

Klachten, calamiteiten en incidenten
Adviezen en regelgeving voor aios, (stage)
opleiders en docenten

Huisartsopleiding Leiden

Public Health en Eerstelijns geneeskunde



G.J. GRIJPK
JANUARI 2018

Documentbeheer

Versie	Datum	Auteur(s)	Wijziging
1.0	Jan 2018	G.J. Grijpink	Beschrijving
2.0			
3.0			

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	4
Inleiding	5
1. Ondersteuning.....	6
2. Formele stappen in geval van een klacht of calamiteit.....	6
3. Stroomschema Klachten, calamiteiten en incidenten	7

Inleiding

In de praktijk én tijdens diensten¹ kan een aios worden geconfronteerd met een klacht, calamiteit of incident.

Zowel de aios als de (stage)opleider vallen onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)². De aios werkt onder supervisie van de (stage)opleider, die de zorgaanbieder is (WGBO).

De werkgeversaansprakelijkheid voor de aios ligt bij de SBOH als werkgever van de aios. Als zich aansprakelijkheidstelling jegens een aios voordoet, dan dient de aios contact op te nemen met de SBOH en met de VvAA, waarmee de SBOH een beroepsaansprakelijkheids- en een rechtsbijstandsverzekering heeft afgesloten.

Daarnaast biedt de SBOH de mogelijkheid voor emotionele ondersteuning na een klacht of tuchtzaak³.

¹https://www.huisartsopleiding.nl/images/opleiding/Leidraad_161031.pdf

² <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/inhoud/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>

³ <https://www.sboh.nl/opleiding-huisarts/coaching-en-tuchtzaakhulp>

1. *Ondersteuning*

Confrontatie met een klacht, calamiteit of incident heeft een grote impact op elke arts, zeker als hij/zij nog in opleiding is⁴. Schroom dus niet om hulp te vragen: je hoeft er niet alleen voor te staan. In een dergelijke situatie verdient de aios steun en begeleiding van de opleider en groepsbegeleiders / tutor. De aios brengt hen dus te allen tijde op de hoogte van de situatie. Met hen (en liefst ook in de opleidingsgroep) bespreekt de aios tijdens de procedure zowel inhoudelijke en emotionele aspecten.

Voor extra ondersteuning na een ernstige calamiteit of bij een tuchtzaak biedt het LUMC 'Peer Support'⁵. Dit is opvang door een collega die aandacht heeft voor wat je doormaakt en met wie je je ervaringen kunt delen.

2. *Formele stappen in geval van een klacht of calamiteit*

In geval van een klacht (zie onder 1.) of calamiteit (zie onder 2.) tegen de aios dient de (stage)opleider altijd bij de behandeling van de klacht betrokken te worden. Enerzijds omdat de (stage)opleider de eigenlijke zorgaanbieder is, anderzijds omdat hij/zij medeverantwoordelijk kan zijn voor het handelen van de aios.

Daarnaast is de aios verplicht om ook mw. G.J.Grijpink, coördinator Fase 1, in voorkomende gevallen te informeren over ingediende klachten bij de geschilleninstantie (Wkkgz) en het tuchtcollege, alsmede over rechtszaken en onderzoeken door externe instanties betreffende de door de aios geleverde patiëntenzorg. Hij / zij is verplicht om het opleidingsinstituut op de hoogte te houden van het verloop en de afloop.

De redenen hiervoor zijn zowel de juridische aspecten als de zorgplicht die het instituut heeft voor het opleidingsklimaat. De coördinator Fase 1 heeft zowel een adviserende functie voor de aios en (stage)opleiders als een onderzoekende en analyserende functie.

Er is sprake van een (afgeleide) externe aansprakelijkheid van het instituut voor datgene wat er in de praktijk plaatsvindt. Zij gaat na of de regels en afspraken duidelijk zijn, of de verantwoordelijkheden en taken van aios en opleider helder zijn en of de begeleiding van aios en opleider adequaat is geregeld. Indien de opleider zelf niet in staat is de aios adequaat te begeleiden dan neemt het opleidingsinstituut deze verantwoordelijkheid over.

Het is van groot belang om in de hierboven genoemde situaties zorgvuldig om te gaan met alle betrokkenen: Het hanteren van hoor en wederhoor alvorens conclusies te trekken dan wel acties te ondernemen is daarbij essentieel.

