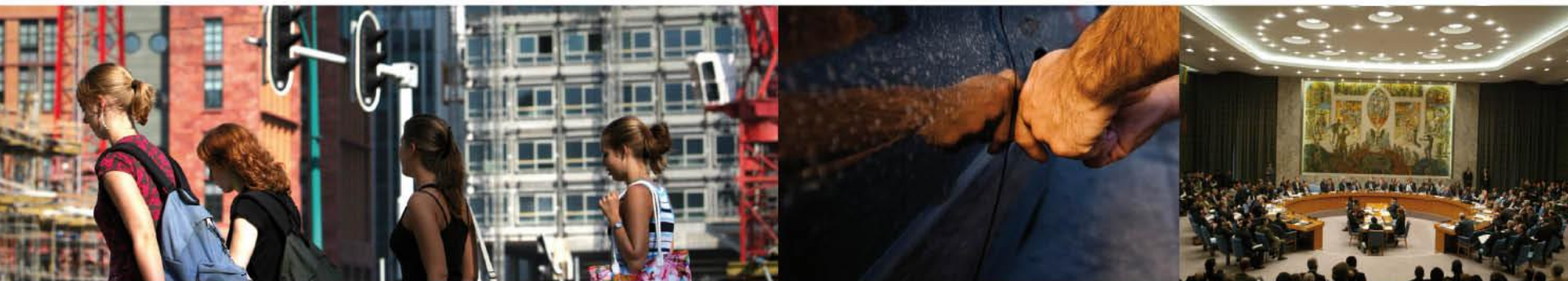




Symposium 'Ervaringen met het verhaal van schade'

Ervaringen van patiënten na incidenten



A.J. Akkermans

K.A.P.C. van Wees

J.L. Smeehuijzen

Onderzoeksontwerp:

- Literatuurstudie
- Interviews 45 patiënten
- Gesprekken met praktijkdeskundigen in binnen- en buitenland
- Gedachten- en hypothesevorming
- Getoetst in aantal expertmeetings met praktijkdeskundigen
- Aanbevelingen

<http://hdl.handle.net/1871/40290>

AMSTERDAM CENTRE FOR COMPREHENSIVE LAW

Opvang en schadeafwikkeling bij onbedoelde gevolgen van medisch handelen



VRIJE UNIVERSITEIT
AMSTERDAM

Prof. mr. J.L. Smeehuijzen
Dr. mr. K.A.P.C. van Wees
Prof. mr. A.J. Akkermans
Prof. mr. J. Legemaate
Drs. S. van Buschbach
Mr. drs. L. Hulst

Opvang en bejegening door arts en ziekenhuis

Interview 16 (operatiefout aan hart)

Ja, menselijk. Zij toonde ook emotie. Zo van nou, je kon echt zien aan haar dat ze het echt heel erg vervelend vond. Bij mij werkt dat dan wel.

Interview 19 (door gemiste diagnose 2 jaar pijn en darmklachten gehad)

Ja, maar het meest prettige vond ik, dat ze eerlijk waren om daar gewoon zelf mee te komen en niet te wachten.

Opvang en bejegening door arts en ziekenhuis

Interview 25 (tijdens het verwijderen van een orgaan is de alvleesklier geraakt waarbij schadelijke sappen in buikwand terecht zijn gekomen)

En dan denk ik bij mijn eigen, wees daar dan eens gewoon eerlijk in. Het is toch geschied, ik bedoel, daar kunnen we niks meer aan herstellen. Maar voor je eigen gemoedsrust, je eigen gevoel, de frustratie die je op hebt gelopen. Neem het dan weg. En dat is niet zo dat we daar geld voor moeten hebben of dat we daar nou, maar gewoon de eerlijkheid van zo'n arts. En daar gaat het ons eigenlijk om.

Opvang en bejegening door arts en ziekenhuis

Interview 4 (operatiefout aan oog met blindheid als gevolg)

Ik was enorm in mijn sas toen die dokter zei van, nou ja, daar hebben wij dus een fout gemaakt. Ja, toen ze zeiden van, ik weet van niets, toen knapte er bij mij iets en toen heb ik anderhalf jaar echt als een wilde gelopen en mijn gezin uitgescholden en dag en nacht [...] toen ik later kwam praten en toen ik er een letselschadeadvocaat op af stuurde, kon hij zich die uitspraken niet meer herinneren. Dat stond ook niet in het dossier. Dan is het afgelopen. Toen heb ik echt een flinke klap gekregen, psychisch en verder geldt dat interesseert me niet, tenminste.

