

Medische incidenten kunnen tot imagoschade en kostbare claims leiden. Een gedragscode kan veel leed voorkomen. Zowel bij de zorginstelling als bij de patiënt. De GOMA biedt hiertoe het instrumentarium.



Eerste hulp na medische incidenten

INCIDENT

PROPOFOL HAVENZIEKENHUIS

Nadat in 2008 als gevolg van vervuilde propofol een aantal patiënten ziek werd, besloot het Havenziekenhuis in Rotterdam de betrokkenen proactief te informeren. Daarbij werd gekozen voor het aanbieden van excuses en alle mogelijke hulp. Het Havenziekenhuis bracht hiermee de GOMA (informeren, communiceren, schade beperken) in de praktijk. Daarmee heeft het de financiële gevolgen van het incident vermoedelijk enorm verkleind.

Niet zelden leiden medische incidenten tot ontevreden patiënten en kostbare en imagoschadelijke geschilprocedures. Uit onderzoek is gebleken dat een deëscalerende en empathische aanpak de patiënttevredenheid bevordert. Hierdoor daalt het aantal claims, daalt de schadelast, dalen operationele kosten en wordt de goede naam van de zorgprofessional en de zorginstelling beter beschermd. De GOMA (Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid) biedt hiertoe het instrumentarium.

De behoefte hieraan blijkt duidelijk uit de zaak-Faessen. Hierin kwam pas na ruim tien jaar een einde aan de juridische strijd rond de centrale vraag: had de behandelend arts van patiënt Faessen een fout gemaakt, of niet? De rechter had bepaald dat de arts onzorgvuldig had gehandeld. Faessen kon een redelijke schadevergoeding tegemoet zien. Dat voelde als een overwinning, zou je denken. Op de vraag van de interviewer van het actualiteitenprogramma *EenVandaag* of zij tevreden was met deze afloop, antwoordde Faessen: "Tevreden ben ik pas als hij toegeeft dat hij fout

zat toen hij tegen mij zei: 'Er is niets aan de hand mevrouw, ga maar gerust weer naar huis.' Hij heeft mij niet serieus genomen. En toen bleek dat er iets mis was, wilde hij niet met mij praten."

Zonder de details van deze geschiedenis exact te kennen, tekent zich een verontrustend beeld af. Een patiënt gaat een tienjarige strijd aan om haar recht te halen. Een klein leger aan juridisch en medisch specialisten laat zijn licht op de zaak schijnen. Het ziekenhuis probeert de zaak uit de media te houden, wat zelden lukt. En dan blijkt uit de televisiequote van patiënt dat dit kostbare juridische circus eigenlijk onnodig is geweest. Ze geeft aan dat het haar primair ging om erkenning. Erkenning van de gevolgen van het incident voor haar leven en dat van haar naasten. Erkenning van haar boosheid en verdriet. En geen van de betrokkenen is kennelijk in staat geweest om tijdig op deze behoeften in te spelen, waarna de zaak escaleerde tot een kruistocht.

Handvatten

De zaak-Faessen is niet uniek. In de media worden de voorbeelden breed uitgemeten. In deze voorbeelden zijn de volgende trends zichtbaar: de patiënt is ontevreden en voelt zich onvoldoende erkend in zijn situatie, een emotie die niet louter met een schadevergoeding is weg te nemen; de zorgprofessional voelt zich onvoldoende gesteund door de zorginstelling en is onzeker geworden over zijn professioneel medisch handelen; de zorginstelling loopt imagoschade op die financieel voelbaar is, nog los van de schadevergoeding die zij eventueel moet uitkeren aan de patiënt.

Diverse onderzoeken tonen aan dat bij een goede behandeling van de klacht, de organisatie er wat betreft klanttevredenheid zelfs beter vanaf komt dan in een gelijke situatie zonder klacht. Zichtbare inzet om een probleem te verhelpen, wordt extra gewaardeerd en beloofd. De conclusie uit die onderzoeken is dat een klantvriendelijke houding niet alleen maatschappelijk verantwoord is,

maar daarnaast een belangrijk strategisch middel om een beter resultaat te behalen.

