

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 063/2017

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE TE ZWOLLE

Beslissing d.d. 16 oktober 2017 naar aanleiding van de op 24 maart 2017 bij het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle ingekomen klacht van

A, wonende te B,

k l a g e r

-tegen-

C, apotheker, werkzaam te D,

v e r w e e r s t e r.

1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Dat blijkt uit de volgende stukken:

- het klaagschrift;
- het verweerschrift;
- het proces-verbaal van het op 10 juli 2017 gehouden mondeling vooronderzoek;
- de tijdens het mondeling vooronderzoek door klager overgelegde schriftelijke aantekeningen;
- de door verweerster bij brief van 21 juli 2017 (desverzocht) overgelegde medicatiehistorie met aanvullende informatie;
- de brief van klager van 7 augustus 2017;
- de brief van verweerster van 15 augustus 2017.

2. FEITEN

Op grond van de stukken (waaronder het medicatiedossier) dient, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, van het volgende te worden uitgegaan.

Klager, geboren op 21 maart 1962, is aangewezen op het gebruik van verschillende medicatie.

Verweerster is de beherend apotheker van Apotheek D in B. In de periode 2011 tot 2017 heeft klager medicatie verkregen via deze apotheek.

In 2015 is met klager de afspraak gemaakt dat zijn medicatie standaard zou worden bezorgd, dat alles tegelijk zou worden bezorgd en dat klager ruim op tijd vooruit zou bestellen.

3. HET STANDPUNT VAN KLAGER EN DE KLACHT

Klager verwijt verweerder - zakelijk weergegeven - het volgende:

- a. Dat het personeel onkundig en onbeschoft is, met het gevolg dat stelselmatig verkeerde medicatie wordt geleverd, of in de verkeerde dosering of helemaal niet wordt geleverd;
- b. Dat de afspraak dat de medicijnen in één keer worden bezorgd niet wordt nageleefd. De medicijnen worden regelmatig in etappes en bij de burens afgeleverd. Van de 20 leveringen is het zeker 17 keer fout gegaan;
- c. Dat de hiervoor genoemde zaken fout blijven gaan, ondanks de omstandigheid dat klager al meerdere jaren klaagt over deze klachten;
- d. Dat bij klachten regelmatig wordt verwezen naar anderen, zoals de huisarts;
- e. Dat klager moest bijbetalen voor een zalf die volgens zijn verzekering gewoon vergoed zou worden;
- f. Dat onnodige discussies ontstaan bijvoorbeeld over spuitjes en ampullen en dat daarbij verkeerde informatie wordt gegeven over de houdbaarheid;
- g. Dat in het systeem ten onrechte was ingevoerd dat klager ergens "JA" op had gezegd, terwijl dit "NEE" moest zijn.

4. HET STANDPUNT VAN VERWEERSTER

Verweerster voert - zakelijk weergegeven - aan dat alle apothekersassistenten die werkzaam zijn in de apotheek KAOF-geregistreerd zijn en dat scholing en voortgang worden bewaakt. Van onkundig personeel is dan ook geen sprake. Ook wordt veel energie gestoken in de communicatie van de medewerkers richting cliënten. Ingeval van, incidenteel voorkomende, onenigheid of discussie aan de balie neemt een apotheker het gesprek over. Van (structurele) onbeschoftheid is geen sprake.

Het afleveren van medicijnen gaat volgens protocol. Een wijziging van de dosering door de huisarts heeft invloed op de geleverde hoeveelheid medicatie voor de drie maanden daarna. In sommige gevallen is een aanpassing nodig. Communicatie over een wijziging of aanpassing van de hoeveelheid geleverde medicatie op initiatief van arts, patiënt of apotheek is geen fout.

Wel heeft recent een levering plaatsgevonden waarbij niet alle bestelde medicijnen in een keer zijn geleverd. Het betrof een middel dat rechtstreeks besteld moest worden bij de fabrikant. Daarop werd door de fabrikant één doosje geleverd, met het bericht dat de resterende twee doosjes op termijn zouden volgen. Het beschikbare doosje is vervolgens aan klager geleverd, terwijl hij overleg had willen hebben over de levering (alles ineens, of het ene doosje alvast leveren). De communicatie van de zijde van de apotheek was hierbij niet volledig. Dit is teruggekoppeld naar de betrokken medewerkers. Medicatie wordt in beginsel niet afgeleverd bij de burens, tenzij daar toestemming voor is van de betrokkene.