Opvang en bejegening door arts en ziekenhuis

Interview 6 (dwarslaesie door bloeding bij katheter in de rug)

Ja, toen gaven ze alles ruiterlijk toe. Ze zaten een beetje te polsen van, wat willen jullie nu. Precies. Eerst had je het gevoel dat ze een beetje benauwd voor ons waren. Dat waren ze ook. Later werd het wat ontspannener. [...] Ik denk dat ze allang blij waren dat wij zeiden van, we gaan hier niet verder mee. Toen we dat eigenlijk gezegd hadden, werden ze ook veel opener op dat moment.

Opvang en bejegening door arts en ziekenhuis

Interview 40 (onnodige operatie waarbij een verkeerde volgorde bij anesthesie medicatie is toegepast)

Als je het zo bekijkt vanuit hun kant, hebben ze al heel veel gedaan. Alleen het is niet wat ik als patiënt verwacht. Als ze misschien alleen maar binnen waren gekomen met een bos bloemen en gezegd hadden goh mevrouw, wat vreselijk, het spijt ons verschrikkelijk, kijk eens, alstublieft en ze hadden geen gesprek gevoerd van een half uur, dan was ik misschien wel meer tevreden geweest. Dat is natuurlijk ook van, maar iedereen zit ook anders in elkaar. Je kunt natuurlijk ook niet aanvoelen wat een patiënt verwacht. Ik heb toen wel die twee dagen naar de deur, bij wijze van spreken, liggen kijken van, wanneer komen die bloemen.

Opvang en bejegening door arts en ziekenhuis

Interview 22 (gemiste diagnose waardoor amputatie van lichaamsdeel noodzakelijk was)
Ik bedoel, er is ook geen een die zeggen, redden jullie het of kan ik een keer 100 euro geven of dit of dat? Er is er geen eentje die vraagt van, kunnen jullie het rondbreien? We redden onze kont, maar we hebben het niet breed.

Het belang van openheid en excuses

Interview 31 (operatiefout tijdens heupoperatie)

Een excuus weegt heel veel zwaarder dan de centen die ze gegeven hebben. Een excuses. Dat je zegt van nou, mevrouw, ik heb u heel wat aangedaan, want ik heb veel fouten gemaakt. Want het zijn veel fouten.

Interview 33 (complicatie na heupoperatie met zenuwbeschadiging tot gevolg)

Wat ik zou willen en dan haal je misschien weer een heleboel overhoop, maar eens gezamenlijk een bijeenkomst en daarover te kunnen praten.

Het belang van openheid en excuses

Interview 36 (gemiste diagnose breuk, 2 hersteloperaties)

Ja. Dat vond ik inderdaad wel een gemiste kans, want ze hebben nu wel de aansprakelijkheid erkend, maar ik had wel iets van nou ja goed, dat is één. Maar dat krijg je dan via de verzekeraar van het ziekenhuis komt dat dan weer via mijn rechtsbijstandsverzekering bij mij. Dan denk ik van ja, daar kun je toch ook meer mee doen.

Interview 37 (gemiste diagnose en experimentele herstelbehandeling met ongewenst resultaat)

Ja, en gewoon kijken van jongens, hoe kunnen we dit samen oplossen. Als zij het niet op kunnen lossen, wie kan het dan wel oplossen?

Open disclosure is een proces

Interview 5 (gemiste diagnose gecompliceerde breuk in arm, meerdere hersteloperaties nodig)

Ja, want dat is heel vlug geweest dat ze, hè, nog aanbood om met de behandelende artsen die hij toen had te spreken, maar dat hebben we toen afgewezen omdat de emoties toen nog veel te hoog waren.

Interview 16 (operatiefout aan hart)

Ja, misschien is één gesprek niet genoeg. Dat je dan toch even, zeker als het redelijk qua tijd er dicht bovenop zit, dan zit je er ook nog middenin.

Open disclosure is een proces

Interview 40 (onnodige operatie waarbij door een fout van de anesthesist de patiënt dacht te stikken)

Misschien is het gewoon goed om het de tijd te geven, dat je pas na zes weken erop terugkomt met iemand die dus de klacht of de fout. Maar dan moet je ook niet wachten op de patiënt. Dan moet je dus zeggen, jongens er is een fout gemaakt, we hebben een tussenpersoon, we melden de fout en de tussenpersoon gaat in gesprek na één, twee, drie, vier maanden met diegene van, wilt u hier iets mee. Kunnen wij hier iets mee? [...] Doe dat desnoods een jaar lang. Elke drie maanden, hoe is het nu met u? Hebt u er nog last van? Of stuur een briefje, maar laat even weten van, want bij mij kwam het pas na een jaar dat ik er iets mee wilde.

