De Letselschaderaad_GOMA_Tabellen Professionals

		Patiënt of professional	Bron				
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Over U... Wat is uw beroep? Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden: 	Medicus, medicus in opleiding	4%	0%	0%	8%	0%	0%
	Klachtenfunctionaris in een ziekenhuis	4%	100%	0%	3%	4%	0%
	Staf- of beleidsmedewerker in een ziekenhuis	6%	0%	0%	13%	0%	0%
	Jurist in een ziekenhuis	3%	0%	0%	5%	0%	0%
	Schadebehandelaar van een aansprakelijkheidsverzekeraar	29%	0%	0%	47%	4%	80%
	Schaderegelaar voor een aansprakelijkheidsverzekeraar	9%	0%	0%	13%	4%	20%
	Werkzaam bij/voor een rechtsbijstandsverzekeraar als belangenbehartiger	16%	0%	43%	3%	32%	0%
	Advocaat optredend namens patiënten	13%	0%	14%	0%	32%	0%
	Letselschade-expert bij een letselschadebureau, optredend namens patiënten	9%	0%	29%	0%	18%	0%
	Anders, namelijk:	8%	0%	14%	8%	7%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	79	1	7	38	28	5

		Patiënt of professional	Bron		
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Hoeveel jaar ervaring heeft u met de opvang van een medisch incident?	Tussen een en twee jaar	8%	0%	9%	0%
	Tussen twee en vijf jaar	23%	0%	18%	100%
	Tussen vijf en tien jaar	15%	0%	18%	0%
	Meer dan tien jaar	54%	100%	55%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%
	n =	13	1	11	1

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Hoeveel jaar ervaring heeft u met behandeling van verzoeken tot schadevergoeding na een medisch incident?	Minder dan een jaar	4%	0%	10%	0%	0%
	Tussen een en twee jaar	1%	0%	3%	0%	0%
	Tussen twee en vijf jaar	18%	29%	14%	19%	20%
	Tussen vijf en tien jaar	22%	14%	24%	19%	40%
	Meer dan tien jaar	54%	57%	48%	63%	40%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	68	7	29	27	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Hoeveel verzoeken tot schadevergoeding in verband met medische incidenten behandelt u gemiddeld per jaar?	Gemiddeld .. Verzoeken per jaar	85%	71%	93%	81%	80%
	Dat weet ik niet	7%	0%	7%	11%	0%
	Daar geef ik geen antwoord op	7%	29%	0%	7%	20%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	68	7	29	27	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Gemiddeld aantal verzoeken per jaar	3,00	5%	20%	0%	9%	0%
	4,00	2%	20%	0%	0%	0%
	5,00	7%	40%	4%	5%	0%
	8,00	3%	0%	0%	9%	0%
	10,00	3%	0%	0%	9%	0%
	15,00	5%	20%	0%	9%	0%
	17,00	2%	0%	4%	0%	0%
	20,00	7%	0%	0%	18%	0%
	25,00	5%	0%	4%	9%	0%
	30,00	9%	0%	7%	14%	0%
	35,00	3%	0%	4%	5%	0%
	40,00	7%	0%	15%	0%	0%
	50,00	3%	0%	4%	5%	0%
	60,00	2%	0%	0%	5%	0%
	70,00	2%	0%	4%	0%	0%
	80,00	5%	0%	7%	0%	25%
	90,00	5%	0%	7%	0%	25%
	100,00	3%	0%	7%	0%	0%
	110,00	2%	0%	4%	0%	0%
	115,00	2%	0%	4%	0%	0%
	120,00	2%	0%	4%	0%	0%
	130,00	3%	0%	7%	0%	0%
	140,00	2%	0%	4%	0%	0%
	160,00	2%	0%	0%	0%	25%
	175,00	2%	0%	4%	0%	0%
	180,00	2%	0%	0%	0%	25%
	200,00	3%	0%	4%	5%	0%
	300,00	2%	0%	4%	0%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	58	5	27	22	4
	Gemiddelde	61,48	6,40	88,22	29,18	127,50

