zu wenden. Basis dafür ist die Berufsaufsicht, die die LÄKH ausübt und die sich aus der ärztlichen Selbstverwaltung ergibt. Das heißt, dass die Ärzteschaft selbst dafür Sorge tragen muss, unärztliches Handeln zu ahnden. Die rechtliche Grundlage ist die Berufsordnung für die Ärztinnen und Ärzte in Hessen [6].

Um das Verfahren in Gang zu setzen, müssen die Beschwerden durch den Patienten selbst oder z. B. Angehörige schriftlich unter Schilderung des konkreten Sachverhalts und unter namentlicher Nennung des behandelnden Arztes an die LÄKH gerichtet werden. Hierfür steht ein standardisiertes Formular auf den Internetseiten der LÄKH zur Verfügung. Mögliche Inhalte solcher Beschwerden können bspw. eine fehlende oder fehlerhafte Aufklärung, Verletzung der Persönlichkeitsrechte oder der ärztlichen Schweigepflicht, fehlerhafte Abrechnung nach der Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ) oder das Aufdrängen von Behandlungen sein. Die Beschwerden werden von der Rechtsabteilung der LÄKH entgegengenommen. Nach Eingang wird zunächst geprüft, ob

ein Verstoß gegen die Berufsordnung vorliegt. Gegebenenfalls werden von allen Beteiligten Stellungnahmen eingeholt. Der Beschwerdeführer erhält eine Zusammenfassung, in der sowohl die Ansicht des Patienten als auch die des Arztes bewertet werden. Sollte zudem ein berufsrechtliches Verfahren eingeleitet werden, wird der Beschwerdeführer jedoch nicht über dessen Ausgang informiert, da solche Verfahren nicht öffentlich sind. [7, 8]

Das Beschwerdeverfahren bietet die Möglichkeit, ähnlich wie bei Critical-Incident-Reporting-Systemen, über die statistische Erfassung von Vorfällen mögliche Schwachstellen zu erkennen und Maßnahmen abzuleiten. So kann die Auseinandersetzung mit Patientenbeschwerden dazu beitragen, ärztliches Handeln zu reflektieren und das Arzt-Patienten-Verhältnis zu verbessern. Fehlerpotenziale z. B. in der Organisation oder der Kommunikation können erkannt, Vermeidungsstrategien erarbeitet und damit die Patientensicherheit verbessert werden. [9, 10]

## Ombudsstelle bei der LÄKH

Im Verhältnis zwischen Ärzten und Patienten kann es zu Situationen kommen, in denen Grenzen überschritten werden. Für die Aufarbeitung solcher Vorkommnisse wurde im April 2013 die „Ombudsstelle für Fälle von Missbrauch in ärztlichen Behandlungen“ bei der LÄKH eingerichtet. Diese ermöglicht Patienten, die in einer ärztlichen Behandlung eine wie auch immer geartete Missbrauchssituation erlebt haben, eine vertrauliche, neutrale und kompetente Beratung in Anspruch zu nehmen. Dabei können sich Betroffene unbürokratisch an die Ombudsstelle wenden. Die Möglichkeiten, auf das Erlebte zu reagieren, werden gemeinsam besprochen und unterliegen der ärztlichen Schweigepflicht. Die oder der Ratsuchende entscheidet selbst über das weitere Vorgehen. Betroffene haben so die Chance, das Erlebte zu reflektieren und einzuordnen, bevor sie sich bspw. zur Stellung einer Strafanzeige entscheiden. [11, 12]

## Gemeinsame Aufarbeitung

Auch wenn die vorgestellten Verfahren bei der LÄKH auf den ersten Blick wie sehr

## Anlaufstellen der LÄKH für Patientenanliegen

### Ansprechpartner bei Beschwerden zu Behandlungsfehlern:

Gutachter- und Schlichtungsstelle  
E-Mail: [gutachterstelle@laekh.de](mailto:gutachterstelle@laekh.de)  
Fax: 069 97672-178  
<https://www.laekh.de/aerzte/rund-ums-recht/rund-ums-recht-gutachter-und-schlichtungsstelle>

### Ombudsstelle für Fälle von Missbrauch in ärztlichen Behandlungen

E-Mail: [ombudsstelle-missbrauch@laekh.de](mailto:ombudsstelle-missbrauch@laekh.de)  
Fon: 069 97672-347  
<https://www.laekh.de/buergerpatienten/ihr-gutes-recht/ombudsstelle-fuer-faelle-von-missbrauch-in-aerztlichen-behandlungen>

### Schriftliche Patientenbeschwerden bei vermuteten Verstößen gegen die ärztlichen Berufspflichten in Hessen

E-Mail: [rechtsabteilung@laekh.de](mailto:rechtsabteilung@laekh.de)  
Fax: 069 97672-169  
<https://www.laekh.de/buergerpatienten/ihr-gutes-recht/patientenbeschwerden>

formale oder rechtliche Wege zur Klärung von vermuteten Fehlern oder Zwischenfällen wirken, bieten sie doch weitere Chancen und Möglichkeiten – sie dienen der Auseinandersetzung mit dem Wie und Warum. Dabei ist das Besondere, dass die Impulse für die Entdeckung möglicher Fehlerquellen aus der Patientenperspektive entstehen und auch bisher unerkannte Sichtweisen und Aspekte liefern können. So können sowohl Arzt als auch Patient Vorfälle aufarbeiten, kontinuierlich aus Fehlern lernen und dabei gemeinsam die Sicherheit medizinischer Behandlungen erhöhen.

**Silke Nahlinger**  
**Katrin Israel-Laubinger**  
**Nina Walter**

Die Literaturhinweise finden Sie auf unserer Website [www.laekh.de](http://www.laekh.de) unter der Rubrik „Hessisches Ärzteblatt“.



