

Patientenschlichtungsverfahren - kostenlos, aber nicht umsonst

Informationen und Erfahrungen aus der Patientenschlichtungsstelle der Landeszahnärztekammer für Salzburg

Die Patientenschlichtungsstelle der Landeszahnärztekammer für Salzburg kann seit ihrem Bestehen mit Gründung der Zahnärztekammer auf 400 vor der Schlichtungskommission verhandelte Verfahren zurückblicken. In dieser Zahl sind all jene Vorbringen, die im Vorfeld - außerhalb von Kommissionssitzungen - in der Beratungsstelle einer Erledigung zugeführt werden konnten (ca. $\frac{2}{3}$ aller Anfragen/Beschwerden) noch gar nicht enthalten. 400 Fälle, die unter der Leitung des Vorsitzenden, *Hofrat Dr. Hadmar Hufnagl*, von den zahnärztlichen Beisitzern und der Salzburger Patientenvertretung mit größtem Engagement beraten, diskutiert und letztendlich einstimmig entschieden werden konnten.

Diese Fülle an verschiedenen Vorbringen bringt naturgemäß einen großen Erfahrungsschatz mit sich, immer wiederkehrende Problematiken aber auch Neues, manches Mal auch Unglaubliches. Sie sind es schon leid, über Aufklärung,

Dokumentation, Kommunikation etc. zu lesen? Nehmen Sie sich trotzdem die Zeit - wenn Sie eine Patientenbeschwerde verhindern können, haben Sie eine Sorge weniger. Und sollte doch ein Patient unzufrieden sein - jeder einzelne Fall, der mit Ihrer Mitarbeit in der Patientenschlichtungsstelle erledigt werden kann, erspart Ihnen Zeit und Nerven. In diesem Sinne freuen wir uns, unsere Erfahrungen zu Ihrem Nutzen weitergeben zu können.

Die Patienten sind mündiger, fühlen sich durch Recherchemöglichkeiten im Internet auch kompetenter und begeben sich manches Mal auch mit überbordenden Erwartungen in die zahnärztlichen Ordinationen. Und nicht zuletzt wird das Anspruchsdenken unübersehbar höher - sollte das Ergebnis nicht den eigenen Vorstellungen entsprechen, folgen oftmals Forderungen nach Honorarrückzahlung und/oder Schadenersatzleistung. Solche Forderungen werden unterschiedlich



verpackt, oft sehr nett aber trotzdem fokussiert auf finanzielle Leistung durch den Zahnarzt, oft weniger nett - Fakt ist, die Patienten erwarten eine Prüfung ihrer Anfragen, sie möchten ernst genommen werden in ihrer Ansicht der Dinge. Wir bemühen uns in jedem Fall um eine objektive Betrachtung des dargelegten Sachverhalts und eine nachvollziehbare Entscheidung. Nicht immer kann eine zufriedenstellende Lösung für alle Beteiligten gefunden werden, aber das ist Konflikten immanent:

Keine zufriedenstellende Lösung konnten wir für eine 71jährige Patientin erarbeiten, die mit der neuen Kronenversorgung unzufrieden war. Sie wollte ein Lachen wie Claudia Schiffer und hat dem Zahnarzt als Beispiel für ihr Behandlungsziel auch ein Foto von Heidi Klum vorgelegt.

Das Begehren nach Schadenersatz eines Patienten, der mit Schmerzen im Notdienstzentrum behandelt (Extraktion eines nicht mehr erhaltungswürdigen Zahnes) und im Rahmen der Behandlung darüber aufgeklärt wurde, dass weitere Zähne behandlungsbedürftig seien, musste auch abgewiesen werden. Er behauptete, dass der Zahnarzt den falschen Zahn entfernt habe und erstattete auch gleich eine Anzeige wegen fahrlässiger Körperverletzung bei der Polizei, was als Konsequenz eine Ladung des Beschuldigten im Ermittlungsverfahren bedeutete.

Trotz mancher „Enttäuschungen“ - die Patientenschlichtungsstelle stellt ein attraktives Rechtsschutzangebot an Zahnärzte wie auch Patienten dar:

Im Gegensatz zum ordentlichen Zivilprozess vor Gericht ist die Verfahrensdauer kurz, der geringe Formalismus ermöglicht eine raschere Bearbeitung. Von der Einleitung des Patientenschlichtungsverfahrens bis zur Entscheidung ist es für die Parteien jederzeit möglich, noch ergänzend Stellung zu nehmen.

Es besteht kein Prozess- und somit Kostenrisiko wie vor Gericht. Die verbreitete Ansicht, die Berufshaftpflichtversicherung würde ohnedies für diese Kosten aufkommen, ist sehr oft nicht zutreffend. Forderungen Dritter sind häufig nur teilweise von der Haftpflichtversicherung umfasst, da diese ausschließlich Schadenersatzforderungen abdeckt und meist auch nur deren Abwehr finanziert. Für geltend gemachte Gewährleistungsansprüche tragen viele Versicherungen die Kosten der Abwehr nicht und diese hat somit der Beklagte selbst zu tragen.

