

Zakenop orde

'Onzinklacht'

De heer Bruins (82) komt om drie uur 's nachts per ambulance binnen op de spoedeisende hulp (SEH). Hij heeft een trombosebeen en er volgt een opname op de afdeling interne geneeskunde. Niemand waarschuwt echter de familie: de verpleging denkt dat de SEH-medewerkers dat al hebben gedaan en mijnheer Bruins zelf vraagt er niet naar. Pas de volgende middag komt zijn enige dochter er na veel zoeken achter dat haar vader in het ziekenhuis ligt. Informatie over wat er die nacht precies is gebeurd, krijgt ze niet. De dochter beklagt zich later over de gang van zaken bij de klachtenfunctionaris van het ziekenhuis.

Omdat dochter Bruins haar klacht niet te zwaar wil aanzetten, stelt de klachtenfunctionaris voor een bemiddelingsgesprek te houden met

de betrokkenen. Tot teleurstelling van dochter Bruins komt dat er niet, want wat blijkt? De opnamearts van de heer Bruins heeft een slepend conflict met het management van de spoedeisende hulp over de personele bezetting. Daar komt bij dat hij de klacht van dochter Bruins niet medisch inhoudelijk, dus onzin, vindt. Het hoofd van de SEH moet nog langer met deze arts werken en houdt zich daarom op de vlakte. Dochter Bruins ziet zich genoodzaakt om zich toch formeel tot de klachtencommissie te wenden.

Drie maanden en een schriftelijke ronde van hoor en wederhoor later, besluit de commissie mevrouw Bruins en de twee betrokken zorgverleners op te roepen voor een hoorzitting. De klachtencommissie oordeelt de klacht gegrond.



Zij adviseert de SEH en de verpleegafdeling om duidelijke afspraken te maken over het informeren van familieleden van opgenomen patiënten. Ten tweede adviseert zij de raad van bestuur zich in te spannen om het slepende conflict op te lossen. De raad van bestuur neemt dit advies ter harte en start een mediationstraject op de SEH. Mevrouw Bruins is tevreden,

maar de betrokkenen vragen zich af of een snel bemiddelingsgesprek hen niet een hoop tijd en opgelopen emoties had kunnen besparen. •

MAN J AVERHOEVEN, klachtenbemiddelaar Stichting Klachtenbemiddeling Gezondheidszorg en voorzitter/lid klachtencommissies

Om herkenning te voorkomen, zijn naam en feiten aangepast.