



“Ik heb levenslang.....”

Onderzoek naar de ervaringen van patiënten van
dokter De Bruin over de nazorg van het Waterlandziekenhuis

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Methode en verantwoording	4
3. Resultaten	5
4. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	15

“Ik heb levenslang.....”

Onderzoek naar de ervaringen van patiënten van
dokter De Bruin over de nazorg van het Waterlandziekenhuis

Zorgbelang Noord-Holland
December 2010

Drs. Y. Steemers
Mr. J. Engwerda
Beleidsmedewerkers

1. Inleiding

Zorgbelang Noord-Holland is sinds begin 2010 is als collectieve belangenbehartiger van zorgvragers in actie gekomen, naar aanleiding van klachten over het functioneren van de heer C.W. de Bruin, orthopedisch chirurg in het Waterlandziekenhuis. Gedupeerden hebben Zorgbelang Noord-Holland gevraagd om hun collectieve belangen te behartigen. Zorgbelang Noord-Holland heeft deze hulp geboden en gesprekken gevoerd met gedupeerden, de Raad van Bestuur van het Waterlandziekenhuis, de Inspectie voor de Volksgezondheid en andere betrokken partijen.

Er zijn drie gesprekken gevoerd met de Raad van Bestuur en één gesprek met de Inspectie voor de Volksgezondheid. In deze gesprekken zijn de zorgelijke signalen die Zorgbelang Noord-Holland van de gedupeerden ontving gemeld en besproken. Zorgbelang Noord-Holland heeft de Raad van Bestuur geadviseerd over de omgang met de gedupeerde patiënten. Daarnaast is er om inzage gevraagd in het plan van aanpak dat naar aanleiding van de klachten door het ziekenhuis wordt opgesteld om herhaling in de toekomst te voorkomen.

Omdat De Raad van Bestuur geen duidelijkheid geeft aan Zorgbelang Noord-Holland over de wijze waarop er wordt omgegaan met de ontstane problematiek en er zorgelijke signalen van patiënten blijven komen, is besloten om een onderzoek te doen naar de ervaringen en tevredenheid van patiënten met de nazorg.

Dit onderzoek is gedaan door een vragenlijst uit te zetten binnen de groep van gedupeerden. De groep bestaat uit mensen die zich hebben aangesloten bij één van de gedupeerden en mensen die zich hebben aangemeld bij Zorgbelang Noord Holland. Het gaat om 110 personen. In totaal hebben 48 van de 110 gedupeerden de vragenlijst teruggestuurd.

Er is gevraagd naar de knelpunten die zijn ontstaan door het disfunctioneren en het vertrek van dokter De Bruin. Verder is gevraagd hoe het ziekenhuis met de betrokkenen is omgegaan, welke oplossingen er zijn aangeboden en hoe dit is ervaren.

Over de volgende onderwerpen zijn vragen gesteld: De behandeling, het medisch dossier, de nazorg, de klachtopvang en de claim behandeling.

In dit rapport worden de resultaten uitgewerkt. Eerst wordt de aanpak en de methode van onderzoek geschetst. Daarna worden de resultaten beschreven. Het rapport wordt afgesloten met conclusies en aanbevelingen. Er liggen verzoeken van Zorgbelang Noord-Holland bij de Raad van Bestuur van het Waterlandziekenhuis en de Inspectie voor de Volksgezondheid om de resultaten te bespreken.

De brief aan cliënten, de vragenlijst en de resultaten per vraag, zijn op te vragen bij het secretariaat van Zorgbelang Noord-Holland (info@zorgbelang-noordholland.nl of 023 53 000 00).

2. Methode en verantwoording

Op grond van de signalen van gedupeerden, de vragen die Zorgbelang Noord-Holland had na de gesprekken met de Raad van Bestuur en naar aanleiding van vragen van de cliëntenraad, is een vragenlijst opgesteld. De vragenlijst is verstuurd aan patiënten die zich hebben gemeld bij Zorgbelang Noord-Holland en bij een contactpersoon voor gedupeerden.

De vragenlijst is onderverdeeld in een aantal onderwerpen waarover vragen worden gesteld. Elk onderwerp wordt afgesloten met de vraag om een rapportcijfer te geven voor het onderwerp als geheel.

De antwoorden zijn verwerkt in het programma SPSS. De toelichtingen van patiënten zijn uit de vragenlijsten overgenomen. Bij de verwerking zijn alleen de gegeven antwoorden meegenomen (niet de missende). De totalen kunnen daardoor verschillen. Niet alle percentages in de tabellen tellen op tot 100%. Dit wordt veroorzaakt door de afrondingsverschillen per gegeven antwoord.

