



Een goed dossier: betere zorg en minder klachten & claims

Praktijkorganisatie anno nu

*Mr. A.M.P. (Annemarie) Smilde,
senior jurist gezondheidsrecht*

12 december 2015

Een goed dossier: betere zorg en minder klachten & claims

- Juridische kader: wat noteren en waarom?
- Casuïstiek
- Tips voor meer plezier van uw dossiers



Betere zorg en minder klachten & claims

Belangrijkste doelen van het dossier (WGBO, richtlijn KNMT en tuchtrechtspraak):

- Borging kwaliteit en continuïteit van de zorg
- Afleggen verantwoording (aan patiënt, collega's, buiten en in procedures)

Dossier: borging kwaliteit & continuïteit van de zorg

Dossier is de basis voor uw eigen zorgverlening

én

Voor de zorgverlening van andere betrokkenen: de mondhygiënist, de assistentes, collega-tandartsen, waarnemers én de opvolgend tandarts



Dossier: borging kwaliteit & continuïteit van de zorg

- Dossier geeft goed beeld van tandheelkundige zorg en van communicatie met patiënt: informatie, adviezen, behandelafspraken etc.
- Verslaglegging is gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle bij de zorg betrokken medewerkers. De praktijkhoudende tandarts moet zorgen voor duidelijke werkafspraken over de verslaglegging door het personeel, ook de waarnemers, en ziet toe op de naleving hiervan.

Wat noteren in dossier: wet- en regelgeving

- Wat moet er in het dossier staan om de kwaliteit en continuïteit van de zorg te waarborgen?
- De Wet (WGBO), de gedragsregels van de KNMT en richtlijnen, protocollen en de tuchtrechtspraak geven aan wat u moet noteren en opslaan in het dossier. Belangrijke richtlijnen en protocol zijn:
 - KNMT-Praktijkrichtlijn Patiëntendossier
 - KNMT-Richtlijn Opvang tandheelkundige spoedgevallen buiten kantooruren
 - Richtlijn (multidisciplinair) overdracht van medicatiegegevens in de keten
 - Protocol paradontale diagnostiek en behandeling

Casus dossier als basis voor goede zorg

- U ziet een patiënt met pijnklachten aan element 16. Bij onderzoek constateert u cariës bijna tot op het bot. U legt patiënt uit welke behandelmogelijkheden u ziet. 1. een endodontische behandeling en het vullen van de cariës, met de kans dat de vulling bij het excaveren van de cariës niet goed aansluit. Ook informeert u patiënt over de kosten. 2. extractie van de kies. De patiënt kiest voor optie 2, mede vanwege de kosten van de endodontische behandeling en daarmee samenhangende behandelingen.
- *Wat noteert u in het dossier en waarom?*

Casus dossier als basis voor goede zorg

- U plant een afspraak in met de patiënt. Intussen bent u ten gevolge van een fietsongeluk enige weken uit de roulatie. Uw collega uit uw praktijk neemt de behandeling over. Deze vraagt zich af, of u goede gronden gekozen heeft voor extractie van de kies. Hij gaat het gesprek met de patiënt aan en legt hem nogmaals de keuze voor.
- Patiënt kiest na uitleg toch voor wortelkanaalhandeling en vullen van de cariës.
- ***Wat zou uw collega in het dossier moeten noteren over de gegeven informatie en verleende toestemming? En waarom? Moet hij hem ook wijzen op de risico's van de endodontologische behandeling of mag hij aannemen dat dit al is gebeurd? Moet uw collega een begroting laten opstellen?***

Casus dossier als basis voor goede zorg

- Tijdens de wortelkanaalbehandeling breekt er een vijltje af. Uw collega besluit dit te laten zitten. Hij vertelt na afloop wel aan de patiënt dat een vijltje is afgebroken, maar dat hij dit heeft laten zitten omdat verwijdering meer schade aanricht dan het achterlaten.
- De volgende week belt de patiënt u omdat hij u met spoed wil spreken. Hij heeft sinds de behandeling veel pijnklachten en een zwelling. Hij wil weten of dit door het afgebroken vijltje kan komen, en waarom uw collega hem niet voor de gevolgen hiervan gewaarschuwd heeft. In het dossier leest u niets over het vijltje. U zegt hierover met uw collega te zullen spreken.
- **Had uw collega in het dossier een notitie moeten maken van het afgebroken en achtergebleven vijltje?**

