



Informed consent 2.0 voor een betere behandelrelatie

Praktijk Anno Nu 9 december 2017

Mr. Annemarie Smilde, senior jurist gezondheidsrecht VvAA
Tiffany Claus, mondhygiënist

Inhoud

- Betekenis informed consent
- Werking in de praktijk
- Informed consent 2.0
- Praktijkvoorbeeld



Informed consent: meer dan een wettelijke verplichting

- Wettelijke verplichting: informatieplicht & toestemmingsvereiste (artikel : 448 en 450 WGBO)
- Zelfbeschikkingsrecht van de patiënt
- Basis voor de vertrouwensrelatie
- Voorwaarde voor optimale zorg
- Uitwerking van patiëntgerichtheid en patiëntvriendelijkheid



Wettelijke verplichting

- *Informed consent volgens WGBO: toestemming voor verrichting op basis van toereikende informatie*
- *Informatieplicht: tandarts verstrekt informatie*
 - ✓ in begrijpelijke taal
 - ✓ over gezondheidstoestand (diagnose, prognose),
 - ✓ aard, doel van de voorgestelde behandeling, gevolgen, risico's, kosten
 - ✓ idem over de alternatieven, inclusief niet- behandelen*NB ook informatieplicht Wkkgz*
- *Toestemmingsvereiste: toestemming in vrijheid gegeven op basis van adequate informatie*

Wettelijke verplichting

Uitwerking in KNMT richtlijnen, gedragsregels tandartsen en rechtspraak

- *Toestemming*

In beginsel expliciet: in elk geval bij ingrijpende behandelingen, kostbare behandelingen, medisch-niet noodzakelijke (esthetische ingrepen)

- *Vastleggen in dossier*

- ✓ Dat en wat aan informatie is verstrekt (beknopt)
- ✓ Toestemming, in elk geval als het gaat om ingrijpende, kostbare, medisch niet-noodzakelijke, niet gebruikelijke en zeer risicovolle verrichtingen (*NB wetsontwerp*)

- *Behandelplan*

in beginsel niet vereist, tenzij gevraagd door patiënt; wel wenselijk

Werking informed consent in de praktijk

- Informatieplicht speelt een rol bij substantieel deel van klachten tegen tandartsen
- Klachten over gebrekkige informatie betreffende o.a.:
 - ✓ risico's en kosten van behandeling
 - ✓ ernst gebitsproblemen
 - ✓ resultaten van de behandeling
 - ✓ mondhygiëne
 - ✓ effect van gedrag
- Gegrondverklaring klacht door tuchtcollege : vaak wegens onvoldoende verslaglegging



Informed consent 2.0: van nood naar deugd

- Toepassing van informed consent gericht op juiste verwachtingen van de patiënt, meer vertrouwen in de tandarts en meer betrokkenheid bij de zorg.
- Dus investering in informed consent ten behoeve van een betere behandelrelatie, optimale zorg en hoge patiënttevredenheid.
- En daardoor minder klachten....



Informed consent 2.0: van nood naar deugd

Uitgangspunt informed consent 2.0:

- Patiëntvriendelijke communicatie
- Informatieverstrekking vanuit de behoefte van de patiënt: vorm en inhoud
- Patiënt heeft voldoende tijd voor verwerking informatie en beslissing
- Voor tandarts ziet informeren als een investering in de vertrouwensrelatie, de kwaliteit van de zorg en patiënttevredenheid
- Afspraken met patiënt zijn op een duidelijke en begrijpelijke wijze vastgelegd



Informed consent 2.0: van nood naar deugd

Met als doel :

- Patiënt weet wat hij van de tandarts en zijn praktijk kan verwachten
- Patiënt weet wat zijn verplichtingen zijn
- Patiënt weet dat de effectiviteit van zorg mede afhankelijk is van zijn medewerking.
- Patiënt aanvaardt willens en wetens de risico's, van het beleid/ zorg
- Inclusief tegenvallende resultaten
- Patiënt voelt zich vrij de tandarts te benaderen bij vragen, onduidelijkheden of onvrede



Praktijkvoorbeeld toepassing informed consent 2.0

Behandelrelatie met uw patiënten

Of zijn het cliënten?

Optimale resultaten bij een goede relatie

Stugge tandheelkundige software



Voorbeeld uit de praktijk - dossiervorming

Programma's Weergave ?

