

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 248/2017

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE TE ZWOLLE

Beslissing d.d. 6 april 2018 naar aanleiding van de op 26 september 2017 bij het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle ingekomen klacht van

**A**, wonende te B,

k l a a g s t e r

-tegen-

**C**, verpleegkundige, (destijds) werkzaam te B,  
bijgestaan door D,

v e r w e e r d e r

### 1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Dat blijkt uit de volgende stukken:

- het klaagschrift met bijlagen;
- het verweerschrift met bijlagen.

Partijen hebben geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid mondeling gehoord te worden in het vooronderzoek.

### 2. DE FEITEN

Op grond van de stukken dient, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, van het volgende te worden uitgegaan. Klaagster is bekend met klachten van een atypische chronische Lyme, waarvoor zij sinds 2017 bij een pijncentrum onder behandeling staat. In de avond van 2 mei 2017 is klaagster wegens klachten van onwelwording en spierslapte door een ambulance vervoerd naar de afdeling Spoed Eisende Hulp (hierna SEH). Daar werd zij ontvangen door verweerster, die deze avond werkzaam was als verpleegkundige. De partner en de moeder van klaagster vergezelden klaagster.

De dienstdoende arts van de SEH heeft klaagster lichamelijk onderzocht en de opdracht gegeven bloedonderzoek te verrichten. Verweerster heeft het bloed bij klaagster afgenomen. Op verzoek van klaagster heeft verweerster vervolgens contact gezocht met de behandelend arts van het pijncentrum. De bevindingen uit het verrichte onderzoek leidden de dienstdoende arts tot de conclusie dat een acute noodzaak voor opname van klaagster niet aanwezig was, en dat zij weer naar huis kon. Aan verweerster is gevraagd het bezoek van klaagster aan de SEH af te ronden.

Tijdens het gesprek dat daarna in de behandelkamer volgde tussen klaagster, haar moeder en haar partner enerzijds en verweerster anderzijds, liepen de gemoederen dusdanig hoog op dat verweerster in dit gesprek te kennen heeft gegeven de beveiliging in te willen schakelen. Na interventie van het dienstdoende nachthoofd is klaagster dezelfde nacht met de ambulance naar huis vervoerd.

### 3. HET STANDPUNT VAN KLAAGSTER EN DE KLACHT

De klacht komt er in het kort op neer, dat verweerster:

- zich verbaal en non-verbaal dreigend, boos en intimiderend heeft opgesteld; en
- niet de moeite heeft willen nemen de behandelend arts van het pijncentrum fatsoenlijk te woord te staan.

### 4. HET STANDPUNT VAN VERWEERDER

Verweerster heeft de klacht en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen van klaagster ten stelligste betwist.

### 5. DE BEOORDELING

#### 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

Volgens klaagster was er gedurende haar hele verblijf sprake van een mensonterende bejegening, met name gelegen in de verbale en ook non-verbale communicatie van verweerster. Klaagster was uitgeput na haar aanval en voelde zich door verweerster niet op haar gemak gesteld. Nadat verweerster op verzoek van klaagster contact had gelegd met de behandelaar van klaagster, zou zij gezegd hebben van deze arts 'niet veel wijzer te worden'. Ook mopperde verweerster in zichzelf en reageerde zij niet op een opmerking van de vriend van klaagster. Het kwam vervolgens tot een uitbarsting tijdens het gesprek over het ontslag van de SEH. Verweerster zou zich denigrerend hebben opgesteld, tegen klaagster hebben geschreeuwd en een aantal malen hebben

geroepen: 'het is hier geen hotel!'. Toen de vriend van klaagster verweerster daarop aansprak op haar manier van handelen heeft zij gedreigd hem te laten verwijderen. Al met al was er volgens klaagster sprake van een zeer traumatische ervaring.

### 5.3

Verweerster stelt zich op het standpunt dat zij zich professioneel en zorgvuldig heeft opgesteld ten aanzien van klaagster en haar begeleiders. Juist klaagster, haar moeder en haar partner hebben zich volgens verweerster grensoverschrijdend gedragen. Zo heeft de moeder van klaagster haar gedurende de avonden meermalen opgezocht en is zij haar tot achter de balie gevolgd om haar mening duidelijk te maken. Verweerster heeft daarop te kennen moeten geven dat zij dit niet prettig vond. Het maakte klaagster en haar begeleiders duidelijk boos dat klaagster niet werd opgenomen in het ziekenhuis. Na het vertrek van de dienstdoende arts werd verweerster daar het mikpunt van. Uiteindelijk heeft verweerster moeten dreigen met het inschakelen van de beveiliging. Verweerster stelt dat zij niet heeft gezegd 'het is hier geen hotel', maar wel heeft opgemerkt dat het ziekenhuis geen instelling is waar je zomaar terecht kunt, zoals een hotel. Deze opmerking betrof volgens verweerster een onderdeel van de uitleg over de systematiek die geldt wanneer iemand zich presenteert op de SEH, waarbij opname alleen aan de orde is als de medische problematiek dat vereist. Deze uitleg werd niet geaccepteerd door klaagster, haar moeder en haar partner, wat volgens verweerster bleek uit stemverheffingen en onverholen boosheid. In verband met het spervuur aan tegenwerpingen en verwijten, is op verschillende manieren duidelijk gemaakt dat de beslissing tot opname tot de exclusieve verantwoordelijkheid van de arts behoort. Ondanks hun boze en verwijtende opstelling heeft verweerster zich naar haar zeggen correct en professioneel jegens klaagster en haar begeleiders opgesteld. Verweerster heeft verwezen naar de ontslagbrief die de behandelend arts van die avond op 3 mei 2017 aan de huisarts van klaagster heeft gestuurd, waaruit blijkt hoe ook de arts de opstelling van de moeder van klaagster en klaagsters partner heeft ervaren.

