

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 15134

**Uitspraak: 29 februari 2016**

## HET REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDS- ZORG

### TE EINDHOVEN

heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de op 10 september 2015 binnengekomen klacht van:

[A]  
wonende te [B]  
klager

tegen:

[C]  
arts  
werkzaam te [D]  
verweerder  
gemachtigde mr. V.C.A.A.V. Daniëls te Utrecht

#### **1. Het verloop van de procedure**

Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift en de aanvulling daarop;
- het verweerschrift.

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 januari 2016 behandeld. Klager is (met bericht) niet verschenen. Verweerder is wel verschenen, bijgestaan door zijn gemachtigde.

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

Het gaat in deze zaak om het volgende.

Verweerder is als doseerarts werkzaam bij de trombosedienst van het ziekenhuis, tevens is hij hoofd c.q. medisch leider van de trombosedienst.

Klager werd vanaf 2010 regelmatig in opdracht van de trombosedienst van het ziekenhuis geprikt door een verpleegkundige. Op 27 maart 2015 was klager thuis geprikt en volgens afspraak zou klager op 17 april 2015 weer geprikt worden.

In een brief, gedateerd 10 april 2015 en gericht aan de trombosedienst, liet klager weten op

17 april 2015 afwezig te zijn, maar op 25 april 2015 weer thuis te zijn.

Op 4 juni 2015 bezocht klager poliklinisch zijn cardioloog en vertelde hem onder meer dat hij na 27 maart 2015 niet meer door de trombosedienst was geprikt.

De trombosedienst stuurde op 4 juni 2015 aan klager een brief met de volgende inhoud:

*“U had een afspraak om bloed te laten prikken bij de trombosedienst op 17-04-15.*

*Hieraan heeft u geen gehoor gegeven.*

*Mogelijk heeft u hier een duidelijke reden voor, echter is de trombosedienst hier niet van op de hoogte. Uw doseringskalender voorziet niet meer in de juiste dosering.*

*Wij willen u erop wijzen dat het op eigen initiatief vervolgen van een reeds verlopen kalender mogelijk schadelijke gevolgen heeft voor uw gezondheid.*

*Als u hierover vragen heeft kunt u zich telefonisch met ons in verbinding stellen.”*

Op de door verweerder overgelegde kopie van deze brief is bovenaan met de hand bijgeschreven:

*“22/6 gebeld 1630 voice zonder naam ingesproken*

*23/6 gebeld 1640 voice zonder naam ingesproken”.*

Bij brief van 12 juni 2015 reageerde klager op deze brief en schreef hij onder meer het schandelijk te vinden dat hem op 4 juni 2015 een beschuldigende brief was gestuurd, terwijl niet hij maar de trombosedienst een fout had gemaakt.

In een brief van 8 juli 2015, gericht aan de directie van de trombosedienst, vroeg klager waarom niet werd geantwoord op zijn brieven van 10 april en 6 juni 2015 (collega: kennelijk is bedoeld de brief van 12 juni 2015) en schreef hij voorts:

*“niet bellen [klager] is voor 50% doof dank u.”*

Vervolgens schreef klager in een brief van 21 juli 2015, gericht aan verweerder, arts trombosedienst (citaat inclusief spel- en taalfouten overgenomen):

*“Sind Eind maart 2015 komt de verpleegkundige Niet meer Bloed prikken.*

*In April een Brief geschreven*

*5 juni een Brief geschreven*

*En 11 juli een Brief geschreven*

*Over zij mij geen antwoord heb moge ontvangen..*

*Kunt u mij helpen*

*Bij Voorbaad dank”*

Daarop reageerde verweerder bij brief van 23 juli 2015, waarin hij klager uitnodigde voor een gesprek en daarnaast meedeelde klager op 27 juli te hebben ingepland voor controle van de INR-waarde bij klager thuis.

Op maandag 27 juli 2015 is klager thuis geprikt door een verpleegkundige.