		Patiënt of professional	Bron				
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Weet u van het bestaan van de Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA)?	Ja	99%	100%	100%	97%	100%	100%
	Nee	1%	0%	0%	3%	0%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	79	1	7	38	28	5

		Patiënt of professional	Bron				
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Hoeveel weet u van de inhoud van de gedragscode GOMA?	Zeer veel	18%	100%	14%	11%	18%	60%
	Veel	56%	0%	14%	68%	57%	40%
	Niet veel, niet weinig	19%	0%	43%	14%	25%	0%
	Weinig	5%	0%	29%	5%	0%	0%
	Zeer weinig	1%	0%	0%	3%	0%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	78	1	7	37	28	5

		Patiënt of professional	Bron
		Professional	Patiënten benaderd
Ik geef de patiënt duidelijke informatie over onderzoeken en behandelingen	Altijd	67%	67%
	Vaak	33%	33%
	Totaal	100%	100%
	n =	3	3

		Patiënt of professional	Bron
		Professional	Patiënten benaderd
Ik werk patiëntendossiers tijdig bij	Altijd	67%	67%
	Vaak	33%	33%
	Totaal	100%	100%
	n =	3	3

		Patiënt of professional	Bron		
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Na een medisch incident met (mogelijke) gevolgen voor de patiënt neem ik binnen 24 uur contact op met de patiënt	Altijd	31%	100%	27%	0%
	Vaak	15%	0%	9%	100%
	Nooit	8%	0%	9%	0%
	Dit is niet mijn taak	46%	0%	55%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%
	n =	13	1	11	1

		Patiënt of professional	Bron		
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Na een medisch incident zet ik alle nodige stappen om de negatieve gevolgen voor de gezondheid van de patiënt weg te nemen of te beperken	Altijd	31%	0%	36%	0%
	Dit is niet mijn taak	69%	100%	64%	100%
	Totaal	100%	100%	100%	100%
	n =	13	1	11	1

		Patiënt of professional	Bron		
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Ik onderzoek de oorzaak van het medisch incident	Altijd	38%	0%	45%	0%
	Vaak	8%	0%	9%	0%
	Soms wel, soms niet	8%	0%	9%	0%
	Dit is niet mijn taak	46%	100%	36%	100%
	Totaal	100%	100%	100%	100%
	n =	13	1	11	1

		Patiënt of professional	Bron		
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Ik tref maatregelen om herhaling van het medisch incident te voorkomen	Altijd	31%	0%	36%	0%
	Vaak	8%	0%	9%	0%
	Dit is niet mijn taak	62%	100%	55%	100%
	Totaal	100%	100%	100%	100%
	n =	13	1	11	1

		Patiënt of professional	Bron		
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Ik geef de patiënt duidelijke informatie over de toedracht van het medisch incident	Altijd	31%	0%	36%	0%
	Vaak	15%	0%	18%	0%
	Dit is niet mijn taak	54%	100%	45%	100%
	Totaal	100%	100%	100%	100%
	n =	13	1	11	1

		Patiënt of professional	Bron		
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
In mijn informatie aan de patiënt hou ik rekening met zijn wensen en behoeften	Altijd	38%	100%	27%	100%
	Vaak	23%	0%	27%	0%
	Dit is niet mijn taak	38%	0%	45%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%
	n =	13	1	11	1

		Patiënt of professional	Bron		
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Als een medische incident leidt tot letselschade geef ik de patiënt alle informatie die nuttig zou kunnen zijn	Altijd	54%	100%	45%	100%
	Vaak	15%	0%	18%	0%
	Nooit	8%	0%	9%	0%
	Dit is niet mijn taak	23%	0%	27%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%
	n =	13	1	11	1

