



Medisch juridische zaken

Een klacht of een tuchtzaak....hoe er mee om te gaan wanneer het je raakt.

Woensdag 7 december 2022



www.asz.nl

Programma

19.00 u 10 min	<i>Opening en inleiding</i> De impact van een klacht, wat doet dat mentaal met je, welk effect heeft dat eventueel op je werk, <i>Door:</i> Odette Schouten, huisarts, avondvoorzitter.
19.10 u 45 min	<i>Onderwerp:</i> Belangrijkste regels en aandachtspunten bij juridische procedures <i>Door:</i> Timo van Oosterhout Advocaat Gezondheidsrecht
19.55 50 min	<i>Casuïstiek bespreking in groepen*</i> Met advocaten Gezondheidsrecht Timo van Oosterhout, Josine Janson, huisartsen Odette Schouten en Taco Nieboer
20.45 u 10 min	<i>Plenaire afsluiting, Do's and Don'ts</i> <i>Door:</i> Odette Schouten, huisarts in samenwerking met de sprekers

Albert Event, Albert Schweitzer ziekenhuis,
Woensdag 7 december 2022

Medisch juridische zaken.

Een klacht of een tuchtzaak....hoe er mee om te gaan wanneer het je raakt.

Odette Schouten, huisarts, kaderhuisarts supervisie & coaching



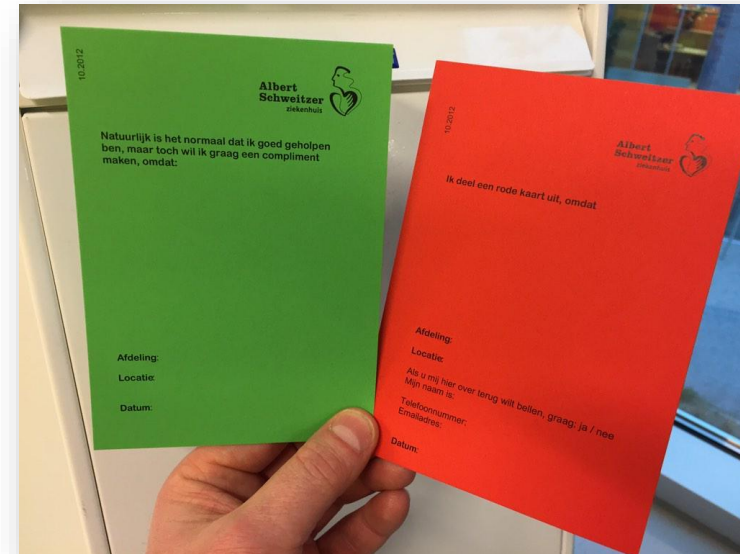
www.asz.nl

- Odette Schouten
- Huisarts
- Kaderarts supervisie & coaching
- (Intervisie/supervisie, vertrouwenspersoon bij LHV, lid-beroepsgeenoot CTG, Team Collegiale Ondersteuning DrechtDokters)

Disclosure belangen sprekers
Odette Schouten,
Albert Event, Albert Schweitzer ziekenhuis,
Woensdag 7 december 2022

• (potentiële) belangenverstrengeling	Geen
• Voor bijeenkomst mogelijk relevante relaties met bedrijven	Geen
• Sponsoring of onderzoeksgeld	Geen
• Honorarium of andere (financiële) vergoeding	Geen
• Aandeelhouder	Geen
• Andere relatie, namelijk ...	Geen

“Als het toch anders loopt dan je had verwacht...”



“Wat doet het met je?...”



