

‘Fouten toegeven betekent nog niet aansprakelijkheid erkennen’

MARGA EBBELING, PATIËNTENCONTACTPERSOON HAGA ZIEKENHUIS



Foto: William Koopman

In mijn bijna twintigjarige loopbaan als patiëntencontactpersoon ben ik de meest uiteenlopende zaken tegengekomen. Telkens weer blijkt dat alle betrokkenen bij een incident gebaat zijn bij een snelle afhandeling van schadeclaims. Het is natuurlijk ook niet niks voor zowel de zorgverlener als de patiënt als je betrokken raakt bij een incident. In het HagaZiekenhuis maken we sinds een aantal jaren gebruik van een volgsysteem om het proces rond klachten en claims zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Binnen een week na ontvangst van een aansprakelijkstelling breng ik als één van de patiëntencontactpersonen binnen ons ziekenhuis de betrokken zorgverlener op de hoogte. Ook wordt MediRisk snel geïnformeerd.

Stoom afblazen

Belangrijk voor een goede en snelle afhandeling is dat een patiëntencontactpersoon het vertrouwen en de medewerking geniet van de zorgverleners. Soms helpt het om juist bij een zorgverlener die bij een claim betrokken is even langs te gaan. Stoom afblazen en het laten gaan van emoties zijn dan belangrijk, want anders kunnen die emoties overslaan in de reactie op de claim. Als ik in zo'n geval een arts en-

kel een e-mail of brief zou sturen met het verzoek een reactie te geven op de claim, zou dat veel onpersoonlijker zijn en de brief misschien onder op de stapel terecht komen. Voordeel van een persoonlijk gesprek is bovendien dat je de zorgverlener zonnig kan helpen bij het formuleren van een reactie op de claim. Wat is er gebeurd, wat waren de feiten? Ik heb zelf weleens met een zorgverlener bekeken wat hij zich nog kon herinneren van de omstandigheden rond het incident en wat daarover in het dossier was opgenomen. Ik kon daarbij meteen duidelijk maken dat de zorgverlener zijn reactie op de claim moest zien als een kans om ook zijn visie te geven op het incident en hetgeen er was gebeurd.

Sorry zeggen

Uit ervaring heb ik gemerkt dat goede en open communicatie na een incident leidt tot snellere schadeafwikkeling en vaak ook tot meer tevredenheid. Niet alleen bij de patiënt, maar ook bij de betrokken zorgverleners. In de praktijk merk je soms nog verkramping bij het toegeven van een fout. Ook heerst nog regelmatig de opvatting dat je fouten niet mag toegeven van de verzekeraar. Gelukkig kan ik deze onjuistheid met de *Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA)* uit de wereld helpen. Ook kan deze gedragscode helpen om eerder excuses aan te bieden en sorry te zeggen tegen de patiënt. Hoe het vervolgens zit met de aansprakelijkheid - dus de omstandigheden waardoor de fout kon gebeuren - dát wordt door MediRisk uitgezocht. De erkenning van een fout door een zorgverlener is namelijk niet hetzelfde als het erkennen van een civielrechtelijke aansprakelijkheid. Als zorgverlener is het van belang je te richten op de feiten die tot het incident hebben geleid. Het is ook van belang dat je alle voor het incident relevante gegevens verzamelt en ter beschikking stelt als de patiënt daarom vraagt. Je hoeft het woord 'fout' dus helemaal niet te vermijden, dat leidt alleen maar tot een verkrampde reactie. Wees gewoon jezelf.