3. Resultaten

Onder de patiënten die zich in de loop van 2010 hebben gemeld bij Zorgbelang Noord-Holland of bij de contactpersoon voor gedupeerden, zijn schriftelijke vragenlijsten verspreid. In totaal zijn 110 vragenlijsten verstuurd.

Er zijn 48 vragenlijsten teruggekomen, een respons van 44 %.

Achtergrondgegevens cliënten

Geslacht cliënt:	Vrouw	34
	Mannen	14
Totaal:	Patiënten	48 geënquêteerden

3.1 Algemeen

Ik voel me niet serieus genomen door het ziekenhuis	70%
Ik vind dat ik onvoldoende geïnformeerd ben door het ziekenhuis	87%

Gemiddeld rapportcijfer: 4,0

Onder de kop algemeen is aan patiënten gevraagd of ze zich door het ziekenhuis serieus genomen voelden en of ze vonden dat ze voldoende geïnformeerd waren.

Beide vragen zijn door 47 patiënten beantwoord. 70% van hen geeft aan zich niet serieus genomen te voelen door het ziekenhuis. 87% van de patiënten vindt dat hij/zij niet voldoende geïnformeerd is door het ziekenhuis. Patiënten waren in de gelegenheid hun antwoord op de vragen toe te lichten. Uit hun toelichtingen blijkt dat veel patiënten zelf het initiatief hebben moeten nemen om aan informatie te komen. Enkele voorbeelden.

Van het ziekenhuis hoor ik niets inhoudelijks; ze sturen me steeds weg.

Continu hetzelfde antwoord als je belt: "We nemen het serieus, maar we hebben het druk".

Er is alleen aandacht omdat de media en Zorgbelang zich ermee bemoeiden, anders hadden we waarschijnlijk niets meer gehoord.

Eén van de patiënten geeft als advies mee aan het ziekenhuis:

Het ziekenhuis had veel eerder actie moeten ondernemen en de patiënten zelf aan moeten schrijven.

Eén patiënt voelt zich over het algemeen goed behandeld en geïnformeerd.

Daarom blijf ik er komen.

Het gemiddelde rapportcijfer voor het onderdeel Algemeen is 4,0.

15 Patiënten hebben een voldoende gegeven en 30 patiënten een onvoldoende.

3.2 De behandeling

Ik heb vragen gesteld aan het ziekenhuis over de behandeling	44%
Ik ben zeer teleurgesteld over de antwoorden	31%
Ik weet niet of er nog behandeling mogelijk is	66%
Het ziekenhuis heeft voor mij een andere behandelaar geregeld	10%

Gemiddeld rapportcijfer: 4,0

Ten aanzien van de behandeling is een serie vragen gesteld aan de patiënten. Ruim 67% van de patiënten had vragen over de ontvangen behandeling. 44% van hen (12 patiënten) heeft deze vragen ook aan het ziekenhuis gesteld. Eén van hen was tevreden over de antwoorden, vier patiënten weten niet wat ze ervan moeten denken. De overige acht patiënten waren of zeer teleurgesteld, of ze gaven andere kwalificaties voor de antwoorden die ze gekregen hadden of niet gekregen hadden. Voorbeelden:

Het antwoord was perfect, het klopte alleen niet.

Ik kreeg geen antwoord en heb nog steeds geen antwoord.

Dat het kan gebeuren dat ik nu jaren later hoor dat dokter De Bruin mij nooit had mogen opereren aan een hernia, maar alleen mijn rug vastzetten.

Ik heb geen vragen gesteld omdat ik niet weet bij wie ik moet zijn.

Verder is gevraagd of patiënten wisten of er nog behandeling mogelijk was en of ze het ziekenhuis hiernaar gevraagd hebben.

Ruim 37%, zestien patiënten weten dat er nog behandeling mogelijk is. Voor 66% is geen behandeling meer mogelijk.

33%, vijftien patiënten hebben aan het ziekenhuis gevraagd of er nog behandeling mogelijk was. Van hen waren vier patiënten tevreden met het antwoord. Twee wisten niet wat ze van het antwoord moesten denken en zes patiënten waren (zeer) teleurgesteld. Andere antwoorden waren:

Ik ben boos.

Ik ben nog in afwachting van een antwoord.

Nadat dokter De Bruin op non-actief was gesteld, heeft het ziekenhuis voor vier patiënten een andere behandelaar geregeld. Vijfentwintig patiënten hebben zelf een andere behandelaar geregeld. Dertien patiënten hebben nog steeds geen andere behandelaar.

Ik heb zelf een andere arts geregeld. Ik wist niet eens dat hij op non-actief was gesteld.

