

## DIE PRAKTISCHE FRAGE

### Wie werde ich zur Vertrauensperson meiner Patienten?



**Mag. Iris Kraft-Kinz**  
MEDplan 1120 Wien,  
Tel. 01/817 53 50-260,  
www.medplan.at,  
Fragen & Anregungen:  
praxis@aerztemagazin.at

**PATIENTEN** wollen überzeugende Ärzte, die Kompetenz und Erfolg ausstrahlen. Es genügt nicht einfach, ein „guter“ Arzt zu sein, um auch wirtschaftlichen Erfolg zu haben. Top-Ärzte und -Ärztinnen verfügen über einen Nimbus, der den Patienten sicher sein lässt, in den besten Händen zu sein. Ich warne aber davor, dies mit Selbstherrlichkeit zu verwechseln. „Götter in Weiß“ will heute keiner mehr haben. Selbstsichere Ansprechpartner schon.

**DA WÄRE ZUERST** der Ruf: die Einschätzung des Könnens durch Dritte. Hier zählen vor allem die Mund-zu-Mund-Empfehlung und ein ordentliches Praxis-Marketing. Ordinationschefin oder -chef dürfen dabei nicht ihr Licht unter den Scheffel stellen. Ausbildung und Weiterbildung werden ebenso öffentlich kommuniziert wie Spezialisierungen. Der Arzt vermittelt seine Art von Uniqueness – Eigenschaften, die ihn und seine Ordination eindeutig positiv von der Kollegenschaft abheben. Die Kommunikation geschieht über die Sozialen Medien, Praxis-Website, auf Flyern und aus den Mündern von Multiplikatoren. Einzigartigkeit betrifft auch den organisatorischen Ablauf: Ein reibungsloses Management ist wichtig und spricht Patienten an, die den Arzt sehen wollen und nicht sein Wartezimmer. So sollte die Behandlung nicht später als fünfzehn Minuten nach dem vereinbarten Termin beginnen.

**AUSSERLICHKEITEN** senden ebenfalls Signale. Bei einem erfolgreichen Arzt wird auch die entsprechende Infrastruktur erwartet. Dies hat nicht unbedingt mit Statussymbolen zu tun. Es geht eher um moderne Einrichtung, zeitgerechtes Corporate-Identity-Design, aktuelle Medizintechnik und ein flinkes Team. Wobei psychologisches Einfühlungsvermögen natürlich gefragt ist. Angeber erfahren rasch, wie feinfühlig Patientensympathien umschlagen können. Der Weg vom Vertrauenspartner zum Schaumschläger ist kurz.

*Ärztliche Aufklärungspflicht ist auch gegeben, wenn erhebliche nachteilige Folgen unwahrscheinlich sind*



## RECHT

### Der OGH (er)klärt Grundlagen der Arzthaftung

Der Arzt schuldet seinen Patienten Diagnostik, Aufklärung und Beratung gemäß State of the Art.



**Univ.-Prof. Dr. Helmut Ofner**  
Jur. Fakultät der Universität  
Wien, Fragen & Anregungen:  
recht@aerztemagazin.at

**DER OBERSTE** Gerichtshof nahm eine aktuelle Entscheidung zum Anlass, die rechtlichen Grundlagen der zivilrechtlichen Arzthaftung prägnant zusammenzufassen. Er führte aus, dass der Arzt im Rahmen des ärztlichen Behandlungsvertrags Diagnostik, Aufklärung und Beratung nach den Regeln der ärztlichen Kunst schuldet, wofür der aktuell anerkannte Stand der Erkenntnisse der medizinischen Wissenschaft maßgeblich ist. Ein Verstoß gegen die Regeln medizinischer Kunst liege vor, wenn die vom Arzt gewählte Maßnahme hinter dem in Fachkreisen aner-

kannten Standard zurückbleibt. Ein Arzt handle fehlerhaft, wenn er das in Kreisen gewissenhafter und aufmerksamer Ärzte und Fachärzte vorausgesetzte Verhalten unterlässt.

Durch Verweis auf Vorentscheidungen erinnerte das Höchstgericht in diesem Zusammenhang auch daran, dass der Patient aus dem Behandlungsvertrag auch Anspruch auf Anwendung der nach dem Stand der Wissenschaft zu fordernden sichersten Maßnahmen habe, um bekannte Operationsgefahren möglichst ausschalten oder einschränken zu können.

Wird eine notwendige Aufklärung nicht oder nicht ausreichend erteilt, liege auch darin eine fehlerhafte Behandlung. Die Belehrung habe umso ausführlicher und eindringlicher zu sein, je klarer für den Arzt die schädlichen Folgen des Unterbleibens sind und je weniger dringlich die weitere Behandlung aus der Sicht eines vernünftigen und einsichtigen Patienten erscheinen muss. In solchen Fällen sei die ärztliche Aufklärungspflicht im Einzelfall selbst dann zu bejahen, wenn erhebliche nachteilige Folgen wenig wahrscheinlich sind. Selbst auf die Möglichkeit äußerst seltener Zwischenfälle sei dann hinzuweisen, auch auf das allgemeine, mit dem Eingriff verbundene Risiko wie auf die Gefahr von Thrombosen, Embolien und dergleichen.



MIT DEM „**RAUCHEN AUFHÖREN TRACKER**“  
MOTIVIERT BLEIBEN

**Apptipp** Rauchen aufzuhören ist harte Arbeit, wer es versucht, sollte auf jede denkbare Hilfe zurückgreifen. Das zeigen auch Studien: Verschiedene Interventionen können beim Rauchstopp helfen und im Idealfall werden dem Aufhörwilligen möglichst viele Optionen angeboten – vom Gespräch mit Arzt oder Apotheker über den Nikotinersatz bis hin zum Tagebuch; inzwischen sind auch zahlreiche Apps am Markt, die in erster Linie die Motivation hoch halten sollen: Beliebt auf Android ist der „Rauchen Aufhören Tracker“: Er protokolliert das gesparte Geld und schätzt den bereits erzielten gesundheitlichen Nutzen. Die App macht den Erfolg auf klare Art sichtbar und ersetzt den mahnenden Zeigefinger so durch positive Ergebnisse. Ähnliche Apps sind natürlich auch für das iPhone zu finden.



» Download auf <https://play.google.com/store>