(Tiffany) 03-09-1974

A M T. Claus (Tiffany)
geboren: 03-09-1974 (43)
9664 CZ 411890411 (R)
P: 06-42249489
verwijzer: J.H. Meeuwissen, UDEN

1900/0

Nieuwe patiënt Notities Correspondentie + Anamnese

Notities T. Claus nr.4 Zeelandsedijk 12, 5408 SM VOLKEL

Algemeen Memo Waarschuwing Vertrouwelijk 1 2

Memo

(06-08-2017) Eerste cons - geen pijnkl. veel bloed - DPSI 4 - info gegeven paro - status gemaakt instr mh stok - rag blauw - lijkt gemot. 4 x terugk voor ini met an

Tekstlengte: 165 Max: 6144

R	Datum	Aantal
H	05-12-20	6 1
H	05-12-20	6 1
H	02-01-20	7 1
H	24-01-20	7 1
H	09-02-20	7 1
H	05-10-20	7 1
H	17-01-20	8 1
H	17-01-20	8 6
H	29-04-20	8 6
	06-06-20	
	06-10-20	
	07-05-20	
	16-05-20	
	05-09-20	
	06-06-20	
	23-06-2016	
	23-10-2016	

Betreft patiënt: Jan Fictief-09-09-1999.pdf

Betreft patiënt: Beldas17-10-2016.pdf

Randvoorwaarden

- Nieuwe cliënt – akkoord met algemene voorwaarden?
- Hoe ver vragen we de anamnese uit?
- Zorgwens – visie van behandelaar versus wensen en financiële mogelijkheden cliënt
- Behandelplan – is dit het moment daarvoor?
- Wat zijn de wederzijdse verwachtingen
- Zijn de “ toestemmingen” op orde?

The screenshot displays a medical software interface. At the top, a patient's name and date of birth are shown: "T. Claus (Tiffany) 03-09-1974". Below this, a list of icons (A, M, Y, V) and a red box with a white 'V' are visible. The patient's details include: "T. Claus (Tiffany)", "geboren: 03-09-1974 (43)", "9664 CZ 411890411 (R)", "P: 06-42249489", and "verwijzer: J.H. Meeuwissen, UDEN". A date "1900/0" is also present.

Below the patient information, there are tabs for "Nieuwe patiënt", "Notities", "Correspondentie", and "Anamnese". The "Notities" tab is active, showing a list of notes. The notes are organized by date and time, with columns for "R", "Datum", and "Aantal".

A pop-up window titled "Notities T. Claus nr.4 Zeelandsedijk 12, 5408 SM VOLKEL" is open, displaying a "Memo" for the date "06-08-2017". The memo text reads: "Eerste cons - geen pijnkl. veel bloed - DPSI 4 - info gegeven paro - status gemaakt instr mh stok - rag blauw - lijkt gemot. 4 x terugk voor ini met an".

In the bottom right corner, there is a logo for "Vvdaa" with the tagline "In het hart van de gezondheidszorg."

Begin bij het begin: voorbereiding eerste consult

Managen van verwachtingen van de cliënt

Investeren in de behandelrelatie heeft meerdere voordelen:

1. Waardering voor je werk als behandelaar
2. Betere zorg doordat de cliënt meer betrokken is en adviezen daardoor beter opvolgt.
3. Plezier in het werk omdat randvoorwaarden duidelijk zijn
4. Focus op de cliënt en de zorg.

Foldermateriaal op B1 niveau/verschillende talen – zodat elke cliënt inzicht krijgt in:

- Wat wij als mondzorgprofessionals doen
- Wat de rol is van de cliënt?



Wat wilt u bereiken in de behandelrelatie?

Wat zou u willen bereiken met de cliënt?

Welke afspraken zijn hiervoor nodig?

Welke informatie wilt u hebben zodat u goede zorg kunt leveren?

Welke informatie heeft de cliënt nodig?

