

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 1730

Uitspraak: 15 januari 2018

**HET REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDS-
ZORG**

TE EINDHOVEN

heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de op 31 januari 2017 binnengekomen klacht van:

[A]
wonende te [B]
klager

tegen:

[C]
huisarts
werkzaam te [B]
verweerder
gemachtigde mr. M.A. Sala te Leusden

1. Het verloop van de procedure

Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift alsmede de aanvullingen daarop;
- de brief van de secretaris van 19 mei 2017 aan verweerder;
- het verweerschrift;
- de pleitnota van verweerder.

Na ontvangst van het verweerschrift heeft de secretaris de zaak naar een openbare zitting van het college verwezen.

Partijen hebben geen gebruik gemaakt van het aangeboden mondelinge vooronderzoek. De klacht is ter openbare zitting van 4 december 2017 behandeld. Verweerder was aanwezig en werd bijgestaan door zijn gemachtigde. Klager was met bericht afwezig.

2. De feiten

Het gaat in deze zaak om het volgende.

Klager is vanaf 20 september 1993 ingeschreven als patiënt bij de huisartsenpraktijk, die verweerder samen met een collega in maatschapsverband voerde. Deze collega was de behandelend huisarts van klager en had de regie over de behandeling van klager.

Vanaf 11 december 2014 is deze collega om persoonlijke redenen gestopt met het behandelen van patiënten, hij heeft toen enkel nog de administratieve werkzaamheden voor de maatschap voor zijn rekening genomen. Klager is vanaf dat moment behandeld door verweerder of aan de praktijk verbonden waarnemers. Om administratieve redenen is besloten om de patiënten van deze oud-collega op diens naam te laten staan, zodat de naam van deze oud-collega ook na 14 december 2014 in het patiëntendossier van klager voorkomt. Op verzoek van klager is verweerder vanaf mei 2015 de behandelend huisarts van klager.

Klager belde regelmatig naar de praktijk. Het medisch journaal over de periode januari 2007 tot en met 31 mei 2017 beslaat 26 pagina's.

Door de assistentes zijn onder meer de volgende aantekeningen gemaakt (citaten inclusief eventuele taal- en/of typefouten).

Bij 19 maart 2014 staat vermeld:

“S belt voor R paracetamol 1000 mg//daar moet een stempel op voor medische noodzaak. Was voor niets naar apotheek gegaan//meneer gaat altijd meteen in de on aardige modus//heb me inderdaad laten verleiden om te zeggen dat 2x 500mg ook 1000 maakt en die voor 40cent bij het kruidvat te koop zijn//had ik niet moeten doen//hij komt natuurlijk meteen zijn verhaal doen aan de balie//gaat door het lint//heb mijn excuus aangeboden//accepteert meneer niet en [naam verweerder] krijgt ook nog even de volle laag.”

En bij 19 december 2014:

“S bekend en alweer onbeschoft//dwingend, hij maakt het uit wanneer hier afspraken gemaakt worden, en ik moet maar een andere baan zoeken.”

Op 19 mei 2015 noteerde een van de assistentes in het medisch dossier van klager:

“S vk geschreven ivm co gebroken duim in ziekenhuis. mr duim gebroken in [plaatsnaam], moet nu naar [..]zkh voor co en andere koker ivm vollolpen met bloed.

O hele boze meneer aan de telefoon, schelden en eist brief!

E fractuur

C Uitgaand [korte verwijsbrief – overig]

V overig”

En een van de waarnemers noteerde (onder de naam van de oud-collega van verweerder) bij diezelfde datum:

“S Dhr wenst verwijskaart voor trauma duim. eerder vanochtend heeft dhr de dames aan de telefoon uitgescholden.

O Ik spreek dhr hierop aan. dhr toont geen respect voor de dames en voor de dokter.

E hand vinger symptomen

P geen verwijsbrief meegegeven. Dhr uitgelegd anders een andere huisarts te zoeken als het hem hier niet bevalt. Beslissing voor einde patiëntrelatie op basis van onwerkzame situatie laat ik over aan [naam collega van verweerder] en [naam verweerder].”