		Patiënt of professional	Bron		
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Als uit onderzoek blijkt dat er een fout is gemaakt door mij of ons, dan geef ik deze fout toe aan de patiënt	Altijd	38%	0%	45%	0%
	Vaak	8%	0%	9%	0%
	Dit is niet mijn taak	54%	100%	45%	100%
	Totaal	100%	100%	100%	100%
	n =	13	1	11	1

		Patiënt of professional	Bron		
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Ik bied de patiënt mijn verontschuldigingen aan voor de gemaakte fout	Altijd	38%	0%	45%	0%
	Vaak	15%	0%	18%	0%
	Soms wel, soms niet	8%	0%	0%	100%
	Dit is niet mijn taak	38%	100%	36%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%
	n =	13	1	11	1

		Patiënt of professional	Bron		
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Als de patiënt een klacht wil indienen, licht ik hem in over de mogelijkheden	Altijd	69%	100%	64%	100%
	Vaak	8%	0%	9%	0%
	Soms wel, soms niet	8%	0%	9%	0%
	Dit is niet mijn taak	15%	0%	18%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%
	n =	13	1	11	1

		Patiënt of professional	Bron		
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Als de patiënt een claim wil indienen, licht ik hem in over de mogelijkheden	Altijd	77%	100%	73%	100%
	Vaak	8%	0%	9%	0%
	Soms wel, soms niet	8%	0%	9%	0%
	Dit is niet mijn taak	8%	0%	9%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%
	n =	13	1	11	1

		Patiënt of professional	Bron		
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Ik informeer de patiënt over de voorwaarden en procedures voor het indienen van een klacht of claim	Altijd	62%	100%	55%	100%
	Vaak	23%	0%	27%	0%
	Soms wel, soms niet	8%	0%	9%	0%
	Dit is niet mijn taak	8%	0%	9%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%
	n =	13	1	11	1

		Patiënt of professional	Bron		
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Als ik informatie verstrek over het indienen van een klacht of claim, dan verstrek ik deze schriftelijk	Altijd	23%	0%	27%	0%
	Vaak	23%	100%	9%	100%
	Soms wel, soms niet	31%	0%	36%	0%
	Nooit	15%	0%	18%	0%
	Dit is niet mijn taak	8%	0%	9%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%
	n =	13	1	11	1

		Patiënt of professional	Bron		
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Kunt u aangeven welke van de hieronder vermelde handelingen zijn gaan behoren tot de standaard procedure als resultaat van de aanbevelingen uit de GOMA?	Na een medisch incident met (mogelijke) gevolgen neemt de zorgaanbieder zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 24 uur contact op met de patiënt	*33%*	*100%*	*30%*	*0%*
	Na een medisch incident zet de zorgaanbieder alle nodige stappen om de negatieve gevolgen voor de gezondheid van de patiënt weg te nemen of te beperken	*58%*	*100%*	*50%*	*100%*
	De zorgaanbieder onderzoekt de oorzaak van het medisch incident	*58%*	*100%*	*50%*	*100%*
	De zorgaanbieder treft maatregelen om herhaling van het medisch incident te voorkomen	*58%*	*100%*	*50%*	*100%*
	De zorgaanbieder geeft de patiënt duidelijke informatie over de toedracht van het medisch incident	*50%*	*100%*	*40%*	*100%*
	In de informatie aan de patiënt wordt rekening gehouden met zijn wensen en behoeften	*33%*	*100%*	*20%*	*100%*
	Als een medische incident leidt tot letselschade krijgt de patiënt alle informatie en uitleg die nuttig zouden kunnen zijn	*42%*	*100%*	*40%*	*0%*
	Als uit onderzoek blijkt dat een fout is gemaakt, dan geeft de zorgaanbieder deze fout toe aan de patiënt	*50%*	*100%*	*50%*	*0%*
	De zorgaanbieder biedt de patiënt zijn verontschuldigingen aan voor de gemaakte fout	*58%*	*100%*	*50%*	*100%*
	Als de patiënt een klacht wil indienen, licht de zorgaanbieder hem in over de mogelijkheden	*58%*	*100%*	*50%*	*100%*
	Als de patiënt een claim wil indienen, licht de zorgaanbieder hem in over de mogelijkheden	*58%*	*100%*	*60%*	*0%*
	De zorgaanbieder informeert de patiënt schriftelijk over de voorwaarden en procedures voor het indienen van een klacht of claim	*42%*	*100%*	*40%*	*0%*
	Anders, namelijk…	*25%*	*100%*	*20%*	*0%*
	Weet ik niet	*0%*	*0%*	*0%*	*0%*
	Geen van bovenstaande handelingen	*8%*	*0%*	*10%*	*0%*
	Totaal	*633%*	*1300%*	*560%*	*700%*
	n =	*12*	*1*	*10*	*1*
	Aantal antwoorden	*76*	*13*	*56*	*7*

