

# Als het **fout** is gegaan...

Open houding bij klacht kan schade beperken

**Een te hoge dosis metoprolol bij overgangsklachten. Een vasectomie bij een man met een kinderwens. Dat er dingen misgaan in de geneeskunde, staat vast. Maar hoe beperk je de schade? Annick Rijneke**

**D**e heer X ligt op de operatietafel voor een circumcisie. Aios urologie Jasper zal de ingreep verrichten. X is zijn laatste patiënt voor vandaag; hiervoor heeft hij een aantal vasectomieën uitgevoerd. Jasper, tussendoor weggeroepen voor een spoedgeval, komt de ok binnen, ziet patiënt gereed liggen, vraagt aan de verpleegkundige of dit een patiënt voor een vasectomie is – ‘ja’ – en begint. Bij een praatje tijdens de ingreep vertelt patiënt over zijn kinderwens. ‘Kinderwens!?’ Jasper legt direct zijn instrumenten neer.

Het aantal klachten van patiënten bij de vijf regionale tuchtcolleges in Nederland is de afgelopen jaren gestegen. Dat ook jij na je studie in je loopbaan als arts met tucht-klachten te maken kunt krijgen, is iets om rekening mee te houden. Is dat spannend? Jazeker. Want wat staat je te wachten? En hoe moet je reageren?

## ‘Kinderwens!?’ Jasper legt direct zijn instrumenten neer

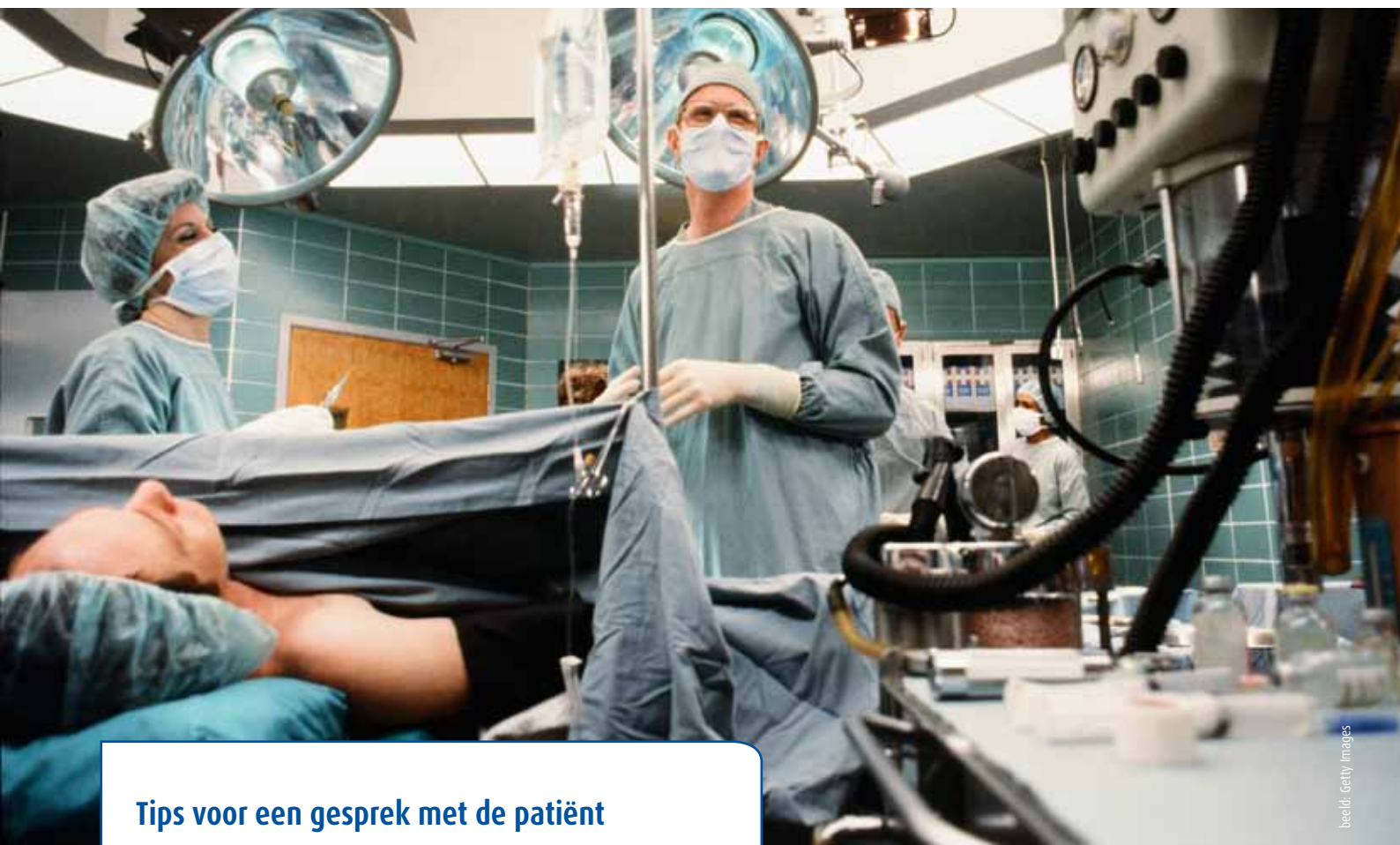
Ook de aios in de hierboven beschreven casus moest voor het tuchtcollege verschijnen. Dat achtte die klacht van de patiënt gegrond. Er was sprake van een verwijtbare fout, want Jasper had ten onrechte niet zelf de identiteit van de patiënt geverifieerd. Maar het tuchtcollege legde hem geen