Bij 1 december 2015 is in het dossier genoteerd:

“alle bijwerkingen die op het doosje staan heeft meneer natuurlijk en moet meteen gezien”.

Op 20 januari 2016 komt klager naar de praktijk in verband met een tennisarm en naar aanleiding daarvan staat in het dossier: *“komt weer met zijn arm aanzetten pijn.”*

Over een telefonisch contact op 16 maart 2016 staat in het dossier:

“S Wil R voor pillen voor wormpjes in de ontlasting. En nee hij gaat er niet voor naar het kruidvat//wil speciaal recept!”

En op 18 maart 2016:

“S Apo belt is gister tabl voor geschreven voor wormen, dhr weegt 80 kilo komen ander halve tabl te kort.

E worm

P Nog een r/ doorgestuurd naar de apo”

Verweerder heeft op 1 februari 2017 zijn werkzaamheden voor de praktijk beëindigd en de maatschap is op dat moment overgenomen. Volgens verweerder is klager nog steeds patiënt bij de - overgenomen - huisartsenpraktijk.

3. Het standpunt van klager en de klacht

De door klager aan verweerder gemaakte verwijten zijn te herleiden tot drie kernklachten:

- a) verweerder laat teveel (medische handelingen) over aan zijn assistentes:
 - zij hebben inzage in het medisch dossier van klager;
 - zij schrijven verwijsbrieven uit en schrijven medicatie voor;
 - zij maken smadelijke opmerkingen over klager;
- b) verweerder heeft jegens klager onvoldoende medische zorg betracht:
 - door geen verwijsbrief uit te schrijven als dit medisch noodzakelijk is;
 - door verkeerde of geen recepten te versturen naar de apotheek;
- c) het medisch dossier van klager is niet op orde:
 - diverse documenten, zoals verwijsbrieven, ontbreken daarin;
 - medische gegevens liggen niet klaar of zijn onvindbaar.

Deze drie klachtenonderdelen worden door klager in zijn klaagschrift en de aanvullingen daarop toegelicht aan de hand van 28 voorvallen.

4. Het standpunt van verweerder

Verweerder stelt zich op het standpunt dat hij klager heeft behandeld met de zorgvuldigheid die van hem in de gegeven omstandigheden als huisarts mocht worden verwacht en dat hij ondanks de opstelling van klager jegens verweerder en de assistentes klager steeds serieus heeft genomen, hem heeft gehoord en met enige regelmaat heeft doorverwezen naar andere behandelaren voor verdere behandeling en onderzoek. Verweerder licht toe dat klager zich op vele momenten met gedram, vloekend en tierend en zonder het tonen van respect heeft opgesteld naar de assistentes van de huisartsenpraktijk als ook jegens verweerder en de waarnemers. Het is aan alle patiënten zich te houden aan de huisregels van de huisartsenpraktijk, waarbij uiteraard begrip is voor emoties en uitzonderingen. Dit betekent echter niet dat de uitzondering de regel mag worden, zoals in het geval van het gedrag van klager. Alhoewel verweerder het handelen van de assistentes op sommige momenten betreurt, is verweerder van mening dat hierbij niet gesproken kan worden van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen aan de zijde van verweerder. Daarnaast is verweerder van mening dat hij in zijn communicatie met klager en in de door hem opgestelde verwijsbrieven niet foutief of medisch onjuist heeft gehandeld.

5. De overwegingen van het college

Met betrekking tot de ontvankelijkheid

Op grond van artikel 65, vijfde lid Wet BIG vervalt de bevoegdheid tot het indienen van een klaagschrift door verjaring in tien jaar en deze verjaringstermijn vangt aan op de dag na die waarop het desbetreffende handelen of nalaten is geschied. Dit betekent dat voor zover klager klaagt over gebeurtenissen die zich vóór 31 januari 2007 hebben voorgedaan, klager in zijn klachten daarover niet-ontvankelijk is.