Ik heb zelf geregeld dat ik naar Heliomare kon. Niemand heeft mij geïnformeerd. Ik heb zelf nieuwe behandelaar geregeld.

Het gemiddelde rapportcijfer voor het onderwerp behandeling is 4,0.

Twaalf patiënten hebben een voldoende gegeven en éénendertig patiënten een onvoldoende.

In hun toelichting op de gestelde vragen over de behandeling hebben gedupeerden onder andere de volgende dingen gemeld:

Mijn vragen werden door dokter De Bruin niet serieus genomen of beantwoord.

De risico's en de eventuele consequenties zijn niet mij besproken.

Ik heb verschillende keren aangegeven dat het niet goed zat met mijn heup, maar er is niets aan gedaan.

Er wordt niets gezegd of er wordt gelogen.

Ja, ik had vragen, maar ik durfde geen actie te ondernemen omdat dokter De Bruin een zeer gerespecteerd man was.

Wij hebben bij ieder consult vragen gesteld maar dokter De Bruin is niet zo spraakzaam en betweterig.

Ik heb wel vragen gesteld maar nooit antwoord gekregen.

Ik had na de operatie wel vragen maar die zijn niet serieus genomen.

Op mijn vragen werd geantwoord door de assistent als dokter De Bruin zegt dat het goed komt dan is dat zo.

Ik ben verlamd en kapot gemaakt. Ik heb geen kans meer op herstel.

3.3 Medisch dossier

Ik heb mijn medisch dossier opgevraagd	79%
Ik heb een kopie van mijn medisch dossier ontvangen	91%
Ik miste zaken in mijn medisch dossier	58%
Het ziekenhuis moet actief onderzoek doen of de medische dossiers compleet zijn en correct zijn bij gehouden	96%
Gemiddeld rapportcijfer: 3,6	

Bijna 79%, (37 patiënten) heeft zijn/haar medisch dossier opgevraagd. Van hen heeft 91%, (31 patiënten) een kopie ontvangen. 58% van de patiënten die deze vraag beantwoordt heeft, geeft aan dat ze zaken misten in het medisch dossier en ruim 65% vindt de inhoud van het medisch dossier niet correct.

Voorbeelden van toelichtingen:

Volgens dokter De Bruin was alles oké. Ondanks het feit dat ik heel moeilijk liep, staat in het dossier dat ik in goede conditie het ziekenhuis heb verlaten.

Ik heb twee keer mijn dossier opgevraagd; de tweede keer was de inhoud anders dan de eerste keer.

In het dossier stond alleen dat er lekkage was van hersenvocht niets over zenuw- en/of ruggenmergbeschadiging.

Als ik mijn dossier lees, moet ik al janken. Ik zie zaken die niet verteld zijn.

In het nazorggesprek is het medisch dossier maar met vijf patiënten besproken.

Bijna 98% van de patiënten die de vragenlijst heeft ingevuld, is niet door het ziekenhuis op de hoogte gesteld van het feit dat een patiënt het recht heeft om (eventuele) onjuiste zaken in het medisch dossier te laten corrigeren of (eventuele) ontbrekende zaken te laten opnemen.

Bijna 96% vindt het belangrijk dat het ziekenhuis actief onderzoekt of het medisch dossier compleet is en correct is bijgehouden. 33% vindt dat het ziekenhuis de resultaten van dit onderzoek ook met de patiënten moet bespreken.

Ik zou graag meer willen weten over de inhoud van mijn dossier of het volledig en correct is.

Het gemiddelde rapportcijfer voor het onderwerp Medisch dossier is 3,6.

Tien patiënten hebben een voldoende gegeven en vijftientig patiënten een onvoldoende.

In hun toelichting op de vragen over het medisch dossier schrijven patiënten onder andere nog:

Ik moest het dossier in verschillende delen ophalen en het duurde abnormaal lang.

Ik heb het met erg veel gedoe gekregen en er mist van alles.

Na betaling heb ik niet complete kopieën opgehaald in het ziekenhuis.

Na aandringen en dreigen duurde dit 4 weken.

Ik heb er lang op moeten wachten. Vond heel persoonlijke stukken in mijn dossier.

En verder:

Er staan onwaarheden en tegenstrijdigheden in.

Het dossier is zeer slordig, door elkaar, absoluut geen logische volgorde en onvoldoende aantekeningen van dokter De Bruin.

Suggereren dat ik een morfine junk ben. Als mede wordt er melding gemaakt in het dossier dat er een letselschade advocaat is geraadpleegd.

Dokter De Bruin noteerde weinig dus kan er ook weinig overhandigd worden.