De in 2010 verschenen gedragscode GOMA biedt handvatten op het terrein van afhandeling van medische incidenten. De code komt voort uit een samenwerking tussen wetenschap, de medische sector, patiëntenorganisaties, verzekeraars, rechtshulpverlening en de overheid. Het resultaat is een breed gedragen gedragscode.

Commitment

De GOMA bundelt diverse bestaande richtlijnen en standpunten, schudt ze op en geeft ze nieuw elan. Te beginnen bij de Nederlandse artseneed. Daarin staat: 'Ik zal mij open en toetsbaar opstellen'. De KNMG heeft bepaald dat het daarbij gaat om zowel het nemen van verantwoordelijkheid als het afleggen van verantwoording. Het belang van de bereidheid van artsen om te leren van incidenten, fouten en klachten wordt in diverse richtlijnen en publicaties benadrukt. De GOMA sluit dus aan bij bestaande standpunten over veilige en verantwoorde zorg. De GOMA-normen laten zich in drie onderwerpen onderscheiden: informeren, communiceren en beperken van schade.

Het inrichten en implementeren van nieuw beleid is een vast apart, omdat het veranderen van structuur en cultuur niet eenvoudig is. Om dat tot een goed einde te brengen, moet er een heldere en zichtbare visie zijn. De instrumentele kant (het proces) moet vervolgens goed in kaart worden gebracht. En het commitment van de mensen die het moeten gaan doen, is van groot belang bij het operationaliseren van het beleid. Bedrijfskundig adviesbureau Q-Consult heeft deze onderdelen neergelegd in drie stappen. De eerste stap bestaat uit het vastleggen van de uitgangspunten in een visie, missie of strategie. De tweede stap bestaat uit het optimaliseren van de processen en afstemming op de GOMA. En de derde stap bestaat uit het prikkelen en faciliteren van medewerkers.

INCIDENT

KUNSTHEUPEN ISLA KLINIEKEN

Bij de Isala Klinieken in Zwolle kwam men er in 2010 achter dat patiënten die een kunstheup hadden gekregen, ziek werden van metaalschaafsel dat van de heup in de bloedbaan terecht kwam. Daarop is besloten alle patiënten bij wie de heup was geplaatst, actief te benaderen. Hun werd een oplossing geboden. Daarnaast kregen alle patiënten die een vervangende heup kregen een schadevergoeding aangeboden, ook al hadden zij (nog) geen claim ingediend. Door deze handelwijze heeft Isala de financiële gevolgen van dit incident vermoedelijk enorm verkleind.

De GOMA is meer dan een verzameling normen en aanbevelingen. Wanneer de GOMA wordt vertaald naar concrete handvatten, biedt het kansen om patiëntgericht te handelen tegen lagere afhandelingskosten. Daar kunnen zorginstellingen hun voordeel mee doen.

Het implementeren van de GOMA als leidraad bij het afhandelen van medisch incidenten zal, mits de implementatie zorgvuldig is verlopen, leiden tot een viertal resultaten:

1. De klanttevredenheid stijgt en het risico op imagobescherming wordt kleiner.
2. De schadelast als gevolg van aansprakelijkheidsclaims daalt, omdat het aantal claims afneemt en de overgebleven claimanten sneller akkoord gaan met een aangeboden schikkingsbedrag.
3. De operationele kosten dalen, omdat het aantal conflictueuze claims afneemt en er minder premie betaald wordt aan de aansprakelijkheidsverzekeraar.
4. De doorlooptijden zijn korter, omdat er minder conflictueuze zaken zijn en omdat de GOMA termijnen stelt.

Frédérique Bakker en Martijn van Driel zijn adviseurs bij Q-Consult.



Een uitgebreide versie van dit artikel staat op www.artsenauto.nl/GOMA.