

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 1048

Uitspraak: 30 mei 2011

HET REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDS- ZORG

TE EINDHOVEN

heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de op 31 maart 2010 binnengekomen klacht van:

A, klager
en B, klagster
beiden wonende te C

tegen:

D
dermatoloog
werkzaam te E
wonende te F
verweerder
gemachtigde mr. E.P. Haverkate te Utrecht

1. Het verloop van de procedure

Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift en de aanvulling daarop
- het verweerschrift en de aanvulling daarop
- de repliek
- de dupliek

Partijen hebben geen gebruik gemaakt van de hun geboden mogelijkheid in het kader van het vooronderzoek mondeling te worden gehoord.

De klacht is ter openbare zitting van 18 april 2011 behandeld. Partijen waren aanwezig, verweerder bijgestaan door zijn gemachtigde.

2. De feiten

Het gaat in deze zaak om het volgende:

Klager is op 15 januari 2010 vanwege een snel groeiende zwelling op zijn achterhoofd naar de vervanger van zijn huisarts gegaan. Vanwege zijn medische geschiedenis, klager was al eens bestraald voor een kwaadaardig gezwel aan zijn neus, heeft zij klager direct doorverwezen naar een dermatoloog.

Klager kon op 21 januari terecht bij verweerder. Verweerder heeft een biopt van de zwelling genomen om te laten beoordelen door de patholoog. Op 29 januari had klager een afspraak bij verweerder om de uitslag van het onderzoek door de patholoog (hierna: PA-uitslag) te vernemen. Na een half uur wachten op het consult deelde verweerder klager en zijn vrouw (klaagster) mede dat de uitslag er niet was. Er werd een nieuwe afspraak gemaakt voor 4 februari.

Op 4 februari was de afspraak, vanwege vakantie van verweerder, bij zijn vervanger. Onderweg naar het ziekenhuis werd klager gebeld met de mededeling dat de uitslag er nog niet was. Klagers zijn toen weer naar huis gegaan. Ook op 8 februari werd de, naar die datum verplaatste, afspraak bij zijn vervanger door een verpleegkundige afgebeeld omdat de uitslag er nog niet was. Als reden werd gegeven dat er een tweede patholoog naar het biopt zou gaan kijken.

Op 11 februari ging klager voor de vierde keer naar het ziekenhuis, nu weer voor een consult bij verweerder. Verweerder stelde zich, wederom, aan klagers voor en deelde na een blik op het computerscherm mede dat de uitslag er nog steeds niet was. Verweerder heeft vervolgens een verpleegkundige laten bellen naar de patholoog, maar bevestigd werd dat geen uitslag bekend was. De patholoog was twee dagen niet aanwezig geweest.

Na 21 januari heeft verweerder niet meer naar de zwelling van klager gekeken, dan wel laten kijken. De zwelling op het hoofd van klager bleek een lymfoom te zijn.

3. Het standpunt van klagers en de klacht

Klagers verwijten verweerder dat hij:

1. klagers herhaaldelijk, te weten viermaal, naar het ziekenhuis heeft laten komen, terwijl de PA-uitslag er niet was;
2. sinds 21 januari niet meer naar het gezwel heeft gekeken, dan wel laten kijken;
3. niet attent is geweest jegens klagers. Zo stelde verweerder zich steeds opnieuw aan hen voor, moest hij in de behandelkamer kijken wie hij voor zich had, was hij altijd gehaast, besteedde hij weinig aandacht aan klagers, gaf hij geen uitleg, had hij geen oog voor hun ongerustheid en heeft hij nooit zijn verontschuldigheden aangeboden. Klagers stellen voorts dat hen nooit is gevraagd vóór de consulten zelf naar het ziekenhuis te bellen om na te vragen of de uitslag er al was. Klagers zouden dit ook geen patiëntvriendelijke gang van zaken vinden. Het zou volgens klagers meer voor de hand liggen als het ziekenhuis dit zou doen, zeker als een patiënt al een keer voor niets naar het ziekenhuis is gekomen.

Klager heeft zich naar zijn mening terecht teleurgesteld uitgelaten bij het consult van 11 februari. Van dreigementen of een nare sfeer was echter geen sprake. Evenmin heeft klager zich negatief uitgelaten over het ziekenhuis. Klager heeft juist aan de hoofdverpleegkundige gevraagd of hij kon overstappen naar een collega van verweerder in het ziekenhuis, de dermatoloog van klaagster. Hierover waren echter afspraken binnen de maatschap: een overstap was niet mogelijk. Klager heeft met een handdruk afscheid genomen van verweerder omdat er geen vertrouwensrelatie meer was. Verweerder heeft geen nieuw consult of een gesprek aangeboden. Toen de klachtenfunctionaris van het ziekenhuis later een gesprek met verweerder voorstelde, heeft klager aangegeven dat dat een gepasseerd station was nu verweerder voldoende kansen had

gehad om een goed gesprek met klager aan te gaan, maar daarvoor nooit de tijd heeft genomen.