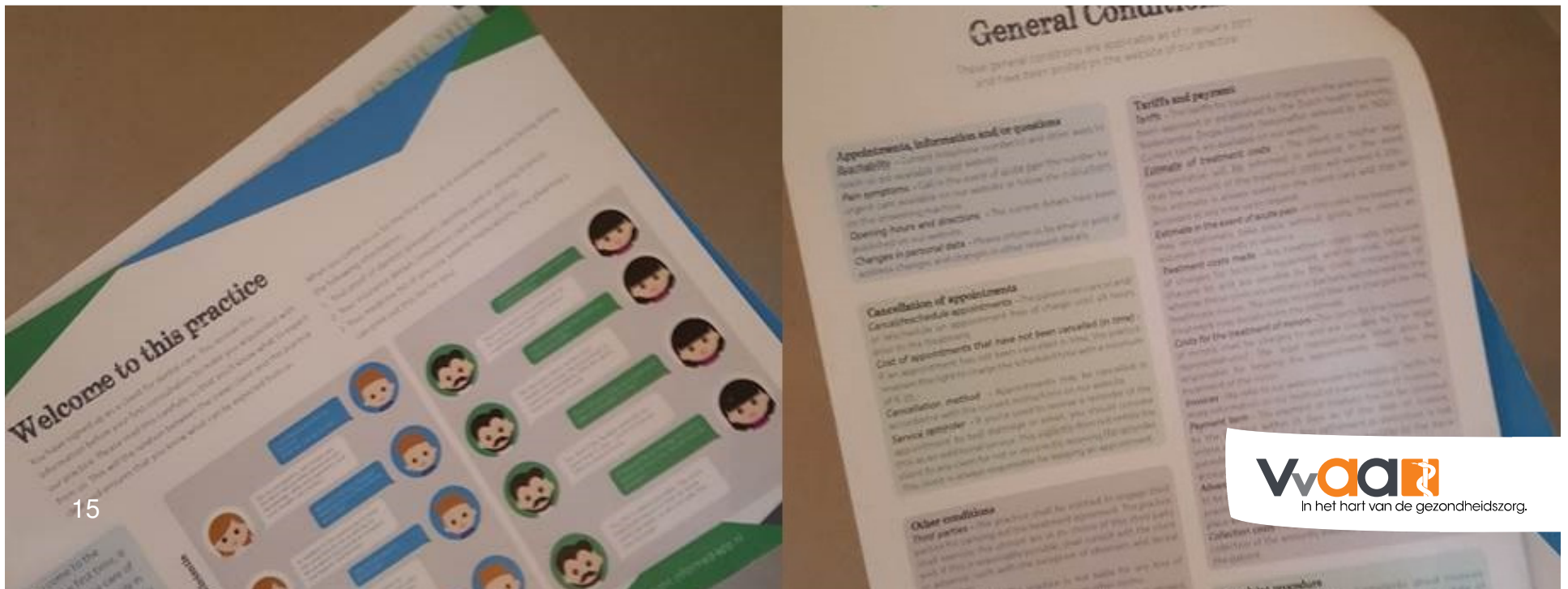
Welke informatie moet/ wilt u vastleggen in het dossier?