Eine starre Frontenbildung wie vor Gericht kann großteils verhindert werden und nach einer gütlichen Einigung steht einer weiteren Geschäftsverbindung zwischen Zahnarzt und Patient nichts im Wege. Erfahrungsgemäß unterbleiben nach erfolgreichen Schlichtungsverfahren auch Diffamierungen in der Öffentlichkeit.

Besonders betont werden muss auch der Vorteil, den die Befassung einer Kommission mit einem behaupteten Behandlungsfehler mit sich bringt - nicht ein einzelner Richter hat anhand eines Gutachtens eine Situation zu beurteilen, sondern eine kompetente fachkundige Kommission setzt sich mit der Problemstellung auseinander. Sollte durch die Patientenschlichtungsstelle ein Gutachten bei einem gerichtlich beeideten Sachverständigen in Auftrag gegeben worden sein, bildet dieses die Grundlage für die Entscheidung der Kommission, doch auch hier erfolgt noch eine Auseinandersetzung mit dessen Ergebnis durch die zahnärztlichen Kommissionsmitglieder. D. h., es besteht dem Zivilprozess gegenüber der Vorteil, dass Gutachten nachträglich noch verifiziert werden können.

Die **Einleitung eines Patientenschlichtungsverfahrens** erfolgt in der Regel durch einen schriftlichen Antrag des Patienten, oftmals auch vorgebracht durch die Salzburger Patientenvertretung, die der Beschwerdeführer im Vorfeld zur Beratung aufgesucht hat. Auch Rechtsanwälte von Patienten oder die Kammer für Arbeiter und Angestellte bringen Anträge ein und vertreten diese im Verfahren. Dies ist durchaus möglich, allerdings sind die Kosten einer allfälligen privaten Rechtsvertretung durch die Partei selbst zu bezahlen. Ein bereits anhängiges Gerichtsverfahren würde die Zurückweisung des Antrages bedingen. Wenn alle Voraussetzungen geprüft sind - Zuständigkeit, keine Gerichtsanhängigkeit, keine Verjährung - wird der Antrag dem Zahnarzt übermittelt und angefragt, ob dieser die Zustimmung zur Durchführung des Patientenschlichtungsverfahrens geben möchte. Nachdem das **Verfahren auf freiwilliger Basis** beruht, besteht **keine Verpflichtung** dazu. Eine erteilte Zustimmung kann in jeder Phase des Verfahrens zurückgenommen werden.

Mit der Übermittlung des Antrages wird der Zahnarzt um seine Stellungnahme und die Behandlungsunterlagen ersucht. Darauf folgen die Prüfung des Sachverhalts und die Entscheidung des Vorsitzenden, ob eine zahnärztliche Untersuchung durch die Patientenschlichtungsstelle stattfinden soll oder ein Sachverständigengutachten in Auftrag gegeben wird.

In der Sitzung der Schlichtungskommission, die in der Regel ohne Ladung der Parteien durchgeführt wird, erfolgt dann die ausführliche Erörterung aller vorgebrachten Standpunkte, die zahnmedizinische Beurteilung, die Prüfung einer vollständigen Aufklärung und Dokumentation und eines eventuellen Verschuldens oder Mitverschuldens des Patienten. Ständiges Kommissionsmitglied ist neben dem Vorsitzenden und den zahnärztlichen Beisitzern auch die Salzburger Patientenvertretung als Vertreterin der Patienteninteressen. In der Regel nimmt diese Position Frau **Dr. Mercedes Zsifkovics** ein. Die Kommission entscheidet einstimmig - eine Stimmenthaltung ist nicht vorgesehen. Es ergeht in der Folge eine schriftliche Entscheidung oder ein Schlichtungsvorschlag. Gegen diese

Entscheidung ist die Berufung an die Bundespatientenschlichtungsstelle möglich.

Bevor wir einen Blick auf die immer wiederkehrenden Probleme, die zu Zahnarzt-Patientenkonflikten führen, werfen, möchten wir allen niedergelassenen Zahnärzten im Bundesland Salzburg bei dieser Gelegenheit anbieten, sich gerne an die Patientenschlichtungsstelle zu wenden. Nach mehr als zehnjähriger Erfahrung im Beschwerdemanagement und als neutrale Anlaufstelle ist es für uns oftmals einfacher, die Kommunikation mit aufgebrachtten Patienten auf sachlicher Ebene zu führen. Auch im Fall von direkt durch Anwälte oder die Kammer für Arbeiter und Angestellte an Zahnärzte herangetragenen Forderungen - meist unter Setzung einer Frist zur Beantwortung bzw. gleich zur Bezahlung - hat sich bewährt, die Patientenschlichtungsstelle zu kontaktieren und dieser die Angelegenheit zur Bearbeitung zu übergeben.