Klagers hopen met deze klacht te bereiken dat een ander dit niet hoeft mee te maken.

4. Het standpunt van verweerder

Verweerder zag klager voor het eerst op 21 januari in verband met een zwelling op zijn achterhoofd van twee centimeter doorsnede. Verweerder heeft een biopt van de zwelling genomen omdat er mogelijk sprake was van een maligniteit. Verweerder heeft vervolgens een afspraak gemaakt voor 29 januari. De kans was reëel dat de uitslag er dan nog niet zou zijn, maar verweerder zou daarna op vakantie gaan waardoor klager dan naar de vervanger van verweerder zou moeten gaan. Verweerder heeft op 21 januari niet aan klagers medegedeeld dat er een reële kans was dat de uitslag er op 29 januari nog niet zou zijn.

Op 29 januari bleek het PA-onderzoek inderdaad nog niet te zijn afgerond, wat in telefonisch overleg met de PA-afdeling werd bevestigd. Er was vertraging ontstaan omdat gelet op de moeilijkheidsgraad beoordeling door een tweede patholoog nodig was.

Verweerder heeft dit met klagers besproken tijdens het consult. Hij heeft daarbij aangegeven nog geen uitspraak te kunnen doen over de diagnose. Er werd een vervolgspraak gepland voor enkele dagen later, waarbij klager gevraagd werd om die dag naar de polikliniek te bellen om te controleren of de uitslag er zou zijn. Omdat verweerder vanwege zijn vakantie zelf niet aanwezig zou zijn, heeft hij tijdens het consult met een collega afgesproken dat zij verweerder zou waarnemen, hetgeen verweerder ook met klagers heeft besproken.

Op 11 februari zag verweerder klagers opnieuw. Verweerder had van de hoofdverpleegkundige vernomen dat er wel een voorlopige uitslag was en dat de definitieve uitslag op korte termijn beschikbaar zou zijn. Verweerder heeft klagers medegedeeld het erg vervelend te vinden dat de definitieve uitslag langer op zich liet wachten. Verweerder heeft uitgelegd dat dit bij moeilijke diagnoses voor kan komen. Klager was teleurgesteld, liet zich negatief uit over het ziekenhuis en begon ook verweerder te dreigen met maatregelen als de diagnose niet in orde zou zijn. Ondanks de nare sfeer heeft verweerder nog voorgesteld een afspraak te maken voor de volgende dag of enkele dagen daarna, maar klager wees dit resoluut van de hand. De PA-uitslag kwam spoedig na 11 februari. De vertraging in de

PA-uitslag is niet te wijten aan verweerder. Hij kan daarop geen invloed uitoefenen.

Klager is door een collega van een ander ziekenhuis, door wie klager inmiddels was gezien, doorverwezen naar het G.

Het verwijt dat verweerder op het computerscherm keek om erachter te komen waarom klager hem een bezoek bracht, strookt niet met de werkelijkheid. Verweerder heeft tijdens de consulten op zijn computerscherm gekeken omdat het medisch dossier van klager zich daarin bevindt. Ter zitting heeft verweerder aangegeven dat hij een twee-kamer-systeem hanteert, waarbij hij eerst bij het binnentreden ziet welke patiënt er is. Eventuele uitslagen zoekt hij niet van tevoren op. Verweerder heeft eerst verklaard dat hij wel de voorlopige uitslag aan klagers heeft medegedeeld (goedaardig), maar later dat hij de woorden goed- of kwaadaardig niet in de mond heeft genomen.

Verweerder is het niet eens met het verwijt van klagers dat hij niet attent genoeg zou zijn geweest doordat hij altijd gehaast was en weinig aandacht voor hen had. Verweerder heeft hen altijd correct en zorgvuldig bejegend en hij heeft altijd ruim de tijd voor hen genomen.

Verweerder betreurt het ten slotte dat klager niet is ingegaan op het aanbod van een gesprek met verweerder. Wellicht had hij in een gesprek meer duidelijkheid kunnen geven.

5. De overwegingen van het college

Ad 1.