Tot slot heeft verweerster opgemerkt dat nergens uit blijkt dat de behandelend arts van klaagster vindt dat hij door verweerster niet correct te woord is gestaan en voorts dat het al dan niet overnemen van zijn suggestie een neuroloog naar klaagster te laten kijken de verantwoordelijkheid van de dienstdoende arts betreft, en niet van verweerster.

### 5.4

Het is het college duidelijk dat het verblijf op de SEH van 2 mei 2017 voor beide partijen onprettig is verlopen. Volgens klaagster heeft verweerster haar niet correct bejegend en haar behandelend arts niet serieus te woord gestaan. De visie van verweerster is hierboven weergegeven.

De klacht is voor een belangrijk deel gericht op de communicatie van verweerster, die klaagster als intimiderend heeft ervaren. Het college stelt voorop dat verwijten omtrent de communicatie zich moeilijk laten beoordelen door derden die van die communicatie geen getuige zijn geweest. De beleving daarvan, en zeker in geval van non-verbale communicatie, berust immers voor een groot deel op de subjectieve interpretatie van degenen tussen wie de communicatie heeft plaatsgevonden. Wanneer ook over de gebezigde bewoordingen verschil van mening bestaat, betekent het voorgaande dat degene van wie wordt gevraagd verwijten als door klaagster gedaan te beoordelen, bij die beoordeling met betrekking tot de aanname van feiten terughoudendheid in acht

moet nemen. De feiten moeten met een voldoende mate van zekerheid worden vastgesteld, voordat kan worden beoordeeld of het gedrag tuchtrechtelijk verwijtbaar is of niet.

Gelet op deze terughoudendheid bij de beoordeling staat voor het college niet vast, dat verweerster zich tegenover klaagster onprofessioneel en onzorgvuldig heeft uitgelaten. Dat verweerster mogelijk gedurende de avond in zichzelf gemopperd heeft, of op momenten heeft gezwegen als klaagster een reactie verwachtte, is daarvoor onvoldoende. Ook als verweerster daadwerkelijk gezegd heeft dat zij van het gesprek met de behandelend arts niet wijzer werd, vormt dat geen reden voor een tuchtrechtelijk verwijt.

In de behandelkamer is de situatie geëscaleerd. Klaagster heeft met het verwijt van denigrerend gedrag van verweerster onder meer gedoeld op de opmerking die verweerster zou hebben gemaakt: 'het is hier geen hotel'. Dat verweerster deze bewoordingen zou hebben gebruikt, heeft zij gemotiveerd ontkend. Nu de lezingen van klaagster en verweerster op dit punt uiteen lopen kan het college niet met zekerheid vaststellen wat er precies gezegd is door verweerster. Daarbij wordt aangetekend dat het niet altijd even handig is om het woord 'hotel' te gebruiken in een situatie als hier aan de orde, maar tuchtrechtelijk verwijtbaar is het niet zonder meer. Ook overigens is voor het college niet komen vast te staan dat verweerster tijdens de contacten de grenzen van het onbetamelijke heeft overschreden. Dit klachtonderdeel slaagt dan ook niet.

#### 5.5

De stelling van klaagster dat verweerster niet de moeite heeft genomen om haar behandelend arts fatsoenlijk te woord te staan, is niet onderbouwd met objectieve gegevens van die arts waaruit dit blijkt. Ook dit klachtonderdeel slaagt niet.

#### 5.6

Op grond van het voorgaande is het college van oordeel dat er geen aanwijzingen zijn dat sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door verweerster. Het college wijst de klacht daarom als kennelijk ongegrond af.

## 6. DE BESLISSING

Het college wijst de klacht af.

Aldus gedaan in raadkamer door mr. A.L. Smit, voorzitter, B.F.A. Goosselink en C. Smulders, leden-verpleegkundigen, in tegenwoordigheid van mr. F. Ernens, secretaris, en uitgesproken in het openbaar op 6 april 2018 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.