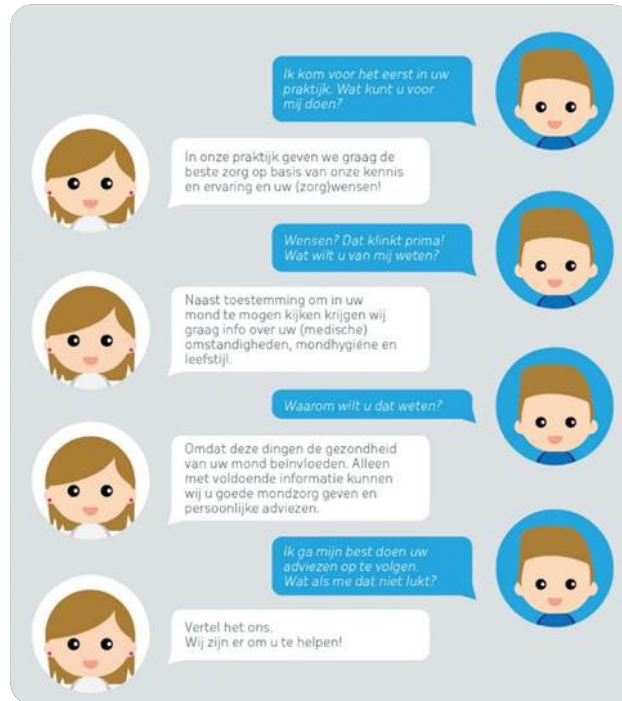
Clïëntvriendelijke informatie vooraf

Duidelijk
Niet belerend
Niet te zakelijk

B1 leesniveau
In meerdere talen

Opsturen naar de cliënt voor het eerste consult

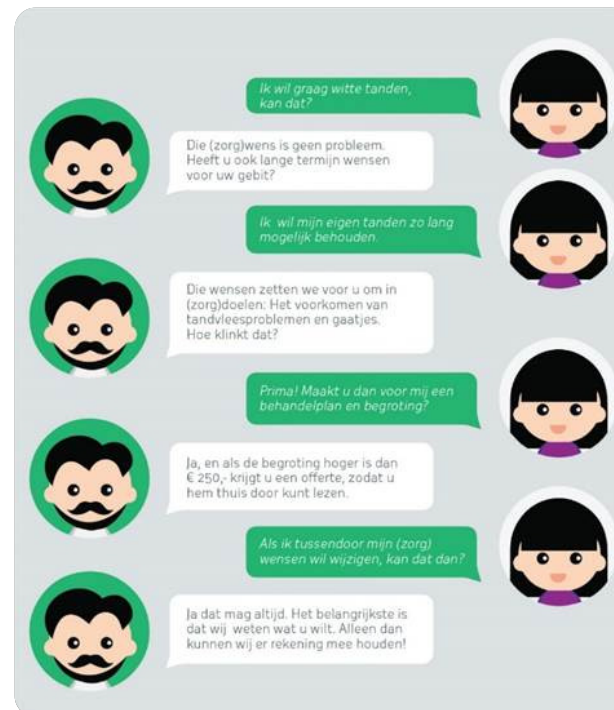




Akkoord voor (ver)zorg(ings)intentie

Aanbod komt

1. Anamnese
2. Mondhygiëne
3. Zorgwens
4. Behandelwens
5. Zorgdoelen
6. Offerte
7. Verandering van wensen



Akkoord voor algemene voorwaarden

- Afspraken maken
- Bereikbaarheid
- Openingstijden
- Wijzigen persoonlijke gegevens
- Annuleren afspraken
- Wijze van annuleren
- Kosten bij niet annuleren
- Tarieven en betaling
- Begroting
- Begroting bij pijnklacht
- Behandeling minderjarigen
- Declaraties
- Betalingstermijn
- Incassokosten
- Klachtenprocedure
- Huisdieren (hulphond)
- Beeldmateriaal (mobieltjes)
- Persoonlijke bezittingen



Akkoord voor het digitaal declareren

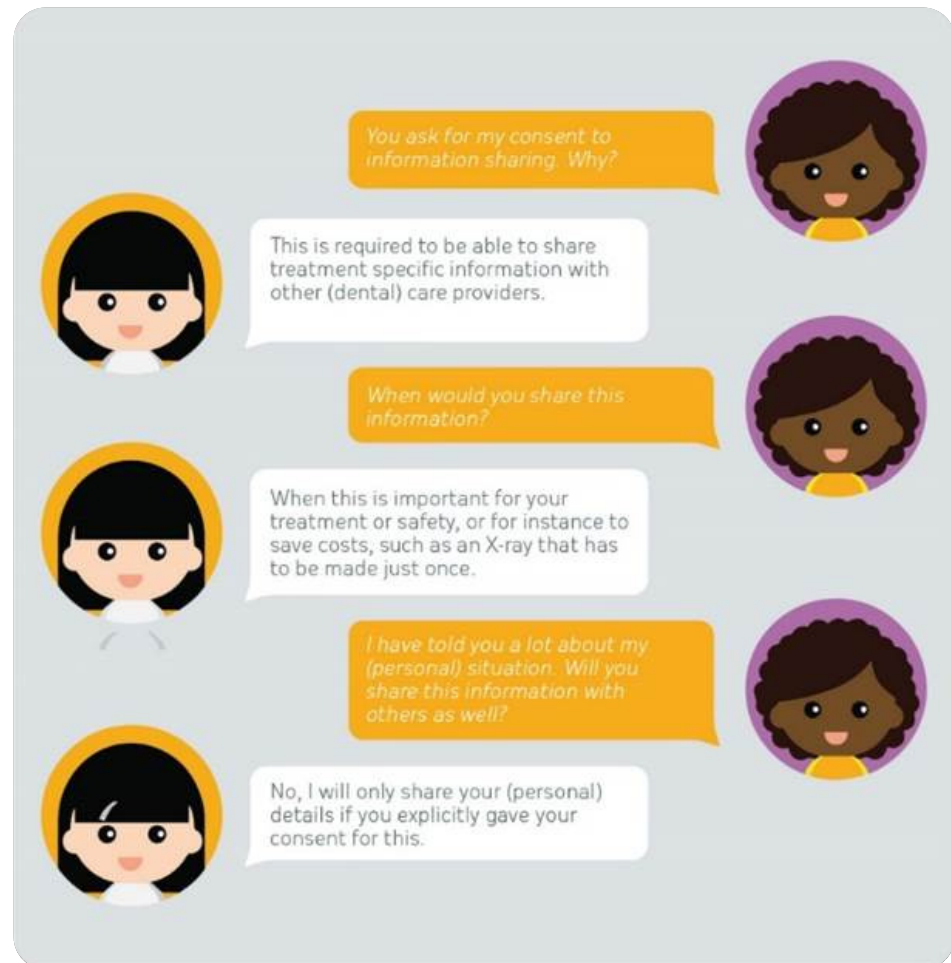
De conversaties zorgen voor het inzicht in het proces



