

## CENTRAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: c2012.036

### CENTRAAL TUCHTCOLLEGE voor de Gezondheidszorg

Beslissing in de zaak onder nummer C2012.036 van:

A., wonende te B., appellante, klaagster in eerste aanleg,  
tegen

F., verpleegkundige, wonende te K., verweerster in beide instanties, gemachtigde: mr. A.W. Hielkema, als juriste verbonden aan Stichting VvAA rechtsbijstand te Utrecht.

1. Verloop van de procedure

A. - hierna klaagster - heeft op 2 april 2010 bij het Regionaal Tuchtcollege te 's-Gravenhage tegen verpleegkundige F. - hierna de verpleegkundige - een klacht ingediend. Bij beslissing van 6 december 2011, onder nummer 2010-093d heeft dat College de klacht afgewezen. Klaagster is van die beslissing tijdig in hoger beroep gekomen. De verpleegkundige heeft een verweerschrift in hoger beroep ingediend.

De zaak is in hoger beroep tegelijkertijd maar niet gevoegd met de zaken A. / C., mdl-arts (C2012.033), A. / D., mdl-arts (C2012.034), A. / E., verpleegkundige (C2012.035) en A. / G., verpleegkundige (C2012.037) behandeld ter openbare terechtzitting van het Centraal Tuchtcollege van 14 maart 2013, waar zijn verschenen klaagster, bijgestaan door haar dochter H., alsmede de verpleegkundige bijgestaan door mr. A.W. Hielkema. Klaagster heeft haar standpunten toegelicht aan de hand van pleitnotities die aan het Centraal Tuchtcollege zijn overgelegd.

2. Beslissing in eerste aanleg

2.1 De in eerste aanleg vastgestelde feiten.

#### **"2. De feiten**

*Klaagster lijdt aan een chronische darmziekte waarvoor zij van 2008 tot en met december 2009 in het I. (hierna het I. of het ziekenhuis) onder behandeling is geweest.*

*Op 31 december 2009 is klaagster via de afdeling Spoed Eisende Hulp (hierna SEH) opgenomen in het I. vanwege een exacerbatie van de darmklachten. Op 1 januari 2010 is zij overgeplaatst naar de verpleegafdeling Maag-Darm-Leverziekten (hierna de afdeling MDL).*

*Op 7 januari 2010 zijn er contactuele problemen ontstaan op de afdeling MDL tussen klaagster en diverse verpleegkundigen. Toen de discussies aanhielden en zelfs verergerden heeft op 8 januari 2010 de op die dag dienst doende arts klaagster voorgesteld om met verlengd weekendverlof te gaan teneinde rust te creëren en daarna de behandeling voort te zetten. Dit weigerde klaagster. Na overleg tussen de arts, klaagster en haar dochter, heeft klaagster op 8 januari 2010 het ziekenhuis verlaten onder begeleiding van medewerkers van de beveiliging van het ziekenhuis. Na het weekend is klaagster niet teruggekeerd.*

*Door de Raad van Bestuur van het I. is aan klaagster en aan haar dochter een zogenoemde gele kaart toegekend wegens agressief gedrag in het ziekenhuis. Dit betekent*

*dat de medewerkers in het ziekenhuis in het patiëntenadministratiesysteem kunnen zien dat klaagster en haar dochter agressief gedrag hebben vertoond in het I.. De huisarts van klaagster is op de hoogte gesteld van de incidenten in het I. waarbij klaagster betrokken was geweest.”*

2.2 De in eerste aanleg ingediende klacht en het daartegen gevoerde verweer houden het volgende in.

### **“3. De klacht**

*De klacht komt in het kort neer op de volgende verwijten:*

- a) onheuse bejegening van, onder anderen, de verpleegkundige jegens klaagster*
- b) onterecht ontslag uit het ziekenhuis zonder afgifte aan klaagster van de ontslagpapieren en medicijnen,*
- c) het manipuleren, het intimideren, het verkondigen van onwaarheden en het misbruiken van machtspositie.*

### **4. Het standpunt van de verpleegkundige**

*De verpleegkundige heeft de klacht en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen betwist. Op hetgeen zij als verweer heeft aangevoerd, zal – voor zover voor de beoordeling van belang – hierna worden ingegaan.”*

2.3 Het Regionaal Tuchtcollege heeft aan zijn beslissing de volgende overwegingen ten grondslag gelegd.

### **“5. De beoordeling**

5.1 *Op grond van de stukken en gelet op hetgeen tijdens de behandeling ter zitting naar voren is gekomen komt het College tot de conclusie dat de verpleegkundige niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.*

*De aanleiding tot de incidenten is geweest een opmerking tegen, althans een vraag aan, klaagster van de verpleegkundige op 7 januari 2010 (CTG moet zijn:*

*8 januari 2010), of klaagster haar telefoongesprek met haar dochter wat minder luid kon voeren. Dit gesprek vond plaats op de kamer waar klaagster met een aantal andere patiënten werd verpleegd en waar enkele patiënten in bed lagen. De manier waarop deze opmerking tegen klaagster werd gemaakt zinde klaagster niet, waarna een steeds heftiger discussie ontstond over het feit of de verpleegkundige de bevoegdheid had om klaagster op haar manier van telefoneren aan te spreken. Een collega van de verpleegkundige is toen naar klaagster toe gelopen en heeft klaagster duidelijk gemaakt – door dit te vragen of te mee te delen – dat zij wenste dat klaagster naar het dagverblijf zou gaan.*