## Patientensicherheit – Start- und Zielpunkt in der Qualitätssicherung

### Teil 6: Im Konfliktfall – Die Patientenperspektive als Impuls für Verbesserungspotenziale nutzen

- [1] Landesärztekammer Hessen. Gutachter- und Schlichtungsstelle. <https://www.laekh.de/aerzte/rundums-recht/rund-ums-recht-gutachter-und-schlichtungsstelle> (Zugriff 12.02.2020) oder via Kurzlink: <https://t1p.de/uo76>
- [2] Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen der norddeutschen Ärztekammern. Vortrag: Bericht aus der norddeutschen Schlichtungsstelle. Das Schlichtungsverfahren und seine Ergebnisse. [https://www.aerztekamer-saarland.de/aerzte/arzt-und-recht/saarlaendischermedizinrechtstag/5\\_SaarlaendischerMedizinrechtstag/](https://www.aerztekamer-saarland.de/aerzte/arzt-und-recht/saarlaendischermedizinrechtstag/5_SaarlaendischerMedizinrechtstag/) (Zugriff 12.03.2020) oder via Kurzlink: <https://t1p.de/3ibw>
- [3] Landesärztekammer Hessen. Wegweiser für das Verfahren vor der Gutachter- und Schlichtungsstelle der Landesärztekammer Hessen. [https://www.laekh.de/images/Aerzte/Rund\\_ums\\_Recht/GuS/GuS\\_Flyer.pdf](https://www.laekh.de/images/Aerzte/Rund_ums_Recht/GuS/GuS_Flyer.pdf) (Zugriff 12.03.2020) oder via Kurzlink: <https://t1p.de/dzin>
- [4] Bundesärztekammer. Statistische Erhebung der Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen. Pressekonferenz der Bundesärztekammer. 03. April 2019. [https://www.bundesaerztekammer.de/fileadmin/user\\_upload/downloads/pdf-Ordner/Behandlungsfehler/Praesentation\\_2018.pdf](https://www.bundesaerztekammer.de/fileadmin/user_upload/downloads/pdf-Ordner/Behandlungsfehler/Praesentation_2018.pdf) (Zugriff 12.02.2020) oder via Kurzlink: <https://t1p.de/ev37>
- [5] K. Deppert. 40 Jahre Gutachter- und Schlichtungsstelle. Bericht über die Jahre 2006 bis 2016. Hessisches Ärzteblatt 11/2017. [https://www.laekh.de/images/Aerzte/Rund\\_ums\\_Recht/GuS/GuS\\_Artikel\\_HA-EBL/11\\_2017\\_40\\_Jahre\\_GuS.pdf](https://www.laekh.de/images/Aerzte/Rund_ums_Recht/GuS/GuS_Artikel_HA-EBL/11_2017_40_Jahre_GuS.pdf) (Zugriff 12.03.2020) oder via Kurzlink: <https://t1p.de/5q2p>
- [6] Berufsordnung für die Ärztinnen und Ärzte in Hessen vom 26. März 2019 (HÄBL 6/2019, S. 396). [https://www.laekh.de/images/Aerzte/Rund\\_ums\\_Recht/Rechtsquellen/berufsordnung.pdf](https://www.laekh.de/images/Aerzte/Rund_ums_Recht/Rechtsquellen/berufsordnung.pdf) (Zugriff 23.03.2020) oder via Kurzlink: <https://t1p.de/o11v>
- [7] Landesärztekammer Hessen. Patientenbeschwerden. Allgemeine Beschwerden. <https://www.laekh.de/buerger-patienten/ihr-gutes-recht/patientenbeschwerden> (Zugriff 12.03.2020) oder via Kurzlink: <https://t1p.de/oner>
- [8] Landesärztekammer Hessen. Merkblatt und Anleitung zur Einreichung einer Patientenbeschwerde. [https://www.laekh.de/images/Buerger\\_Patienten/Ihr\\_gutes\\_Recht/Information\\_zum\\_Einlegen\\_einer\\_Beschwerde.pdf](https://www.laekh.de/images/Buerger_Patienten/Ihr_gutes_Recht/Information_zum_Einlegen_einer_Beschwerde.pdf) (Zugriff 12.03.2020) oder via Kurzlink: <https://t1p.de/u18q>
- [9] C. Thomeczek et. al. Das Glossar Patientensicherheit – Ein Beitrag zur Definitionsbestimmung und zum Verständnis der Thematik „Patientensicherheit“ und „Fehler in der Medizin“. Gesundheitswesen 2004; 66: 833–840
- [10] Hoffmann B, Rohe J. Patientensicherheit und Fehlermanagement. Ursachen unerwünschter Ereignisse und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung. Dtsch. Arztebl Int 2010; 107(6): 92–9, DOI 10.3238/arztebl.2010.0092
- [11] M. Korte. Drei Jahre Ombudsstelle für Fälle von Missbrauch in ärztlichen Behandlungen – ein Tätigkeitsbericht. Hessisches Ärzteblatt 5/2016. S. 290–291. [https://www.laekh.de/images/Hessisches\\_Aerzteblatt/2016/05\\_2016/Aerztekamer\\_Ombudsstelle.pdf](https://www.laekh.de/images/Hessisches_Aerzteblatt/2016/05_2016/Aerztekamer_Ombudsstelle.pdf) (Zugriff 12.03.2020) oder via Kurzlink: <https://t1p.de/9p9d>
- [12] Ombudsstelle für Fälle von Missbrauch in ärztlichen Behandlungen. <https://www.laekh.de/buerger-patienten/ihr-gutes-recht/ombudsstelle-fuer-faelle-von-missbrauch-in-aerztlichen-behandlungen> (Zugriff 12.03.2020) oder via Kurzlink: <https://t1p.de/psol>