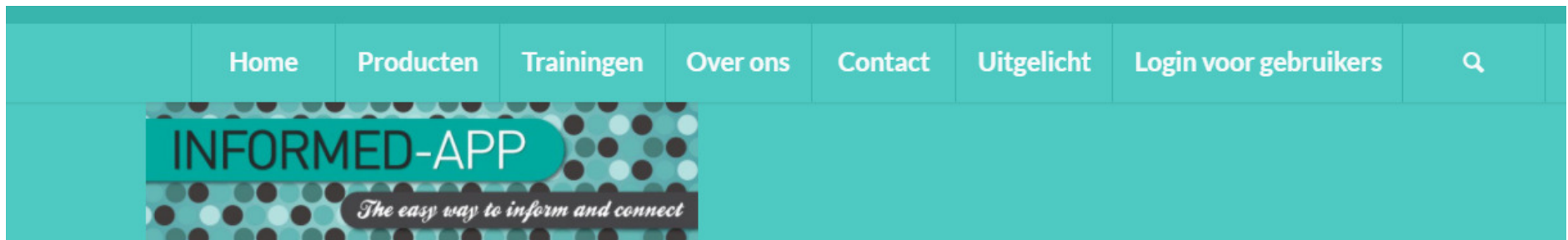
Akkoord voor het delen van informatie tussen (mond)zorgverleners

Focus op cliëntvriendelijkheid

1. Nederlands
2. Engels
3. Turks
4. Spaans



Toepassing in de praktijk



* Tandheelkundige toestemmingen

- ☐ Ik begrijp de Nederlandse taal in woord en geschrift
- ☐ I have good command of the English language, both verbally and in writing.
- ☐ Türkçe konuşabiliyor ve bu dilde yazılanları okuyabiliyor ve anlıyorum.
- ☐ Entiendo el Español hablado y escrito

Leeftijd - toestemmingen

Clïëntgegevens

Voorletters/naam achternaam, geboortedatum

- ☐ Ik ben 16 jaar of ouder
- ☐ Ik ben 12 tot 16 jaar
- ☐ Ik ben jonger dan 12 jaar

AKKOORD VOOR TANDHEELKUNDIGE (VER)ZORG(INGS)INTENTIE

Hier beschrijven we de wederzijdse verwachtingen tussen u en de mondzorgverlener

Wat kunt u van ons verwachten?

U kunt van ons verwachten dat wij u altijd voorzien van de beste zorg binnen uw (zorg)wensen.

Wij bieden zorg op maat.

We beoordelen, met uw toestemming, uw gebitssituatie en vertalen we uw wensen naar (zorg)doelen en behandelplannen.

Voordat we een behandeling starten zullen wij u informatie geven over de verschillende behandelmogelijkheden en de bijbehorende kosten.

Als de behandelkosten hoger zijn dan 250 euro, ontvangt u van ons vooraf aan de behandeling een offerte.