Hij wilde alleen maar over het verloop van de operatie praten en vond dat hij geen fouten had gemaakt.

3.4 Nazorg

Ik heb een uitnodiging gehad voor een gesprek met het nazorgteam	52%
Ik heb gebruik gemaakt van deze uitnodiging	70%
Ik was (zeer) teleurgesteld over het gesprek	37%
De inhoud van het verslag klopte niet met de inhoud van het gesprek	37%

Gemiddeld rapportcijfer: 3,3

Onder het kopje nazorg is aan de patiënten gevraagd of zij van het ziekenhuis een uitnodiging hebben ontvangen voor een gesprek met het nazorgteam. Van de 46 patiënten die deze vraag hebben beantwoord, hebben er 24 een uitnodiging ontvangen. Van hen zijn elf mensen gebeld door het nazorgteam, vijf mensen kregen een brief met een datum voor het gesprek en drie mensen kregen een brief waarin stond dat ze zelf contact op moesten nemen.

Negen mensen geven aan op een andere manier in contact gekomen te zijn.

Voorbeelden:

Men vond het eerst niet nodig omdat ik met de klachtencommissie had gesproken; na een aantal belletjes mocht ik komen.

Ik ben er zelf achteraan gegaan omdat ik niets hoorde. Ik ben uiteindelijk teruggebeld.

Ik was uit het systeem, hoe dat kan weet ik niet.

Ik heb zelf een afspraak gemaakt; de telefoniste van het ziekenhuis wist niets van het nazorgteam.

Ik ben gebeld naar aanleiding van mijn brief aan de Raad van Bestuur.

18 Patiënten hebben van de uitnodiging gebruik gemaakt en een gesprek gehad met het nazorgteam.

Mensen die niet op de uitnodiging zijn ingegaan, geven daarvoor de volgende redenen op:

Ik loop al zolang met problemen. Met nazorg praten schiet helemaal niet op.

Het is te lang geleden.

Ik had inmiddels een afspraak in een ander ziekenhuis.

Op aanraden van mijn adviseur ben ik niet op de uitnodiging ingegaan.

Gevraagd is naar de ervaringen met het gesprek.

Zeven mensen waren tevreden, vier mensen wisten niet wat ze ervan moesten denken en zeven mensen waren (zeer) teleurgesteld. Enkele toelichtingen:

Mijn vragen zijn niet beantwoord. Het nazorgteam zou van buiten moeten komen en niet van het WLZ.

In eerste instantie was ik tevreden, maar nu weet ik het niet, omdat het allemaal heel traag gaat.

Ze luisteren niet naar mij en komen niet met vragen hoe het verder moet, nemen geen initiatief.

Ik had het gevoel dat ze luisterden. De Bruin zou gevraagd worden iets over de beschadigingen op papier te zetten. Ik verwacht niet dat dit gebeurt.

Verschillende mensen geven aan het vervelend gevonden te hebben dat het nazorgteam bij het begin van het gesprek niet op de hoogte was van hun dossier.

Van de nazorggesprekken zijn verslagen gemaakt. Over dit verslag zijn enkele vragen gesteld.

17 Mensen hebben een verslag van het gesprek ontvangen. Vier mensen binnen veertien dagen, vijf mensen na veertien dagen, vier mensen binnen drie weken, drie mensen binnen vier weken en één persoon na vier weken. Twaalf patiënten vinden dat de inhoud van het verslag niet klopte en enkelen van hen hebben correcties ingestuurd, die niet altijd doorgevoerd zijn.

Ze zeiden dat ze me hulp hadden aangeboden, maar dat was niet waar.

De correcties werden niet toegevoegd.

Ik ga niet alles corrigeren, ze kunnen mijn klachtbrief aan het verslag hangen.

Het gemiddelde rapportcijfer voor het onderwerp Nazorggesprek is 3,3.

Vier patiënten hebben een voldoende gegeven en tweeëntwintig patiënten een onvoldoende.

3.5 Inhoud nazorggesprek

Ik kreeg tijdens het nazorggesprek aanvullende zorg aangeboden	65%
Ik mocht deelnemen aan een groepsgeprek met de Raad van Bestuur	32%
Ik was (zeer) teleurgesteld over de aangeboden aanvullende zorg	36%
Gemiddeld rapportcijfer: 4,0	

Over de inhoud van het nazorggesprek zijn vragen gesteld die betrekking hadden op de aangeboden aanvullende zorg.

Van de 20 patiënten die de vraag hebben beantwoord of er aanvullende zorg is aangeboden, geven zeven mensen aan dat dit niet gebeurd is.