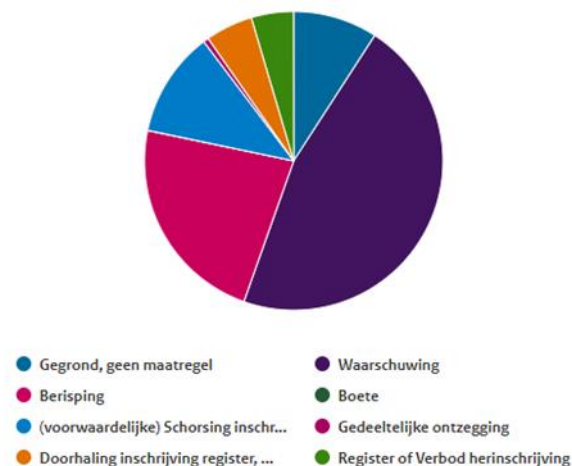
albert
schweitzer

- Angst om een fout te maken is groot
- ‘Iedere arts gaat in zijn/haar carrière een (tucht)zaak meemaken’
- Stelling: **‘ik ben nooit bang dat ik een klacht krijg’**
- Getallen 2021:

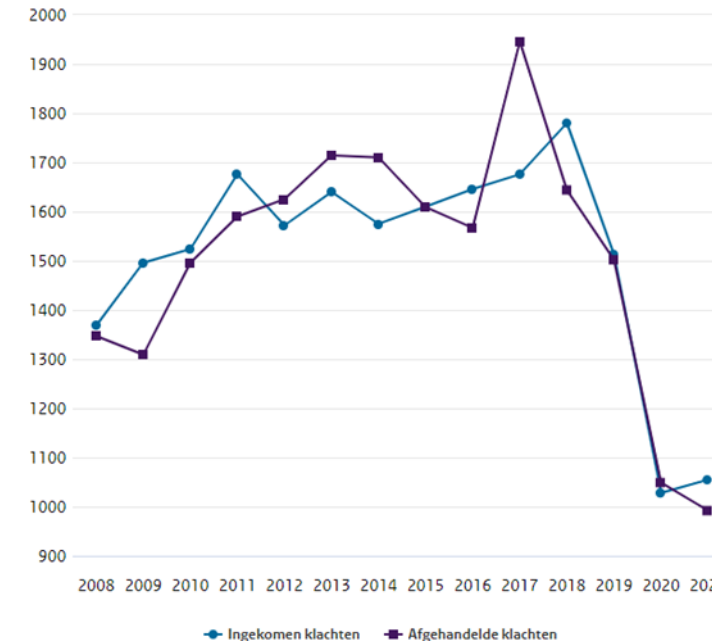
Ingekomen en afgehandelde klachten regionale tuchtcolleges

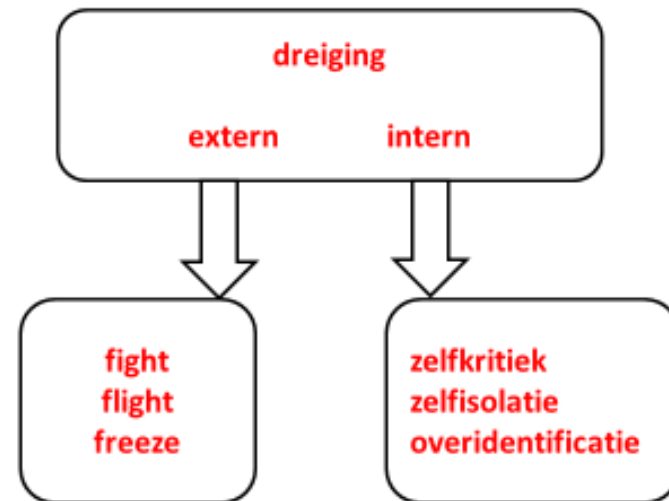
	Ingekomen klachten	Raadkamer	Zitting
Ingekomen	1055		
Afgehandeld		642	350