⁴ <https://www.ntvg.nl/system/files/publications/a6464.pdf>

⁵ peersupport@lumc.nl ; Leontine den Dijker, pGSM: 071-5297904; Philomeen Weijnenborg, pGSM: 071-5299516

3. Stroomschema Klachten, calamiteiten en incidenten

Voor meer informatie en handige websites: zie pagina 1, 3-4

Bij elke klacht, calamiteit of incident

- Breng je opleider en groepsbegeleiders/tutor op de hoogte. Zij zijn de aangewezen personen om je hierbij te ondersteunen en begeleiden.

Klacht of calamiteit bij geschilleninstantie en tuchtcollege, alsmede bij rechtszaken en onderzoeken door externe instanties betreffende de door hem geleverde patiëntenzorg

- Naast opleider en groepsbegeleider/tutor dien je ook mw. G.J.Grijpink, coördinator Fase 1, te informeren. Zij heeft zowel een adviserende als een onderzoekende en analyserende functie. Met haar bespreek je regelmatig het verloop van de procedure en de afloop.
- Opleider en tutor/groepsbegeleiders blijven je aanspreekpunt voor persoonlijke ondersteuning.

Juridische ondersteuning

- Neem contact op met de VvAA, waarmee de SBOH een beroepsaansprakelijkheids- en een rechtsbijstandsverzekering heeft afgesloten.

Persoonlijke ondersteuning

- Naast de ondersteuning die je tutor /groepsbegeleiders bieden kun je ook bij de SBOH terecht voor emotionele steun bij een tuchtzaak middels 'Tuchtzaakhulp'.
- Het LUMC biedt de mogelijkheid voor Peer Support na een ernstige calamiteit of tuchtzaak.
- Binnen het Instituut zijn routes voor verdere begeleiding bekend.

1. Klacht

Onder een klacht worden alle klachten van derden verstaan die terecht komen bij de Inspectie, het Medisch Tuchtrecht of bij een erkende geschilleninstantie.

Klachten die intern worden afgehandeld door de huisarts, binnen een gezondheidscentrum of huisartsenpost, vallen niet onder onderstaande regelingen.

Voorbeeld interne afhandeling: een moeder dient een klacht in tegen een aios omdat zij zich door de aios niet gehoord voelt inzake de problemen van haar 14-jarige dochter. In een gesprek tussen klaagster en aangeklaagde onder begeleiding van een klachtenfunctionaris zijn excuses aangeboden, waarna klaagster geen verdere actie nodig vond.

Voorbeeld klacht: In een gesprek tussen klaagster en aangeklaagde aios onder begeleiding van een klachtenfunctionaris komen zij niet nader tot elkander. Klaagster besluit de klacht voor te leggen aan de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).

2. Calamiteit

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een patiënt of een ernstig schadelijk gevolg voor de patiënt of cliënt heeft geleid. Op de site van de KNMG⁶ staat hoe zorgaanbieders daarmee om moeten gaan.

Voorbeeld: een patiënt is drie keer op de HAP geweest met hoofdpijn, bleek toch SAB en is op de IC beland met coma.

Als een bepaalde gebeurtenis, waarbij een aios betrokken is, valt onder de wettelijke definitie van een calamiteit, dan moet dit zo snel mogelijk gemeld worden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Zie hiervoor de site van de Inspectie voor Volksgezondheid⁷.

3. Incident

Een incident is de overkoepelende term voor elke onbedoelde gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de patiënt heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden, niet zijnde een medische complicatie.

Voorbeeld: een onjuist ingevoerde voorgeschiedenis waardoor een patiënt opnieuw een heftige allergische reactie krijgt op een antibioticum.

Patiëntveiligheid is van groot belang voor de huisartsgeneeskunde. Van alle huisartsvoorzieningen wordt verwacht dat zij beschikken over een procedure Veilig Incidenten Melden.

Zowel in de praktijk als tijdens de terugkomdag heeft het analyseren van incidenten en bijna-fouten een belangrijke toegevoegde waarde. Hiertoe behoort ook aandacht voor zorgvuldige communicatie met de betrokken patiënt⁸.

⁶ <https://www.knmg.nl/advies-richtlijnen/dossiers.htm>

⁷ https://www.igz.nl/onderwerpen/handhaving_en_toezicht/incidententoezicht/calamiteiten/

⁸ <http://www.deletselschaderaad.nl/index.cfm?page=Gedragcode+Openheid+medische+incidenten+betere+afwikkeling+Medische+Aansprakelijkheid>