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Patiëntendossiers bevatten informatie over de aard, toedracht en (mogelijke) gevolgen van een medisch incident	Zeer ongebruikelijk	12%	14%	0%	26%	0%
	Ongebruikelijk	33%	43%	11%	52%	40%
	Neutraal	23%	14%	30%	15%	40%
	Gebruikelijk	21%	29%	41%	4%	0%
	Zeer gebruikelijk	2%	0%	4%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	9%	0%	15%	4%	20%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	66	7	27	27	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Binnen 24 uur na het ontdekken van een medisch incident neemt de zorgaanbieder contact op met de patiënt	Zeer ongebruikelijk	14%	29%	0%	22%	20%
	Ongebruikelijk	27%	57%	4%	44%	20%
	Neutraal	30%	14%	48%	22%	0%
	Gebruikelijk	9%	0%	19%	0%	20%
	Weet niet, geen mening	20%	0%	30%	11%	40%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	66	7	27	27	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
De zorgaanbieder doet al het nodige om negatieve gevolgen voor de gezondheid van de patiënt weg te nemen of te beperken	Zeer ongebruikelijk	11%	43%	0%	15%	0%
	Ongebruikelijk	21%	14%	4%	41%	20%
	Neutraal	20%	29%	15%	26%	0%
	Gebruikelijk	23%	0%	41%	11%	20%
	Zeer gebruikelijk	18%	0%	30%	7%	40%
	Weet niet, geen mening	8%	14%	11%	0%	20%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	66	7	27	27	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
De zorgaanbieder onderzoekt de oorzaak en toedracht van het medisch incident en treft maatregelen om herhaling te voorkomen	Zeer ongebruikelijk	9%	29%	0%	15%	0%
	Ongebruikelijk	17%	0%	4%	37%	0%
	Neutraal	21%	14%	19%	26%	20%
	Gebruikelijk	33%	29%	56%	11%	40%
	Zeer gebruikelijk	9%	0%	15%	4%	20%
	Weet niet, geen mening	11%	29%	7%	7%	20%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	66	7	27	27	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Zodra de toedracht van een medisch incident bekend is, wordt de patiënt daarover geïnformeerd	Zeer ongebruikelijk	14%	29%	0%	26%	0%
	Ongebruikelijk	29%	43%	4%	48%	40%
	Neutraal	21%	29%	22%	19%	20%
	Gebruikelijk	27%	0%	63%	4%	0%
	Zeer gebruikelijk	2%	0%	0%	0%	20%
	Weet niet, geen mening	8%	0%	11%	4%	20%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	66	7	27	27	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
De informatie over de toedracht is voor de patiënt volstrekt begrijpelijk en sluit aan bij zijn wensen en behoeften	Zeer ongebruikelijk	12%	14%	0%	26%	0%
	Ongebruikelijk	33%	57%	11%	52%	20%
	Neutraal	35%	29%	52%	15%	60%
	Gebruikelijk	6%	0%	15%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	14%	0%	22%	7%	20%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	66	7	27	27	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Als de patiënt door een medisch incident schade oploopt, stelt de zorgaanbieder het volledige dossier ter beschikking	Zeer ongebruikelijk	8%	0%	0%	19%	0%
	Ongebruikelijk	12%	29%	0%	22%	0%
	Neutraal	20%	14%	15%	30%	0%
	Gebruikelijk	26%	29%	33%	19%	20%
	Zeer gebruikelijk	30%	14%	48%	11%	60%
	Weet niet, geen mening	5%	14%	4%	0%	20%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	66	7	27	27	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Als de patiënt door een medisch incident schade oploopt, spant de zorgaanbieder zich in voor het verzamelen van de benodigde gegevens en verklaringen ten behoeve van de vaststelling van de feiten	Zeer ongebruikelijk	15%	14%	0%	33%	0%
	Ongebruikelijk	15%	43%	0%	26%	0%
	Neutraal	23%	29%	15%	33%	0%
	Gebruikelijk	24%	14%	41%	7%	40%
	Zeer gebruikelijk	18%	0%	37%	0%	40%
	Weet niet, geen mening	5%	0%	7%	0%	20%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	66	7	27	27	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Na een medische fout biedt de zorgaanbieder de patiënt excuses aan	Zeer ongebruikelijk	9%	0%	0%	22%	0%
	Ongebruikelijk	32%	57%	4%	59%	0%
	Neutraal	21%	43%	22%	11%	40%
	Gebruikelijk	29%	0%	56%	7%	40%
	Zeer gebruikelijk	3%	0%	7%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	6%	0%	11%	0%	20%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	66	7	27	27	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Als de patiënt een klacht wil indienen, krijgt hij hierover schriftelijke informatie van de zorgaanbieder	Zeer ongebruikelijk	2%	0%	0%	4%	0%
	Ongebruikelijk	12%	29%	0%	22%	0%
	Neutraal	20%	0%	22%	26%	0%
	Gebruikelijk	38%	43%	41%	33%	40%
	Zeer gebruikelijk	15%	14%	19%	7%	40%
	Weet niet, geen mening	14%	14%	19%	7%	20%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	66	7	27	27	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Als de patiënt een claim wil indienen, krijgt hij hierover schriftelijke informatie van de zorgaanbieder	Zeer ongebruikelijk	8%	0%	0%	19%	0%
	Ongebruikelijk	17%	29%	4%	30%	0%
	Neutraal	11%	14%	11%	7%	20%
	Gebruikelijk	39%	57%	44%	33%	20%
	Zeer gebruikelijk	17%	0%	30%	4%	40%
	Weet niet, geen mening	9%	0%	11%	7%	20%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	66	7	27	27	5