Opgelegde maatregelen regionale tuchtcolleges



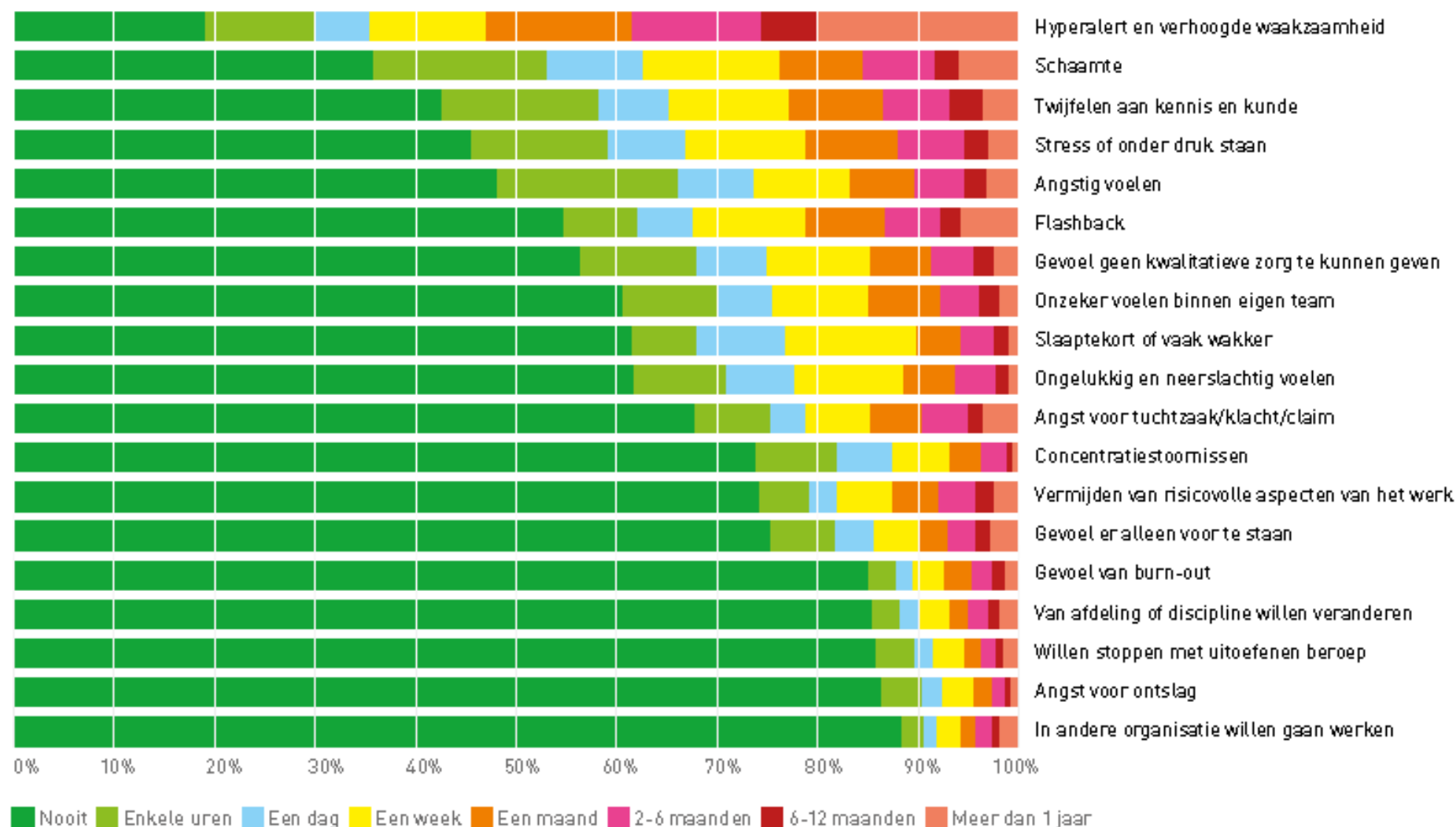
Overzicht aantal ingekomen en afgehandelde klachten





Second victim

Prevalentie van symptomen na patiëntveiligheidsincidenten



‘Wat kan helpen om stress te temperen?’



"If you want to go fast,
go alone. If you want
to go far, go together."
– African proverb

‘Belangrijke tips’

1. Generaliseer niet: het gaat niet over je algemeen functioneren
2. Relativeer en wees aardig voor jezelf. Zorg goed voor jezelf in barre tijden.
3. Ontken niet! Zoek uit of je schuld hebt: zo ja, erken het.
4. Laat je bijstaan door collega's, intervisie-genoten en een advocaat.
5. Doe niet aan ‘second guessing’.

