

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 124/2018

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE TE ZWOLLE

Beslissing d.d. 23 november 2018 naar aanleiding van de op 25 april 2018 bij het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle ingekomen klacht van

A, wonende te B,
bijgestaan door zijn zonen C en D te B,

k l a g e r

-tegen-

E, huisarts, (destijds) werkzaam te B,
bijgestaan door mr. F. van Woerden-Poppe, werkzaam voor VvAA te Utrecht,

v e r w e e r d e r

1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Het verloop van de procedure blijkt uit het volgende:

- het klaagschrift met de bijlagen;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- een e-mail met bijlagen van 28 juni 2018 van de zijde van klager;
- een brief met bijlagen van 25 september 2018 van de zijde van klager;
- een brief met bijlage van 26 september 2018 van de zijde van verweerder.

Partijen hebben geen gebruik gemaakt van de hun geboden mogelijkheid om te worden gehoord in het kader van het vooronderzoek.

De zaak is behandeld ter openbare zitting van 12 oktober 2018, alwaar namens klager zijn verschenen C en D, verweerder en mr. Van Woerden-Poppe, voornoemd.

2. DE FEITEN

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting dient, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, van het volgende te worden uitgegaan.

Klager, geboren in 1930, heeft complexe zorg nodig en heeft in verband daarmee een ZZP 5 indicatie. Klager lijdt – onder meer – aan dementie en is volledig rolstoelafhankelijk. Omdat de zorg voor de echtgenote van klager te zwaar werd, verbleef klager, apart van zijn echtgenote, sinds november 2017 in een verpleeghuis.

Woonzorgcentrum F te B (hierna: het woonzorgcentrum) biedt senioren de mogelijkheid een appartement te huren van een woningcorporatie, en is daarnaast ook (deels) ingericht als een kleinschalige woonvorm voor mensen met dementie. Voor klager en zijn echtgenote bood verhuizing naar dit woonzorgcentrum de mogelijkheid dat zij weer bij elkaar zouden kunnen wonen.

Met het oog op de verhuizing van klager en zijn echtgenote naar het woonzorgcentrum per 22 januari 2018 heeft de zoon van klager zijn ouders in willen schrijven bij de huisartsenpraktijk van verweerder, eveneens te B.

De praktijk van verweerder heeft op 15 januari 2018 de inschrijfformulieren van klager en zijn echtgenote ontvangen. Bij het inschrijfformulier was ook een medicatielijst en de aanvraag om een ZZP 5 indicatie gevoegd.

Op 19 januari 2018 heeft de zoon van klager contact opgenomen met de huisartsenpraktijk van verweerder. De assistente heeft daarbij aangegeven dat er geen problemen waren met de inschrijving. De inschrijving was op dat moment echter nog niet verwerkt.

Het inschrijfformulier is op 23 januari 2018 verwerkt. Het woonzorgcentrum heeft op die dag contact opgenomen met de huisartsenpraktijk van verweerder. De huisartsenpraktijk heeft het woonzorgcentrum verwezen naar de voormalig arts van klager, wel is een medicatie-overzicht naar de apotheek gefaxt. In het huisartsendossier is genoteerd:

“iom [verweerder], eerst alles regelen voor wij dhr in zorg nemen.”

In de dagen na 23 januari 2018 is er overleg tussen verweerder en het woonzorgcentrum geweest. Verweerder heeft zich daarbij op het standpunt gesteld dat de voor klager benodigde zorg de normale huisartsenzorg oversteeg en dat de specialist ouderenzorg van het woonzorgcentrum de verantwoordelijkheid voor de zorg van klager op zich diende te nemen.

Op 25 januari 2018 is in het huisartsenjournaal genoteerd: *“wij hebben nog steeds geen medisch dossier”*. De (voormalige) huisarts van klager heeft het dossier op 25 januari 2018 verstuurd naar de huisartsenpraktijk van verweerder.