Wat verwachten wij van u?

Wij kunnen u alleen de beste zorg verlenen als wij volledig zijn geïnformeerd over veranderingen in uw gezondheid, omstandigheden, leefstijl(gewoonten) en (zorg)wensen.

Het resultaat van een behandeling is de gezamenlijke inspanning van de mondzorgverlener en u als cliënt.

Wij vragen u dan ook de om mondzorg-en leefstijl adviezen die wij u geven op te volgen.

Ook is het voor ons belangrijk om te weten of het lukt de adviezen thuis op te volgen omdat dit invloed heeft op de behandeling.

Als u moeite heeft met het opvolgen van de adviezen, vraag ons om hulp.

- ☐ Ja, deze (ver)zorg(ings)intentie sluit aan op mijn cliënt behoeften
- ☐ Nee, ik zoek een andere mondzorgverlener

AKKOORD VOOR ALGEMENE VOORWAARDEN

U heeft de algemene voorwaarden van onze praktijk ontvangen.

Deze algemene voorwaarden kunt u altijd terugvinden op onze website of in onze wachtkamer

- ☐ Ja, ik ben ik akkoord met de algemene voorwaarden van deze mondzorgpraktijk.
- ☐ Nee, ik ben niet akkoord met de algemene voorwaarden van deze praktijk

TOESTEMMING INFORMATIE OVERDRACHT TUSSEN (MOND)ZORGVERLENERS

Informatietoestemming zorgt voor het kunnen delen/overdragen van uw cliëntgegevens aan een externe (mond)zorgverlener

Belangrijke gegevens om te delen zijn dan bijvoorbeeld röntgenfoto's, zorg- en/of behandelplanning en de product-details van eventuele implantaten.

- ☐ Ja, ik geef hierbij toestemming/opdracht voor het delen/overdragen van mijn cliëntgegevens
- ☐ Ik wil graag per informatieoverdracht toestemming/opdracht geven
- ☐ Nee, ik geef geen informatietoestemming

TOESTEMMING INFORMATIE OVERDRACHT TUSSEN (MOND)ZORGVERLENERS

Informatietoestemming zorgt voor het kunnen delen/overdragen van uw cliëntgegevens aan een externe (mond)zorgverlener

Belangrijke gegevens om te delen zijn dan bijvoorbeeld röntgenfoto's, zorg- en/of behandelplanning en de product-details van eventuele implantaten.

- ☐ Ja, ik geef hierbij toestemming/opdracht voor het delen/overdragen van mijn cliëntgegevens
- ☐ Ik wil graag per informatieoverdracht toestemming/opdracht geven
- ☐ Nee, ik geef geen informatietoestemming

TOESTEMMING DIGITAAL DECLAREREN

Deze praktijk vraagt u om toestemming om de tandheekkundige nota's digitaal aan te leveren bij de verzekeringsmaatschappij

Wij delen alleen de code van de uitgevoerde behandeling met de zorgverzekeraar, geen privacy gevoelige informatie

- ☐ Ja, ik geef toestemming om digitaal te declareren
- ☐ Nee, ik geef geen toestemming om digitaal te declareren

Handtekening cliënt



TANDHEELKUNDIGE TOESTEMMINGEN

*** Tandheelkundige toestemmingen**

Ik begrijp de Nederlandse taal in woord en geschrift

Clïentgegevens
T Claus 03-09-1974

Ik ben 16 jaar of ouder

AKKOORD VOOR TANDHEELKUNDIGE (VER)ZORG(INGS)INTENTIE
Ja, deze (ver)zorg(ings)intentie sluit aan op mijn cliënt behoeften

AKKOORD VOOR ALGEMENE VOORWAARDEN
Ja, ik ben ik akkoord met de algemene voorwaarden van deze mondzorgpraktijk.