Naam, Timo van Oosterhout en Josine Janson, advocaten
Albert Event, Albert Schweitzer ziekenhuis,
Woensdag 7 december 2022

(potentiële) belangenverstrengeling	• Geen
Voor bijeenkomst mogelijk relevante relaties met bedrijven	• Geen
• Sponsoring of onderzoeksgeld • Honorarium of andere (financiële) vergoeding • Aandeelhouder • Andere relatie, namelijk ...	• Geen • Geen • Geen • Geen

Belangrijkste regels en aandachtspunten bij juridische procedures

mr. Timo van Oosterhout
mr. Josine Janson
Advocaten VvAA Legal te Utrecht

Woensdag 7 november 2022

Aan de orde komt

- Een (dreigende) klacht
- Verschillende klachtwegen
- Tuchtrect in vogelvlucht
- Do's and don'ts
- Afgewisseld met casus

Dreigende klacht

- Vraag hulp van de klachtencoördinator of functionaris
- Stel gesprek niet uit
- Ga open met patiënt in gesprek en toon medeleven
- Wees niet defensief
- Vraag verduidelijking en check of je het verhaal goed begrepen hebt
- Neem verantwoordelijkheid: geef de eventuele fout toe en maak excuses
- Houd balans feiten/emoties in de gaten: door emoties kan patiënt niet openstaan voor uitleg
- Maak duidelijk dat en welke maatregelen getroffen zijn/worden ter voorkomen van herhaling
- Toon bereidheid tot vervolgesprek

Verschillende klachtwegen

- Bij een zorgverlener zelf → een goed gesprek kan onvrede wegnemen
- Bij de klachtencoördinator / klachtenfunctionaris → onderzoek klacht en bemiddeling, binnen 6 (+ 4) weken oordeel zorgaanbieder en mededeling maatregelen
- Bij de Geschilleninstantie → bindend advies over een klacht (geen opleggen maatregel), ook toekenning schadevergoeding tot 25.000 euro
- Bij het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg
- Bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Verschillende klachtwegen

Maar ook:

- Civielrechtelijke aansprakelijkstelling
- Aangifte bij politie/OM wegens vermoedens van een strafbaar feit
- (Social) Media, Twitter, Facebook, Zorgkaart Nederland, internet/blog

Medische tuchtrechtzaak – vreemde eend in de bijt

- Disciplinair recht / geen punitief karakter (wordt wel zo ervaren).
- Veel open normen (zoals professionele standaard) die in richtlijnen of jurisprudentie ingevuld worden
- Doel: bewaken kwaliteit uitoefening individuele gezondheidszorg

Vreemde eend, omdat

- 1) er mondeling veel wordt verwacht van de aangeklaagde zorgverlener, en
- 2) het college deels bestaat uit medici

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE
voor de Gezondheidszorg

Keizersgracht 5
Postbus 61
5600 AB Eindhoven

Telefonisch bereikbaar
van 09.00 uur tot 12.00 uur.
tel. 040-2328599

PERSOONLIJK / VERTROUWELIJK

t.a.v.
Postbus

Eindhoven

Onderwerp : /
Dossiernr.
Bijlage(n) : 1

Geachte mevrouw

Hierbij doe ik u namens de voorzitter toekomen afschrift van een door mevrouw bij mijn college tegen u ingediende klacht.

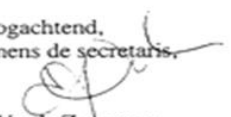
Ik verzoek u om in het kader van het door de voorzitter aan mij opgedragen vooronderzoek uw verweerschrift tegen de klacht **binnen 4 weken na heden** naar mij toe te sturen. Graag ontvang ik het verweerschrift en eventuele bijlagen in **zesvoud**.

Tevens verzoek ik u mij mede te delen of u ten tijde van het voorval waarover wordt geklaagd, ingeschreven was in het BIG-register en, zo ja, in welk register en onder welk nummer. Indien u in een specialistenregister bent ingeschreven, zou ik ook daarvan graag opgave ontvangen. Ook wil ik u vragen mij uw volledige voornamen mede te delen alsmede uw woonplaats voor de beoordeling van de bevoegdheid van behandeling van de klacht door het Regionaal Tuchtcollege te Eindhoven.