De meest aangeboden zorg is een gesprek met een psycholoog (achtmaal). In een aantal gevallen zijn meerdere zaken aangeboden: naast een gesprek met een hulpverlener ook deelname aan een groepsgeprek met de Raad van Bestuur (zevenmaal). Voor een aantal patiënten is deelname aan een groepsgeprek geen optie in verband met mogelijke persoonlijk zaken die aan de orde komen, waardoor ze zich in hun privacy geschaad voelen. Een persoonlijk gesprek met de Raad van Bestuur was echter niet mogelijk.

Enkele patiënten is (extra) fysiotherapie aangeboden of contact met het maatschappelijk werk. Nog enkele toelichtingen:

Het lijkt erop dat ik hen moet helpen, in plaats van zij mij.

Ik heb geen aanbod voor aanvullende zorg aangenomen.

Ik voel me opnieuw weggestuurd.

Ik wacht nog op de resultaten van het nazorggesprek en de reactie van De Bruin. Dit zou wel twee tot drie maanden kunnen duren.

Het gemiddelde rapportcijfer voor het onderwerp Inhoud nazorggesprek is 4,0.

Vier patiënten hebben een voldoende gegeven en negen patiënten een onvoldoende.

3.6 Klachtenregeling

Ik was niet op de hoogte van de klachtenregeling	53%
Ik heb een klacht ingediend	59%
Ik heb een reactie gehad op mijn klachtbrief	84%
Ik weet niet wanneer de uitspraak komt	91%
Gemiddeld rapportcijfer: 4,0	

Om te beginnen is aan de patiënten gevraagd of ze op de hoogte waren van de klachtenregeling van het ziekenhuis. Bijna 47% (22 patiënten) geeft te kennen hiervan op de hoogte te zijn; ruim 53% (25 patiënten)

is niet op de hoogte van de klachtenregeling.

59% (38 patiënten) heeft een klacht ingediend. De meeste klachten zijn schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie in de periode van januari tot en met september 2010.

Vier mensen hebben zich in eerste instantie gemeld bij de klachtenfunctionaris. Andere meldingen die worden genoemd zijn: per email, telefonisch, mondeling bij de klachtencommissie, via een brief aan de Raad van Bestuur, via een advocaat.

Van de patiënten die de vraag hebben beantwoord geeft 84% (26 patiënten) aan dat een reactie ontvangen is op de klachtbrief; vijf mensen hebben geen reactie ontvangen.

De helft van de klagers is geïnformeerd over de verdere procedure, de andere helft niet.

Ruim 55% van de klagers is gehoord door de klachtencommissie. Zij hebben ook een verslag ontvangen van de hoorzitting.

9% (drie patiënten) weten wanneer ze de uitspraak kunnen verwachten, 91% van de klagers weet dat niet.

Enkele toelichtingen die gegeven zijn:

Wij wachten al 6 maanden op antwoord.

Ik werd eerst afgewimpeld met brief ontvangen en afgesloten, daarna werd pas op de inhoud ingegaan.

Na de klachten ingediend te hebben hoorden "het is in behandeling". Ik heb een gesprek gehad in het ziekenhuis en daarna heb ik niets meer gehoord.

Wij werden verwezen naar de klachtfunctionaris. Na dit gesprek hadden wij geen zin meer in een klachtprocedure. Wij hadden het gevoel van vier handen op één buik.

Ik kreeg een brief waarin stond. "de behandeling van uw klacht zal volgens de gebruikelijke procedure worden vervolgd".

We wachten nog steeds op de uitspraak.

Het duurt allemaal te lang, de manier waarop je wordt behandeld is slecht als je het juist op de goede manier wil oplossen.

Verslag van het horen van De Bruin is een nietszeggend verslag. Dokter De Bruin probeert zijn straatje schoon te vegen, dat wij op de risico's gewezen zijn is pertinent niet waar.

Het heeft ontzettend veel moeite gekost om een gesprek te krijgen en de verslaglegging was onvolledig.

We moeten erg lang wachten op de reactie van dokter De Bruin.

Het duurt te lang, het voelt alsof we aan het lijntje worden gehouden.

Ik zou binnen 4 weken worden gehoord maar heb nog niets vernomen.

De klachtenfunctionaris heeft mij gebeld en gezegd dat het hun spijt. Dat was alles.

Na de klacht ben ik snel gebeld. De klacht ging naar de klachtencommissie en naar de Raad van Bestuur. Ik heb een goed gesprek gehad met de klachtencommissie met een goed verslag. Ik ben keurig op de hoogte gesteld van het ontslag van dokter De Bruin.

Het gemiddelde rapportcijfer voor het onderwerp Klachtenregeling is 4,0.
Zes patiënten hebben een voldoende gegeven en drieëntwintig patiënten een onvoldoende.