5.2 *Voorop gesteld moet worden dat de verpleegkundigen, mede verantwoordelijk voor de rust en orde op de verpleegafdeling, een vergaande bevoegdheid hebben om die maatregelen te nemen die nodig zijn om die rust en orde te bewaren. Alleen als blijkt dat van deze bevoegdheid zonder enige goede grond gebruik gemaakt wordt, zou de verpleegkundige hierop tuchtrechtelijk aan te spreken te zijn. In dit geval zou aannemelijk moeten zijn dat de verpleegkundige zonder enige goede grond (kritische) opmerkingen heeft gemaakt aan het adres van klaagster. Klaagster heeft dit niet aannemelijk gemaakt. Zij heeft niet duidelijk gemaakt waarom zij zich niet heeft gevoegd naar de opmerkingen en wensen van de verpleegkundige om het telefoongesprek elders op de afdeling voort te zetten. Zelfs als klaagster het met de inhoud van de boodschap of de manier waarop die haar werd gebracht niet eens was geweest, had zij die boodschap moeten accepteren. Door dat niet te doen heeft zij het vervolg in hoge mate aan zichzelf te wijten en is de verpleegkundige daarvoor niet verantwoordelijk. Klaagster heeft het College er niet van kunnen overtuigen dat haar irritatie over de verpleegkun-*

*digen terecht is geweest. Het enkele feit dat patiënten het recht hebben om op de afdeling telefoongesprekken te voeren, biedt klaagster geen vrijbrief om dat te doen op een manier die haar goed dunkt en ontnemt de verpleegkundigen niet de bevoegdheid om daarover opmerkingen te maken.*

5.3 *Hetgeen op de inleiding tot de incidenten op 7 januari 2010 is gevolgd biedt geen aanknopingspunt voor een ander oordeel over het gedrag van de verpleegkundige.*

*Na nog één mededeling van de verpleegkundige aan klaagster over een afspraak die voor haar was gepland op de polikliniek oogheelkunde, is de verpleegkundige niet meer bij de zorg voor klaagster betrokken geweest.*

5.4 *Klaagster heeft verder niet bestreden dat de verpleegkundige niet betrokken is geweest bij de afwikkeling van het besluit om klaagster met weekendverlof te laten gaan. Om die reden alleen al kan haar niet met succes een verwijt worden gemaakt dat klaagster het ziekenhuis zonder afgifte van ontslagpapieren en medicijnen zou hebben verlaten.*

5.5 *Het derde klachtonderdeel, dat overigens feitelijk niet is toegelicht, moet om voorgaand redenen eveneens worden afgewezen.*

5.6 *De conclusie van het voorgaande is dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond is.*

*De verpleegkundige kan met betrekking tot de klacht geen verwijt als bedoeld in artikel 47 lid 1 van de Wet BIG worden gemaakt.”*

3. Vaststaande feiten en omstandigheden

Het Centraal Tuchtcollege gaat voor de beoordeling van het hoger beroep uit van de feiten en de omstandigheden zoals deze zijn vastgesteld door het Regionaal Tuchtcollege en hierboven onder 2.1 staan weergegeven.

4. Beoordeling van het hoger beroep

*Procedure.*

4.1 In hoger beroep heeft klaagster een zevental grieven aangevoerd. Klaagster beoogt hiermee de zaak in volle omvang aan het Centraal Tuchtcollege ter beoordeling voor te leggen. Hetgeen zij daartoe heeft aangevoerd komt in essentie neer op een herhaling van de stellingen die zij reeds in eerste aanleg heeft geuit. Zij concludeert - zakelijk weergegeven - tot handhaving en gegrondverklaring in alle onderdelen van de tegen de verpleegkundige ingediende klacht.

4.2 De verpleegkundige heeft in hoger beroep gemotiveerd verweer gevoerd. Zij concludeert tot verwerping van het beroep en tot bevestiging van de bestreden beslissing, zo nodig met verbetering en aanvulling van de gronden.

*Beoordeling*

4.3 In de beoordeling door het Regionaal Tuchtcollege is hetgeen is voorgevallen niet geheel zorgvuldig weergegeven. Het Centraal Tuchtcollege heeft zijn overwegingen gebaseerd op de onderstaande feiten.

