

Een klacht... wat nu?

Dr Benedicte Geniets
Onderzoekscommissie
PR Antwerpen
Anesthesist GZA

Een klacht... wat nu?

- 1. Een klacht bij de orde
- 2. Onderzoekscommissie
- 3. Open disclosure



1. Een klacht bij de orde

- Lijst
- Provincie
- Anoniem of op naam



Kwaliteit van de zorg



shutterstock.com · 92509477

Toxicomanie



Kwetsbaar persoon



'Attestologie'

Verklaring van arbeidsongeschiktheid

*Overlegende, Dokter in de Geneeskunde, verhuurt
keken persoonlijk te hebben ondervraagd en onderzocht*

en (tijdelijk) ongeschikt te hebben bevonden om:

- arbeid te verrichten
- de lessen te volgen
- aan de turnlessen deel te nemen
- aan de zwemlessen deel te nemen
- zware krachtspanningen te leveren
- _____

van _____ tot _____ te behoeven

wegens:

- ziekte
- een ongeval, hem(haar) overkomen op
- een heelkundige ingreep
- verlenging
- _____

Zich beschikbaar bevinden:

- toegestaan
- verboden

Besluiten verzuimdagen kunnen de bezittingen
kennet worden:

- op _____ voor 5%
- op _____ voor 100%

Stempel van de voorschijver: _____ Datum: 8/07/2020

Handtekening: _____

(v) Echtscheidung



School



Werkgever



Communicatie



Houding



2. Onderzoekscommissie

- Samenstelling
- 'Onderzoeken'







3. Open disclosure... ?

Open communicatie
na een patiëntveiligheidsincident

disclosure

- Welke informatie kan je delen met de patiënt en familie?
- Mag je je verontschuldigen?
- Hoe pas je open disclosure toe?
- Wie betrek je hierbij?
- Wat zijn de principes van open disclosure?
- Hoe verloopt een open disclosure-proces?



Open disclosure

- Spijt uiten
- Informeren
- Ervaringen delen
- De kans geven aan de patiënten om hun ervaring te delen
- Op de hoogte houden
- Herhaling voorkomen

Open disclosure

- Raamwerk Open disclosure 2021
 - Vlaams Patiëntenforum
 - Medewerking Nationale Raad Orde
- Referentie: S. Lierman, W. Marchand, J. Brouwers, I. Weeghmans, K. Vanhaecht, Raamwerk open disclosure, 2021
 - <https://vlaamspatientenplatform.be>

Open Disclosure

- Prof Kris Vanhaecht
- Prof Sven Lierman
- www.zorgbeleid.be

KU LEUVEN
LEUVENS INSTITUUT
VOOR GEZONDHEIDSZORGBELEID

NIEUWE OPLEIDING Open Disclosure

Deze opleiding biedt zorgverleners een leidraad wanneer zij, naar aanleiding van een patiëntveiligheidsincident, een open disclosure-proces willen opstarten.

De opleiding met een theoretisch en een praktisch gedeelte is gebaseerd op het nieuwe **Raamwerk voor Open Disclosure** dat onlangs gepubliceerd werd en opgesteld werd in samenwerking tussen LIGB-KULeuven met het Vlaams Patiëntenplatform, Zorgnet Icuuro, Assuralia, VVOVAZ, NVKVV, de orde der artsen en de Vlaamse Vereniging voor Hoofdartsen.

Vlaams patiënten platform Samen sterker
Assuralia
KU LEUVEN
VVOVAZ
NVKVV
zorg niet
ORDE DER ARTSEN
VH

Open disclosure

- Het *“Raamwerk Open Disclosure”*
 - artikel 9 van de Code van medische deontologie
 - de arts moet **adequa**at en **transparant** handelen bij incidenten

Open disclosure

- De arts dient op een professionele wijze en met de nodige **empathie objectief** en transparant te communiceren met de patiënt en zijn nabestaanden over het incident.

Open disclosure

- Een **open dialoog** en een **nabespreking** aangaande de omstandigheden en de gevolgen van het incident binnen het medisch team dat betrokken was bij het incident, verdient aanbeveling.
- Hiervoor kan de hulp worden ingeroepen van de **hoofddarts**.

Conclusie

- 'Waar gehakt wordt, vallen spaanders.'

Conclusie

- 'Mistakes are always forgivable, if one has the courage to admit it. '

Vragen?