### **3. Het standpunt van klager en de klacht**

De klacht bevat twee onderdelen, te weten:

- a) dat verweerder, werkzaam bij de trombosedienst, in de periode medio april tot 27 juli 2015 zijn zorgplicht jegens klager heeft verwaarloosd aangezien klager in genoemde periode niet geprikt en gecontroleerd is waardoor hij geen nieuwe dosering van zijn medicatie (acenocoumarol) per dag voorgeschreven heeft gekregen;

b) dat een drietal brieven van klager aan de trombosedienst c.q. verweerder niet zijn beantwoord.

#### **4. Het standpunt van verweerder**

Verweerder heeft allereerst zijn excuses aangeboden voor het feit dat klager gedurende meer dan 4 maanden niet is geprikt als ook voor het feit dat zijn brieven niet zijn beantwoord. Dat is niet goed en had zo niet moeten gaan, aldus verweerder. Vervolgens heeft verweerder uitgelegd hoe het is gegaan, waarbij hij uitdrukkelijk opmerkt dat niet als rechtvaardiging te bedoelen.

Volgens verweerder heeft de brief van 10 april 2015 de trombosedienst niet bereikt, maar is er wel op 16 april 2015 telefonisch aan de trombosedienst doorgegeven dat klager niet op 17 april 2015 maar later geprikt moest worden in verband met vakantie. Er is toen niet doorgegeven wanneer klager weer terug zou zijn van vakantie en toen is klager volgens de bij de trombosedienst gevolgde procedure op de zogenaamde 'traceerlijst' geplaatst. Dit is een lijst die wordt gebruikt als niet bekend is wanneer een patiënt weer geprikt zal worden.

Na controle van de traceerlijst heeft een medewerker van de trombosedienst op 4 juni 2015 naar klager gebeld maar geen gehoor gekregen. Daarop is op 4 juni 2015 de standaard 'laatkomebrief' gestuurd. De bedoeling van deze brief is dat de patiënt telefonisch contact opneemt met de trombosedienst om een nieuwe afspraak te maken. Klager heeft geen telefonisch contact opgenomen, maar wel op 12 juni 2015 een brief gestuurd. Medewerkers van de trombosedienst hebben vervolgens op 22 en 23 juni 2015 telefonisch contact opgenomen met klager, troffen de voicemail en spraken deze in met het verzoek contact op te nemen voor het maken van een nieuwe afspraak. Daarop heeft klager de brief van 8 juli 2015 gestuurd en dat is de eerste keer dat klager aangaf dat hij doof is en verzocht om niet telefonisch benaderd te worden. Daarna volgde de brief van 21 juli 2015 gericht aan verweerder persoonlijk. Daarop nodigde verweerder klager in zijn brief van 23 juli 2015 uit voor een gesprek en werd klager gemeld dat hij vanaf 27 juli 2015 weer geprikt zou worden.

Waar klager de trombosedienst schriftelijk benaderde, heeft de dienst hem alleen telefonisch proberen te bereiken met uitzondering van de brief van 4 juni 2015, maar die had niet met deze standaardtekst verstuurd mogen worden aangezien klager zich telefonisch had afgemeld. Deze klacht is voor de trombosedienst aanleiding geweest om de communicatie met patiënten te bekijken en er zijn ook verbetermaatregelen getroffen zodat iedere patiënt op maat en tijdig hetzij telefonisch hetzij schriftelijk (al naar gelang de voorkeur) benaderd wordt.

#### **5. De overwegingen van het college**

Ten aanzien van klachtonderdeel a

Het college hecht eraan allereerst de belangrijke rol die een trombosedienst vervult te benadrukken. De gevolgen van het niet controleren van de benodigde dosering van de medicatie – en in het verlengde daarvan het niet voorschrijven en niet meer gebruiken van die medicatie – kunnen groot en ernstig zijn. Zorgvuldig handelen is dan ook geboden wanneer een patiënt bij de trombosedienst wordt afgemeld voor een geplande afspraak zonder dat een nieuwe afspraak wordt gemaakt.