3.7 Schadevergoeding/claim

Ik was niet op de hoogte van de klachtenregeling	53%
Ik heb een klacht ingediend	59%
Ik heb een reactie gehad op mijn klachtbrief	84%
Ik weet niet wanneer de uitspraak komt	91%
Gemiddeld rapportcijfer: 4,0	

Met betrekking tot het onderwerp schadevergoeding of claim is aan de patiënten gevraagd of ze door het ziekenhuis geïnformeerd zijn over de mogelijkheden voor een vergoeding bij geleden schade. Vier mensen geven aan hierover door het ziekenhuis geïnformeerd te zijn, 41 mensen zijn hierover niet geïnformeerd.

22 patiënten hebben het ziekenhuis of dokter De Bruin aansprakelijk gesteld voor de geleden schade. 14 mensen hebben dit nog niet gedaan, maar zijn het nog wel van plan.

Enkele opmerkingen die bij dit onderwerp gemaakt zijn:

Ik weet niet of ik dat geestelijk aan kan. Heb veel pijn en heb daar al mijn energie voor nodig.

Ik weet niet hoe ik het moet doen, heb hulp nodig.

Ik weet het niet. De kosten van het procederen kan ik niet betalen c.q. voorschieten.

3.8 Wat verwachten patiënten nog van het Waterlandziekenhuis?

Aan het eind van de vragenlijst was er ruimte om aan te geven wat de gedupeerden nog verwachten van de kant van het Waterlandziekenhuis. Hieronder een aantal opmerkingen.

Patiënten serieus nemen en beloftes en toezeggingen nakomen.

Een beleid opstellen gericht op de patiënt.

Zij moeten uitspraak doen over de klacht met een verontschuldiging en een vergoeding.

Mijn zaak ligt bij de advocaat. Ik zelf ben kapot zowel lichamelijk als geestelijk zit ik er helemaal doorheen.

Ik wil erkenning en een schade vergoeding. Een gesprek met de RvB voor een nette regeling want wij hebben veel kosten. Het brengt een hoop stress en narigheid mee.

Het ziekenhuis moet niet afwachten, maar moet contact opnemen met de mensen die verkeerd zijn geopereerd en hun gezondheid door artsen laten checken.

Schadeloosstellen.

Erkennen dat er fouten zijn gemaakt. Tegemoetkomen in de eerstelijns kosten buiten de claims om.

Excuus aanbieden maar dat is een beetje te laat ik ben al zolang bezig.

Eindelijk hun verantwoording nemen.

De betrokkenen persoonlijk benaderen over dit hele gebeuren, met excuus en een eventuele schadevergoeding.

Ik hoop erkenning te krijgen dat het niet goed is gegaan.

Een gezamenlijke informatie bijeenkomst voor alle patiënten. Meer openheid en zelf komen met een voorstel voor schadevergoeding.

Zorgen dat dokter De Bruin nooit meer aan het werk komt.

Patiënten serieus nemen. Er is veel schade aangericht in mensen hun rug. Er moet gekeken worden naar een oplossing. Mensen moeten nu ook nog gaan knokken voor een schade vergoeding.

De kwaliteit van zorg verbeteren een betere controle op de kwaliteit van de ingrepen. Ze moeten lering trekken en excuus maken.

De patiënten van dokter De Bruin eerlijk beoordelen.

De cultuur in het ziekenhuis moet veranderen. Als een arts fouten maakt moeten collega artsen eerder reageren.

Klachten van patiënten moeten serieuzer worden genomen.

De patiënten beter begeleiden in dit drama.

Ze moeten beter opletten.

Ze moeten helpen hoe nu verder. Ik heb mijn eigen weg moeten zoeken: ik kan niet meer werken, moet thuiszitten met pijn en niet kunnen slapen, heb financiële problemen. Niemand helpt me. Ik krijg geen uitkering omdat ik zelfstandige was.

3.9 Communicatie over de resultaten

Tenslotte is aan de gedupeerden gevraagd met wie Zorgbelang Noord-Holland de resultaten van het onderzoek mag bespreken en of de naam van de desbetreffende patiënt gebruikt mag worden.

Raad van Bestuur: gegevens van 40 patiënten.

Cliëntenraad: gegevens van 37 patiënten.

Inspectie voor de Volksgezondheid: gegevens van 43 patiënten.

Anoniem ja of nee? 39 patiënten mogen met naam genoemd worden in gesprekken die mogelijk gaan plaatsvinden.