Dossier: goed beeld informatie over behandeling

Verstreckte informatie m.b.t. voorgenomen onderzoek/ behandeling in het kader van informed consent:

- Beschrijving hulpvraag, situatie aanleiding voor behandeling: anamnese, onderzoeksbevindingen, diagnose
- Aard en doel behandeling (evt. behandelplan)
- Advies over zelfzorgbijdrage van patiënt en belang hiervan voor succes behandeling
- Voor- en nadelen van de voorgestelde behandeling ten opzichte van mogelijke (relevante) alternatieven (ook niet- behandelen)

Dossier: goed beeld informatie over behandeling

- De eventuele risico's van de voorgestelde behandeling (richtlijnrisico's > 1 %; let op risico's medisch niet-noodzakelijke, ongebruikelijk behandelingen)
- Anesthesie
- Kosten behandeling (begroting bij kosten van 250 euro of meer)
- Advies in verband met nazorg behandeling: pijnklachten, eten, zwelling en andere gevolgen

NB Hulpmiddel checklist en folders, informatie op website

Dossier: goed beeld informed consent

- Toestemming in ieder geval voor niet- noodzakelijke/ esthetische, niet-gebruikelijke, ingrijpende behandelingen als ook behandelingen met aanzienlijke kostenconsequenties of grote risico's.
- Informed consent voor delegatie van verrichtingen aan bepaalde hulpverlener, zeker bij voorbehouden handelingen.

NB Impliciete toestemming, blijkend uit verschijnen op afspraak kan in bepaalde gevallen voldoende zijn, mits informatie over aard gedelegeerde behandeling en functie behandelaar.

Dossier: goed beeld van verrichtingen

- Onderzoeken, behandelingen, inclusief gebruikte anesthesie
- En ook complicaties bij behandelingen, zoals afgebroken vijl of perforatie. Inclusief informatie daarover aan patiënt (verplicht op grond van tuchtrechtspraak, richtlijn KNMT en Wkkgz per 1-1-2016)
- Onbedoelde effecten van verrichtingen (zoals mislukte verrichtingen), inclusief informatie daarover aan patiënt

Dossier: basis voor uitleg en verantwoording

- Tandarts is bereid verantwoording af te leggen en zich toetsbaar op te stellen volgens de gedragsregels en tuchtrechtspraak
- Met een goed bijgehouden dossier:

Kunt u adequaat reageren op vragen en onvrede van patiënten en daarmee klachten, schadeclaims en discussies over uw declaratie voorkomen, ook met de zorgverzekeraar.

En als het dan toch tot een procedure komt: staat u sterker in civiele- en tuchtprocedure en kunt u (reputatie) schade beperken.

Dossier: basis voor uitleg en verantwoording

Wat noteert u in het dossier om inzicht te kunnen geven in uw handelen?

Alles wat (ook) van belang is voor kwaliteit en continuïteit van de zorg.

Casus verantwoording gevoerde beleid

- Na een praktijkovername ziet u mevrouw X voor controle. Blijkens het dossier slaat zij nog wel eens een controle over, is haar mondhygiëne matig en rookt zij fors. Bij inspectie van het tandvlees constateert u: pockets van 4-5 mm met bloeding na sonderen, zonder waarneembare recessies(s) boven de verdiepte pockets (DPSI-index 3 negatief)
- U legt uit wat dit betekent. En geeft conform het Paroprotocol aan welk nader onderzoek geïndiceerd is en welke behandeling door een mondhygiënist nodig is. Mevrouw stemt hiermee in. In aansluiting op het onderzoek geeft u haar instructies voor mondhygiëne en wijst u op het belang van zelfzorg. Als ook op de gevolgen van veel roken.
- U verwijst haar naar de mondhygiënist (in uw praktijk) voor het verwijderen van alle aanwezige supra-en subgingivale plaque en tandsteen, rootplaning en het polijsten van de gebitselementen. En plant een afspraak voor halfjaarlijkse controle in.