maatregel op, omdat Jasper direct na de ontdekking zijn excuses had aangeboden en maatregelen ter beperking van de schade had getroffen. Verder was het tuchtcollege door zijn houding tijdens de zitting ervan overtuigd dat Jasper zich zijn fout erg aantrok. Het college zag hem als een betrokken arts, die blij had gegeven van verantwoordelijkheidsbesef voor de door hem gemaakte fout.

### Toetsbaar

Voorkomen is uiteraard beter dan genezen. Maar een fout maken is menselijk. En als het gebeurt, dan gaat het er vooral om hoe je handelt en of je laat zien dat je ervan leert. Belangrijk zijn eerlijkheid en openheid. Verzwijg fouten niet en bied de patiënt of diens familie een gesprek aan (zie *kader met tips*). Dat is makkelijker gezegd dan gedaan; je zal je daarvoor immers kwetsbaar moeten opstellen. Maar zie het als een kans om een probleem op te lossen of een misverstand uit de wereld te helpen. Wil de patiënt geen gesprek, dan heb je je toch professioneel opgesteld, zonder dat je daarmee onder de klacht wilt uitkomen. Het tuchtcollege weegt dit positief mee in de beoordeling van een klacht.

Neem het geval van een huisarts die in plaats van de laagste de hoogste dosering metoprolol voorschreef bij overgangsklachten. Direct na de ontdekking bracht hij een bezoek aan de patiënte en legde uit hoe dit had kunnen gebeuren. Hij bood zijn excuses aan, bracht de kwestie in bij de nascholing en besprak het incident met de apotheek. Net als in de zaak van Jasper besloot het tuchtcollege om hem vanwege zijn zorgvuldige optreden na het incident en zijn open houding geen maatregel op te leggen. Een andere huisarts die zich toetsbaar opstelde, kreeg van



beeld: Getty Images

## Tips voor een gesprek met de patiënt

Als er iets mis is gegaan, is het belangrijk dat je in gesprek gaat met je patiënt. Enkele tips om dit zo goed mogelijk te laten verlopen.

- Neem zelf contact op en laat dat niet over aan een collega of supervisor.
- Geef je patiënt de ruimte om zijn verhaal te doen en zijn gevoelens te uiten.
- Draai niet om de feiten heen en vermijd een defensieve houding.
- Erken eventuele fouten en bied excuses aan. Kortom: neem je verantwoordelijkheid.
- Doe geen uitspraken over de mogelijke gevolgen van je handelen (aansprakelijkheid).
- Maak duidelijk welke maatregelen je hebt genomen/zult nemen om schade te beperken en een dergelijk incident in de toekomst te voorkomen.
- Toon je bereidheid tot een vervolgesprek.

het tuchtcollege 'slechts' een waarschuwing nadat hij bij een patiënt met pijn op de borst telefonisch de diagnose hyperventilatie had gesteld. De patiënt overleed dezelfde dag aan een hartinfarct. Het college tekende als 'onmiskenbaar positief' aan dat de arts niet heeft getracht zijn

handelen te rechtvaardigen dan wel anderszins in de verdediging te gaan.

Een orthopedisch chirurg die zijn patiënt niet direct na de operatie van een femurfractuur had verteld dat er een schroef verkeerd was ingebracht, had dit beter wel kunnen doen. De arts had besloten de patiënt er niets over te zeggen, omdat hij hem niet nodeloos ongerust wilde maken. De patiënt hield echter pijn na de operatie en bijna een jaar later werd de schroef verwijderd. De klacht van de patiënt werd gegrond verklaard en de chirurg kreeg een waarschuwing (ook vanwege medisch inhoudelijk onzorgvuldig handelen).

### Schade beperken

De 'open en toetsbare opstelling' die van jou als arts wordt verwacht, is vastgelegd in de Nederlandse Artseneed van 2003 en in diverse andere documenten, zoals in de gedragsregels van de KNMG en de Gedragscode omgaan met medische incidenten (GOMA). Het is een houding die getuigt van professionaliteit. Je beperkt hiermee de schade voor de patiënt en/of diens familie en, zoals blijkt uit de uitspraken van het tuchtcollege, ook voor jou zelf. Als je bereid bent je verantwoordelijkheid te nemen en te leren van je fouten, neemt de kans dat je een (formele) klacht of een maatregel krijgt, af. **Waar!**