Op 28 januari 2018 is klager in het ziekenhuis opgenomen. Ten tijde van het ontslag van klager uit het ziekenhuis d.d. 31 januari 2018 was niet duidelijk welke zorgverlener (huisartsen) zorg zou leveren aan klager en of klager terug zou kunnen keren naar het Woonzorgcentrum.

De specialist ouderenzorg heeft op 31 januari 2018 besloten de verantwoordelijkheid voor de zorg van klager op zich te nemen, onder de voorwaarde dat klager formeel wel zou zijn ingeschreven bij een plaatselijke huisarts.

Diezelfde dag is besloten dat klager en zijn echtgenote zich zouden inschrijven bij een andere huisartsenpraktijk. Hierop heeft een collega van verweerder het dossier van klager en zijn echtgenote overgedragen naar deze praktijk.

In de periode tussen 15 januari 2018 en 31 januari 2018 heeft de zoon van klager meermaals contact gehad met de huisartsenpraktijk van verweerder. Verweerder heeft zelf geen persoonlijk contact gehad met klager, zijn echtgenote of de zoon van klager.

3. HET STANDPUNT VAN KLAGER EN DE KLACHT

Klager verwijt verweerder -zakelijk weergegeven-:

1. leeftijdsdiscriminatie, het weigeren van een patiënt vanwege zijn leeftijd, terwijl er wel capaciteit was voor nieuwe patiënten;
2. gebrek aan communicatie door nooit contact te zoeken met klager of zijn kinderen om te vertellen dat de behandelovereenkomst was geweigerd;
3. dat hij heeft geweigerd klager door te verwijzen naar een andere huisartsenpraktijk.

4. HET STANDPUNT VAN VERWEERDER

Verweerder voert -zakelijk weergegeven- aan dat hij geen behandelingsovereenkomst met klager is aangegaan omdat er bij klager sprake was van meervoudige, chronische ziekte en dementie, waarvoor naar de mening van verweerder niet een huisarts maar een specialist ouderengeneeskunde verantwoordelijkheid diende te nemen. De leeftijd van klager speelde daarbij geen rol.

Verweerder erkent dat de communicatie tussen hem en (de zoon van) klager niet goed is verlopen. Communicatie heeft alleen plaatsgevonden met de praktijkassistentes. Verweerder had graag met de zoon van klager gesproken over deze zaak en heeft dit ook meermaals nadrukkelijk aangeboden. De inschrijving van klager is niet meteen actief ter hand genomen. Het was beter geweest als de huisartsenpraktijk direct contact had opgenomen met het woonzorgcentrum om te informeren naar de zorgzwaarte van klager. Daar staat tegenover dat het aan een goede overdracht heeft ontbroken. De zoon van klager heeft verzuimd bij de praktijk duidelijk aan te geven dat klager zwaar hulpbehoevend was en ook het woonzorgcentrum heeft klager als patiënt aangenomen zonder zich voldoende te vergewissen van de medische situatie van klager.

De veronderstelling van klager dat verweerder hem niet wilde overschrijven naar een andere praktijk is onjuist. Het verzoek om overschrijving heeft de praktijk van verweerder bereikt op 31 januari 2018. Zodra deze praktijk bereid bleek te zijn klager en zijn echtgenote als patiënt aan te nemen is zorggedragen voor de overheveling van het medisch dossier van klager naar die praktijk.

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

Onderhavige zaak speelt zich af in het licht van een verhuizing naar een woonzorginstelling van een oudere patiënt met een complexe gezondheidssituatie en de daarmee gepaard gaande administratieve rompslomp betreffende onder meer de juiste eerstelijns zorgverlening aan deze patiënt. Daarbij, zo is gebleken uit de stukken en het verhandelde ter zitting, waren meerdere partijen betrokken en kwam, zo is ook duidelijk geworden, een groot deel van het regelwerk neer op de naaste omgeving van patiënt, in dit geval zijn zoons. Het college bespreekt hieronder eerst het eerste en derde klachtonderdeel gezamenlijk en zal in 5.3 ingaan op de vraag of de communicatie door verweerder richting klager of zijn zoons adequaat is geweest, zoals omschreven in klachtonderdeel 2.

