

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: VP2009/07

Rep.nr. VP 2009/07
7 september 2010

**REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG
TE GRONINGEN**

Het College heeft het volgende overwogen en beslist over de op 27 augustus 2009 binnengekomen klacht van:

A
wonende te B
klaagster,

tegen

C
wonende te D
verweerster,
verpleegkundige
BIG reg. nr:
advocaat mr. J.S.M. Brouwer.

1. Verloop van de procedure

Het College heeft kennisgenomen van;

- het klaagschrift van 25 augustus 2009, ingekomen op 27 augustus 2009;
- het verweerschrift 26 september 2009, ingekomen op 13 oktober 2009;
- de repliek van 31 december 2009, ingekomen op 05 januari 2010;
- de dupliek van 12 maart 2010, ingekomen op 15 maart 2010.

Partijen hebben geen gebruik willen maken van het recht in vooronderzoek te worden gehoord, ofschoon zij daartoe in de gelegenheid zijn gesteld. De voorzitter heeft geen aanleiding gezien voor het ambtshalve horen in het vooronderzoek en de zaak naar de terechtzitting verwezen.

De klacht is behandeld ter openbare terechtzitting van 1 juni 2010.

2. Vaststaande feiten

Voor de beoordeling van de klacht gaat het college uit van de volgende feiten die tussen partijen als niet of onvoldoende betwist vaststaan.

2.1

Verweerster is directeur/verpleegkundige van E te D. E is een zorgboerderij met kleinschalige voorzieningen voor mensen met een verstandelijke beperking en wordt gefinancierd op basis van het indicatiebesluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) vastgestelde persoonsgebonden budget.

2.2

Klaagster heeft na een opname op de afdeling psychiatrie van het F als cliënt op de zorgboerderij gewoond.

2.3

Tussen verweerster als opdrachtnemer en klaagster als opdrachtgever is op 23 januari 2009 een zorgovereenkomst gesloten.

3. De klacht

De oorspronkelijke klacht, bestaat uit vier klachtonderdelen, waarvan de onderdelen 3 en 4 ter zitting zijn ingetrokken. De overige onderdelen van de klacht luiden als volgt: de gevraagde zorg niet kunnen leveren bejegening

Bij conclusie van repliek heeft klaagster een klachtonderdeel toegevoegd, te weten schending van de geheimhoudingsplicht. Verweerster heeft zich bij conclusie van dupliek voldoende tegen dit klachtonderdeel kunnen verweren en ter zitting is dit klachtonderdeel expliciet besproken, zodat het college daarover een oordeel kan en mag geven.

Klaagster heeft de klachtonderdelen als volgt onderbouwd.

3.1 De gevraagde zorg niet kunnen leveren

Klaagster stelt daartoe dat voordat zij vanuit de F afdeling psychiatrie kwam wonen, op de zorgboerderij een aantal gesprekken is geweest. Deze gesprekken waren nodig omdat het niet zeker was of verweerster de zorg kon bieden die klaagster nodig had volgens het begeleidingsplan. De reden hiervan was dat klaagster veronderstelde dat verweerster geen ervaring heeft met psychiatrische problematiek. Na deze gesprekken is door verweerster gezegd dat zij aan klaagster de juiste zorg kon bieden. Volgens klaagster werden er beloftes gedaan, zoals het krijgen van een eigen sleutel, welke niet werden nagekomen en kon de zorg welke klaagster nodig had niet worden geboden.

Voorts stelt klaagster dat zij vanwege haar psychische ziekte niet tegen prikkels kan, maar met negen medebewoners zijn er veel prikkels aanwezig. Klaagster heeft voorgesteld alleen op haar kamer te mogen eten, maar dat mocht niet want dan onttrok zij zich teveel aan het groepsgebeuren en alles moest samen worden gedaan. Klaagster stelt dat in de voorgesprekken duidelijk besproken is dat zij niet tegen prikkels kan. Voorts stelt klaagster een hoog verantwoordelijkheidsgevoel te hebben en zorgzaam te zijn voor anderen, ook dit was in voorgesprekken besproken. Doordat ook de medebewoners/cliënten vaak en veel een beroep op haar deden, raakte zij oververmoeid wat resulteerde in een behoorlijke terugval.

Klaagster stelt dat de hulpverleners onvoldoende geschoold zijn en haar persoonlijk begeleider geen kennis en ervaring had in het begeleiden van cliënten met haar problematiek. *“Zij had alleen maar de sportacademie gedaan met specialisatie in paarden”*.

3.2 Bejegening

Klaagster stelt dat verweester “erg bazig” is. Voorts stelt klaagster dat verweester in de rapportage ongenueanceerd haar mening gaf en alles onder controle wilde houden. Volgens klaagster hing er een sfeer van angst en spanning op de zorgboerderij. Wanneer verweester afwezig was, was de sfeer ontspannen en was er tijd voor leuke dingen.