Van uw verweerschrift en de bijlagen wordt door mij een volledig afschrift aan klaggster doorgezonden, waarbij deze in de gelegenheid wordt gesteld hierop te reageren. Van deze reactie wordt u ook een afschrift toegezonden, waarna u de mogelijkheid wordt geboden tot een nader schriftelijk commentaar. Indien ik na uw verweerschrift de zaak reeds voldoende acht te zijn toegelicht, kan ik besluiten van een verdere schriftelijke behandeling af te zien.

In het algemeen is met de afhandeling van de klacht geruime tijd gemoeid.

Hoogachtend,
namens de secretaris,


H. Vonk-Zorgman
secretariaatsmedewerkster

KLAAGSCHRIFT



Aan de secretaris van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te

Postadres :

Telefoon :

Fax :

Naam :

Voornamen :

Geboortedatum :

Straat :

Postcode en woonplaats :

Telefoon :

dient een klacht in tegen de apotheker/arts/fysiotherapeut/gezondheidszorgpsycholoog
psychotherapeut/tandarts/verloskundige/verpleegkundige *

** doorhalen wat niet van toepassing is*

Naam en voorletters :

Praktijkadres :

Woonadres (indien bekend) :

De klager/klaagster heeft een rechtstreeks belang bij het indienen van de klacht omdat hij/zij ...

Toelichting: u kunt alleen klagen over zaken waar u direct bij betrokken bent. Dat heet een rechtstreeks belang. Vermeld daarom de naam, de geboortedatum en het adres van de betrokken patiënt, indien u dat niet zelf bent. Vermeld ook de aard van uw relatie tot de patiënt en de reden waarom de patiënt de klacht niet zelf indient.

Aan de klacht liggen de volgende feiten ten grondslag:

Ik verwijt de aangeklaagde, kort samengevat, dat hij/zij ...

Datum :

Naam :

Handtekening :

MACHTIGING

Ondergetekende verleent hierbij toestemming aan personen en/of instellingen aan wie/waaraan door het college inlichtingen zijn gevraagd, deze te verstrekken.

Datum :

Naam patiënt of zijn/haar vertegenwoordiger :

Handtekening :

Praktijkvraag

U bent specialist ouderengeneeskunde en werkt op de psychogeriatrische afdeling van een verpleeghuis. Daar verblijft een zwaar dementerende man. De zoon van deze patiënt is het niet eens met de zorg en vraagt om een afschrift van het medisch dossier van zijn vader. De eerste contactpersoon is echter de echtgenote van de patiënt.

Mag u een afschrift van het dossier aan de zoon verstrekken?

Uw handelen staat centraal in een voor u ongebruikelijke situatie

Een klacht zet meteen een denkproces in gang

Heb ik iets gemist?

Kon ik de klacht zien aankomen?

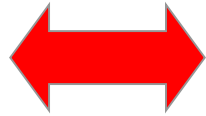
Heb ik iets verkeerd gedaan?

U wordt door een klacht geraakt

Tegelijkertijd wordt van u verwacht dat u rustig, verstandig en professioneel met de klacht omgaat

■ Do: durf stelling te nemen over uw handelen (1)

Ik heb geen onjuiste
beslissing genomen



Ik zie in dat het beter
was geweest als...

Stel uzelf de vraag:

Als ik het over zou mogen doen, zou ik het dan weer zo doen?

Wees eerlijk en specifiek over wat u anders had moeten doen

Niet bagatelliseren

■ Don't: strijden tegen de patiënt (1)

Klager: '... Het leven van mijn vrouw is een hel geworden en ik mag er van meegenieten...'

Dit komt hard aan, maar....

Het tuchtcollege beoordeelt uw handelen, niet het handelen van de patiënt

Vertel uw visie, uw perspectief

Reflectie op de emotie van klager kan, maar bestrijd die niet

■ Don't: wijzen naar een collega (2)

Arts tegen patiënt: '... Zeg, hoe lang heeft dat onderzoek van de huisarts eigenlijk geduurd? ...'