		Patiënt of professional	Bron				
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Welke onderwerpen zijn naar uw mening het meest belangrijk bij de behandeling van een medisch incident?	Patiëntendossiers bevatten informatie over de aard, toedracht en (mogelijke) gevolgen van een medisch incident	51%	100%	71%	42%	57%	40%
	Zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 24 uur na het ontdekken van een medisch incident neemt de zorgaanbieder contact op met de patiënt	42%	0%	29%	42%	43%	60%
	De zorgaanbieder doet al het nodige om negatieve gevolgen voor de gezondheid van de patiënt weg te nemen of te beperken	76%	100%	43%	84%	75%	60%
	De zorgaanbieder onderzoekt de oorzaak en toedracht van het medisch incident en treft maatregelen om herhaling te voorkomen	70%	0%	43%	84%	57%	80%
	Zodra de toedracht van een medisch incident bekend is, wordt de patiënt daarover geïnformeerd	52%	0%	29%	50%	64%	40%
	De informatie over de toedracht is voor de patiënt duidelijk en sluit aan bij zijn wensen en behoeften	19%	0%	0%	24%	11%	60%
	Als de patiënt door een medisch incident schade oploopt, stelt de zorgaanbieder het volledige dossier ter beschikking	42%	0%	43%	34%	61%	0%
	Als de patiënt door een medisch incident schade oploopt, spant de zorgaanbieder zich in voor het verzamelen van de benodigde gegevens en verklaringen tbv de vaststelling van de feiten	33%	100%	57%	29%	36%	0%
	Als uit onderzoek blijkt dat er sprake is van een medische fout, dan biedt de zorgaanbieder de patiënt excuses aan	52%	100%	29%	53%	57%	40%
	Als de patiënt een klacht wil indienen, krijgt hij hierover schriftelijke informatie van de zorgaanbieder	8%	100%	14%	5%	4%	20%
	Als de patiënt een claim wil indienen, krijgt hij hierover schriftelijke informatie van de zorgaanbieder	19%	0%	14%	18%	21%	20%
	Anders, namelijk:	5%	0%	14%	3%	4%	20%
	Weet ik niet	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Geen van bovenstaande onderwerpen	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Totaal	467%	500%	386%	468%	489%	440%
	n =	79	1	7	38	28	5
	Aantal antwoorden	369	5	27	178	137	22