Ten aanzien van het onderdeel dat ziet op de betaling voor de crème schrijft verweerster dat het hier een bijbetaling betreft in verband met de omstandigheid dat het product een hogere prijs heeft dan de GVS-limiet.

Verweerster stelt voorts dat de keuze “Geen Toestemming” was verwerkt in het dossier. Er zijn geen gegevens gedeeld met andere apotheken.

5. DE OVERWEGINGEN VAN HET COLLEGE

5.1

Het college wijst er allereerst op, dat het bij de tuchtrechtelijke toetsing van professioneel handelen er niet om gaat of dat handelen beter had gekund, maar om het geven van een antwoord op de vraag of de beroepsbeoefenaar bij het beroepsmatig handelen is gebleven binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening, rekening houdend met de stand van de wetenschap ten tijde van het klachtwaardig geachte handelen en met hetgeen toen in de beroepsgroep ter zake als norm of standaard was aanvaard.

5.2

Het college zal de door klager naar voren gebrachte verwijten achtereenvolgens behandelen.

Ad a. Dat het personeel onkundig en onbeschoft is, met het gevolg dat stelselmatig verkeerde medicatie wordt geleverd, of in de verkeerde dosering of helemaal niet wordt geleverd.

Dat fouten zijn gemaakt tengevolge van onkunde of onbeschoftheid van het personeel is niet gebleken. In het dossier zijn, behalve de enkele niet geconcretiseerde stelling daarover van klager, geen aanknopingspunten te vinden die erop wijzen dat verkeerde medicatie is geleverd of helemaal niet wordt geleverd.

Verweerster betwist voorts dat de apotheek zelfstandig de dosering heeft aangepast. Dat medicatie niet altijd in de door de klager gewenste dosering is geleverd kan volgens verweerster het gevolg zijn van onvoldoende communicatie tussen de drie betrokken partijen (arts, apotheek en klager) over eventuele wijzigingen van de dosering. Het college acht dit, nu het dossier geen aanknopingspunten biedt voor het tegendeel, een plausibele verklaring. Nu klager niet betwist dat deze communicatie over wijziging van de dosering onderdeel van gesprek is geweest in zijn gesprekken met de apotheek over de levering van de medicatie, ziet het college geen aanleiding het leveren van de niet gewenste dosering in de vorm van een tuchtrechtelijk verwijt voor rekening van verweerster te laten komen.

Dat het personeel in algemene zin onkundig is, is geenszins aannemelijk geworden. Klager heeft niet betwist dat het personeel van apotheek D KAOF-geregistreerd is en dat scholing en voortgang worden bewaakt. Op voorhand dient dan ook van de kundigheid van het personeel te worden uitgegaan. Wat klager ten aanzien van dit klachtonderdeel naar voren heeft gebracht is verder weinig concreet en ook het dossier biedt geen aanknopingspunten voor het oordeel dat een of meer personeelsleden onkundig zijn (geweest). Dit klachtonderdeel kan daarom niet slagen.

Ten aanzien van de klacht dat het personeel stelselmatig onbeschoft is geweest overweegt het college dat verwijten omtrent inhoud en wijze van (mondelling) communicatie zich moeilijk op hun juistheid laten beoordelen door het college, dat van deze communicatie geen getuige is geweest. Dat geldt nog meer voor non-verbale communicatie, zoals lachen, dat door zender en ontvanger volstrekt tegengesteld kan worden geïnterpreteerd. Daarbij komt dat klager (met uitzondering van het door hem als 'uitlachen' geïnterpreteerde gedrag van de assistente bij de uitgifte van de crème) ook hier niet heeft geconcretiseerd waaruit het onbeschofte gedrag precies bestond. Klager noemt wel enkele discussies met de assistenten (bijvoorbeeld naar aanleiding van de betaling van de crème en de verwarring over de houdbaarheid van een bepaald medicijn). De enkele omstandigheid dat de assistenten de discussie met klager aangaan leidt echter niet tot de conclusie dat zij onbeschoft zijn geweest. Dat klager bij een van deze discussies zou zijn uitgelachen is niet vast te stellen. Bovendien laat het voorgaande onverlet dat, zou al sprake zijn geweest van onbeschoft gedrag, niet is gebleken dat verweerster hiervan een verwijt kan worden gemaakt. In dit kader speelt een rol dat verweerster heeft aangegeven dat de apotheek veel energie steekt in de communicatie van de medewerkers richting de cliënten en dat bij onenigheid en discussie het gesprek wordt overgenomen door een apotheker. Uit hetgeen door klager naar voren is gebracht blijkt niet dat dit verweer onjuist is. Dat betekent dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is.

