

Verslag
OPEN Netwerkbijeenkomst
'Wat zijn nieuwe ontwikkelingen in de afhandeling van medische schade?'
15 september 2017

Op 15 september kwam het OPEN Leernetwerk in Utrecht bijeen om te spreken over het thema 'Nieuwe ontwikkelingen in de afhandeling van medische schade'. Voortvarend reageren op een verzoek tot schadevergoeding is onderdeel van de zorgplicht die het ziekenhuis ten opzichte van de patiënt draagt. Op de Netwerkbijeenkomst is gesproken over manieren om schade zorgvuldig én voortvarend af te wikkelen en daarbij de patiënt niet uit het oog te verliezen. Deelnemers waren het met elkaar eens dat het belangrijk is om het contact zo min mogelijk te formaliseren. Eén belangrijke tip? Neem altijd direct contact op!

Terugblik op Netwerkbijeenkomst 2

Op Netwerkbijeenkomst 2 werd door OPEN deelnemers voorgesteld om documenten te publiceren over thema's waarop consensus bestaat. Op basis van de kennis uit onderzoek en de ervaringen die gedeeld zijn door de OPEN deelnemers is het eerste OPEN Kennisdocument 'Het betrekken van de patiënt bij de calamiteiten analyse' opgesteld en met het leernetwerk gedeeld.

Procedures in ziekenhuizen kunnen verkokerd zijn

Arno Akkermans leidde de bijeenkomst inhoudelijk in. De invoering van de Wkkgz, de opmars van het eigen risico, ontwikkelingen in het medisch tuchtrecht en onderzoek en evaluaties hebben invloed op de manier waarop schadeclaims (zouden moeten) worden aangepakt. In de Wkkgz wordt geen onderscheid gemaakt tussen een 'klacht' en een 'claim'. Dat heeft tot gevolg dat de afhandeling van schadeclaims, net zoals de afhandeling van een klacht, informeel en zo veel mogelijk door de zorgaanbieder zelf moet gebeuren.

Juridische procedures in de gezondheidszorg zijn vaak van elkaar gescheiden ('verkokerd'), waardoor patiënten "regelmatig in de verkeerde procedure floepen". Akkermans stelde de vraag of de patiëntencontactpersoon (meestal nog 'klachtenfunctionaris' genoemd) ook in de afhandeling van schadeclaims het centrale aanspreekpunt voor de patiënt zou moeten zijn. De patiëntencontactpersoon kan de klacht van de patiënt op de juiste plek onderbrengen, wanneer blijkt dat de patiënt behoeften heeft die niet primair financieel van aard zijn. Structurele samenwerking tussen functionarissen in 'Bureau OPEN' met één aanspreekpunt voor patiënten kan bijdragen aan 'ontkokering'.

Besteedt aandacht aan communicatie met de patiënt in de afhandeling van schade

Arne Verbout (jurist UMCU) vertelde dat recente ontwikkelingen aanleiding waren de eigen werkwijze kritisch onder de loep te nemen en verbeteringen door te voeren.

In het UMCU wordt samengewerkt om te voorkomen dat een patiënt direct in een formele, juridische procedure terecht komt. Dat gebeurt door regelmatig overleg te voeren tussen klachtenbemiddelaars en Juridische Zaken over de klachten en claims die zijn binnengekomen:

“Een claim is niet meer alleen een ‘probleem’ van Juridische Zaken en het Bestuur, maar wij zien het als een gezamenlijk probleem van het hele UMCU.”

Het UMCU handelt schadeclaims namens de verzekeraar af. Als er een claim binnenkomt gaat de jurist van het UMCU snel om de tafel met de behandelaars om mondeling te bespreken wat er is gebeurd om er zeker van te zijn dat men elkaar goed begrijpt. De behandelaar wordt op de hoogte gehouden en betrokken bij de afhandeling van de schadeclaim.

Om moeizame en langdurige procedures te voorkomen wordt sneller overgegaan tot een coulancebetaling. Als een claim ook elementen voor klachtbemiddeling bevat, wordt de klachtenbemiddelaar ingeschakeld. De OPEN deelnemers waren van mening dat er altijd een gesprek moet worden aangeboden:

“soms wijs je de claim af, maar dan is het gesprek met de patiënt toch waardevol.”
Klachtenfunctionaris

“Je moet echt altijd opbellen. Ook omdat een brief, ook een aansprakelijkstelling, een manier kan zijn om aandacht te vragen.”
Jurist

Tijdens de afhandeling van de schade is er, naar wens van de patiënt, ‘patient support’: één contactpersoon die de patiënt kan begeleiden en op de hoogte kan houden van ontwikkelingen.

Wees niet star, maar ga er ook niet vanuit dat alles vanzelf goed gaat

Lenore Beij (jurist HMC) vertelde over de mogelijke valkuilen bij het organiseren van een ‘Bureau OPEN’. Doeleinden van procedures verschillen, aldus Beij, waardoor procedures en functionarissen soms moeilijker bij elkaar te brengen zijn:

“Je ziet hier duidelijk dat de voorzitter van de calamiteitencommissie niet voor ogen heeft dat de schade snel wordt afgewikkeld en dat dat een ondergeschoven kindje raakt. We moeten het gezamenlijke doel vinden en dat is zo omvattend mogelijk en patiëntvriendelijk reageren.”

Daarbij moet ervoor gewaakt worden dat men er vanuit gaat dat het vanzelf goed gaat. Het is niet vanzelfsprekend dat functionarissen elkaar weten te vinden. Dat geldt met name wanneer een incident niet als een ‘calamiteit’ wordt gemeld:

“Als iets niet direct als een mogelijke calamiteit wordt ingeschaald dan verloopt het allemaal anders dus dan is het lastiger de afstemming te vinden.”
Klachtenfunctionaris

Het is daarom belangrijk dat er duidelijke afspraken worden gemaakt, terwijl eveneens ruimte moet blijven bestaan om maatwerk te leveren in individuele gevallen. Onderdeel van dat maatwerk is het afstemmen van de werkwijzen aan de behoeften van de patiënt, en de vraag of er nog een goede of juist verstoorde behandelrelatie is tussen de zorgverlener en de patiënt.

“Het is belangrijk dat je afstemt en dat je elkaar vindt ook al is het iedere keer anders.”

Klachtenfunctionaris

Tot slot

De bijeenkomst werd afgesloten met een korte discussie of het noodzakelijk is om een eigen jurist in het ziekenhuis te hebben werken. Het zelf afhandelen van schade werd door de OPEN deelnemers als voordelig gezien:

“Voor claimbeoordeling, als je niet in eigen beheer hebt wordt direct logger.”

Jurist

De klachtenfunctionaris kan een rol hebben in de afhandeling van schade door mensen op weg te helpen wanneer zij een claim willen indienen.

“Als je mensen binnenshuis wilt houden, waarom zou je ze dan niet helpen?”

Jurist

Meer weten?

De resultaten van Netwerkbijeenkomst 3 zijn samen met andere resultaten uit onderzoek gebundeld in Kennisdocument 2: De afhandeling van medische schade. Berber Laarman en Arno Akkermans publiceerden uitgebreid over de afhandeling van medische schade onder de Wkkgz, zie <http://www.openindezorg.nl/onderzoeksgroep>.