

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: Z2021/3561

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG ZWOLLE

Beslissing d.d. 17 mei 2022 naar aanleiding van de op 13 oktober 2021 bij het Regionaal Tuchtcollege te Groningen ingekomen klacht van

A, wonende te C,

bijgestaan door D te E,

k l a g e r

-tegen-

F, huisarts, (destijds) werkzaam te G,

bijgestaan door K.P. Schuchhard-van Os, jurist, verbonden aan Legalbylegal B.V. te Amsterdam,

b e k l a a g d e

1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Het verloop van de procedure blijkt uit het volgende:

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 8 april 2022, waar beklagde met haar gemachtigde is verschenen. Klager en zijn gemachtigde zijn met kennisgeving niet verschenen.

Met ingang van 1 april 2022 zijn de regionale tuchtcolleges te Groningen en Zwolle samengevoegd tot één regionaal tuchtcollege te Zwolle. De bevoegdheid tot behandeling van deze zaak, die aanhangig was bij het Regionaal tuchtcollege te Groningen, is per deze datum overgegaan op het Regionaal tuchtcollege te Zwolle.

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 beklagt zich over de behandeling door zijn (voormalig) huisarts. Klager is op 14 september 2021 bij beklagde op het spreekuur geweest. Klager gaf aan geleidelijk toenemende klachten van moeheid en kortademigheid te hebben zonder duidelijke recente knik in het klachtenpatroon. De bloeddruk was 220/120. Beklaagde heeft de werkdiagnose hoge bloeddruk zonder orgaanbeschadiging gesteld en heeft voor de behandeling van de hoge bloeddruk Amlodipine 5mg voorgeschreven.

Beklaagde heeft klager via H verwezen naar de cardioloog om onderliggend ischemie uit te sluiten. Zij vertelde klager dat er bij cardiologie op dat moment geen wachttijd was. Klager belde hierop diezelfde middag het I maar er kon geen afspraak gemaakt worden omdat er nog geen verwijzing was. Beklaagde heeft ter zitting verklaard dat de wachttijden erg kort waren maar dat zij niet wist dat patiënten zelfs al dezelfde dag terecht konden. Zij was er nog niet aan toegekomen om de verwijfsbrief te maken die

dag. Klager heeft gebeld met de praktijk en begreep van de assistente dat de verwijsbrief nog niet was verzonden. De verwijsbrief is vervolgens nog dezelfde dag verzonden en klager is op 15 september op consult geweest bij de cardioloog. Er werd medicatie ingesteld en toegediend met het advies om na drie weken opnieuw op consult te komen.

Op donderdag 23 september 2021 belde klager om 9.30 uur naar de praktijk van beklaagde. Hij kreeg toen een bandje dat de praktijk wegens koffiepauze niet bereikbaar was. Om 10.00 uur heeft klager weer gebeld. Hij kreeg toen de assistente aan de lijn. Uit de door beklaagde overgelegde transcriptie van dit telefoongesprek blijkt, dat klager heeft gevraagd om een telefonisch consult met beklaagde. Hij vertelde dat hij vorige week op consult was geweest en was doorverwezen naar de cardioloog vanwege hoge bloeddruk en dat hij medicatie had gekregen. Op zich liep dat wel aldus klager, maar vannacht was het mis, was hij van de kaart. Op verzoek van de assistente gaf klager zijn thuis gemeten bloeddruk door. Die was toen 196/117. Klager gaf aan dat hij zich lang niet goed voelde en een extra pil had genomen. Hij wilde graag met beklaagde overleggen hoe hij dit aanpakken moest. De assistente heeft afgesproken dat klager zou worden teruggebeld en aangegeven dat dit waarschijnlijk begin van de middag werd. Om 13.00 uur heeft klager zelf nogmaals de praktijk gebeld, waarop hij een bandje kreeg dat het lunchpauze was. Hierop heeft klager contact gezocht met het ziekenhuis. De assistente heeft overlegd met de cardioloog en belde na vijf minuten terug met het dringende advies om met spoed een ambulance te bellen. In het ziekenhuis bleek dat klager een hartinfarct had doorgemaakt. Hij is gedotterd en er is een stent geplaatst.