Nu, zoals verweerder zelf heeft gesteld, de kans reëel was dat de PA-uitslag er op 29 januari

niet zou zijn en het bespreken van deze uitslag het doel was van dit consult, had verweerder deze mogelijkheid op 21 januari bij het maken van de afspraak duidelijk moeten bespreken met klagers en een waarborg in moeten bouwen om te voorkomen dat klagers naar het ziekenhuis zouden komen terwijl de uitslag nog niet bekend was. Door dit na te laten, heeft hij bij klagers verkeerde verwachtingen gewekt, hebben zij voor niets vrij genomen, zijn zij voor niets naar het ziekenhuis gekomen en heeft hij de bij klagers levende gevoelens van onzekerheid en onrust onnodig vergroot. Wat verweerder in zijn hierboven aangegeven verweer hiertegen heeft aangevoerd, is niet komen vast te staan, is ook niet aannemelijk geworden en is ten slotte weinig of niet ter zake doende. Vervolgens heeft verweerder klagers enkele dagen later, op 4 februari, tijdens zijn afwezigheid bij zijn vervanger terug laten komen. Gezien het feit dat klagers al eens voor niets naar het ziekenhuis waren gekomen, had het op de weg van verweerder gelegen om ervoor te zorgen dat er vóór het volgende consult werd gecontroleerd of de uitslag wel binnen was en er anders tijdig contact werd opgenomen met klagers, dan wel met klagers af te spreken om vooraf te bellen of de uitslag binnen was. Niet is komen vast te staan dat een en ander is gebeurd. Ook bij het laatste consult op 11 februari heeft verweerder zich er ten onrechte niet tevoren van vergewist dat de uitslag nu binnen was, zodat klagers wederom tevergeefs vrij hebben genomen en naar het ziekenhuis zijn gekomen waarbij zij opnieuw in hun verwachtingen werden teleurgesteld.

Verweerder heeft niet aannemelijk gemaakt dat deze consulten een ander doel hadden dan het bespreken van de definitieve PA-uitslag. Verweerder heeft klager na 21 januari niet meer onderzocht en ook geen verzoek daartoe gedaan aan zijn vervanger. Het college merkt op dat de stelling ter zitting van (de gemachtigde van) verweerder dat verweerder bij het consult van 11 februari wel naar het zwellen van klager had willen kijken, maar dat dit vanwege de sfeer niet is gelukt, niet aannemelijk voorkomt, alleen al gezien het feit dat verweerder dit niet in het medisch dossier van klager heeft genoteerd. Ook de verklaring van verweerder dat hij tijdens het laatste consult de voorlopige uitslag aan klagers heeft medegedeeld, acht het college niet aannemelijk nu verweerder dit zelf heeft tegengesproken ter zitting en ook hiervan geen aantekening heeft gemaakt in het medisch dossier.

Verweerder had, concluderend, beter de regie moeten voeren over de vervolgspraken, ervoor zorg moeten dragen dat klagers tijdig werden afgezegd, en hij had zelf aan klagers moeten mededelen dat er een tweede patholoog naar het bipt zou gaan kijken. Het college verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

Ad 2.

Ook dit onderdeel verklaart het college gegrond. Gezien het feit dat het een snel groeiende zwelling betrof en de uitslag lang op zich liet wachten, had verweerder ook na 21 januari naar de zwelling moeten kijken.

Ad 3.

Ook het derde klachtonderdeel verklaart het college gegrond.

Verweerder heeft zich onvoldoende betrokken getoond bij klagers en is tekort geschoten in zijn communicatie met klagers. Verweerder dient zijn praktijk zo in te richten dat hij bij het betreden van de behandelkamer ervan op de hoogte is wie zijn volgende patiënt is, waar die patiënt voor komt en wat de eventuele uitslag is.

Verweerder heeft voorts steeds, ook ter zitting, de verantwoordelijkheid voor hetgeen is misgegaan bij derden gelegd en geen blijk gegeven van enig inzicht in zijn tekortschieten jegens klager.

Het college verklaart alle klachtonderdelen gegrond en legt verweerder daarvoor de maatregel van waarschuwing op.

6. De beslissing

Het college:

- verklaart de klacht gegrond;
- legt verweerder de maatregel van waarschuwing op.

Aldus beslist door mr. H.P.H. van Griensven als voorzitter, mr. J.M.P. Drijkoningen als lid-jurist, R. Frank, dr. M.E. Vierhout en jhr. dr. O.J. Repelaer van Driel als leden-beeroepsgenoten, in aanwezigheid van mr. M. van der Hart als secretaris en in het openbaar uitgesproken op 30 mei 2011 in aanwezigheid van de secretaris.