Uw handelen staat centraal, niet dat van een collega

KNMG-Gedragscode voor artsen (2022) en Beroepscode Verpleegkundigen:
bespreek onvrede over een collega eerst met die collega

In opleidingssituaties kan dit extra lastig zijn:

Verpleegkundige en leerling verpleegkundige kunnen tegenover elkaar komen te staan
(net zoals supervisor en AIOS)

■ Doel:



- Gaat om *persoonlijke* verwijtbaarheid in de hoedanigheid van beroepsbeoefenaar
- Onzorgvuldig handelen van de zorgverlener

■ Na hoeveel jaar kan een tuchtklacht nog tegen u worden ingediend?

- A. 5 jaar
- B. 10 jaar
- C. 15 jaar

■ Waarover kan worden geklaagd:

1. Artikel 47 lid 1 Wet BIG - Tekortschieten in zorgvuldigheid t.o.v. patiënt of diens naaste betrekkingen
 - medisch handelen
 - bejegening
 - organisatorischZorgverlening op het werk of daarbuiten (bijv. in buitenland)
2. Gedragingen die niet vallen onder de eerste tuchtnorm, maar desalniettemin in strijd zijn met hetgeen een behoorlijk beroepsbeoefenaar betaamt

■ Waarover kan niet worden gevraagd/wat kan niet worden gevraagd?

- handelen in de privé sfeer
- schadevergoeding

Waarover kan worden geklaagd?

- Tweede tuchtnorm uitgebreid: borgen verwachtingen samenleving
 - Ook gedragingen niet in hoedanigheid BIG-geregistreerde
Misdragingen van dien aard en ernst dat een gevaar voor patiënten vormt of het vertrouwen in de beroepsuitoefening ernstig schaadt, zoals levens-, gewelds- en zedendelicten.
 - Tuchtrect ook van toepassing als een BIG-geregistreerde binnen of buiten de zorg in de uitoefening van een ander beroep waarvoor hij is geregistreerd handelt in strijd met de beroepsnormen waarvoor hij is geregistreerd, tenzij hem uit hoofde van die functie beleidsvrijheid toekomt

Voorbeeld: verpleegkundige tevens perfusionist

- Een BIG-geregistreerde stuurde via Whatsapp de volgende tekst naar een ex-patiënte:

“Ik lig hier helemaal alleen in bed”.

Is hier sprake van seksueel grensoverschrijdend gedrag?

- A. Ja
- B. Nee

■ Is het kort bij de beide schouders pakken van een patiënt grensoverschrijdend gedrag?

- A. Ja
- B. Nee
- C. Mogelijk

Praktijkvraag

U bent huisarts. Mag u uw 10-jarig patiëntje met ouders in vechtscheiding een antibioticakuur voorschrijven zonder toestemming van de vader?

Tuchtrechtelijke norm

Bij de tuchtrechtelijke toetsing van professioneel handelen gaat het er niet om of dat handelen beter had gekund, maar om het geven van een antwoord op de vraag of de beroepsbeoefenaar bij het beroepsmatig handelen is gebleven binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening, rekening houdend met de stand van de wetenschap ten tijde van het klachtwaardig geachte handelen en met hetgeen toen in de beroepsgroep ter zake als norm of standaard was aanvaard.

■ **Betekent een gegronde tuchtklacht ook automatisch dat je aansprakelijk bent?**

- A. Ja
- B. Nee
- C. Mogelijk



- Gegrond zonder oplegging van een maatregel
- Waarschuwing
- Berisping (5 jaar geregistreerd in het BIG-register, geanonimiseerde publicatie van de uitspraak in regionale krant; discretionaire bevoegdheid tuchtcollege)*
- Geldboete van max. € 4.500,-
- (Voorwaardelijke) schorsing inschrijving BIG-register van max. 1 jaar (vw schorsing max proeftijd 2 jaar)
- Gedeeltelijke ontzegging van bevoegdheid beroep uit te oefenen
- Doorhaling inschrijving BIG-register, evt. beperkingen voor beroepsmatig handelen in de individuele gezondheidszorg opleggen

Hoger beroep

- Door klager voor zover zijn klacht ongegrond is verklaard
- Eén schriftelijke ronde (beroepschrift, verweerschrift, zitting)
- CTC Den Haag (3 juristen, 2 medici)
- Binnen 6 weken na beslissing in beroep gaan / fatale termijn
- Door aangeklaagde arts beroep tegen gegrond verklaarde klacht(onderdelen) / ook mogelijkheid incidenteel beroep binnen 6 weken na datum versturen kopie beroepschrift door het CTG aan beklagde
- Weer een jaar verder....

