

‘Maak het simpel voor de patiënt’

Door de groeiende samenwerking in de zorg, ontstaat er onzekerheid bij zorgverleners over de medische aansprakelijkheid bij een behandeling. Aansprakelijkheidsverzekeraar Centramed probeert instellingen bewust te maken van de valkuilen en wat daaraan te doen.

Medische aansprakelijkheid is ingewikkelder geworden. En dat heeft alles te maken met de groeiende samenwerking in de Nederlandse zorg. Zorgverleners zoeken elkaar steeds meer op om samenwerking vorm te geven. En dat roept groeiende vragen op over wat er moet gebeuren als er bij de behandeling iets misgaat.

Bij medisch aansprakelijkheidsverzekeraar Centramed weten ze er alles van. “Wij zien die samenwerking overal naar voren komen”, vertelt directeur Irene Heikens. Covid heeft volgens haar de ontwikkeling versneld. “Toen gingen de deuren tussen de instellingen open. Het was het bewijs dat samenwerking loont.”

Op de tegenwerping dat na de eerste golf die deuren ook weer snel dicht gingen, reageert bestuursvoorzitter Leonhard van Dijk: “Ik denk dat wat er tijdens Covid is gebeurd een blijvend effect heeft gehad. Natuurlijk zijn er nog altijd omzetprikkelers, maar men is gaan inzien dat die op de lange termijn niet houdbaar zijn.”

Hoe dan ook: waar wordt samengewerkt aan één patiënt wordt het moeilijker om te bepalen wie aansprakelijk is voor een medische fout. “Een patiënt kreeg drie labtests”, vertelt Heikens, “maar één daarvan was niet goed uitgevoerd. Daardoor was de diagnose niet goed en verliep de behandeling negatief. Die patiënt moest naar een academisch centrum, waar men blijvende gezondheidsschade niet meer kon voorkomen. Het academisch centrum claimde dat de patiënt al niet goed bij hen binnen was gekomen en het betreffende ziekenhuis wenste daar aanvankelijk niet in mee te gaan, want had niet helder wat er bij het lab gebeurd was.”

Centramed werd ingeschakeld, maar kon een juridische strijd niet voorkomen. Van Dijk: “Als het juridisch wordt is dat moeilijk, arbeids- en tijdsintensief en heel erg duur.” De conclusie luidde dat er slordig werk was geleverd, maar juridisch kon geen aansprakelijkheid aangetoond worden. “Uiteindelijk zijn wij er achter de schermen alsnog met de partijen uit



Irene Heikens, directeur, en Leonhard van Dijk, directievoorzitter

“Wie regisseert medische aansprakelijkheid in zorgnetwerken? Centramed neemt het initiatief!”

gekomen en hebben we het voor de patiënt bevredigend kunnen afsluiten. Maar we hebben toch ook geconstateerd dat dit heel naar had kunnen uitpakken.”

Traditioneel wordt bij het gros van de medische claims gewerkt met het begrip ‘centrale aansprakelijkheid’. Naast de behandelaar als persoon, is ook de instelling waar die werkt en waar de medische handeling plaatsvindt, aansprakelijk als er iets mis is gegaan.

Bij netwerkzorg is het vaak moeilijk om de verantwoordelijke partij aan te wijzen. En nog moeilijker om het causaal verband met de schadelijke gevolgen te bewijzen. Wie is verantwoordelijk voor welke gevolgen? Daarom ontwikkelt Centramed een dienst om haar leden, die werkzaam zijn in een netwerk of keten, op dit gebied te ontzorgen en om te voorkomen dat patiënten tussen wal en schip vallen.

“Die samenwerking moet goed geregeld worden”, aldus Irene Heikens. Ze noemt enkele belangrijke aandachtspunten: “Breng je samenwerkingsverbanden in kaart; check of gelieerde zorgverleners meeverzekerd zijn; besef dat de instelling binnen wiens muren de behandeling plaatsvindt aansprakelijk is, tenzij er een andere draagplichtafpraak is gemaakt. En zorg ervoor dat voor de patiënt stap voor stap duidelijk is door wie hij of zij wordt behandeld, onder wiens verantwoordelijkheid.”

Van Dijk voegt toe: “Wat vooral belangrijk is, is dat je het voor de patiënt duidelijk en simpel houdt. Dat betekent namelijk dat je het zelf voor elkaar hebt. Dus bij voorkeur één loket, plus – zeker bij complexe patiënten – de benoeming van een regiebehandelaar.”

Voorop staat volgens beiden nog altijd dat zorginstellingen verantwoordelijkheid en openheid betrachten als het gaat om medische fouten. Heikens: “Het begint bij de *tone of voice* aan de top van het ziekenhuis. Als het daar mogelijk is om een gesprek te hebben over wat medisch mis is gegaan, dan zie je dat dat doorwerkt richting de werkvloer.”

Van Dijk: “Ziekenhuizen waar een sterke betrokkenheid is van de Raad van Bestuur en die het als een geïntegreerd proces behandelen, doen het gewoon beter. Wij hebben een preventiespecialist in dienst die daarover de dialoog met hen aangaat. En het mooie is: zij ziet groeiende interesse bij artsen in wat ze te zeggen heeft.”

Meer informatie op www.centramed.nl