3.3 Schending van de geheimhoudingsplicht.

Verweester heeft zonder toestemming van klaagster vertrouwelijke informatie uit haar medisch dossier meegezonden en ook dingen erbij geschreven die niet zo met haar, klaagster, besproken zijn.

4. Het verweer

Het verweer luidt –eveneens zakelijk weergegeven en zoals het College het begrijpt – als volgt.

4.1 Eerste klachtonderdeel, de gevraagde zorg niet kunnen leveren

Verweester brengt naar voren dat zij grote twijfels heeft gehad over de haalbaarheid van het bieden van hulp aan iemand met een ernstige problematiek als die van klaagster. Het feit dat klaagster niet meer terug kon/mocht naar de eigen woonplek, een huis voor begeleid wonen te Meppel, en al gedurende lange tijd op een psychiatrische afdeling in het F had verbleven, *“heeft ons er toe doen besluiten haar een woonplek te geven in afwachting van een betere passende woonplek”*. In haar afsprakenlijstje staat het volgende te lezen:

“Ik heb t.g.v bindingsproblematiek de neiging om belangrijke personen/contacten af te stoten. Ga dan de strijd aan, schop tegen zaken aan, etc. Hierdoor heen prikken en het contact juist wel aangaan /aanhouden.”

Verweester weerspreekt dat zij geen ervaring heeft met psychiatrische patiënten. Verweester was klaagsters eerste persoonlijk begeleider (PB-er), echter klaagster wilde haar niet langer als haar PB-er en vroeg toen om een ander teamlid. Omdat dit teamlid niet over de vereiste diploma's beschikte, heeft verweester dit geweigerd. Uiteindelijk heeft klaagster gevraagd om een begeleider met zeer ruime ervaring met psychiatrische patiënten en gerichte diploma's. Deze begeleider is haar ook toegewezen en

deze medewerkster is door verweerster gedurende het gehele verblijf van klaagster gecoacht in de begeleiding en aanpak.

4.2 Tweede klachtonderdeel, de bejegening

Verweerster weerspreekt dat aan klaagster beloftes zijn gedaan zoals het aan haar verstrekken van een sleutel en het ontvangen van bezoek. Klaagster heeft de gelegenheid gehad haar vriend te ontvangen, dit mocht altijd na overleg. Eenmaal is hij een weekend op de boerderij geweest, daarna kozen zij er zelf voor dat hij voor de nacht weer naar huis vertrok.

Wat de klacht over de eetsituatie betreft, staan in het signaleringsplan duidelijke richtlijnen en afspraken. De afspraak was alle maaltijden (3X) op de groep te gebruiken. Ook werd er gevraagd om vaste afspraken en structuur. Klaagster heeft er veel aan gedaan om hieronder uit te komen.

Voorts ontkent verweerster dat de zorg voor andere patiënten aan klaagster werd overgelaten: *Er is geen sprake van dat wij het gemakkelijk vonden dat klaagster zich met andere bewoners bezighield. Als dit van beide kanten prettig werd ervaren vonden wij dit goed. Wij hebben veel en zelfs extra personeel rondlopen om te zorgen voor onze bewoners.*

Ik ben er van overtuigd dat ik zorgvuldig gehandeld heb in het voortraject en ook tijdens de opname van klaagster bij E. Ik heb naar beste weten gehandeld, ik heb volgens de BIG-richtlijnen gewerkt en ben mij er van bewust dat het proces niet naar wens van klaagster is verlopen. Dit betreurt ik ten zeerste.

4.3 Laatste klachtonderdeel, schending van de geheimhoudingsplicht.

Verweerster wijst erop dat nu klaagster een klacht heeft ingediend over het handelen van verweerster zij daarmee impliciet toestemming heeft gegeven de gewraakte informatie te over te leggen, zodat verweerster zich daadwerkelijk kan verweren tegen de ingediende klachten. Van schending van de geheimhoudingsplicht is volgens haar geen sprake.

5. Beoordeling van de klacht

Naar aanleiding van de stukken en het verhandelde ter zitting overweegt het college als volgt.

5.1

Uit het verhandelde ter zitting en mede in het licht van het gevoerde verweer is het college van oordeel dat er door klaagster onvoldoende feiten en omstandigheden zijn aangedragen die tot de conclusie kunnen leiden dat verweerster haar inspanningsverplichting niet, althans niet behoorlijk, is nagekomen. Het College is van oordeel dat verweerster zich heeft gehouden aan de afspraken, zoals omschreven in het signaleringsplan, welke gericht waren op het bieden van een goede dagstructuur aansluitend bij de psychiatrische problematiek van klaagster. Dat over de invulling van het dagprogramma tussen verweerster en klaagster discussie is ontstaan, doet niet af aan het feit dat verweerster zich heeft ingespannen klaagster de hulp te bieden zoals tussen partijen was afgesproken. Het College heeft ook overigens niet kunnen vaststellen dat er op

dit punt sprake is geweest van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen aan de zijde van verweerster. Evenmin heeft het College aanknopingspunten kunnen vinden voor de opvatting dat verweerster en/of andere op de zorgboerderij werkzame hulpverleners onvoldoende geschoold waren voor de behandeling van klaagster. Derhalve faalt het eerste klachtonderdeel.

