

scen25
een programma van knm ζ jaar

knm ζ

Welkom

Klachten bij de Klachtencommissie SCEN belicht

Katrien Zetsma en Willemijn Put

Heeft u of iemand die u kent wel eens te maken gehad met een klacht?

De Klachtencommissie zou meer moeten inzetten op mediation tussen klager en SCEN-arts dan een klacht ter zitting te laten komen

De Klachtencommissie draagt bij aan de kwaliteit van SCEN-artsen

Procedure en de Klachtencommissie

Zitting bij de Klachtencommissie

- Zitting is niet openbaar
- Hoor en wederhoor: klager(s) en SCEN-arts doen hun verhaal (replik en dupliek)
- Klager en SCEN-arts kunnen zich laten bijstaan
- Mogelijk om getuigen op te roepen / deskundige onderzoek te laten doen
- Leden van de klachtencommissie stellen vragen aan klager(s)
- Onderzoek op zitting wordt afgesloten → raadkamer → oordeel
- Oordeel binnen twee maanden bij partijen
- Mogelijke maatregelen:
 - Waarschuwing, berisping, schorsing of doorhaling van de inschrijving in het SCEN-register



En nu jullie

Klachtencommissie:

Voorzitter (jurist)

3 SCEN-arts leden

Patientperspectief

Hoe zouden jullie oordelen?

Leerpunten uit uitspaken van de klachtencommissie van de afgelopen 13 jaar (2009-2022):

Tegenover de patiënt

1. Reageer tijdig op de oproep van een consultvragend arts;
2. Voorkom schijn van vooringenomenheid;
3. Kom op tijd en communiceer wanneer (door overmacht) het afgesproken tijdstip niet meer haalbaar is;
4. Bejegening;
5. Ga in het verslag alleen in op relevante aspecten van het eerdere behandeltraject en motiveer zo nodig waarom u wel of niet ergens op ingaat;
6. Waak ervoor om medebehandelaar te worden;
7. Zorg dat bij onduidelijkheid omtrent een van de zorgvuldigheidseisen dit zoveel mogelijk wordt opgehelderd. Ook als dit betekent dat er met een andere arts dan de aanvragend arts contact moet worden opgenomen;
8. Het onder vier-ogen gesprek met de patiënt is belangrijk, maar als dit niet voldoende is, is het belangrijk dat de andere informatiebronnen zoals de familie hierin ook worden benut;
9. Let op met wat u wel of niet met de patiënt deelt tijdens of na het consult. Bij twijfel bespreek dit eerst met de consultvragend arts;

Tegenover de consultvragend arts

10. Neem uw verantwoordelijkheid bij het ophelderen van onduidelijkheden. Van een SCEN-arts mag worden verwacht dat u steeds de regie neemt en voert met betrekking tot alle aspecten van het consultatieproces.