Het eerste klachtonderdeel bevat het verwijt dat verweerder klager heeft geweigerd als patiënt op grond van zijn leeftijd. Dit klachtonderdeel is ongegrond. Uit de stukken is gebleken dat de –uiteindelijke- weigering van verweerder een behandelingsovereenkomst met klager aan te gaan was ingegeven door het feit dat hij klager op grond van zijn complexe gezondheidssituatie niet de benodigde (huisartsen) zorg kon bieden. Dit hield geen verband met de leeftijd van klager, zoals gesteld in de klacht, maar met de zwaarte en aard van de specifieke zorgbehoefte van klager, die, zoals verweerder heeft uiteengezet, de normale huisartsenzorg oversteepte. Het college acht het in dit geval verdedigbaar dat verweerder, op het moment dat hem duidelijk werd wat de zorgbehoefte van klager omvatte, vanuit zijn professionele verantwoordelijkheid de behandelingsovereenkomst met klager niet is aangegaan. Verweerder is met betrekking tot dit klachtonderdeel geen tuchtrechtelijk verwijt te maken.

Ook het 3e klachtonderdeel treft geen doel. Verweerder heeft op 31 januari 2018, toen duidelijk werd dat klager kon worden ingeschreven bij een andere huisartsenpraktijk, het medisch dossier naar die praktijk overgeheveld.

5.3

Het tweede klachtonderdeel behelst de vraag of verweerder in de contacten met klager dan wel zijn zoons rondom de beoogde inschrijving van klager in de praktijk van verweerder voldoende heeft gecommuniceerd, of dat, zoals klager stelt, de communicatie vanuit verweerder dusdanig gebrekkig was dat hem hiervan een tuchtrechtelijk relevant verwijt kan worden gemaakt.

Het huisartsendossier neemt een aanvang op 23 januari 2018, vermeld wordt dat het inschrijfformulier met kopie ID er is. Ten aanzien van de periode hiervoor is niet in geschil dat klagers zoon, nadat hij telefonisch contact heeft gehad met de praktijk van verweerder, een inschrijfformulier heeft ontvangen en dit –ingevuld- per post heeft opgestuurd aan de praktijk op 12 januari 2018, waarna klagers zoon nog telefonisch contact heeft gehad met de praktijk van verweerder op 19 januari 2018. Daaruit bleek hem, uit mede-

delingen van de assistente, dat er op dat moment geen problemen waren met de inschrijving. Waren de benodigde stukken voor de inschrijving van klager bij de praktijk weliswaar opgestuurd en ontvangen, het medisch dossier van klager was op 23 januari 2018 nog niet binnen. Omdat de praktijk van verweerder al vanaf dat moment werd benaderd door de zorginstelling waar naartoe klager was verhuisd omtrent allereerste zorg- en materiaalvragen heeft de praktijk van verweerder klager - als passant – toch zoveel mogelijk zorg verleend in afwachting van het medisch dossier. Klager is hiervan niet op de hoogte gesteld; eerst toen zijn zoon via de zorginstelling begreep dat er problemen waren met de inschrijving van zijn vader bij de praktijk van verweerder heeft hij, nadat hij zelf telefonisch contact opnam met de praktijk van verweerder, van de assistente gehoord dat het dossier nog niet binnen was, zo blijkt uit het huisartsenjournal van 24 januari 2018. In de dagen erna zijn meerdere contacten geweest tussen de praktijk van verweerder en de zorginstelling, waarbij ook verweerder betrokken is geweest. Op 26 januari 2018 is genoteerd dat verweerder heeft aangegeven dat klager niet onder de huisartsenzorg valt en dat er geen actie richting thuiszorg en/of familie wordt ondernomen. De ingezette zorg voor klager als passant is voortgezet tot het moment dat deze, na een korte ziekenhuisopname, is ingeschreven bij praktijk G en het dossier is overgedragen.