Casus verantwoording gevoerde beleid

- Mevrouw annuleert de afspraak voor controle. Verschijnt 2 jaar later wel, omdat ze last heeft van terugtrekkend tandvlees. Na onderzoek constateert u pockets van 4-5 mm met bloeding na sonderen, deze keer met waarneembare recessies(s) boven de verdiepte pocket(s).
- Nadat u zelf onder verdoving de aanwezige supra-en subgingivale plaque en tandsteen hebt verwijderd, legt u uit een verwijzing wenselijk te vinden naar de parodontoloog voor parodontale chirurgie. Mevrouw zegt daarover na te willen denken. U maakt een afspraak over een half jaar.

Casus dossier verantwoording gevoerde beleid

- Mevrouw verschijnt niet op de afspraak. Twee jaar later wordt u gebeld door een collega uit een andere stad die het dossier van mevrouw opvraagt. Zij blijkt verhuisd te zijn. Hij heeft vragen over het door u gevoerde beleid, omdat hij geconstateerd heeft dat zij pockets heeft van 9 mm. Aan de hand van het dossier legt u uit wat uw beleid is geweest, wat u aan adviezen heeft gegeven en welke behandeling u hebt voorgesteld.
- Mevrouw belt u later ook op omdat zij denkt door uw nalatigheid allerlei extra kosten te moeten maken. U nodigt haar uit voor een gesprek. Het blijkt haar om een vergoeding van de kosten te gaan. Uw aansprakelijkheidsverzekeraar wijst haar claim af. Vervolgens dient zij een klacht in bij het Tuchtcollege: u zou tekortschoten zijn in de behandeling, door haar niet te behandelen c.q. verwijzen voor behandelingen.



Casus dossier verantwoording gevoerde beleid

- Wat noteert u in het dossier?
- Hoe kan dit u helpen bij het geven van uitleg aan een collega, patiënt en verweer tegen een eventuele klacht?

Goed dossier geeft minder klachten en claims

Het dossier geeft aan uzelf, uw collega's en ook opvolgers een beeld van uw beleid en overwegingen, uw adviezen en de beslissingen van de patiënt, ook om niet- te behandelen.

En bevat dus ook:

- Verstrekte tandheelkundige adviezen en behandelvoorstellen, inclusief reacties van de patiënt/mate van medewerking van de patiënt;
- Afspraken met patiënt om niet te behandelen, een afwachtend beleid te voeren. Noteer dat en waarom patiënten uw advies niet opvolgen;
- Geannuleerde afspraken en afspraken die niet zijn nagekomen.

Met goed dossier sterker in de tuchtprocedure

Tuchtrechtelijke gevolgen gebrekkige verslaglegging:

- geen goed verweer tegen klacht over behandeling/informed consent;
- risico op gegronde klacht op twee onderdelen: inhoudelijk plus dossiervoering;
- en daarmee risico op zwaardere maatregel: berisping (dus publicatie in BIG register en plaatselijke krant).



Tips voor meer plezier van uw dossiers

1. Maak duidelijke werkafspraken over de structuur voor dossiervoering.
2. Noteer in het dossier ook persoonlijke omstandigheden van patiënt
3. Maak tijd vrij voor uzelf en de medewerkers om dossiers bij te houden
4. Betrek medewerkers bij dossieropbouw



Tips voor meer plezier van uw dossiers

5. Houd er rekening mee dat u op een later moment op basis van het dossier uitleg moet kunnen geven.
6. Gebruik dossiers voor intercollegiale toetsing van uw behandelingen en de resultaten.
7. Dossiers geven inzicht in uw beleid van uw praktijk. Met goede dossiers bent u beter voorbereid op controles door zorgverzekeraars.

Een goed dossier: betere zorg en minder klachten & claims

Investering in het dossier:

- Leidt tot (nog) betere zorg en hogere patiënttevredenheid;
- Beperkt de problemen en geschillen met uw patiënten, collega's en zorgverzekeraars;
- En bespaart u uiteindelijk tijd en geeft u meer werkplezier.

Tenslotte

Hebt u nog vragen?

mr. A.M.P. (Annemarie) Smilde
e-mail: annemarie.smilde@vvaa.nl
Tel: 06 – 50 74 23 38