



Juristen en advocaten van VvAA ondersteunen dagelijks leden bij uiteenlopende juridische problemen. Op deze pagina's bespreken zij verschillende zaken.

Mediation in een maatschap

De maatschap radiologie van een middelgroot regionaal ziekenhuis ergens in het midden van het land bestaat uit acht maten: vijf mannen en drie vrouwen. Drie van hen hebben gezinnen met jonge kinderen. De andere maten zitten in een andere levensfase en hebben ofwel geen kinderen of de kinderen zijn uitgevlogen of studeren nog. De maatschap is een goedlopend bedrijf, maar onderling zijn er spanningen en die worden steeds erger.

De sfeer begon te veranderen met het toetreden van twee jonge maten. Voorheen was de onderlinge omgang gemoedelijk – ieder deed zijn werk, de sfeer was goed en af en toe werd er gezamenlijk iets sociaals ondernomen. De nieuwkomers daarentegen zijn ambitieus en hebben een zeer directe wijze van communiceren.

De twee nieuwe maten zijn niet alleen tegelijkertijd gestart, ze kenden elkaar nog van hun studietijd. Het is dus logisch dat zij veel samen optrokken. Maar na het eerste jaar begonnen zij zich tijdens maatschapsoverleggen steeds meer als een blok op te stellen. Steeds vaker ontstonden er forse discussies: over innovatiegerichtheid, kwaliteit, investeringen, roosters en diensten. Maar er werd ook steeds meer gemopperd over ieders productiviteit en werktijden. De flexibiliteit om elkaars diensten over te nemen nam daardoor af. Het laatste maatschapsoverleg escaleerde, toen een van de maten huilend wegliep nadat zij door de twee op vrij lompe wijze was aangesproken. Al verschillende malen hadden ze haar te kennen gegeven dat ze een oppas voor haar kinderen moest regelen zodat ze op haar parttimedag kon werken als de maatschap daarom vroeg. Twee andere maten namen het voor haar op en eisten dat dit respectloze gedrag zou stoppen. Wat kan de maatschap doen om de sfeer en samenwerking weer goed te krijgen?

Onevenwichtige leeftijdsopbouw en man-vrouwverdeling spelen een belangrijke rol in de dynamiek binnen een maatschap. Door wijzigingen in de samenstelling van een maatschap – bijvoorbeeld door de komst van de twee jongere maten – verandert de balans binnen de groep. Hier wordt doorgaans geen of te weinig aandacht aan besteed. De nieuwe maten komen binnen en passen zich in eerste instantie aan. Zij zullen zeker niet direct kritiek

uiten of zaken bespreekbaar maken die gevoelig liggen. Het risico is dan dat oordelen gevormd, maar niet getoetst worden. De spanningen worden op andere momenten geuit, bijvoorbeeld bij discussies over roosters of diensten.

De ergernis over de werkhouding van de collega die niet wil terugkomen op haar parttimedag bestond waarschijnlijk al veel langer, maar was niet eerder uitgesproken. Vaak wordt zoiets wel in het informele circuit met elkaar gedeeld

(roddelen), maar niet met de betrokkene(n) zelf. Wat in deze casus verder speelde, is dat de jongere maten zich ergerden aan de 9-tot-5-mentaliteit van de oudere maten. Ook hadden ze het gevoel dat de oudere maten elkaar de hand boven het hoofd hielden en dat veel zaken in de donkere kamer van de radiologen onbesproken bleven. Aanvankelijk verbaasden de twee zich, maar al snel sloeg de verbazing om in ergernis en boosheid.

Deze boosheid is alleen onderling gedeeld en niet met de hele maatschap. Het was wachten op de eerste ruzie. In de maatschap hadden al verschillende heftige discussies over allerlei inhoudelijke, zakelijke en organisatorische onderwerpen plaatsgehad, maar gaandeweg werden de pijlen op de individuele maten gericht en werd de strijd op de persoon gevoerd. De laatste emotionele uitbarsting is hier een voorbeeld van en was tevens aanleiding voor de maatschap om een mediator in te schakelen.

De mediator ging aan de slag met individuele intakegesprekken en maakte een analyse van de situatie. In drie gezamenlijke mediationsessies bespraken de maten alle pijnpunten. Alle maten kregen de gelegenheid te vertellen wat er aan de hand was. De mediator maakte inzichtelijk wat ieders individuele belangen zijn, zoals ambities, financiële motieven, zorg voor kinderen of de wens om te gaan afbouwen. Hierdoor kregen de maten veel meer begrip voor elkaar en kwam er meer ruimte om over oplossingen te praten, want het belangrijkste gezamenlijke belang bleef het succesvol runnen van het radiologisch bedrijf. De mediator begeleidde de maten bij het maken van heldere en meetbare afspraken. Deze afspraken zijn niet alleen gericht op het verbeteren van de huidige situatie, maar zeker ook op het voorkomen van problemen in de toekomst.

*Birgitte van den Heuvel-Stoop MBA,
MfN-registermediator bij VvAA*



Mirthe Rutgers is jurist schadebehandeling bij VvAA

Advies

Patiëntenkaart

In de praktijk komt het regelmatig voor dat een patiënt zijn tandarts aansprakelijk stelt voor achterstallig onderhoud aan zijn gebit. Dit kan bijvoorbeeld vastgesteld zijn door een andere behandelaar. In veel gevallen gaat het dan om cariës, wortelkanaalontstekingen of parodontitis (tandvleesontsteking). In dit soort situaties blijkt elke keer weer hoe belangrijk een goed opgebouwd en compleet dossier is.

Een goede dossiervorming werkt twee kanten op. De patiënt kan op basis daarvan nagaan of zijn tandarts al dan niet verwijtbaar heeft gehandeld. Wil de tandarts eventuele verwijten van zijn patiënt weerleggen, dan zal hij op basis van hetzelfde dossier moeten kunnen aantonen dat hij wel degelijk zorgvuldig heeft gehandeld.

Wanneer het patiëntendossier geen of weinig foto's bevat of wanneer de patiëntenkaart summier is bijgehouden, is het voor de tandarts lastig bewijzen dat hij bepaalde tekortkomingen niet in een eerder stadium had kunnen diagnosticeren of behandelen. Op het moment dat een patiënt klachten krijgt, kan het maken van foto's of het bijwerken van de patiëntenkaart dus al 'te laat' zijn. Want daarmee kan de tandarts niet aantonen dat hij niet eerder tot behandeling over had kunnen gaan. Overigens betekent latere behandeling niet per definitie meer schade voor de patiënt.

Een goede dossiervorming werkt twee kanten op

Wilt u dergelijke problemen voorkomen? Hou dan de patiëntenkaart nauwkeurig bij en maak (volgens de desbetreffende richtlijnen) tijdig nieuwe foto's van het gebit. Wijs de patiënt wel altijd op de kosten die aan bijvoorbeeld röntgenfoto's verbonden zijn. Gaat de patiënt hier niet mee akkoord of wil hij bijvoorbeeld geen foto's laten maken vanwege de röntgenstraling? Maak daarvan dan een duidelijke aantekening op de patiëntenkaart, zodat u – mocht dat nodig zijn – ook kan aantonen dat de patiënt na overleg van de behandeling afzag.