

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 2018/355

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG AMSTERDAM

Beslissing naar aanleiding van de op 29 augustus 2018 binnengekomen klacht van:

A
wonende te B,
klager,

tegen

C
verpleegkundige,
(destijds) werkzaam te D,
verweester,
gemachtigde: mr. D.M. Pot, verbonden aan VvAA te Utrecht.

1. De procedure

Het college heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- het klaagschrift met de bijlagen;
- het aanvullende klaagschrift met de bijlagen;
- de door het college opgevraagde medische informatie;
- het verweerschrift;
- de correspondentie met betrekking tot het vooronderzoek;
- het proces-verbaal van het op 18 januari 2019 gehouden vooronderzoek;
- een CD-rom van de gemaakte geluidsopname van een telefoongesprek op 28 augustus 2018 tussen klager en verweester;

De klacht is in raadkamer behandeld.

2. De feiten

Op grond van de stukken kan van het volgende worden uitgegaan:

2.1. Ten tijde van de gebeurtenissen waarover klager klaagt, verbleef hij in de Penitentiaire Inrichting (PI), waar verweester als verpleegkundige werkzaam was bij de medische dienst van die PI.

2.2. In augustus 2018 kampte klager met klachten aan de buik en de lies. Op 17 augustus 2017 is een echo gemaakt van de lies, waarvan de uitslag op 22 augustus 2018 door een huisarts met klager is besproken.

2.3. De volgende dag, 23 augustus 2018, heeft klager opnieuw een afspraak gehad bij de huisarts. Het medisch dossier vermeldt daarover – voor zover van belang – het volgende:

“23-08-2018

[initialen HA]: brief fysio met bespreking rug, nek en buikklachten en beleid gelezen. P akkoord met beleid.

S [initialen HA: uitslag echo. kleine hernia inguin mediaal (...)

P alvast doorgegeven dat op echo zeer kleine hernia te zien was 7mm, verder geen g.a. geen behandeling voor nodig. Advies normaal bewegen en dg laxans blijven innemen tot ontlasting weer als gewend. Indien pijn over 2 wk niet afneemt hasu. (...)

2.4. Op 28 augustus 2018 heeft klager telefonisch contact opgenomen met de medische dienst van de P.I. en verweerster aan de telefoon gekregen. Het medisch dossier vermeldt daarover:

“28-08-2018

S [initialen verweerster] VP: verzoek consult HA verscheidene vragen. Dhr. is 22-08 bij HA geweest heeft toen niet alles besproken. Vlgs dhr wacht hij nu 3 weken op consult HA?

P imv overgang E over enkele dagen zal ik de arts morgen vragen hoe dhr in te plannen voor het spreekuur begin vlgd week. Dhr geadviseerd een briefje te maken met de klachten welke hij wenst te bespreken”.

2.5. Op 29 augustus 2018 heeft klager onderhavige tuchtklacht tegen verweerster ingediend.

3. De klacht en het standpunt van klager

De klacht houdt zakelijk weergegeven in dat verweerster:

- tijdens een telefoongesprek op 28 augustus 2018 een kleinerende toon tegen klager heeft aangeslagen en niet de waarheid heeft verteld;
- klager ten onrechte zorg heeft geweigerd in die zin dat verweerster weigerde een afspraak voor hem te maken bij de huisarts.

Ter onderbouwing van zijn klacht stelt klager dat verweerster tijdens het telefoongesprek van 28 augustus 2018 zich kleinerend jegens hem heeft uitgelaten door op zijn medische klachten te reageren door te zeggen “gossie” en “*dat [klager] opnieuw gebakken moet worden*”.

Klager voelde zich niet serieus genomen door verweerster. Verweerster zou vervolgens tijdens het telefoongesprek hebben gezegd: “Een afspraak maken bij de huisarts gaat niet zo makkelijk, dat weet u toch? We zitten helemaal vol”. Volgens klager is het onwaarschijnlijk dat er geen plek was voor een afspraak, zoals verweerster beweerde. Na het bewuste telefoongesprek heeft een andere gedetineerde gebeld met de medische dienst voor het maken van een afspraak en die persoon kreeg wel direct een afspraak bij de huisarts.

4. Het standpunt van verweerster

Verweerster heeft de klacht en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen bestreden. Zij herkent zich niet in het verwijt van klager hem niet correct te hebben bejegend. Vanwege een overgangperiode waarin de huisartszorg buiten de P.I. werd overgedragen, heeft zij klager uitgelegd waarom zij niet direct kon aangeven hoe een afspraak met een huisarts voor hem ingepland worden.

5. De beoordeling

5.1. Het college zal de klachtonderdelen, die beide betrekking hebben op het telefonisch consult van 28 augustus 2018, gezamenlijk behandelen. Kern van de klacht is de wijze van communiceren van verweerster, die klager als kleinerend heeft ervaren. Het college stelt allereerst op dat verwijten omtrent de communicatie zich moeilijk laten beoordelen door derden die aan die communicatie niet hebben deelgenomen. De beleving daarvan berust immers voor een groot deel op de subjectieve interpretatie van degenen tussen wie de communicatie heeft plaatsgevonden. Dit geldt zelfs in deze zaak, waarin het college beschikt over een geluidsopname van het bewuste telefoongesprek.

5.2. Hoewel het college van oordeel is dat opmerkingen zoals 'gossie' en 'opnieuw gebakken moeten worden' in deze situatie niet handig zijn geweest, omdat een zekere nuance of daarbij tevens gebruikte non-verbale communicatie, zoals bijvoorbeeld een oprechte, goedbedoelende glimlach, per telefoon niet overgebracht kunnen worden en het risico zich voordoet dat dergelijke opmerkingen verkeerd begrepen kunnen worden, vormen de opmerkingen van verweerster geen reden voor een tuchtrechtelijk verwijt. Daarbij wordt aangetekend dat het college niet is gebleken dat verweerster tijdens het vervolg van het bewuste telefoongesprek de grenzen van het onbetamelijke heeft overschreden en klager onheus zou hebben bejegend. Evenmin is komen vast te staan dat verweerster ten onrechte zorg heeft geweigerd door te weigeren een afspraak bij de huisarts voor klager te maken. Uit de door klager overgelegde geluidsopname van het telefonisch consult, is duidelijk af te leiden dat verweerster de dag na het consult met een arts zal gaan overleggen hoe klager het beste voor een dubbele afspraak ingepland kan worden, de reden waarom zij (pas) de volgende dag dat overleg kan voeren en dat hij een schriftelijke uitnodiging voor de afspraak met de huisarts krijgt. Dit is ook aldus geschied. Voor zover klager bedoelt te klagen over het feit dat hij geen spoedafspraken kreeg met de huisarts, is het college van oordeel dat daarvoor geen noodzaak bestond. Dat een mede-gedetineerde wel direct een afspraak zou hebben gekregen, zoals klager beweert, is niet komen vast te staan en doet daar overigens ook niet aan af. De klachtonderdelen slagen dan ook niet.

5.2. De conclusie van het voorgaande is dat de klacht (in beide onderdelen) kennelijk ongegrond is.

5.3. Verweerster kan met betrekking tot de klacht geen verwijt als bedoeld in artikel 47 lid 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg worden gemaakt.

6. De beslissing

Het college wijst de klacht af.

Aldus beslist op 14 mei 2019 door:

J. Recourt, voorzitter,

E.M. Vink-de Goeij en P.A. Arnold, leden-verpleegkundige,

bijgestaan door A. Kerstens, secretaris.

WG secretaris

WG voorzitter