

Klachtencommissie SCEN - Jaarverslag 2022

De Klachtencommissie SCEN (hierna ook aangeduid als “de Commissie”) beoogt een bijdrage te leveren aan de bevordering en borging van de kwaliteit van het handelen van de SCEN-arts.

In 2022 werden vier klachten ontvangen. Deze aantallen liggen binnen de reeds jaren bestaande bandbreedte (van 0 tot 6). Twee klachten zijn door de klager ingetrokken, een klacht is ter zitting gekomen in december 2022 en een klacht zal begin 2023 ter zitting komen.

Het oordeel van de commissie van de zitting die in december heeft plaatsgevonden is gedeeld met de SCEN-groepen. Op deze wijze hebben de uitspraken van de commissie een bijdrage geleverd aan de kwaliteit van het handelen van de SCEN-arts

KLACHTEN

De Klachtencommissie SCEN heeft in 2022 vier klachten ontvangen.

De eerste klacht is ingediend door de nabestaande van de inmiddels overleden patiënte. De klacht hield in dat klager de manier van omgang van de SCEN-arts niet gepast vond. Zo vond hij dat de SCEN-arts inging op details die volgens hem niet van belang waren voor de beoordeling van het lijden van de patiënt. Na reactie van de SCEN-arts zag de klager af van verdere behandeling van de klacht.

De tweede klacht is ingediend door nabestaanden van de inmiddels overleden patiënt. De klacht die zij hadden was tweeledig. Ten eerste: de lange periode tussen de aanvraag door de huisarts en het bezoek van de SCEN-arts waardoor patiënte toch in een situatie verzeild raakte die zij juist had willen voorkomen. Ten tweede: de aard en inhoud van de ondervraging van de nabestaanden door de SCEN-arts. Na reactie van de SCEN-arts zagen zij af van verdere behandeling van de klacht.

De derde klacht is ingediend door de nabestaande van de inmiddels overleden patiënte. De klacht hield in dat klager de bejegening door de SCEN-arts niet juist vond. Ook hebben klager en zijn inmiddels overleden vrouw lang moeten wachten op het SCEN-verslag. De klacht wordt maart 2023 ter zitting besproken. Klager zag na reactie van de SCEN-arts in eerste instantie af van mogelijkheid tot een zitting, maar kwam daar later op terug.

De vierde klacht is ingediend door nabestaande van de inmiddels overleden patiënt. De klacht hield in dat klager de bejegening door de SCEN-arts niet juist vond. Zij voelden zich niet gehoord en/of serieus genomen door de SCEN-arts. De klacht is ter zitting behandeld op 22 december 2022. Alle klachtonderdelen zijn ongegrond verklaard. Leerpunten voor SCEN-artsen die uit deze klacht zijn gedistilleerd:

- Heldere communicatie tussen SCEN-arts en de consultvragend arts en de patiënt en diens naasten is van groot belang. Zo moet een SCEN-arts de patiënt en diens naasten uitleggen wat het doel van het SCEN-consult is.
- Als (de communicatie tijdens) een SCEN-consult niet naar verwachting of zelfs stroef verloopt, wordt van een SCEN-arts verwacht dat hij of zij de moeizame situatie bespreekbaar maakt of op een andere manier probeert toch in gesprek te komen met de patiënt. In het uiterste geval kan een SCEN-arts ervoor kiezen om na een onbevredigend verlopen consult de opdracht terug te geven.

AANDACHTSPUNTEN VOOR DE SCEN-ARTS

De Klachtencommissie SCEN beoogt met haar werkzaamheden een bijdrage te leveren aan de bevordering en borging van de kwaliteit van het handelen van de SCEN-arts; het primaire doel is daarom niet het veroordelen van een collega, maar het trekken van lessen uit het gebeurde. Daarom worden de oordelen – geanonimiseerd – verspreid naar alle SCEN-groepen met de aanbeveling deze te bespreken. Ook klachten die niet tot een oordeel leiden kunnen aanleiding geven tot leerpunten. Van de klachten die dit jaar zijn binnengekomen kunnen als leerpunten worden beschreven: dat het zeer belangrijk is dat SCEN-artsen duidelijk communiceren met aanvragend arts én met patiënt en naasten. De SCEN-arts zou verwachtingen bij de patiënt en naasten moeten nagaan en waar nodig uitleg geven over het consult.