5.2

Wat betreft het tweede klachtonderdeel, de bejegening, heeft klaagster onvoldoende onderbouwd dat verweerster haar onheus heeft bejegend en de gemaakte afspraken zoals vastgelegd in het signaleringsplan niet is nagekomen. Voor wat betreft de stijl van leidinggeven van verweerster overweegt het College dat, wat er zij van de juistheid van het daarover door klaagster gestelde, dit een zaak is tussen verweerster en haar personeel, waar klaagster buiten staat. Voor zover klaagster in dit subonderdeel van de klacht tevens aankaart dat verweerster zich naar cliënten van de zorgboerderij “bazig” gedroeg, is dat te weinig onderbouwd om tot de conclusie te leiden dat op dit punt een tuchtrechtelijke norm zou zijn overschreden. Het College overweegt daarbij nog dat het tenslotte verweerster is die verantwoordelijk is voor het reilen en zeilen van de zorgboerderij. Een zekere duidelijkheid en vastberadenheid, door klaagster wellicht ervaren als “bazig”, is daarbij, naar het oordeel van het College onontbeerlijk. Nu niet kan worden geconcludeerd dat verweerster op dit onderdeel van de klacht een verwijt treft, faalt ook het tweede onderdeel van de klacht.

5.3

Wat betreft het derde klachtonderdeel, schending van de privacy van klaagster, wordt het volgende overwogen.

In de KNMG-richtlijn inzake het omgaan met medische gegevens is tot uitdrukking gebracht dat een arts, indien tegen hem een klacht bij een tuchtcollege is ingediend, voor het voeren van verweer relevante gegevens uit het dossier mag gebruiken zonder hiervoor de toestemming te vragen van de patiënt op wie het dossier betrekking heeft. De toestemming hiervoor kan worden verondersteld. De richtlijn geeft naar het oordeel van het College het geldende recht weer voor de gehele gezondheidszorg, dus ook voor de verhouding tussen verpleegkundigen en patiënt.

Vast staat dat klaagster de toestemming voor het overleggen van het dossier niet heeft gegeven. Uit het voorgaande volgt dat die toestemming ook niet was vereist, doch dat verweerder zich diende te beperken tot ‘relevante gegevens’, dat wil zeggen: de gegevens die voor de behandeling van de klacht redelijkerwijs van belang zijn. Blijkens haar toelichting heeft verweerster geen afweging gemaakt welke gegevens relevant zijn, doch zich wel gerealiseerd dat er veel vertrouwelijke, privacygevoelige informatie in de door haar gepresenteerde stukken staat, zoals over de begeleidingsbehoeften, het signaleringsplan, feiten en uitspraken en levenswijze van klaagster. Verweerster had behoren af te wegen welke van deze informatie voor de beoordeling van de klacht redelijkerwijs van belang was. Het moet haar tuchtrechtelijk worden aangerekend dat zij dat niet heeft gedaan. Aannemelijk is geworden dat een deel van de verstrekte informatie uit een oogpunt van privacy gevoelig lag en verweerster heeft niet aannemelijk gemaakt dat zij die informatie moest verschaffen om zich te kunnen verweren tegen de klacht. Het derde klachtonderdeel is dus gegrond. Het College ziet echter aanleiding met deze vaststelling te volstaan. Daartoe overweegt het College het volgende. In de eerste plaats is de hiervoor omschreven gedragsregel, voor zover het College bekend, niet eerder duidelijk voor verpleegkundigen geformuleerd, zodat verweerster er mogelijk anderszins onvoldoende mee bekend was. In de tweede plaats wil het College er rekening mee

houden dat verweerster vanwege zijn secretariaat is verzocht het medisch/verpleegkundig dossier in te zenden zonder dat verweerster daarbij was gewezen op de hiervoor omschreven verplichting.

Bij deze stand van zaken moet worden geoordeeld dat de oplegging van een maatregel niet rechtvaardig zou zijn.

6. Slotsom

De eerste twee klachtonderdelen falen. Het derde klachtonderdeel ten slotte slaagt, maar het College ziet af van het opleggen van een maatregel daarvoor.

7. Beslissing

Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Groningen:
Verklaart de eerste twee klachtonderdelen ongegrond en wijst deze af.

Verklaart het derde klachtonderdeel gegrond zonder oplegging van een maatregel.

Aldus gegeven door:

mw. mr. K.M.Makkinga, voorzitter,
mw. mr. H. van Lokven-van der Meer, lid - jurist,
drs.J. Mulder, lid - verpleegkundige,
mw. A.H.G. Buurman, lid –verpleegkundige,
mw. J. van der Sluis, lid – verpleegkundige,
bijgestaan door mw.mr. F.E. Mobach – Visser, secretaris,

en in het openbaar uitgesproken op 7 september 2010 door de voorzitter, in tegenwoordigheid van de secretaris.