Ad b. Dat de afspraak dat de medicatie in één keer wordt bezorgd niet wordt nageleefd. De medicatie wordt regelmatig in etappes en bij de burens afgeleverd, van de 20 leveringen is het zeker 17 keer fout gegaan.

Vaststaat dat met klager de afspraak is gemaakt dat hij zijn medicatie tijdig bestelt en dat de medicatie vervolgens in één keer zal worden bezorgd. Vaststaat ook dat in ieder geval één keer de medicatie, in strijd met de gemaakte afspraak, niet in één keer is bezorgd, maar in delen. Verweerster heeft hierover naar voren gebracht dat het eerste doosje door de fabrikant was geleverd met de mededeling dat de andere doosjes op termijn zouden volgen. Dat hierbij de communicatie van de zijde van de apotheek niet volledig is geweest en dat dit is teruggekoppeld naar de betrokken medewerkers. Het college acht het voorstelbaar dat in een geval waarin de levering van bepaalde medicijnen langer op zich laat wachten dan gebruikelijk, twijfel ontstaat over in hoeverre aan de gemaakte afspraken over het leveren van medicatie moet worden vastgehouden. Zoals ook verweerster beaamt lag in dat geval overleg met klager voor de hand en had de communicatie op dit punt beter gekund. Zeker nu verweerster ook heeft aangegeven dat dit op deze manier is teruggekoppeld naar de betrokken medewerkers, is dit gebrek in de communicatie niet dusdanig ernstig dat verweerster daarvan een tuchtrechtelijk verwijt te maken valt.

Ten aanzien van de door klager genoemde leveringen bij de buurvrouw merkt het college op dat verweerster naar voren heeft gebracht dat bij bezorging het beleid wordt gehanteerd dat medicatie niet bij burens wordt afgeleverd, tenzij hiervoor toestemming is van de cliënt. Wanneer leveringen ondanks het ontbreken van deze toestemming toch bij de buurvrouw worden afgeleverd, zoals klager tijdens het mondeling vooronderzoek naar voren heeft gebracht, is dit in strijd met het gehanteerde beleid. De apotheker zal een dergelijk voorval moeten bespreken met de bezorger en zal zo nodig maatregelen moeten nemen om te voorkomen dat een dergelijk voorval zich opnieuw voordoet. Nu niet is gebleken dat klager eerder dan bij het mondeling vooronderzoek expliciet melding heeft gemaakt van het afgeven van zijn medicatie bij de burens, moet worden aangeno-

men dat verweerster hiervan niet op de hoogte was. Onder deze omstandigheden kan verweerster niet in tuchtrechtelijke zin worden verweten dat de medicatie – in strijd met het overigens adequate beleid - bij de buurvrouw werd afgeleverd en dat zij niet heeft ingegrepen.

Van de overige door klager genoemde missers in de levering (van de 20 keer zou het slechts 17 keer goed zijn gegaan) heeft het college, noch uit het klaagschrift, noch uit het medicatie-overzicht, kunnen achterhalen waarop deze missers in de levering precies betrekking hadden, terwijl verweerster die vermeende missers ook gemotiveerd heeft weerlegd. Dit onderdeel van de klacht is in zoverre onvoldoende onderbouwd en kan reeds hierom niet slagen.

Ad c. Dat de hiervoor genoemde zaken fout blijven gaan, ondanks de omstandigheid dat klager al meerdere jaren klaagt over deze klachten.

Dit klachtonderdeel deelt het lot van de voorgaande klachtonderdelen. Uit hetgeen hiervoor reeds is overwogen en wat partijen daarover naar voren hebben gebracht, volgt dat de klachten van klager besproken zijn, dat afspraken zijn gemaakt en dat het niet nakomen van die afspraken in een voorkomend geval heeft geleid tot een terugkoppeling richting de betrokken medewerkers.

Ad d. Dat bij klachten regelmatig verwezen wordt naar anderen, zoals de huisarts.