Verweerder is uit hoofde van zijn functie onder meer verantwoordelijk voor het scheppen en vastleggen van een deugdelijke procedure voor het oproepen van patiënten door de medewerkers van de trombosedienst. Die procedure moet voldoende waarborgen scheppen voor het oproepen van alle patiënten, ook voor patiënten die mogelijk als gevolg van omstandigheden (binnen of buiten de patiënt gelegen) niet of minder eigen

initiatief (kunnen) nemen om op een standaardoproep te reageren. Voor die patiënten is maatwerk nodig, zoals verweerder ook heeft beaamd.

Vast is komen te staan dat de gebruikelijke procedure bij de trombosedienst niet aan deze eisen voldeed, hetgeen verweerder tuchtrechtelijk aan te rekenen is.

Immers klager is na de telefonische afmelding op 16 april 2015 op de traceerlijst geplaatst en aan hem is de brief van 4 juni 2015 verstuurd. Dit heeft er evenwel niet toe geleid dat klager vervolgens telefonisch contact heeft opgenomen met de trombosedienst om een nieuwe afspraak te maken. Ook nadat de trombosedienst op 22 en 23 juni 2015 klager heeft gebeld, is het niet gelukt met hem contact te krijgen en een nieuwe afspraak te maken.

Doordat telefonisch contact niet tot stand is gekomen en er niet tijdig – namelijk eerst op 23 juli 2015 – op andere wijze, bijvoorbeeld schriftelijk, is getracht contact te krijgen met klager is klager pas na ruim vier maanden weer geprikt en gecontroleerd.

Dat op patiënten, en dus ook op klager, ook een eigen verantwoordelijkheid rust als het gaat om het verlenen van medewerking aan hun medische behandeling doet hieraan niet af. Immers niet van iedere patiënt mag worden verwacht dat hij op deugdelijke wijze invulling kan geven aan die verantwoordelijkheid. Dit klachtonderdeel is derhalve gegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel b

Verweerder heeft erkend dat hij als hoofd van de trombosedienst verantwoordelijk is voor de hele gang van zaken, dus ook voor de communicatie. Ook al heeft de trombosedienst mogelijk de brief van 10 april 2015 van klager niet ontvangen, dat doet er niet aan af dat de trombosedienst in ieder geval de brief van 12 juni 2015 en ook de latere brieven van klager binnen redelijke termijn had dienen te beantwoorden. Zoals hiervoor overwogen, is de brief van 23 juli 2015 van verweerder de eerste schriftelijke reactie die klager na genoemde brieven heeft ontvangen. Dat is gelet op de belangrijke functie van de trombosedienst geen tijdige reactie en getuigt daarom van onvoldoende zorgvuldigheid jegens klager. Dat valt verweerder als medisch leider van de trombose dienst te verwijten.

Ook dit klachtonderdeel slaagt.

Wat betreft de op te leggen maatregel overweegt het college als volgt.

Verweerder heeft zich ter zitting een betrokken arts getoond. Hij heeft de gang van zaken zeer betreurd en aan klager meermalen zijn excuses aangeboden. Ook heeft verweerder naar aanleiding van de klacht verbetermaatregelen getroffen. Deze komen er kort gezegd op neer dat verweerder zijn team erop heeft gewezen dat met hem contact moet worden opgenomen als men het niet vertrouwt en dat in geval er na afmelding van een patiënt geen nieuwe datum voor controle kan worden gepland verweerder daarover moet worden ingelicht.

Op grond daarvan is het college van oordeel dat kan worden volstaan met een waarschuwing. Daarbij overweegt het college dat een waarschuwing slechts de onjuistheid van een handelwijze naar voren brengt, zonder hierop een stempel van laakbaarheid te drukken.

## **6. De beslissing**

Het college:

- verklaart de klacht gegrond;
- waarschuwt verweerder.

Aldus beslist door mr. H.A.W. Vermeulen als voorzitter, J.C.F. Schellekens en dr. W.M. Mulleners als leden-beroepsgenoten, in aanwezigheid van mr. I.H.M. van Rijn als secretaris en in het openbaar uitgesproken op 29 februari 2016 in aanwezigheid van de secretaris.