Op 7 januari 2010, na afloop van het bezoeken, liep klaagster met haar dochter al pratende van de zaal van de verpleegafdeling MDL naar de gang. Omdat een verpleegkundige (J.) van mening was dat zij te hard spraken werd klaagster daarop door deze verpleegkundige aangesproken. Vervolgens heeft verpleegkundige E. zich in dit gesprek gemengd en volgde een woordenwisseling waarin klaagster verpleegkundige E. aansprak op haar gedrag. Dit resulteerde erin dat klaagster heeft aangegeven een klacht tegen E. te zullen indienen. De volgende dag, op 8 januari 2010, werd klaagster in de middaguren op zaal door haar dochter gebeld. Hierop werd klaagster door de verpleegkundige (F.) aangesproken omdat zij dit telefoongesprek, rekening houdend met de andere

patiënten op de afdeling, te luidruchtig vond. Dit leidde wederom tot een woordenwisseling met klaagster. Vervolgens is de dienstdoende arts, C., hiervan op de hoogte gesteld en deze heeft gepoogd te bemiddelen. Hij heeft klaagster een verlengd weekendverlof voorgesteld teneinde rust te creëren om daarna de behandeling van klaagster voort te zetten. Dit weigerde klaagster. Daarna is de dochter van klaagster naar het ziekenhuis gekomen en heeft een gesprek gehad met C. en verpleegkundige G.. Aangezien dit gesprek niet tot een voor klaagster en dochter aanvaardbaar resultaat leidde volgde er een tweede gesprek waarbij aanwezig waren C., verpleegkundige G., klaagster en haar dochter. Toen

C. van mening bleef dat het het beste was dat klaagster met verlengd weekendverlof zou gaan, heeft klaagster aangegeven een klacht te zullen indienen. Klaagster en haar dochter hebben geweigerd de kamer te verlaten en er is sprake geweest van agressief gedrag jegens een patiënt en de verpleegkundigen E. en G.. Of in dat kader door de dochter van klaagster een poging is gedaan om verpleegkundige G. een kopstoot te geven, wordt van de zijde van klaagster betwist. Vervolgens hebben klaagster en haar dochter onder begeleiding van beveiligingsbeambten het ziekenhuis verlaten. Op maandag 11 januari 2010 heeft C. klaagster overgedragen aan D.. Klaagster is na het weekend niet meer in het ziekenhuis teruggekeerd. Op verzoek van de Raad van Bestuur van het ziekenhuis heeft de politie aan klaagster en haar dochter een "gele kaart" uitgereikt.

4.4 Het Centraal Tuchtcollege onderschrijft het door het Regionaal Tuchtcollege in rechtsoverweging 5.2 overwogene een maakt deze tot de zijne. Het Centraal Tuchtcollege voegt hieraan het navolgende toe. Een onderdeel van de taak van de verpleegkundige is het scheppen en het in stand houden van een therapeutisch klimaat ten behoeve van de aan hun zorg toevertrouwde patiënten. Verpleegkundigen moeten een voor de patiënten helende omgeving scheppen en hebben een duidelijke rol in het voorkomen van verstoring van de rust. Blijkens de Nationale Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden (uitgave van V& VN 2007) onder Hoofdstuk 2.2 staat - zakelijk weergegeven - dat de verpleegkundige, indien nodig, opkomt voor de belangen van de zorgvrager en dat de verpleegkundige op een rechtvaardige manier prioriteiten moet stellen in de belangen van verschillende zorgvragers die aan haar/zijn zorg zijn toevertrouwd. Naar de inschatting van de verpleegkundige is door het luidruchtig telefonisch communiceren van klaagster op 8 januari 2010 een verstoring van de rust opgetreden en hadden andere patiënten daar last van. Naar het oordeel van het Centraal Tuchtcollege heeft de verpleegkundige door klaagster op haar gedrag aan te spreken, op een correcte wijze de belangen van klaagster bij het voeren van een ongestoord telefoongesprek ondergeschikt gemaakt aan het belang van de andere patiënten op zaal bij het hebben van rust. Dat de verpleegkundige een negatieve bedreigende en provocerende houding heeft aangenomen, zoals klaagster stelt, is het Centraal Tuchtcollege niet gebleken. Met het Regionaal Tuchtcollege is het Centraal Tuchtcollege derhalve van oordeel dat de verpleegkundige correct heeft gehandeld en geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt.

4.5 Ook voor het overige heeft de behandeling van de zaak in hoger beroep het Centraal Tuchtcollege geen aanleiding gegeven tot de vaststelling van andere feiten en tot andere beschouwingen en beslissingen dan die van het Regionaal Tuchtcollege in eerste aanleg, zodat het beroep moet worden verworpen.

4.6 Om redenen aan het algemeen belang ontleend, zal de publicatie van deze beslissing worden gelast.

## 5. Beslissing

Het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg:

verwerpt het beroep;

bepaalt dat deze beslissing op de voet van artikel 71 Wet BIG zal worden bekendgemaakt in de Staatscourant, en zal worden aangeboden aan het Tijdschrift voor Gezondheidsrecht, Gezondheidszorg Jurisprudentie, TvZ Tijdschrift voor verpleegkunde en Medisch Contact met het verzoek tot plaatsing.

Deze beslissing is gegeven door: mr. K.E. Mollema, voorzitter, mr. A. Smeeïng-van Hees en mr. G.P.M. van den Dungen, leden-juristen en W.J.B. Hauwert en drs. H.G.M. Menke, leden-beroepsgenoten en mr. H.J. Lutgert, secretaris, en uitgesproken ter openbare zitting van  
6 juni 2013.

Voorzitter w.g.

Secretaris w.g.