Motieven voor het instellen van een claim

Interview 15 (zenuwbeschadiging tijdens operatie)

Ons eigen inkomen staat stil. Dat staat helemaal stop. Wij kunnen niets meer genereren. Nee.

Interview 21 (gemiste diagnose van beschadigde rugwervels)

Het gaat er mij wel om dat ik hier wil blijven wonen en dat ik vind dat hun daar medeschuldig aan zijn.

Motieven voor het instellen van een claim

Interview 24 (nabestaande van overledene na gemiste diagnose van kanker)

Er is geen enkel moment echt rancune geweest, van [naam overledene] helemaal niet. Kijk, maar dat is ook weer mijn zakelijke redenering, het ziekenhuis heeft iets fout gedaan, dat hebben ze erkend, oké. Er zijn mogelijkheden om daar iets tegenover te stellen, het ziekenhuis is ervoor verzekerd. Oké, dan moet het ook aangesproken worden. Dat was dan mijn zakelijke benadering.

Interview 29 (operatiefout tijdens darmoperatie)

Ja, inderdaad, toch ook qua studie en wat voor kosten het allemaal met zich mee heeft gebracht, dat wil ik toch wel een beetje vergoed zien. Dat maakt het niet goed, maar het is misschien wel een beetje verzachtend of zo.

Motieven voor het instellen van een claim

Interview 1 (onbehandelde complicatie met verlamd lichaamsdeel tot gevolg)

Ja, het was meer mijn gekrenkte eigenwaarde. Van, ik heb verdomme gelijk, hij heeft iets fout gedaan en ik vind dat hij fout heeft gedaan, er is mij onrecht aangedaan. Dat was mijn inzet en dat wilde ik recht gezet krijgen en dat erkend krijgen.

Interview 22 (gemiste diagnose waardoor amputatie van lichaamsdeel noodzakelijk was)

Gewoon dat ze de fout toegeven. Dat hij zijn fout toegeeft, dat hij nalatig is geweest. Dat is het enige, dat is het enige. Dat hij anders had moeten handelen in die zes weken.

Motieven voor het instellen van een claim

Interview 21 (gemiste diagnose van beschadigde rugwervels)

Ja, wat is mijn motivatie om dit te doen? Als wij te hard rijden over de weg of als wij iets verkeerd doen, dan kunnen we ook gelijk schuld bekennen en dan worden we er ook op aangesproken. En het lijkt wel of hun oppermachtig zijn. Oké, ik weet, het zijn ook gewoon mensen en die doen ook hun best, maar die mogen ook weleens op de vingers getikt worden, toch?

Motieven voor het instellen van een claim

Interview 37 (gemiste diagnose en experimentele herstelbehandeling met ongewenst resultaat)

Ik had zoiets van ja, je kunt het wel laten zitten, omdat het zo lang duurt, maar ik vind gewoon, ze moeten aangepakt worden. En zeker artsen die hun patiënten niet voldoende informeren en dan in het ongeluk stortten en dan ook nog denken dat ze hiermee weggomen.

Motieven voor het instellen van een claim

Interview 11 (gemiste diagnose heupfractuur na verkeersongeluk)

Excuses en mevrouw, heeft u onkosten gehad. Ja, dan waren ze er met een paar honderd euro vanaf geweest. Nu heb ik, ik heb er zoveel weet van gehad, van de onmacht en van niet goed, het gevoel dat er niet naar mij geluisterd werd, dat ik nu ook schadevergoeding heb gevraagd voor emotionele schade. Dat had allemaal naar mijn idee, daar was ik in eerste instantie niet op uit. Maar door de niet echt medewerking, laat ik het zo zeggen.

Motieven voor het instellen van een claim

Interview 31 (operatiefout tijdens heupoperatie)

Als hij was gekomen en zei, ik heb een fout gemaakt en ja, ik kan het verder niet goedmaken, maar u wordt verder goed behandeld enzovoorts, enzovoorts. Maar nogmaals, er is helemaal geen menselijkheid voor de dag gekomen. Zijn hoofdzaak was er alsjeblieft geen strafzaak van maken. Want anders ben ik mijn baan kwijt. Daar ging het bij hem hoofdzakelijk over en niet over de patiënt.

Het schadeafwikkelingsproces

Interview 22 (gemiste diagnose waardoor amputatie van lichaamsdeel noodzakelijk was)
Ach, daar wordt je ziek van. Bij alle narigheid die je al hebt, daar wordt je echt ziek van, ja.