Regelmäßig begleiten uns neben behaupteten Behandlungsfehlern die Themen Aufklärung und Dokumentation. Während der Vorwurf eines Behandlungsfehlers in den meisten Fällen entkräftet werden kann und für den Fall, dass er wirklich eingetreten ist, eine entsprechende Lösung in der Form eines Schlichtungsvorschlages angeboten wird, sind die Bereiche Aufklärung und Dokumentation für die Schlichtungskommission schwieriger zu handhaben. Auch wenn alle Indizien dafürsprechen, dass die Behandlung sach- und fachgerecht erfolgt ist, ist der Ausgang des Verfahrens nicht zuletzt von der Qualität der Dokumentation abhängig. Es hilft die noch so umfangreiche und glaubhafte Stellungnahme im Rahmen des Patientenschlichtungsverfahrens nicht wirklich dabei, einen Fall zugunsten des Zahnarztes zu entscheiden. Letztendlich zählt, was an beweisbaren Argumenten vorgebracht werden kann und beweisbar ist das, was umfangreich dokumentiert ist.

Aufklärung und Dokumentation sind Bestandteile des Behandlungsvertrages und es besteht die **gesetzliche Verpflichtung** dazu, die Patienten vor der Behandlung persönlich aufzuklären. Die beste Behandlung ist nicht fehlerfrei, wenn nicht über alle Risiken, Folgen, Alternativen und Kosten aufgeklärt wurde. Und - **die Aufklärung gilt als nicht durchgeführt, wenn sie nicht entsprechend dokumentiert ist.** Dies ist genauso wichtig wie die Dokumentation von diagnostischen Ergebnissen und therapeutischen Maßnahmen. Die Beschwerdeführer, wie z. B. Rechtsanwälte finden oft keinen anderen Anknüpfungspunkt für ihre Forderungen als Mängel in Aufklärung und/oder Dokumentation.

Schwierig wird es für die Patientenschlichtungsstelle jedenfalls immer dann, wenn Patienten von einem Nachbarhandwerker kommen und dort die Information erhalten haben oder zumindest die Aussagen so verstanden haben, dass die Behandlung anders hätte durchgeführt werden müssen.


Leider, und gerade jetzt bearbeiten wir wieder einen solchen Fall, werden derartige Feststellungen immer wieder auch in Unkenntnis der Ausgangslage getroffen - bitte beeinflussen Sie Patienten nicht mit derartigen kritischen Äußerungen. Kontaktieren Sie die Kollegen, geben Sie Ihnen Gelegenheit eine allfällige Verbesserung durchzuführen - genauso würden Sie es ja auch wollen.

Noch ein Tipp aus unserer Erfahrung – **scheuen Sie nicht davor zurück, auch einmal eine vom Patienten gewünschte Behandlung nicht durchzuführen, wenn Sie nach Ihrem medizinischen Verständnis eine andere Versorgung als indiziert erachten würden.**

Immer wieder hören wir im Zuge eines Verfahrens: „Ich hatte von Anfang an kein gutes Gefühl.“

Die Patientenschlichtungsstelle der Landeszahnärztekammer für Salzburg versteht sich als Anlaufstelle bei Konfliktsituationen im sensiblen zahnmedizinischen Bereich. Nach Einlangen einer Beschwerde regen wir immer wieder an, dass der Patient noch einmal ein Gespräch mit dem Zahnarzt sucht. Ist ein Verfahren eingeleitet, versuchen wir in jedem Fall durch Effektivität und Transparenz ein möglichst zeitnahes, nachvollziehbares Ergebnis zu erarbeiten, da wir wissen, dass dies wesentliche Kriterien für die Zufriedenheit der Parteien sind. Wir sind stets bemüht, durch Freundlichkeit und aufmerksames Zuhören von Anfang an ein positives Gesprächsklima zu schaffen und manch eine Beschwerde kann so schon in einem einzigen Telefonat erledigt werden. Und wenn wir, wie kürzlich, nach einem erledigten Patientenschlichtungsverfahren von einem Patienten, der einen geringen Bruchteil seiner ursprünglichen Forderung zugesprochen bekommen hat, eine Rückmeldung wie:

„ ... meinen unterfertigten Schlichtungsvorschlag finden Sie im Anhang. Danke sehr für Ihre Mühe! Sie haben alle Einzelheiten der Situation berücksichtigt und dafür bin ich sehr dankbar ...“

erhalten, freuen wir uns und wissen - das Team der Patientenschlichtungskommission hat gut gearbeitet. 



Mag. Sieglinde Schindlmeier
Juristin der
Landeszahnärztekammer für Salzburg