		Patiënt of professional	Bron				
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Bent u na juli 2010 betrokken geweest bij de behandeling van een verzoek om schadevergoeding naar aanleiding van een medisch incident in een ziekenhuis?	Ja	94%	100%	86%	92%	96%	100%
	Nee	6%	0%	14%	8%	4%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	79	1	7	38	28	5

		Patiënt of professional	Bron		
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Bent/was u direct betrokken bij de zaak? Bijvoorbeeld: de aansprakelijkheidsverzekeraar heeft u in de procedure betrokken; u sprak met de patiënt; u was betrokken bij het aanleveren van bewijs; u hielp mee bij het vinden van oplossingen	Ja	55%	100%	44%	100%
	Nee	45%	0%	56%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%
	n =	11	1	9	1

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Wie zijn er in de regel betrokken bij de behandeling van verzoeken om schadevergoeding?	De behandelend zorgverlener van het ziekenhuis	46%	17%	61%	27%	100%
	De klachtenfunctionaris van het ziekenhuis	34%	67%	29%	23%	80%
	De jurist van het ziekenhuis	65%	33%	86%	50%	60%
	Een advocaat optredend namens het ziekenhuis	17%	17%	7%	23%	40%
	Een manager/bestuurder van het ziekenhuis	17%	50%	14%	8%	40%
	De schadebehandelaar van de aansprakelijkheidsverzekeraar	98%	100%	96%	100%	100%
	De belangenbehartiger van patiënt	85%	83%	89%	77%	100%
	Een deskundige ingeschakeld voor een medische expertise	55%	67%	29%	81%	60%
	Iemand anders, namelijk	12%	0%	18%	8%	20%
	Ik weet het niet	0%	0%	0%	0%	0%
	Totaal	429%	433%	429%	396%	600%
	n =	65	6	28	26	5
	Aantal antwoorden	279	26	120	103	30

		Patiënt of professional	Bron				
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Ik geef de patiënt informatie over het verloop van de procedure	Altijd	68%	100%	71%	47%	89%	100%
	Vaak	13%	0%	0%	26%	0%	0%
	Soms wel, soms niet	4%	0%	0%	5%	4%	0%
	Zelden	1%	0%	0%	0%	4%	0%
	Dit is niet mijn taak	14%	0%	29%	21%	4%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	79	1	7	38	28	5

		Patiënt of professional	Bron				
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Ik geef de patiënt informatie over de duur van de procedure	Altijd	53%	100%	57%	32%	75%	80%
	Vaak	23%	0%	14%	32%	14%	20%
	Soms wel, soms niet	5%	0%	0%	8%	4%	0%
	Zelden	1%	0%	0%	0%	4%	0%
	Nooit	3%	0%	0%	5%	0%	0%
	Dit is niet mijn taak	15%	0%	29%	24%	4%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	79	1	7	38	28	5

