



Handreiking
zelf oplossen
van zaken

Deskundig in medische aansprakelijkheid



Centramed

Laagdrempelig zelf oplossen

Duidelijke communicatie en een goede klachtenopvang kan claims voorkomen. Mocht er toch een claim worden ingediend, dan biedt Centramed zorginstellingen veel ruimte om in overleg met ons, kleine zaken zelf op te lossen. Hiermee voorkomt u dat een zaak juridisch escaleert.

Dit komt ook tegemoet aan het doel van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) om zaken snel en laagdrempelig op te lossen binnen de zorginstelling.

Welke zaken kunt u zelf oplossen en welke zaken kunt u beter direct als claim overdragen aan Centramed?

TIP:

U mag altijd zelf een oplossing nastreven. Maak daarbij voor alle partijen expliciet duidelijk dat dit gebeurt zonder erkenning van aansprakelijkheid

Wat wil een patiënt met een claim bereiken?

Veel claims leiden niet tot een schadevergoeding; financiële compensatie voor de schade is niet de enige motivatie om een claim in te dienen. Patiënten die een claim indienen willen gehoord en serieus genomen worden en erkenning voor hun situatie en zo nodig excuses. Een goede uitvraag en klachtenafhandeling kan helpen deze behoeften te identificeren. De oplossingen voor die behoeften kunnen vaak beter door de zorginstelling zelf geboden worden. Een adequate herstelgerichte reactie kan de relatie en het vertrouwen tussen zorgprofessional en patiënt herstellen. Tevens kunt u daarmee zorgen dat een patiënt naar de juiste klachtenprocedure wordt geleid, die beter recht doet aan wat een patiënt wil bereiken met zijn/haar klacht of claim.

Persoonlijk contact

Persoonlijk contact blijft belangrijk: bel de patiënt op of nodig hem/haar uit voor een gesprek. Van belang is om goed uit te vragen wat een patiënt echt wil. U kunt onder meer de volgende vragen stellen:

- ◆ Hoe gaat het met u?
- ◆ Wat is er precies gebeurd?
- ◆ Wat betekent dit voor u?
- ◆ Waar heeft u op dit moment behoefte aan?
- ◆ Hebt u al contact gehad met de zorgprofessional of met de klachtenfunctionaris?
- ◆ Zijn deze gesprekken naar tevredenheid verlopen? En zo niet, waarom niet?
- ◆ Bestaat er nog behoefte aan contact? Zo ja, in gang zetten.

Pas als u goed hebt doorgevraagd waar het belang van de patiënt ligt, wat de patiënt nodig heeft en wat hij/zij wil, kunt u inschatten of u zelf probeert een oplossing te zoeken of dat u deze zaak als claim aan Centramed overdraagt. Er is een enerzijds verschil tussen enerzijds een zaak zelf oplossen en schade bemiddelen, en anderzijds een claim behandelen waarbij een oordeel gegeven wordt over de aansprakelijkheid en verwijtbaarheid.

Zelf oplossen of overdragen aan Centramed

ADVIES:
Stem altijd
af met
Centramed

Hieronder staat een aantal criteria. Niet limitatief, alleen ter illustratie voor de afweging.

Zelf oplossen?	Overdragen claim aan Centramed?
Duidelijk wat patiënt wil	Patiënt niet tekort willen doen
Er is in de instelling nog geen persoonlijk gesprek gevoerd	Geen behoefte aan voortraject of onvoldoende resultaat?
Zaak 'lijkt' kleine (tijdelijke) schade, met gering belang (lager dan € 5.000 - € 10.000)	Grotere blijvende schade, met redelijk belang (hoger dan € 10.000)
Patiënt wil geen oordeel aansprakelijkheid	Patiënt wil oordeel aansprakelijkheid, gelijk krijgen
Geen grondslag (had het anders gekund?)	Wel grondslag
Duidelijke complicatie in plaats van fout (op basis van persoonlijk commentaar)	Complicatie of fout objectief uitzoeken (op basis van medisch advies)
Snelle praktische oplossing	Zakelijke juridische beoordeling wat tijd kost
Bereidheid er samen uit te komen	Verschillende belangen
Belangenbehartiger (nog) niet bij zaak betrokken	Belangenbehartiger al bij zaak betrokken (medisch advies)
Redelijke patiënt	Volhardende, verwarde of agressieve patiënt

Zelf schade vergoeden

Ook als er een claim ligt, kan een ziekenhuis zonder erkenning van aansprakelijkheid in overleg met de patiënt een oplossing afspreken, door bijvoorbeeld uit coulance een schadevergoeding te betalen. Het is zinvol om de afspraken over deze oplossing goed vast te leggen. Geef daarbij duidelijk aan wat u wel regelt en wat niet. Noteer daarbij dat de betaling geen erkenning van aansprakelijkheid impliceert. Soms is het beter afspraken te maken zonder deze in een juridisch bindende vorm als een vaststellingsovereenkomst te gieten. Een opmerking over finale kwijting kan wel, maar daar kunt u zich later niet succesvol op beroepen.

TIP: Het is van belang dat er niet wordt gesproken over erkenning. Het gaat om een oplossing, al dan niet in de vorm van een coulance betaling. De afspraken kunt u vastleggen per brief / mail. Wijs wel op de verjaringstermijn. Een patiënt heeft de mogelijkheid om binnen vijf jaar na uw brief de aansprakelijkheid van de zaak alsnog te laten onderzoeken door Centramed.

Afstemmen met Centramed

Alle zaken die u tijdig bij Centramed op de polis meldt, zijn conform de polisvoorwaarden gedekt. Hierover kunt u ook met Centramed sparren. Zo hebt u en ook Centramed meer zicht en grip op potentieel grote zaken. Voordeel is dat we deze zaken gezamenlijk in de gaten kunnen houden en dat wij met u kunnen meedenken met de aanpak om te komen tot een oplossing, zonder de patiënt tekort te doen.

TIP: Neem bij twijfel altijd contact op met Centramed. Alle zaken die tijdig bij Centramed zijn gemeld zijn gedekt, ook als u een zaak zelf heeft opgelost maar de patiënt er later op terug komt.

Behandeling Claims: het totale proces