Bij het antwoord op de vraag of verweerder tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld in de zin van artikel 47, eerste lid Wet BIG staat het persoonlijk handelen van verweerder centraal. Voor zover klager met zijn klachtonderdelen tevens het oog heeft gehad op verwijtbaar handelen van de collega van verweerder, kan klager ook in die klacht(en) niet worden ontvangen.

Daarentegen kan klager worden ontvangen in zijn klachten die zien op gedragingen van de assistentes, ook voor zover deze betrekking hebben op de periode dat de collega van verweerder de huisarts van klager was. Verweerder is als huisarts van de gezamenlijke huisartsenpraktijk mede verantwoordelijk voor het voeren van een deugdelijke praktijkorganisatie en kan derhalve tuchtrechtelijk worden aangesproken indien er iets schort aan de praktijkorganisatie, waaronder het mogelijk niet goed functioneren van de assistentes.

Ten aanzien van de klachtonderdelen

Ad klachtonderdeel a)

Zoals verweerder terecht opmerkt, is triage - ook wel aangeduid als de zeeffunctie - een onmisbaar instrument in een huisartsenpraktijk. Als een patiënt in verband met een gezondheidsklacht naar de praktijk belt, dan krijgt hij/zij een assistente aan de lijn. Het is dan de taak van de assistente om op grond van de door de patiënt verstrekte informatie over de aard en de ernst van de klacht te beoordelen of het nodig is een afspraak met de huisarts te maken. Ingeval de assistente dit niet nodig acht, zal zij de patiënt informeren c.q. adviseren wat deze het beste kan doen. Het spreekt voor zich dat de assistentes deze taak mede uitvoeren aan de hand van het medisch dossier. Anders dan klager stelt, mogen assistentes het medisch dossier raadplegen, want zij hebben een van de arts afgeleid beroepsgeheim.

Ook het uitschrijven van verwijsbrieven en recepten is een taak van de assistentes, zij het dat dit altijd geaccordeerd dient te worden door de huisarts. Gesteld noch gebleken is dat dit bij de verwijsbrieven en de recepten die ten behoeve van klager zijn opgesteld niet is gebeurd.

Er kan dan ook niet gezegd worden dat verweerder teveel aan zijn assistentes overliet. In zoverre is dit klachtonderdeel ongegrond.

Wat betreft de klacht over de smadelijke opmerkingen van de assistentes, merkt het college op dat uit het medisch dossier valt af te leiden dat klager zich "op vele momenten met gedrag, vloekend en tierend en zonder het tonen van respect heeft opgesteld naar de assistentes van de huisartsenpraktijk", zoals in het verweerschrift (p. 3 sub 9) staat. Maar dat laat onverlet dat van assistentes verwacht mag worden dat zij zich in hun contacten met patiënten te allen tijde professioneel (blijven) gedragen, ook als een patiënt zich zeer dwingend opstelt of zelfs ronduit onfatsoenlijk is. Uit de in het feitenoverzicht vermelde opmerkingen van de assistentes in het medisch dossier van klager blijkt dat daarvan jegens klager niet altijd sprake is geweest. Verweerder geeft ook aan dat hij dit betreurt en maakt voor deze opmerkingen zijn excuses. Dat laat evenwel onverlet dat verweerder als huisarts voor deze uitlatingen van de assistentes verant-

woordelijk is. Hoezeer de opmerkingen onzorgvuldig zijn, de klacht hierover is naar het oordeel van het college van onvoldoende gewicht om tot een tuchtrechtelijk verwijt te kunnen concluderen.

