

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 2020/168

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG
AMSTERDAM

Beslissing naar aanleiding van de op 16 juli 2020 binnengekomen klacht van:

A,
wonende te B,
klager,
gemachtigde: C (zus van klager),

tegen

D,
verpleegkundige,
werkzaam te B
verweester,
gemachtigde: mr. J.A. Heeren, advocaat te Haarlem.

1. De procedure

1.1 Het college heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- het klaagschrift met de bijlage;
- het verweerschrift;
- de correspondentie met betrekking tot het vooronderzoek;
- het proces-verbaal van het op 29 oktober 2020 gehouden vooronderzoek.

1.2 De klacht is in raadkamer behandeld.

2. De feiten

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

2.1. Klager, geboren op juni 1993, kampt met verslavings- en psychiatrische problematiek.

2.2. Op 14 mei 2020 heeft klager gebeld met de crisisdienst Spoedeisende Psychiatrie B (hierna: SPA), waar hij bekend was. Een collega van verweester heeft het telefoonnummer aangenomen en aan klager meegedeeld dat alle collega's bezet waren en dat hij zou worden teruggebeld. Veertig minuten later heeft klager nogmaals met de crisisdienst gebeld. Verweester heeft dat tweede telefoonnummer aangenomen.

2.3. Een transcript van het telefoongesprek tussen klager (in het transcript aangeduid met “A”) en verweerster (in het transcript aangeduid met “S”) luidt als volgt:

“S: Spoedeisende Psychiatrie B, met [verweerster].

A: Hallo, ja, luister, ik heb 40 minuten geleden jullie gebeld en ik ben nog steeds niet teruggebeld. Moet ik godverdomme de politie bellen of zo? Want ik snap gewoon niet waarom ik niet word teruggebeld. Ik heb een alarmkaart bij jullie, (...).

S: Ja, volgens mij heeft mijn collega uitgelegd dat iedereen bezig is op dit moment.

A: ja, maar ik kan niet meer! Ik kan niet meer!

S: Uhuh.

A: Moet ik dan de politie bellen of zo, wat, ik, ik ik, ik..

S: En wat zou de politie voor je moeten doen dan?

A: Godverdomme, dat jullie een gedwongen opname bij mij doen of zo.

S: Ja, want jij denkt dat de politie dat kan bewerkstelligen.

A: Eh, ik ga er van uit dat dat wel de bedoeling is, ja.

S: Nou, zo werkt het niet.

A: Ow, nou, ok. Wanneer word ik dan teruggebeld?

S: Zodra er iemand vrij is.

A: (verheft stem) Wanneer er iemand vrij is? Dit is toch de crisisdienst?

S: Meneer, u hoeft niet tegen mij te gaan schreeuwen. Ik kan niet mensen bij een patiënt gaan wegtrekken.

A: (op rustige toon) maar dit is toch de crisisdienst of is dit geen crisisdienst?

S: Als u aan de telefoon met iemand bent, zou u het dan prettig vinden dat ik iemand daar middenin weghaal?

A: (zucht, praat met zachte stem). Ok, luister, ik weet gewoon niet wat ik nog kan doen.

S: Ja, dat snap ik, maar u moet nog even geduld hebben.

A: (zucht) Helpt het dan als ik een overdosis neem en dan de ambulance bel, is dat dan beter?

S: Nou, lijkt u dat beter?

A: Nou, dat lijkt me niet, maar als er niemand belt, dan moet ik dat misschien wel gaan doen.

S: Nou, dit komt op mij nogal dwingend over.

A: Ja, dat komt inderdaad nogal dwingend over, omdat dit godverdomme een crisisdienst is, en...

S: (verheft stem) Meneer, ik ga nu ophangen, dit is al de derde keer dat u scheldt. Dag, meneer. (hangt op).”

3. De klacht en het standpunt van klager

De klacht houdt zakelijk weergegeven in dat verweerster klager onheus heeft bejegend tijdens het telefoongesprek van 14 mei 2020. Daarmee heeft zij hem, een kwetsbare patiënt, acute psychische zorg ontnomen, met psychische en mentale schade tot gevolg. Volgens klager heeft verweerster een gebrek aan vakbekaamheid en kan zij niet omgaan met crisissituaties. Door haar onverantwoordelijk handelen heeft verweerster klager in een onveilige en mogelijk levensbedreigende situatie gebracht, aldus klager.

4. Het standpunt van verweerster

Verweerster heeft de klacht en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen bestreden. Voor zover nodig wordt daarop hieronder ingegaan.

5. De beoordeling

5.1. Bij de tuchtrechtelijke beoordeling van beroepsmatig handelen gaat het niet om de vraag of dat handelen beter had gekund, maar om het geven van een antwoord op de vraag of de aangeklaagde beroepsbeoefenaar binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening is gebleven, rekening houdend met de stand van de wetenschap ten tijde van het klachtwaardig geachte handelen en met hetgeen toen in zijn beroepsgroep ter zake als norm was aanvaard.

5.2. Het college is van oordeel dat verweerster niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld tijdens het telefoongesprek met klager op 14 mei 2020. Zij acht daartoe het volgende redengevend. Nadat klager op die 14 mei eerst een collega van verweerster aan de telefoon heeft gehad, heeft hij na veertig minuten nog eens gebeld naar de SPA, en toen heeft hij verweerster gesproken. Klager had een alarmkaart bij de centrale van de SPA. Hij stond bij de SPA bekend als ‘chronisch suïcidaal’ en was een frequente beller. Verweerster had klager zelf ook al verschillende keren eerder aan de telefoon gehad. Verweerster heeft tijdens het vooronderzoek verklaard dat zij tijdens het bewuste telefoongesprek met klager een inschatting heeft gemaakt van de situatie van klager op basis van de ervaring die zij uit die eerdere contacten met hem had gehad. In het transcript van het gesprek is uit de door verweerster gestelde vragen op te maken dat zij een triage bij klager heeft uitgevoerd. Verweerster is rustig gebleven en heeft geprobeerd duidelijke afspraken te maken met klager over wanneer hij zou worden teruggebeld. Ook heeft verweerster klager gewezen op de onwenselijkheid van diens dwingende toon en heeft zij hem gewaarschuwd, alvorens ze heeft opgehangen. Van onheuse bejegening door verweerster is niet gebleken. Verweerster heeft ten tijde van het vooronderzoek uitgelegd dat zij mogelijk kortaf is geweest tegen klager, maar dat dit kwam doordat het heel druk was die avond. Naar het oordeel van het college is alles in aanmerking nemend niet gebleken dat verweerster klager acute psychische zorg heeft ontnomen, noch dat zij anderszins onverantwoordelijk heeft gehandeld, zoals klager stelt. Van gebrek aan vakbekwaamheid dan wel het niet kunnen omgaan met crisissituaties bij verweerster is evenmin gebleken.

5.3. De conclusie van het voorgaande is dat de klacht kennelijk ongegrond is. 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 verklaart de klacht ongegrond.

Aldus beslist op 12 januari 2021 door:

G.M. Boekhoudt, voorzitter,

E.M. Vink-de Goeij en I.M. Bonte, leden-beroepsgenoten,

bijgestaan door J.M. Sodderland-Elzas, secretaris.

WG
secretaris

WG
voorzitter