		Patiënt of professional	Bron				
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Ik geef de patiënt informatie over de kosten van de procedure	Altijd	38%	100%	43%	24%	61%	0%
	Vaak	10%	0%	0%	8%	11%	40%
	Soms wel, soms niet	9%	0%	0%	8%	11%	20%
	Zelden	5%	0%	0%	5%	7%	0%
	Nooit	6%	0%	0%	11%	0%	20%
	Dit is niet mijn taak	32%	0%	57%	45%	11%	20%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	79	1	7	38	28	5

		Patiënt of professional	Bron				
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Ik stel de relevante medische en feitelijke gegevens beschikbaar aan de wederpartij	Altijd	43%	100%	57%	26%	64%	20%
	Vaak	19%	0%	14%	26%	14%	0%
	Soms wel, soms niet	9%	0%	0%	5%	14%	20%
	Dit is niet mijn taak	29%	0%	29%	42%	7%	60%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	79	1	7	38	28	5

		Patiënt of professional	Bron				
		Professional	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Ik informeer de patiënt dat de schadeclaim wordt overdragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar	Altijd	49%	100%	71%	32%	71%	20%
	Vaak	8%	0%	0%	11%	7%	0%
	Soms wel, soms niet	3%	0%	0%	3%	4%	0%
	Dit is niet mijn taak	41%	0%	29%	55%	18%	80%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	79	1	7	38	28	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
De aansprakelijkheidsverzekeraar maakt zich binnen twee weken bekend nadat zij het verzoek tot schadevergoeding van de zorgaanbieder heeft ontvangen	Altijd	29%	0%	50%	8%	60%
	Vaak	40%	33%	46%	40%	20%
	Soms wel, soms niet	21%	33%	4%	36%	20%
	Zelden	6%	17%	0%	12%	0%
	Nooit	2%	0%	0%	4%	0%
	Ik weet het niet	2%	17%	0%	0%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	62	6	26	25	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
De aansprakelijkheidsverzekeraar komt binnen drie maanden na ontvangst van de aansprakelijkstelling met een standpunt over de aansprakelijkheid	Altijd	2%	0%	0%	4%	0%
	Vaak	23%	0%	35%	8%	60%
	Soms wel, soms niet	50%	67%	65%	32%	40%
	Zelden	18%	17%	0%	40%	0%
	Nooit	8%	17%	0%	16%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	62	6	26	25	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
De aansprakelijkheidsverzekeraar onderbouwt haar standpunt over de aansprakelijkheid met argumenten	Altijd	56%	17%	88%	24%	100%
	Vaak	24%	83%	12%	28%	0%
	Soms wel, soms niet	13%	0%	0%	32%	0%
	Zelden	6%	0%	0%	16%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	62	6	26	25	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
De aansprakelijkheidsverzekeraar geeft schriftelijk aan welke onderdelen van de claim zij erkent, welke zij afwijst en voor welke nader onderzoek nodig is	Altijd	47%	17%	77%	12%	100%
	Vaak	31%	33%	15%	52%	0%
	Soms wel, soms niet	15%	33%	8%	20%	0%
	Zelden	5%	0%	0%	12%	0%
	Nooit	3%	17%	0%	4%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	62	6	26	25	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
De aansprakelijkheidsverzekeraar geeft voldoende motivatie bij de erkenning of afwijzing van onderdelen van de claim	Altijd	44%	0%	77%	8%	100%
	Vaak	21%	50%	19%	20%	0%
	Soms wel, soms niet	24%	33%	4%	48%	0%
	Zelden	11%	17%	0%	24%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	62	6	26	25	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
De aansprakelijkheidsverzekeraar laat haar standpunt weten met betrekking tot de vergoeding van de buitengerechtelijke kosten	Altijd	47%	33%	69%	16%	100%
	Vaak	31%	50%	27%	36%	0%
	Soms wel, soms niet	13%	17%	4%	24%	0%
	Zelden	8%	0%	0%	20%	0%
	Nooit	2%	0%	0%	4%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	62	6	26	25	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
De aansprakelijkheidsverzekeraar laat haar standpunt weten met betrekking tot de vergoeding van een eventueel deskundigenonderzoek	Altijd	50%	17%	81%	16%	100%
	Vaak	26%	50%	19%	32%	0%
	Soms wel, soms niet	16%	17%	0%	36%	0%
	Zelden	8%	17%	0%	16%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	62	6	26	25	5