3.10 Tenslotte

Veel gedupeerden hebben aan het eind van de vragenlijst nog aanvullende opmerkingen opgeschreven. Hieronder volgen enkele opvallende opmerkingen.

Waarom is er niet eerder door het ziekenhuis ingegrepen: zoveel mensen zijn de dupe.

Ik heb direct na de operatie aangegeven dat het niet goed was. In de VU werd na 10 weken ontdekt dat er een schroef door de zenuwbundel was gedraaid.

Door de operatie een infectie opgelopen, die in het ziekenhuis niet is ontdekt.

Dokter De Bruin heeft mij onnodig aan mijn rug geopereerd.

Ik had geen last van mijn rug, nu lig ik nachten wakker van de pijn. Volgens de andere artsen had dokter De Bruin mij nooit aan mijn rug mogen opereren.

Dokter de Bruin deelde mij mee: "Wij doen het niet fout, u zit verkeerd in elkaar"

Een arts in het AMC maakte mij er op attent dat ik verprutst was en gaf mij het adres van een advocaat.

De Bruin zei dat hij de operatie zou uitvoeren samen met een arts uit het VU. Dit is niet gebeurd hij heeft het alleen gedaan.

4. Samenvatting en aanbevelingen

Naar aanleiding van de klachten over zowel het functioneren van de heer C.W. de Bruin, orthopedisch chirurg in het Waterlandziekenhuis als over de nazorg na zijn ontslag en de gesprekken die daarover gevoerd zijn met de Raad van Bestuur heeft Zorgbelang Noord-Holland besloten om een onderzoek te doen naar de stand van zaken. Dit onderzoek is gedaan door een vragenlijst uit te zetten binnen de groep van gedupeerden. De groep bestaat uit mensen die zich hebben aangesloten bij één van de gedupeerden en mensen die zich hebben aangemeld bij Zorgbelang Noord Holland. Het gaat om 110 personen. In totaal hebben 48 van de 110 gedupeerden de vragenlijst teruggestuurd. In het onderzoek zijn de volgende onderwerpen aan de orde gesteld: de behandeling, het medisch dossier, de nazorg, de klachtopvang en de claimbehandeling.

Uit de resultaten blijkt dat de patiënten teleurgesteld zijn in de manier waarop het Waterlandziekenhuis met hen is omgegaan. Op alle onderdelen wordt gemiddeld diep onvoldoende gescoord. Het Waterlandziekenhuis is te afwachtend geweest in het informeren naar patiënten. Hierdoor ontstaat het beeld dat ze het in de doofpot willen stoppen.

Algemeen

De overgrote meerderheid van de patiënten voelt zich niet serieus genomen. Bijna alle gedupeerden vinden dat de informatievoorziening door het ziekenhuis ernstig tekort is geschoten. Veel patiënten hebben zelf het initiatief moeten nemen om aan informatie te komen over de gang van zaken.

Behandeling

Er is veel misgegaan bij de behandeling van patiënten. Voor een aantal mensen heeft dat geleid tot blijvend letsel. Voor tweederde van de gedupeerden is geen behandeling meer mogelijk.

Na de op non-actief stelling van dokter De Bruin moesten de meeste patiënten zelf een andere behandelaar regelen. Ze zijn daardoor met veel vragen blijven zitten en voelen zich in de kou gezet.

Een aantal patiënten heeft nog geen behandelaar.

Dossier

De meeste mensen die hun dossier hebben opgevraagd hebben een kopie ontvangen. Soms duurde dat erg lang. Patiënten hebben vraagtekens bij de juistheid van de inhoud en de volledigheid van het dossier. Vrijwel niemand is gewezen op het recht van correctie of aanvulling van het dossier. Vrijwel alle patiënten willen een actief onderzoek van het ziekenhuis naar de compleetheid en de correctheid van de medische dossiers.

Nazorg

Er is een nazorgteam geformeerd door het ziekenhuis. Ruim de helft heeft een uitnodiging gehad voor een gesprek.

Voor de grootste groep heeft het gesprek niet opgeleverd wat ze gehoopt hadden. Van de gesprekken is een verslag gemaakt. De meerderheid van de mensen vond dat de inhoud van het gespreksverslag niet klopte met de inhoud van het gesprek.

Ruim de helft heeft een aanbod gekregen van aanvullende zorg. De belangrijkste vormen van aanvullende zorg die zijn aangeboden zijn: een gesprek met een psycholoog en deelname aan een groepsgesprek met de Raad van Bestuur. De meerderheid van de gedupeerden die aanvullende zorg kregen aangeboden, was niet tevreden met dit aanbod. Een groepsgesprek met de Raad van Bestuur is voor veel mensen geen optie. In verband met privacy willen zij hun problemen bespreken in een individueel gesprek met de Raad van Bestuur.

