

## de gouden regel

**J**e gaat door het vuur voor je patiënten en gelooft in je kunnen. En toch klaagt een patiënt bij het Medisch Tuchtcollege. Dat schuurt. Ik zie dat aangeklaagde zorgverleners een rouwproces doormaken: ongelof, ontkenning, het eindeloos herhalen van de actie die tot de klacht leidde, boosheid, en dan het verdriet. Als een klacht gegrond is, kan dat leiden tot defensief gedrag. Ze wantrouwen hun intuïtie en doen voor de zekerheid extra onderzoek waar ze dat vroeger nooit gedaan zouden hebben. Dat is treurig. De zorgverlener noch de patiënt is hierbij gebaat. Het tuchtrecht is geen strafrecht, maar toetst het persoonlijk handelen om de medische wereld scherp te houden op kwaliteit. Het schiet haar doel voorbij als artsen een klacht ervaren als een brevet van onvermogen, met een gebrek aan zelfvertrouwen, verkramping en overdiagnostiek tot gevolg. Fouten zijn menselijk, en om een klacht te voorkomen moet je ook je menselijkheid durven tonen. Wacht niet af en neem direct contact op met de patiënt. En neem de tijd voor dat gesprek, frommel het niet tussen twee consulten in. Artsen denken nogal eens dat ze niet mogen toegeven dat ze iets gemist hebben, en dat excuses niet goed vallen bij verzekeraars en het ziekenhuis. Niets is minder waar. Je kunt op honderd manieren je excuses maken. De praktijk toont dat eerlijkheid en transparantie helend werken voor zowel patiënt als arts. Het aanbieden van excuses leidt ook vaak tot een betere verstandhouding. In 2020 behandelde het tuchtcollege welgeteld 1.028 klachten, 487 minder dan het jaar ervoor, vermoedelijk door COVID-19 en het afschalen van de reguliere zorg. In eerdere jaren schommelde het aantal ontvankelijke klachten tussen de 1.400 en 1.500. Ik geloof dus niet zo in de toegenomen claimcultuur in de zorg. 116 verpleegkundigen en 184 huisartsen kregen er in 2020 mee te maken. De grootste groep aangeklaagde medisch specialisten waren psychiaters: 94, gevolgd door 28 internisten en 27 chirurgen. Uiteindelijk werden 152 klachten gegrond verklaard, nog geen 15 procent. Als je dan bedenkt dat er meer dan 375 duizend BIG-geregistreerden zijn, die samen dagelijks miljoenen medische handelingen uitvoeren, wat is de kans op een klacht dan? Veel te klein om je door angst te laten leiden.'

Advocaat en partner bij KBS Advocaten Oswald Nunes publiceerde zijn verzamelde blogs in het boek *Tot persistiti! Verzamelde blogs van een defense lawyer in het gezondheidsrecht* (Boom Juridisch, 2021).

*'Een klacht  
is geen  
brevet van  
onvermogen'*

