

EEN (TUCHT)KLACHT, WAT NU?

Fout gegaan is niet fout gedaan

Het is de nachtmerrie van iedere radioloog. U werkt zorgvuldig, volgt de voorgeschreven procedures, en dan krijgt u ineens te maken met een (tucht)klacht, bijvoorbeeld omdat een patiënt niet tevreden is over een behandeling of over hoe hij is bejegend. Wat is handig om te doen en wat kunt u beter laten?



Saskia Otters

Het is goed om te weten dat er twee soorten klachten zijn: klachten die de patiënt indient bij de klachtenfunctionaris van de instelling en tuchtklachten die de patiënt indient bij een tuchtcollege. Los van de klacht kan een patiënt ook een claim indienen, omdat hij meent recht te hebben op een schadevergoeding. Daarop gaat dit artikel niet in.

Een klacht via de instelling

Als een patiënt niet tevreden is over de kwaliteit zorg die de radioloog heeft verleend, of over de communicatie, kan hij of zij een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van de instelling. De klachtenfunctionaris staat de patiënt bij en nodigt de radioloog uit voor een gesprek. Het kan in deze fase al verstandig zijn de kwestie te melden bij de rechtsbijstandsverzekeraar. Die kan adviseren en u bijstaan, indien nodig in een latere fase. Het gesprek vindt plaats met de patiënt erbij. De patiënt krijgt de gelegenheid om vragen te stellen, een nadere duiding te vragen en om zijn of haar ervaringen te delen. De ervaring leert dat als een arts zich open, transparant en invoelend opstelt in zo'n eerste gesprek, de angel er vaak uit is te halen. Bereid een gesprek dus goed voor en wees open en eerlijk over hoe u hebt gehandeld en waarom.

Binnen zes weken nadat de klacht is ingediend, doet de instelling een uitspraak op de klacht. De patiënt krijgt hier bericht van. Als de patiënt niet tevreden is over de uitspraak of afhandeling, kan hij in beroep gaan bij de Geschillencommissie Zorg.¹ De radioloog krijgt hier bericht van en ontvangt een uitnodiging om zijn kant van het verhaal te doen. Het is mogelijk om u daarbij te laten bijstaan door een gemach-

tigde of een derde, zoals bijvoorbeeld een familielid, maar dat is niet verplicht. De Geschillencommissie plant een zittingsdatum waarop beide partijen hun standpunten kunnen toelichten. De uitspraak volgt dan binnen zes weken na de zitting.

De tuchtklacht

Als de patiënt niet (meer) het gesprek wil aangaan en vindt dat de arts onzorgvuldig heeft gehandeld, kan hij een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege. Dit zal hij bijvoorbeeld doen als hij vindt dat de arts als het ware gestraft moet worden. Een tuchtklacht is erg belastend. Het is aan te raden om juridische hulp in te schakelen als u hiermee te maken krijgt. Dit kan een rechtsbijstandsverzekeraar, maar ook een eigen advocaat zijn. Heeft u geen rechtsbijstandverzekering, dan kunt u ook terecht bij het Kennis- en dienstverleningscentrum van de Federatie Medisch Specialisten en de Landelijke vereniging van Artsen in Dienstverband (LAD), die voor dit soort situaties een overeenkomst heeft gesloten met VvAA Rechtsbijstand.

Zelfreflectie

Het grootste gedeelte van de ingediende klachten gaat over een onjuiste behandeling of een verkeerde diagnose.² De uitspraken van de colleges laten zien dat het

belangrijk is dat het medisch dossier op orde is en dat alle voor de behandeling noodzakelijke gegevens staan vermeld. De arts doet er ook goed aan zich transparant op te stellen, en blijkt te geven van zelfreflectie. Heeft hij nagedacht over het voorval en zijn rol daarin, heeft hij er van geleerd?³ Indien er onverhoopt iets fout is gegaan, dan leren de uitspraken dat het in het voordeel van de arts kan werken als hij spijt betuigt, en kan aangeven of er verbeteringen zijn aangebracht in werkwijze(n) en/of processen. ■

Saskia Otters

jurist Federatie Medisch Specialisten

Literatuur

1. De Geschillencommissies Zorg Ziekenhuizen, Zorg Algemeen en Zelfstandige Klinieken hebben in 2021 in totaal in 124 zaken een uitspraak gedaan, zie <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/uitsprakenoverzicht>
2. <https://magazines.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/jaarverslagen/2021/01/jaarcijfers-over-2021>. Bij het Regionaal Tuchtcollege zijn in 2021 1055 klachten binnen gekomen.
3. Bijvoorbeeld ECLI:NL:TGZRAMS:2021:79 vanaf r.o 5.6 e.v.

Do's en don'ts bij klachten

- Realiseer dat 'fout gegaan' niet hetzelfde is als 'fout gedaan'.
- Ga het gesprek aan, wijs dat niet af, en maak tijd in de agenda voor de patiënt.
- Wees open, transparant en empathisch.
- Meld de (tucht)klacht bij de rechtsbijstandsverzekeraar; die kan adviseren en eventueel bijstaan.
- Geef blijk van zelfreflectie.
- Geef zo nodig aan dat een bepaalde werkwijze is veranderd na het voorval.