OVERIGE ACTIVITEITEN en ontwikkelingen

In het jaar 2022 is de Klachtencommissie aangevuld met nieuwe leden. Zo zijn een nieuwe voorzitter en 2 nieuwe SCEN-arts leden aangetreden. Een lid vanuit patiëntenperspectief wordt begin 2023 benoemd. Verder is door de secretaris van de Klachtencommissie samen met beleidsadviseur van het SCEN-bureau een workshop gegeven op het SCEN-congres over de werkzaamheden van de klachtencommissie. In deze workshop werden de werkwijze van de klachtencommissie en de klachten door de jaren heen besproken.

Aan het Federatiebestuur van de KNMG was de vraag voorgelegd of er een hoger beroep ingesteld moet worden voor de klachtencommissie van SCEN. Een SCEN-arts had naar aanleiding van een tegen hem gerichte uitspraak verzocht om aanpassing van de huidige procedure. Het Federatiebestuur heeft geoordeeld dat de huidige procedure zorgvuldig is ingeregeld en de mogelijkheid van een hoger beroep daar onvoldoende aan toe voegt. Het Federatiebestuur vindt dat procedures ingericht moeten worden in redelijkheid tot het aantal maal dat gebruik gemaakt zal worden van een dergelijke procedure. Daarnaast kennen ook overige vergelijkbare procedures binnen de KNMG geen hoger beroep. Wel plaatst het Federatiebestuur de kanttekening dat dit besluit kan worden herzien als blijkt dat hier vaker behoefte aan bestaat.

DE COMMISSIE**Samenstelling Klachtencommissie SCEN**Voorzitter

mr. A.A.A.M. (Sandra) Schreuder (tot september 2022)

mr. L. (Lenore) Beij (vanaf september 2022)

SCEN-artsen

Drs. M. (Maarten) van Bergeijk, huisarts te Hengelo

Drs. T.W. (Trea) Broersma, psychiater te Groningen

Drs. J.P.H.M. (Jacques) Creemers, longarts te Eindhoven

Drs. B.J.P. (Bellina) Vis-Janssens de Varebeke, specialist ouderengeneeskunde te Berkenwoude

Drs. J. (Josje) Mulder, Scen-arts te Renswoude (vanaf juli 2022)

Drs. Y. (IJsbrand) Sordedragers, huisarts (niet praktiserend) te Sneek (vanaf juli 2022)

Patiëntenperspectief

Prof. Mr. Dr. D.P. (Dick) Engberts

De Klachtencommissie SCEN wordt ondersteund door het bureau van de KNMG te Utrecht.

Vergaderingen

De Klachtencommissie SCEN vergadert minimaal eenmaal per jaar. Een belangrijk agendapunt is het bespreken van de oordelen, maar ook van het verloop van de zittingen in de afgelopen periode. In 2022 is de klachtencommissie in september bijeen gekomen. De vergadering diende ter afscheid van voormalig voorzitter mevrouw Schreuder en als welkom voor de nieuwe voorzitter en SCEN-arts leden. Verder is tijdens de vergadering een concept versie van de herziene richtlijn voor SCEN-artsen besproken. De leden van de klachtencommissie hebben hierop inbreng gegeven. Tot slot is gesproken over het verzoek tot het instellen van hoger beroep aan het federatiebestuur van de KNMG.

Bereikbaarheid

KNMG
Klachtencommissie SCEN
Postbus 20051
3502 LB Utrecht

Tel. (030) 2823 211
Mail scen@fed.knmg.nl