TOESTEMMING INFORMATIE OVERDRACHT TUSSEN (MOND)ZORGVERLENERS
Ja, ik geef hierbij toestemming/opdracht voor het delen/overdragen van mijn cliëntgegevens

TOESTEMMING DIGITAAL DECLAREREN
Ja, ik geef toestemming om digitaal te declareren

Handtekening cliënt

DIGITAAL FOLDERMATERIAAL

FOLDER - (VER)ZORG(INGS)INTENTIE
www.informed-app.nl/folder-verzorgingsintentie

FOLDER ALGEMENE VOORWAARDEN
www.informed-app.nl/algemene-voorwaarden-ingevoegd/

FOLDER INFORMATIE TOESTEMMING
www.informed-app.nl/folder-informatietoestemming

FOLDER - DIGITAAL DECLAREREN
www.informed-app.nl/folder-digitaal-declareren

FOLDER OVER UW CLIËNTENRECHTEN
www.informed-app.nl/uw-clientenrechten

Resultaat

Alle toestemmingen op orde
 PDF is op te slaan in élk dossier
 Deelbaar met de cliënt (cliëntvriendelijk)
 Met linken naar de initiële conversaties
 En een folder naar cliëntenrechten

Kost het veel tijd? NEE

1. Stuur de folder op na het maken van de eerste afspraak
2. Maak kennis met uw nieuwe cliënt
3. Breng uw initiële toestemmingen op orde...

Wat brengt het u? RUST

1. U weet dat alles goed geregeld is
2. Uw cliënt weet precies wat hij van u mag verwachten
3. Uw cliënt weet zijn verantwoordelijkheden



Randvoorwaardes zijn goed, verder met de informed consent 2.0....

- Volledig geïnformeerd zelfstandig een keuze (laten) maken
- Eigen keuzes zijn namelijk altijd goed
- Cliënt ervaart meer tevredenheid en medewerking omdat het eigen keuzes zijn.
- Niet behandelen wordt ook een behandeloptie
- Persoonlijk advies
- Algemene adviezen

Informed consent 2.0 bij parapatiënt

- Heeft een matige mondhygiëne
 - Is het laatste jaar gescheiden en heeft zijn baan verloren
 - Rookt 20 sigaretten
 - Is verwezen naar de mondhygiënist
- Mijn taak: volledig informeren zodat de cliënt een goede keuze kan maken



Informed consent 2.0 bij parapatiënt

- Welke informatie verstrekt u aan de patiënt?
- Hoe zorgt u ervoor dat de doelen van informed consent 2.0 worden bereikt?
- Wat noteert u in het dossier?



Alle relevante informatie

Persoonlijke informatie

- Het geconstateerde probleem
- De kosten van de behandeling
- De kosten van nazorg
- Een risico analyse
- De alternatieve behandelingen

Aanvullende informatie

- Wat betekent de aandoening
- Wat betekent behandeling
- Wat als ik het niet laat behandelen
- Hoe verloopt de behandeling
- Waar moet de cliënt rekening mee houden rondom de behandeling
- Waar moet de cliënt rekening mee houden in de toekomst
- Wat is de rol van de cliënt in deze behandeling
- Wat zijn de eventuele risico's en complicaties
- Hoe om te gaan met de kosten van deze eventuele complicaties?

Gelijk maar even inplannen?

Is er voldoende informatie gegeven?

Is de informatie goed opgenomen?



*Behandel mogelijkheden voor tandvleesproblemen

Consult datum



DD-MM-JJJJ

Cliëntgegevens:

Naam/cliëntnummer en/of geboortedatum

Het geconstateerde probleem:

Ik adviseer u onderstaande behandeling:

- ☐ Het professioneel schoonmaken van de tanden en kiezen tot diep onder het tandvlees
- ☐ Het chirurgisch schoonmaken van de tanden en kiezen onder het tandvlees bij de parodontoloog
- ☐ Niet behandelen

Ik adviseer u onderstaande behandeling:

- ☒ Het professioneel schoonmaken van de tanden en kiezen tot diep onder het tandvlees
- ☐ Het chirurgisch schoonmaken van de tanden en kiezen onder het tandvlees bij de parodontoloog
- ☐ Niet behandelen

De (geschatte volledige) kosten voor deze behandeling zijn:

Na uw behandeling bedragen de jaarlijkse (nazorg) kosten:

Onderstaande factoren beïnvloeden bij u het behandelresultaat negatief:

- ☐ Uw medische geschiedenis
- ☒ Uw medicijngebruik
- ☐ Uw diabetes melitus
- ☐ Uw genetische aanleg
- ☐ Uw leeftijd
- ☒ Uw rookgedrag
- ☐ Uw (evt. onvoldoende) mondhygiëne niveau
- ☐ Uw alcoholgebruik
- ☐ Uw drugsgebruik
- ☐ Uw voedingsgedrag
- ☒ Uw stressniveau