Op 27 september 2021 is er telefonisch contact geweest tussen de dochter van klager en beklaagde. Zij vertelde dat klager en zijn echtgenote geen vertrouwen meer in beklaagde hadden en dat zij een andere huisarts hadden gezocht. Beklaagde heeft aangeboden hierover met klager in gesprek te gaan en heeft een link doorgestuurd voor het eventueel indienen van een klacht. De dochter van klager zou dit doorgeven aan klager. Beklaagde heeft hierop niet meer van klager vernomen.

3. HET STANDPUNT VAN KLAGER EN DE KLACHT

Klager verwijt beklaagde - zakelijk weergegeven – het volgende.

Beklaagde heeft op 23 september 2021 nagelaten tijdig te handelen, terwijl er sprake was van een levensbedreigende situatie. Zij heeft daarmee niet de zorg verleend die van een zorgvuldig handelen arts verwacht mag worden. Zij heeft de ernst van klachten gemist waardoor klager onnodig lang geen adequate hulp/advies heeft ontvangen. Daarnaast heeft beklaagde weinig empathie getoond tijdens het telefoongesprek op 27 september 2021. Zij heeft geen rechtstreekse excuses aangeboden, maar schuift de ontstane situatie af op een gebrek aan communicatie met de assistente, terwijl beklaagde daarvoor verantwoordelijk is. Ook heeft zij in het telefoongesprek niet gevraagd naar hoe het op dat moment ging met haar patiënt.

4. HET STANDPUNT VAN BEKLAAGDE

Beklaagde voert - zakelijk weergegeven – het volgende aan.

Beklaagde werkt in haar praktijk met het VOIP-telefoonsysteem. Bij spoed kan er gebruik gemaakt worden van “voor spoed toets 1”. Klager heeft hier geen gebruik van gemaakt.

Klager heeft aan de assistente geen alarmerende bevindingen gemeld, ook sprak hij over zijn klachten in de verleden tijd. De bloeddruk van klager was lager dan de week daarvoor en hij was inmiddels door de cardioloog beoordeeld. De assistente heeft

passend gereageerd op haar bevindingen tijdens het gesprek door een terugbelafspraak te maken. Hier ging klager ook mee akkoord. Ter zitting heeft beklagde verklaard dat zij na het bekend worden van de diagnose met haar assistentes de opname van het gesprek heeft beluisterd om na te gaan of er iets mis was gegaan in de communicatie. Achteraf gezien beter was geweest als de assistente had doorgevraagd en gevraagd had hoe het op dat moment met klager ging. De dochter van klager heeft op 27 september 2021 eerst gebeld met de assistente. In dit gesprek gaf zij aan dat haar ouders zich hadden laten inschrijven bij een andere praktijk. De assistente heeft gevraagd of beklagde mocht terugbellen om de reden te vernemen. Beklaagde heeft daarop zelf telefonisch contact gezocht. Zij heeft in dit gesprek meerdere malen aangeboden met klagers persoonlijk in gesprek te gaan en zij meent dat zij qua toonzetting en bewoordingen gepast empathisch heeft gereageerd jegens de dochter van klagers. Beklaagde heeft altijd open gestaan voor een open gelijkwaardig gesprek met klagers. Dit was haars inziens passender geweest dan deze tuchtklachtprocedure.

