

## CENTRAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: c2012.037

### CENTRAAL TUCHTCOLLEGE voor de Gezondheidszorg

Beslissing in de zaak onder nummer C2012.037 van:

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

G., verpleegkundige, wonende te B., 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 G. - hierna de verpleegkundige - een klacht ingediend. Bij beslissing van 6 december 2011, onder nummer 2010-093e 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. / F., verpleegkundige (C2012.036) 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 dienstdoende 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 en uitgereikt door de politie, wegens agressief gedrag in het ziekenhuis. Dit betekent dat de medewerkers in het ziekenhuis in het patiënten-*

*administratiesysteem 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 er in het kort op neer, dat de verpleegkundige:*

- zich niet neutraal, niet objectief, niet betrouwbaar, niet professioneel en manipulatief heeft opgesteld tijdens de twee gesprekken die klaagster met de arts is bijzijn van de verpleegkundige heeft gevoerd,*
- klaagster onheus heeft bejegend.*

### **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.*

5.2 *De aanleiding tot de incidenten is geweest een opmerking tegen, althans een vraag aan, klaagster van een collega 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 heftigere discussie ontstond of de collega-verpleegkundige de bevoegdheid had om klaagster op haar manier van telefoneren aan te spreken. Een andere 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.*

5.3 *De volgende dag, op 8 januari 2010 was de rust in de verhouding tussen klaagster en de afdeling nog niet weergekeerd, in verband waarmee de dienstdoende arts heeft besloten met klaagster in gesprek te gaan. Op dit gesprek zijn gesprekken gevolgd, eerst met klaagsters dochter alleen en aan het begin van de avond van 8 januari 2010 met klaagster en haar dochter, in beide gevallen in aanwezigheid van de verpleegkundige, die tot op dat moment niet direct bij de confrontaties met klaagster betrokken was geweest.*

5.4 *De beweringen van klaagster over de niet neutrale, niet objectieve, niet betrouwbare, niet professionele en manipulatieve opstelling van de verpleegkundige tijdens de twee gesprekken zijn in de stukken niet deugdelijk met feiten onderbouwd. Ter zitting heeft klaagster ook niet uitgelegd op welke feitelijke gebeurtenissen zij deze verwijten baseert.*

*De stelling van klaagster dat de verpleegkundige niet aan haar is voorgesteld door de arts heeft de verpleegkundige in het verweerschrift tegengesproken. De verpleegkundige heeft gesteld dat zij zichzelf heeft voorgesteld aan klaagster met de mededeling dat zij bij het gesprek aanwezig zou zijn namens de verpleegkundigen van de afdeling en*

*dat zij aantekeningen van het gesprek zou maken. Nu de lezing van de verpleegkundige het College geenszins onwaarschijnlijk voorkomt, kan van de juistheid van dit klachtonderdeel niet worden uitgegaan.*

*5.5 Met het verwijt van de onheuse bejegening doelt klaagster op de opmerking die de verpleegkundige zou hebben gemaakt bij het vertrek van klaagster en haar dochter uit het ziekenhuis en de bewering van de verpleegkundige over de dochter van klaagster. De opmerking hield in dat: 'wij uw dochter met liefde uitzwaaien'. De bewering hield in dat: 'uw dochter een kopstoot heeft willen geven'. Beide beweringen worden door de verpleegkundige in de stukken en ter zitting gemotiveerd ontkend.*

*Nu de lezingen op dit punt uiteen lopen kan het College niet vaststellen of er wat en wat er dan is gezegd door de verpleegkundige, waarbij nog wordt opgemerkt dat, ook al zou de lezing van klaagster juist zijn, dit nog geen grond oplevert om de verpleegkundige een tuchtrechtelijk verwijt te maken.*

*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 tiental 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 vernietiging van de beslissing in eerste aanleg en 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 middagen op zaal door haar dochter gebeld. Hierop werd klaagster door 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 de verpleegkundige (G.). Aangezien dit gesprek niet tot een voor klaagster en dochter aanvaardbaar resultaat leidde volgde er een tweede gesprek waarbij aanwezig waren C., de verpleegkundige (G.), klaagster en haar dochter. Toen C. van mening bleef dat het het beste was dat klaagster op verlengd weekendverlof zou gaan, heeft klaagster aangegeven een klacht te zullen indienen. Klaagster en haar dochter hebben geweigerd de kamer te verlaten en is er 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 De behandeling van de zaak in hoger beroep heeft 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. Het Centraal Tuchtcollege hecht eraan het navolgende toe te voegen. 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 op 8 januari 2010 door het weigeren om te vertrekken en het luidruchtig communiceren hierover door klaagster en haar dochter met o.a. een medepatiënt een verstoring van de rust/orde opgetreden. Andere patiënten hadden daar last van. Naar het oordeel van het Centraal Tuchtcollege heeft de verpleegkundige door te interveniëren in de ontstane agressieve situatie en klaagster (en haar dochter) op hun gedrag aan te spreken, op een correcte wijze de belangen van klaagster ondergeschikt gemaakt aan het belang van de andere patiënten. Dat de verpleegkundige klaagster onheus heeft bejegend, 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 Gelet op het vorenoverwogene dient het beroep te worden verworpen. 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.