Klachtenregeling

Ruim de helft van de mensen was niet op de hoogte van de klachtenregeling. Het merendeel heeft feitelijk een klacht ingediend. De helft daarvan is niet geïnformeerd over de verdere procedure.

Ruim de helft is gehoord door de klachtencommissie, maar vrijwel niemand weet wanneer de uitspraak van de klachtencommissie wordt gedaan. Het duurt te lang en klagers weten niet waar ze aan toe zijn.

Claim/Schadevergoeding

Meer dan 90 procent is niet geïnformeerd door het ziekenhuis over de mogelijkheid tot schadevergoeding. Ongeveer de helft van de gedupeerden die de vragenlijst hebben ingevuld, heeft het ziekenhuis aansprakelijk gesteld. Een aantal is alsnog van plan dit te doen. Ze worden gehinderd doordat ze niet weten hoe ze het moeten aanpakken. Verder zijn mensen bang voor de kosten van een procedure. Veel gedupeerden hebben door de fouten in de behandeling al veel extra kosten gemaakt.

4.2 Aanbevelingen

Algemeen

- Gedupeerden moeten het gevoel hebben dat het ziekenhuis hun serieus neemt in hun vragen en klachten.
- Daarom is erkenning nodig van het ziekenhuis dat er fouten zijn gemaakt door dokter De Bruin. Het ziekenhuis moet daarvoor excuses aanbieden. (Aansprakelijkheid is hierbij niet aan de orde).

Informatievoorziening

- Gedupeerden hebben het recht om volledig geïnformeerd te worden over de door dokter De Bruin uitgevoerde behandeling, de risico's daarvan en de mogelijke alternatieven die er waren. Wat betreft de experimentele behandelingen blijft de verzwaarde informatieplicht gelden, ook al is dokter De Bruin niet meer de behandelaar. Het Waterlandziekenhuis dient hier alsnog aan te voldoen.
- Gegevens hieromtrent dienen toegevoegd te worden aan het dossier.

Behandeling

- Er dient een extern onderzoek plaats te vinden naar de gevolgen voor alle patiënten van dokter De Bruin die mogelijk gedupeerd zijn door zijn disfunctioneren.
- Het ziekenhuis dient ervoor zorg te dragen dat gedupeerden een behandelaar hebben waar ze vertrouwen in hebben. Als gedupeerden elders voor een second opinion zijn geweest, wil dat niet zeggen dat men een andere behandelaar heeft.
- Andere behandelaars, zoals huisartsen en fysiotherapeuten, dienen op de hoogte gebracht te worden over de juiste informatie qua (na)behandeling, zodat zij hun behandeling daarop kunnen afstemmen.

Medisch dossier

- Gezien de incompleetheid van vele dossiers, dient het ziekenhuis alle mogelijke moeite te doen om de essentiële informatie over de diagnose en behandeling als nog toe te voegen aan het dossier (eventueel na nader onderzoek).
- Het ziekenhuis moet ervoor zorgen dat alle gedupeerden goed in beeld zijn. Patiënten die mogelijk schade hebben ondervonden moeten opgespoord worden op basis van proactief dossieronderzoek door deskundigen (na toestemming van patiënt).
- Extern deskundigen dienen op basis van dossieronderzoek en eventueel nader onderzoek (second opinion) de mogelijk gedupeerden te informeren over de mogelijk gemaakte fout(en) en antwoord te geven op de vraag of er aanvullende behandeling mogelijk c.q. nodig is. Deze behandeling dient het ziekenhuis aan te bieden.
- Gegevens dienen toegevoegd te worden aan het dossier.

Nazorg

- De diverse onderdelen van de nazorg (waaronder de uitspraken van de klachtencommissie) moeten binnen redelijke termijnen afgerond worden. Patiënten dienen periodiek van de voortgang op de hoogte worden gebracht.

Inhoud nazorggesprek

- Naast de medisch inhoudelijke nazorg biedt het ziekenhuis ook mogelijkheid tot nazorg op maatschappelijk en/of psychosociaal gebied.

Klachtenregeling en Schadevergoeding/claim

- Het ziekenhuis dient gedupeerde patiënten actief te informeren over de mogelijkheid om een klacht en/of claim in te dienen en moet daarin begeleid worden.
- Het ziekenhuis dient hier proactief overleg over te voeren met de aansprakelijkheidsverzekeraar van het ziekenhuis.
- De financiële risico's van gedupeerden om te gaan procederen voor letselschade mag geen belemmering zijn. (Het ziekenhuis dient hiervoor een fonds beschikbaar te stellen).