Uit het dossier kan niet meer worden afgeleid dan dat verweerster heeft benadrukt dat de apotheek op de hoogte moet worden gehouden van een eventuele wijziging in de dosering. Niet valt in te zien dat verweerster hiervan een tuchtrechtelijk relevant verwijt kan worden gemaakt.

Ad e. Dat klager moest bijbetalen voor een zalf die volgens zijn verzekeraar gewoon vergoed zou worden.

Verweerster heeft over deze gebeurtenis naar voren gebracht dat de prijs van de voor klager voorgeschreven crème boven de GVS-limiet lag en dat daarom moest worden bijbetaald. Dit strookt met de bevinding van klager die later dezelfde crème bij een andere apotheker heeft besteld. Ook bij deze apotheek moest hij, zij het minder, bijbetalen. Verweerster kan op dit punt evenmin een tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt.

Ad f. Dat onnodige discussies ontstaan bijvoorbeeld over spuitjes en ampullen en dat daarbij verkeerde informatie wordt gegeven over de houdbaarheid.

Dit onderdeel ziet op de verstrekking van vitamine D in een oplossing, al dan niet in spuitjes of ampullen. In het geval van levering door middel van losse spuitjes, heeft deze oplossing vanuit de bereider een houdbaarheid, die vaak niet hetzelfde is als de houdbaarheid die vanuit het apotheekstelsel naar voren komt (de spuitjes kunnen in de apotheek gevuld worden, waarbij de oplossing een kortere houdbaarheid krijgt). Dit kan voor de betrokken patiënt verwarring opleveren, waar in de apotheek aandacht voor hoort te zijn. Duidelijk is dat over de houdbaarheid een discussie is ontstaan aan de balie, waarbij verweerster uiteindelijk het gesprek heeft overgenomen. Het college kan niet anders dan constateren dat dit gesprek tot een goede oplossing heeft geleid,

namelijk de verstrekking van de gewraakte medicatie in ampullen. Dat verweerster in dezen een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt is geenszins gebleken.

Ad. g. Dat in het systeem ten onrechte was ingevoerd dat klager ergens “JA” op had gezegd, terwijl dit “NEE” moest zijn.

Dit klachtonderdeel heeft, zo begrijpt het college, betrekking op het al dan niet toestemming geven voor het delen van informatie met andere apotheken. Klager heeft geen toestemming gegeven. Dat dit ook op de juiste manier in het systeem was verwerkt was onduidelijk. Hoe het kan dat het in ieder geval klager niet duidelijk was dat zijn keuze wel op de juiste manier in het systeem verwerkt was, heeft het college niet kunnen achterhalen. Het college ziet echter geen aanleiding te twifelen aan de stelling van verweerster dat de keuze van klager altijd op de juiste manier geregistreerd is geweest en dat zijn gegevens niet zijn gedeeld. Dat betekent dat dit klachtonderdeel niet kan slagen.

5.3

Gelet op het voorgaande is de klacht in al haar onderdelen kennelijk ongegrond en dient als volgt te worden beslist.

6. DE BESLISSING

Het college wijst de klacht af.

Aldus gedaan in raadkamer door mr. A.A.A.M. Schreuder, voorzitter, P.C. Daniels-Hansum en Y.M.G. van Remmerden-Gleis, leden-apotheker, in tegenwoordigheid van mr. M. Keukenmeester, secretaris, en uitgesproken in het openbaar op 16 oktober 2017 door mr. A.L. Smit, voorzitter, in tegenwoordigheid van mr. H. van der Poel-Berkovits, secretaris.

voorzitter

secretaris

Tegen deze beslissing kan binnen zes weken na de dag van verzending van het afschrift ervan schriftelijk hoger beroep worden ingesteld bij het Centrale Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg door:

- a. de klager en/of klaagster, voor zover de klacht is afgewezen, of voor zover hij/zij niet-ontvankelijk is verklaard;
- b. degene over wie is geklaagd;
- c. de hoofdinspecteur of de regionale inspecteur van de volksgezondheid, wie de aan-
gelegenheid uit hoofde van de hun toevertrouwde belangen aangaat.

Het tot het Centrale Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg gericht beroepschrift wordt ingezonden bij de secretaris van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Zwolle, door wie het binnen de beroepstermijn moet zijn ontvangen.