Uit de hiervoor nader uiteengezette opsomming van feiten kan worden afgeleid dat er in de communicatie tussen klager en de praktijk van verweerder in die zin ruis is ontstaan dat de zoon van klager na het opsturen van de papieren voor de inschrijving en het daarop volgend telefonisch onderhoud met de praktijk op 19 januari 2018 veronderstelde dat het rond was en dat klager patiënt was geworden bij verweerder. Het college kan zich deze gedachtegang, mede nu de zoon van klager de ZP 5 indicatie-aanvraag had toegevoegd, wel voorstellen. Verweerder heeft aangegeven dat op die ZP 5 indicatie-aanvraag geen acht is geslagen door de assistente en dat, in afwachting van het medisch dossier, er aanvankelijk geen problemen bij de inschrijving van klager werden verwacht. Toen, in de dagen die volgden, allengs de zwaarte van de zorgbehoefte van klager doordrong bij de praktijk van verweerder, heeft verweerder naar het oordeel van het college wel verantwoordelijkheid genomen als professional door klager als “niet op naam ingeschrevene” zoveel mogelijk zorg te bieden in afwachting van het medisch dossier. Daarbij heeft hij niet rechtstreeks gecommuniceerd met klager(s) zoon om de ontstane situatie uit te leggen en de onduidelijkheden met betrekking tot de vraag wie er zorg zou moeten gaan verlenen aan klager te bespreken. Hoewel dit niet de schoonheidsprijs verdient – verweerder had zelf of zijn assistente kunnen laten bellen met de zoon van klager dat de inschrijving nog niet in kannen en kruiken was - en ook een actievare houding van verweerder richting het woonzorgcentrum nadat de beoogde inschrijving van klager, toekomstig bewoner van deze zorginstelling, hem bekend was geworden, beter was geweest, gaat dit niet zover dat verweerder hiervan een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Er was sprake van een complexe overgang van klager vanuit oogpunt van zorg, waarbij, naast de praktijk van verweerder, meerdere partijen betrokken waren. Uit de in het huisartsenjournal opgetekende contacten tussen verweerder en de zorginstelling blijkt dat verweerder moeite heeft gedaan herhaaldelijk te overleggen over wat de juiste zorg was voor klager en wie deze op zich zou moeten nemen; hij had hierin de familie van klager meer mee kunnen nemen, zodat zij minder in de voor hen vervelende onduidelijkheid hadden verkeerd; anderzijds is het vanuit de optiek van verweerder begrijpelijk dat hij de familie van klager niet wilde belasten met de contacten tussen de professionals over welke zorg klager behoefde, voordat duidelijk was wie de verantwoordelijkheid op zich zou nemen; dat had evenwel wel meer duidelijkheid gecreëerd. Verweerder heeft aangegeven uit deze casus lering te hebben ge-

trokken in die zin dat de assistentes thans beter worden geïnstrueerd bij een nieuwe inschrijving en de uitleg daarbij aan kandidaat-patiënten omtrent de gang van zaken, zodat situaties als deze worden voorkomen.

5.4 Gelet op het voorgaande is de klacht ongegrond en dient als volgt te worden beslist.

6. DE BESLISSING

Het college wijst de klacht af.

Aldus gegeven door F. van der Maden, voorzitter, M. Willemse, lid-jurist, P.A.J. Buis, R.O. Rischen, en J.M. Komen, leden-beroepsgenoten, in tegenwoordigheid van M. Keukenmeester, secretaris, en uitgesproken in het openbaar op 23 november 2018 door A.L. Smit, voorzitter, in tegenwoordigheid van 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 gerichte beroepschrift wordt ingezonden bij de secretaris van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Zwolle, door wie het binnen de beroepstermijn moet zijn ontvangen.