Dossiervoering:

- het doel van het dossier is waarborgen van continuïteit van zorg
- maar ook gelet op verjaring tuchtrecht belangrijk “reconstructie” materiaal
- WKKGZ: analyse incidenten
- patiënt heeft recht op inzage in en/of een kopie van zijn dossier
- een kopie van een dossier kan voor veel andere doelen worden gebruikt
- noteer in ieder geval zoveel mogelijk:
 - Naam en datum
 - Diagnose, bevindingen, behandelplan, afspraken met patiënt
 - Welke risico's van een behandeling besproken met patiënt
 - Highlights moeilijke gesprekken

Praktijkvraag

- Een huisarts doet een melding bij de IGJ over de zorg die een wijkverpleegkundige aanbiedt aan een voormalig patiënte van de huisarts. De wijkverpleegkundige dient een klacht in tegen de huisarts omdat hij haar privacy en goede naam heeft geschonden.
- Heeft de huisarts verwijtbaar gehandeld?

Praktijkvraag

- Een huisarts wordt verweten dat hij de diagnose “plotselinge doofheid” heeft gemist door signalen onjuist te interpreteren en onvoldoende onderzoek te doen. Hierdoor is klaagster niet met spoed naar de KNO-arts verwezen wat het verschil had kunnen maken.
- Is de klacht gegrond?

Praktijkvraag

- **Klaagster (patiënte) stelt dat de huisarts onzorgvuldig heeft gehandeld omdat hij haar twee keer zorg heeft geweigerd (24 januari 2022) omdat zij geen mondkapje droeg. Klaagster stelt dat zij een angststoornis heeft die het haar onmogelijk maakt een mondkapje te dragen.**
- **Heeft de huisarts verwijtbaar gehandeld?**

Praktijkvraag

- Een huisarts heeft nachtdienst bij de huisartsenpost en wordt opgeroepen voor een lijkschouw. De arts is na binnenkomst meteen begonnen met de schouw. De familieleden verwijten de huisarts dat hij de familieleden onheus heeft bejegend en dat hij niet respectvol met het lichaam van de overledene is omgegaan.
- Heeft de huisarts verwijtbaar gehandeld?

Afronding en neem mee

- Stel je open en toetsbaar op
- Niet “jij bakken” naar de patiënt/klager
- Let op je dossiervoering
- Spreek elkaar aan
- Ken je professionele standaard (Gedragscode of Beroepscode, vakliteratuur bijhouden, richtlijnen e.d.)
- Blijf binnen de grenzen van je bekwame beroepsuitoefening.
- Neem in een vroeg stadium contact op met een jurist

■ Vraag advies en kom in actie

- Iedere klacht brengt emoties teweeg
- Het is onder druk lastig om het overzicht te bewaren, positie te kiezen
- Verstandig, beheerst, professioneel, betrokken... doe het niet alleen
- Pleeg overleg en vraag advies: wij denken mee!

Vragen?



rechtsbijstand@vwaa.nl

030 247 49 99



Albert Event nr. 120

Nieuwe serie nascholingen, Albert Events en
digitaal Kort Klinisch Onderwijs 2023

Informatie volgt binnenkort op de ASz website
voor Zorgverleners

<https://www.mijnasz.nl/zorgverleners/agenda/>

Tot ziens!

Hartelijk bedankt voor uw belangstelling
en graag tot een volgende keer!

Bureau Huisartsencontacten Albert Schweitzerziekenhuis
078- 6542004

Huisartsen@asz.nl

www.asz.nl

www.mijnasz.nl/zorgverleners