5. DE OVERWEGINGEN VAN HET COLLEGE

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

Klager verwijt beklagde dat zij op 23 september 2021 nagelaten heeft tijdig te handelen, terwijl er sprake was van een levensbedreigende situatie. Het college stelt voorop dat klager op 23 september 2021 gesproken heeft met de assistente van beklagde. De klager heeft toen verzocht om een telefonisch consult met beklagde. De assistente heeft op basis van wat zij hoorde van klager de inschatting gemaakt dat op dat moment de afspraak om begin van de middag teruggebeld te worden door de huisarts passend was. Klager ging hiermee akkoord. Beklaagde is als huisarts verantwoordelijk voor het voeren van een deugdelijke praktijkorganisatie en kan tuchtrechtelijk worden aangesproken als er iets schort aan de praktijkorganisatie waaronder het mogelijk niet goed functioneren van haar assistente. Ter zitting heeft beklagde desgevraagd verteld dat zij een solopraktijk heeft met 2300 patiënten. Zij werkt zelf vier dagen en heeft voor de vijfde dag een vaste waarnemer. Verder zijn er twee parttime assistentes en praktijkondersteuning. Omdat het een kleine praktijk is, is de praktijk niet altijd telefonisch bereikbaar. Er wordt gebruik gemaakt van een VOIP-telefoonsysteem. In spoedgevallen krijgt de beller te horen: bij spoed toets 1. Zowel tijdens de contacten van 10 uur en van 13 uur is door de klager van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt. Verder heeft beklagde ter zitting verklaard dat de assistentes werken met een triageprotocol. Zij kan vaak meeluisteren met de telefoongesprekken van de assistente en hoort dus hoe haar assistentes werken. Ook fungeren zij als opleidingspraktijk voor assistenten. Gelet hierop is het college van oordeel dat beklagde haar praktijk voldoende heeft georganiseerd en dat zaken voldoende zijn geborgd. Beklaagde mocht dan ook vertrouwen op de inschatting van haar assistente. Uit de overgelegde transcriptie van het telefoongesprek op 23 september 2021 blijkt overigens ook niet dat sprake was van een spoedeisende situatie die om directe actie vroeg. Dat achteraf gezien deze inschatting onjuist blijkt te

zijn geweest is uiteraard voor klager heel vervelend, maar kan niet tot het oordeel leiden dat beklaagde een tuchtrechtelijk verwijt treft.

5.3

Ten aanzien van het verwijt dat beklaagde tijdens het telefoongesprek met de dochter van klager onvoldoende empathie heeft getoond en geen excuses heeft aangeboden overweegt het college als volgt. De dochter van klager belde met de mededeling dat haar ouders niet langer vertrouwen hadden in de praktijk en zich elders hadden ingeschreven. Beklaagde heeft hierop zelf de dochter teruggebeld. Uit de notitie in het dossier blijkt dat, beklaagde heeft gezegd dat het invoelbaar is dat het vertrouwen weg is en heeft zij aangeboden hier face to face met elkaar over te spreken. Ter zitting heeft beklaagde verklaard dat zij graag met klager hierover had willen spreken en dat zij het betreurt dat een gesprek niet heeft plaatsgevonden. Het college is van oordeel dat uit het voorgaande blijkt van voldoende betrokkenheid van beklaagde. Dat beklaagde geen excuses heeft aangeboden, valt naar het oordeel van het college te rechtvaardigen en levert in elk geval geen tuchtrechtelijk verwijt op. Beklaagde mocht zich op het standpunt stellen dat haar niet iets te verwijten viel en excuses daarom niet nodig waren. Ook dit klachtonderdeel slaagt niet.

6. DE BESLISSING

Het college verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gegeven door H.L. Wattel, voorzitter, Th.A. Wiersma, lid-jurist, H.M. Kole, M.D. Klein Leugemors en R.J. Wolters, leden-beroepsgenoten, in tegenwoordigheid van K.M. Dijkman, secretaris.

voorzitter

secretaris

Tegen deze beslissing kan in de volgende gevallen schriftelijk beroep worden ingesteld bij het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg:

6. Heeft u de klacht ingediend? Dan kunt u in beroep als - het college u of uw klacht geheel of gedeeltelijk niet-ontvankelijk heeft verklaard of - als de klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond is verklaard.

Bij een gedeeltelijke niet-ontvankelijkverklaring of een gedeeltelijke ongegrondverklaring kan uw beroep alleen betrekking hebben op dat deel van de beslissing.

2. Is de klacht tegen u gericht? Dan kunt u altijd in beroep.

3. Ook de inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd kan beroep instellen.

U moet het beroepschrift richten aan het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, maar opsturen naar de secretaris van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Zwolle. Daar moet het zijn ontvangen binnen zes weken nadat de beslissing aan u is verstuurd. Als u beroep instelt, moet u € 50,- griffierecht betalen aan het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. U ontvangt hierover bericht. Als u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, wordt het griffierecht aan u terugbetaald.