Interview 23 (geopereerd aan heupdysplasie, achteraf bleek dat patiënt dit niet had)
Ja, en zo'n claim is ook zwaar hoor. Mijn god, mijn god. Dan komt er weer zo'n rapport binnen, ik heb er net ook weer een binnen gekregen. Dat ligt daar nog. Ik heb zoiets van, oh nee, nog niet. Even niet lezen [...] Iedere keer komt er zo'n rapport binnen en dan moet je dat lezen en dan komt heel die toestand weer terug.

Het schadeafwikkelingsproces

Interview 43 (technische fout tijdens oogoperatie, blind aan één oog)

Ja. Wat ik zei, ondanks dat de advocaat veel doet, komt er weer een brief van die advocaat. Nou, dan moet ik hem openmaken, daar heb ik al moeite mee. Dan: 'Ja, het spijt me, maar wilt u dit en dit en dit nog op een rij zetten. Kunt u nog facturen vinden van dit en kunt aantonen dat'.

Het schadeafwikkelingsproces

Interview 22 (gemiste diagnose waardoor amputatie van lichaamsdeel noodzakelijk was)
Of het met de postduif moet. Echt, ik vind het schandalig, ik vind het echt schandalig. Dat het zo moet, dat het zo gaat. Het kan wel anders, maar het gaat zo. Het kan makkelijk een beetje tempo achter gezet worden. Het moet allemaal maanden duren. Het is dik anderhalf jaar geleden en wat zijn we opgeschoten? Nog helemaal niks. Maar ze denken zeker van, ze geven het wel op

Het schadeafwikkelingsproces

Interview 9 (verkeerde diagnose met als gevolg verwijdering van gezond orgaan)

Maar het is echt heel erg geweest, ook want je hebt de replek en weer replek en dan mag je nog een keer. En het is ook niet, want ik heb echt heel veel geschreven en ik ben ook op punten van de advocaat ingegaan enzovoort. Maar ja, het heeft gewoon weinig zin en heel veel, er haken zoveel mensen af daarom. Ook omdat het vaak, kijk, ik was niet lichamelijk ziek. Want heel veel patiënten die te ziek zijn of zo, die kunnen dat niet eens.

Het schadeafwikkelingsproces

Interview 21 (gemiste diagnose van beschadigde rugwervels)

Maar nou gooien ze het op de suiker. Omdat ik lang diabeet ben. Ze doen nou net alsof alle diabeten die al langer diabeet zijn, allemaal een amputatie krijgen.

Interview 22 (gemiste diagnose waardoor amputatie van lichaamsdeel noodzakelijk was)

Terwijl hun het er nou eigenlijk beetje mee afdoen van ja, het had er toch van gekomen. Zo doen ze dan net. Het had er toch van gekomen. En dat doet mij dan het meeste zeer, eigenlijk.

Het schadeafwikkelingsproces

Interview 1 (onbehandelde complicatie met verlamd lichaamsdeel tot gevolg)

Traineren, Traineren, Traineren. Ik denk dat ze weten dat wij dit particulier bekostigen en ze willen je gewoon, ja zo voelt dat, ze willen je gewoon kapot maken. Ze willen gewoon dat je op een gegeven moment opgeeft.

Interview 23 (geopereerd aan heupdysplasie, achteraf bleek dat patiënt dit niet had)

Ik heb een hele mooie brief van de directeur van de [ziekenhuis], waar hij zijn oprechte excuses aanbiedt en ook zegt van nou, we zullen zorgen dat in ieder geval financieel we de zaak voor u goed afhandelen. Maar ja, dan komen die gehuide advocaten om de hoek kijken. Dan wordt het wel een ander verhaal, hè.

Suggesties van patiënten voor verbetering

Interview 15 (zenuwbeschadiging tijdens operatie)

Zeggen van jongens, wat is de schade, wees even reëel en zeggen van nou, dat is het verlies van verdienvermogen en die zelfwerkzaamheid en het pensioen. Want het pensioen daar gaat het nog over, ik kan nu niet meer aan mijn pensioen wat doen. Hoe loopt dat allemaal? Dus als je daar wat eerder in bent, dan kun je dat allemaal veel sneller afhandelen, volgens mij. Maar ja, dat is vanuit mijn optiek. Plus dat je dan ook minder psychische schade oploopt, want nu duurt het en het duurt en het duurt. En brieven schrijven, brieven schrijven over en weer. Die advocaat die vaart er ook wel bij natuurlijk.