Alhoewel ik u bovenstaande behandeling adviseer zijn er ook nog andere mogelijkheden:

- ☐ Het professioneel schoonmaken van de tanden en kiezen tot diep onder het tandvlees
- ☒ Het chirurgisch schoonmaken van de tanden en kiezen onder het tandvlees bij de parodontoloog
- ☒ Niet behandelen

Creëer het cliëntenverslag

De applicatie maakt een PDF

Een volledige persoonlijke verslag met:

- Het geconstateerde probleem
 - De kosten van de behandeling
 - De kosten van de nazorg per jaar
 - Een inzichtelijke risico analyse
 - De alternatieve behandelopties
-
- De cliënt krijgt deze pdf
 - Linken naar foldermateriaal voor keuzes
 - Niet behandelen - aftekenmogelijkheid

TANDHEELKUNDIGE TOESTEMMINGEN

***Behandelmogelijkheden voor tandvleesproblemen**

Deze brief bevat informatie over geadviseerde behandelingen en kosten.

Consult datum
05-12-2017

Clíentgegevens:
Tiffany Claus 03-09-1974

Het geconstateerde probleem:
Parodontitis, tandvleesprobleem

Ik adviseer u onderstaande behandeling:

- Het professioneel schoonmaken van de tanden en kiezen tot diep onder het tandvlees

Link folder
www.linknaarfolder.nl

De (geschatte volledige) kosten voor deze behandeling zijn:
800 euro

Na uw behandeling bedragen de jaarlijkse (nazorg) kosten:
260 euro

Onderstaande factoren beïnvloeden bij u het behandelresultaat negatief:

- Uw medicijngebruik
- Uw rookgedrag
- Uw stressniveau

Alhoewel ik u bovenstaande behandeling adviseer zijn er ook nog andere mogelijkheden:

- Het chirurgisch schoonmaken van de tanden en kiezen onder het tandvlees bij de parodontoloog
- Niet behandelen

Verwijzing naar de parodontoloog
Wilt u meer weten over de behandelmogelijkheden en bijhorende kosten van chirurgische behandeling door de parodontoloog? Vraag ons een verwijfsbrief!

Niet behandelen kost geen geld
Neem bij uw beslissing mee dat sommige problemen, indien u de aanpak hiervan uitstelt in de toekomst tot hogere kosten kunnen leiden. Wilt u hier meer over weten • neem dan contact met ons op.

Kiest u voor niet behandelen? Maak dan gebruik van onderstaande link:
Hier komt de link naar een aftekenformulier wat je kunt downloaden na invullen



Folder over tandvleesbehandelingen

- Wat heb ik
- Wat als ik er niets aan laat doen
- Hoe verloopt de behandeling
- Waar moet ik rekening mee houden tijdens/ na de behandeling (denk aan roken drugs, verdoving, pijnstillers, gevoeligheid, contact)
- Waar moet ik rekening mee houden in de toekomst (terugtrekken tandvlees, aanvullende behandelingen)
- Complicaties van de behandeling
- Wie draait op voor de kosten van de complicaties?

Conclusie:

- Sla geen stappen over, denk aan volledige anamnese
- Werk aan een goede behandelrelatie
- Informeer volledig op een klantvriendelijke wijze
- Laat de cliënt de keuze zelf maken
- Werk transparant

Voor meer informatie: www.Informed-app.nl

Informed consent 2.0: ook een zorg minder

- Informed consent 2.0 leidt niet alleen tot een betere behandelrelatie
- U voldoet ook aan uw verplichtingen: informed consent & dossierplicht
- En u beperkt het risico op een klachten en claims....

Aan de slag met informed consent 2.0!

- Begin bij afspraken over de behandelrelatie met nieuwe patiënten
- Pas bestaande informatiefolders aan of ontwikkel nieuwe
- Plan bedenktijd voor de patiënt in
- Maak modellen voor behandelingsovereenkomst c.q. afspraken per aandoening/ behandeling
- Werk samen met anderen (waarneemgroep, beroepsorganisatie of anderen)





Hebt u nog vragen?

<https://informed-app.nl>