Bovendien heeft verweerder naar aanleiding van de escalatie op 19 mei 2015 - zie het feitenoverzicht - op 20 en 28 mei 2015 gesprekken gevoerd met klager. Het was de bedoeling van verweerder om ook gesprekken tussen klager en de assistentes te arrangeren, maar dat is niet gelukt, omdat de assistentes niet één op één een gesprek met klager wilden aangaan en het leek verweerder niet verstandig om hen met zijn drieën tegelijk met klager het gesprek te laten voeren. Volgens verweerder zou dit escalierend kunnen werken. Naar het oordeel van het college is dat een begrijpelijke beslissing. Verweerder heeft vervolgens voor de begeleiding en training van de assistentes een professionele coach ingeschakeld, opdat zij beter in staat zullen zijn zich ook in moeilijke situaties professioneel te gedragen. Hieruit blijkt dat verweerder dit probleem serieus heeft genomen, zorgvuldig heeft gehandeld om het hanteerbaar te maken en ook adequate maatregelen heeft getroffen.

De conclusie is dat klachtonderdeel a) in zijn geheel ongegrond is.

Ad klachtonderdeel b)

Klager stelt wel dat hij geen verwijsbrief kreeg indien dat medisch gezien noodzakelijk was, maar hij ziet daarbij over het hoofd dat het niet aan klager is om te beoordelen of daarvan sprake is. De beoordeling van het al dan niet bestaan van een medische noodzaak dient klager over te laten aan de huisarts, bijgestaan door de assistentes. Zij zijn daarvoor immers bij uitstek deskundig.

Uit het medisch dossier blijkt dat de praktijk op 16 maart 2016 inderdaad door de apotheker is gebeld omdat een voor klager uitgeschreven recept onvolledig was. Na deze melding is dit probleem door de praktijk van verweerder meteen gecorrigeerd.

Verweerder heeft voorts erkend dat de verwijsbrief die hij voor klager op 1 december 2016 had gemaakt op het moment dat klager deze kwam ophalen door een probleem met een nieuw computerprogramma niet boven water te krijgen was, maar verweerder heeft daarop direct samen met de assistente een nieuwe kortere verwijsbrief gemaakt. Aldus heeft verweerder dit probleem tijdig en adequaat opgelost.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Ad klachtonderdeel c)

Het verwijt dat het medisch dossier niet op orde is, omdat daarin diverse documenten zoals verwijsbrieven ontbreken, heeft klager niet voorzien van een feitelijke onderbouwing. Reeds daarom faalt dit verwijt. Nog afgezien daarvan biedt het medisch dossier naar het oordeel van het college geen steun voor de juistheid van deze stelling. Klager merkt terecht op dat na 10 december 2014 - het college leest: 11 december 2014 - de naam van zijn behandelend huisarts nog steeds in zijn medisch dossier is vermeld, terwijl deze vanaf dat moment geen patiënten heeft gezien. Naar het oordeel van het college heeft verweerder genoegzaam uitgelegd waarom de naam van zijn collega nog werd vermeld.

Dat het weleens is voorgekomen dat de verwijsbrief voor klager niet klaar lag toen klager deze kwam ophalen en deze eerst een dag later kon worden afgehaald, betekent anders dan klager stelt nog niet dat de verwijsbrief te laat is verstrekt. Gesteld noch gebleken is dat zulks in de gegeven omstandigheden niet tijdig was, zodat verweerder terzake geen tuchtrechtelijk verwijt treft.

Op grond van het bovenstaande faalt ook dit klachtonderdeel.

Resumé

Nu alle klachtonderdelen falen, dient de klacht te worden afgewezen.

6. De beslissing

Het college:

- verklaart klager niet-ontvankelijk in zijn klacht voor zover deze betrekking heeft op gebeurtenissen die zich voor 31 januari 2007 hebben voorgedaan en voor zover zijn klacht ziet op handelingen en gedragingen van de collega van verweerder;
- wijst de klacht voor het overige af.

Aldus beslist door mr. dr. P.P.M. van Reijssen als voorzitter, mr. H.A.W. Vermeulen als lid-jurist, B.CA.M. van Casteren-van Gils, H.J. Weltevrede en mr. J.L.M. van Helmond als leden-beroepsgenoten, in aanwezigheid van mr. C.W.M. Hillenaar als secretaris en in het openbaar uitgesproken op 15 januari 2018 in aanwezigheid van de secretaris.