		Patiënt of professional	Bron	
		Professional	Patiënten huisarts	Professionals ziekenhuizen
De aansprakelijkheidsverzekeraar geeft aan waarom zij nog geen standpunt kan innemen en wanneer zij verwacht wel haar standpunt te kunnen mededelen	Altijd	6%	50%	0%
	Vaak	13%	50%	7%
	Soms wel, soms niet	50%	0%	57%
	Zelden	25%	0%	29%
	Nooit	6%	0%	7%
	Totaal	100%	100%	100%
	n =	16	2	14

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
De patiënt en/of zijn vertegenwoordiger heeft de schadeclaim voldoende gemotiveerd	Altijd	21%	17%	4%	44%	0%
	Vaak	23%	50%	0%	44%	0%
	Soms wel, soms niet	42%	17%	81%	4%	60%
	Zelden	13%	0%	15%	8%	40%
	Ik weet het niet	2%	17%	0%	0%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	62	6	26	25	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
De patiënt en/of zijn vertegenwoordiger heeft de gevolgen van het medische incident duidelijk omschreven	Altijd	18%	17%	4%	36%	0%
	Vaak	27%	50%	4%	48%	20%
	Soms wel, soms niet	39%	17%	73%	12%	20%
	Zelden	15%	0%	19%	4%	60%
	Ik weet het niet	2%	17%	0%	0%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	62	6	26	25	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Ik behandel de andere etrokkenen respectvol	Altijd	77%	67%	85%	72%	80%
	Vaak	21%	33%	15%	24%	20%
	Soms wel, soms niet	2%	0%	0%	4%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	62	6	26	25	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
De andere betrokkenen behandelen mij respectvol	Altijd	2%	17%	0%	0%	0%
	Vaak	50%	33%	38%	64%	60%
	Soms wel, soms niet	47%	50%	62%	36%	20%
	Zelden	2%	0%	0%	0%	20%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	62	6	26	25	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Ik communiceer open met de andere betrokkenen	Altijd	55%	50%	54%	52%	80%
	Vaak	42%	50%	46%	40%	20%
	Soms wel, soms niet	3%	0%	0%	8%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	62	6	26	25	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
Ik reageer voortvarend op brieven, e-mails en telefoontjes van de andere betrokkenen	Altijd	37%	33%	38%	40%	20%
	Vaak	61%	67%	62%	60%	60%
	Soms wel, soms niet	2%	0%	0%	0%	20%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	62	6	26	25	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
De andere betrokkenen communiceren open met mij	Altijd	5%	17%	0%	8%	0%
	Vaak	23%	0%	31%	20%	20%
	Soms wel, soms niet	66%	83%	69%	56%	80%
	Zelden	6%	0%	0%	16%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	62	6	26	25	5

		Patiënt of professional	Bron			
		Professional	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen	Professionals verzekeraars
De andere betrokkenen reageren voortvarend op brieven, e-mails en telefoontjes van mij	Altijd	2%	17%	0%	0%	0%
	Vaak	13%	0%	31%	0%	0%
	Soms wel, soms niet	71%	83%	69%	64%	100%
	Zelden	15%	0%	0%	36%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	62	6	26	25	5