Interview 24 (nabestaande van overledene na gemiste diagnose van kanker)

Maar goed, het ziekenhuis heeft deze mensen in dienst, het ziekenhuis zegt, ik ben hiervoor verzekerd. Dus op het moment dat geclaimd wordt, dan kan ik wat. Maar dan denk ik ja, op het moment dat er geclaimd wordt. Hoeveel mensen claimen er? En bij welke zaken blijven jullie achterover leunend heerlijk weg? Nou ja, daarvoor zeg ik, het is de omgekeerde wereld, het zou andersom moeten zijn [.....] Het ziekenhuis is verantwoordelijk, hoe je het went of keert. En die bedient zich van een verzekeraar. Althans, die legt het neer bij een verzekeringsmaatschappij en die verzekeringsmaatschappij die bedient zich van een advocaat. Dan denk ik, in dat hele proces moet een ziekenhuis als verantwoordelijk voor de medische misser, om het dan zo maar uit te drukken, die moet ook meer verantwoordelijkheid nemen. En die zou niet moeten willen dat een advocaat het op die manier behandelt.

Suggesties van patiënten voor verbetering

Interview 29 (operatiefout tijdens darmoperatie)

Ja, ik vind dat het wel sneller moet kunnen. Ik weet vanuit mijn studie dat het lang duurt en dat het veel tijd kost, maar ik heb zoiets van, het zou me wel rust geven als er gewoon ook echt even een punt achter komt te staan en dat het gewoon klaar is.

Interview 36 (gemiste diagnose breuk, 2 hersteloperaties)

Ja, ik denk toch vooral, het tempo en de communicatie, vooral een stukje reactie van de verzekering van de tegenpartij, want ik krijg teruggekoppeld van mijn verzekeraar dat de tegenpartij nog niet heeft gereageerd. Dan denk ik van, reageer dan wel, maar zeg dat je nog geen nieuws te brengen hebt, maar reageer dan tenminste.

De behoeften van de patiënt na een incident

- informatie en goede communicatie;
- erkenning van de fout (als daarvan sprake is), het nemen van verantwoordelijkheid daarvoor, het maken van excuses;
- duidelijkheid over de gevolgen voor de gezondheid van de patiënt, de mogelijkheden voor herstelbehandelingen;
- maatregelen ter voorkoming van vergelijkbare fouten in de toekomst;
- vergoeding van eventuele financiële schade

Uitkomsten over de schadeafwikkeling

- Financiële motieven lang niet altijd primair
- Een andere reactie zou claim hebben voorkomen
- Zoals erkenning van de fout, het nemen van verantwoordelijkheid en het nemen van preventieve maatregelen
- Schadeafwikkelingsproces is veel te traag, zeer belastend of zelfs herstelbelemmerend
- Emotioneel uitputtend door traagheid, herconfrontatie en ervaren tegenwerking
- Ziekenhuis en/of verzekeraar neemt te weinig verantwoordelijkheid voor de voortgang
- Zoekt naar wegen om niet te hoeven betalen

Suggesties tot verbetering

- adequate *open disclosure* moet daadwerkelijke praktijk worden
- bemiddeling op verschillende niveaus
- toegang tot retrospectieve second opinion
- ziekenhuizen doen afwikkeling tot een hoger bedrag zelf
- bij beoordeling moet sprake zijn van geïntegreerde deskundigheid
- de geschilleninstantie uit het Wetsvoorstel “kwaliteit, klachten en geschillen zorg” biedt een unieke kans voor verbetering en moet goed worden doordacht
- er moet meer met vormen van ADR gewerkt worden, zoals mediation.

CTG 10 september 2013

Het college overweegt dat verweerder voorafgaand en tijdens het gesprek onhandig te werk is gegaan. Hij heeft het belang van het gesprek voor klagers onderschat en (de randvoorwaarden van) het gesprek daardoor onvoldoende voorbereid. Het heeft nagelaten in de aanvangsfase van het gesprek bij klagers te verifiëren of hun doel van het gesprek, zoals verweerder dat na het telefoongesprek met klager voor ogen had, juist was. Verweerder heeft daardoor een kans gemist om, hetgeen tot zijn zorgplicht behoorde, klagers te ondersteunen bij de verwerking van hun leed.

Rb Den Haag 25 okt. 2012, LJN BY2540

Uit de verklaringen van de betrokken artsen en de uitspraak van de klachtencommissie blijkt weliswaar dat er bij de behandeling van [verweerster] fouten zijn gemaakt, maar hieruit volgt niet reeds de conclusie dat ook civielrechtelijke aansprakelijkheid bestaat.

[...]

Het maken van verontschuldigungen door een ziekenhuis wordt door patiënten als heel belangrijk ervaren en dient strikt te worden gescheiden van het erkennen van aansprakelijkheid, omdat ziekenhuizen anders deze voor patiënten zo belangrijke verontschuldigungen achterwege zullen laten.