

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2022/4366

A2022/4366

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG AMSTERDAM
Beslissing van 4 april 2023 naar aanleiding van de klacht van:

A,
wonende te B,
klaagster,
tegen
C,
tandarts,
werkzaam te B,
verweerder, hierna ook: de tandarts,
gemachtigde: mr. J. van Embden, werkzaam te B.

1. De procedure

Het verloop van de procedure blijkt uit:

- het klaagschrift met de bijlagen, ontvangen op 9 juni 2022;
- het verweerschrift met de bijlage, ontvangen op 26 augustus 2022;
- aanvullende stukken verweerschrift, ontvangen op 5 en 7 september 2022;
- een brief van klaagster, ontvangen op 20 september 2022;
- aanvullende stukken klaagschrift, ontvangen op 14 oktober 2022;
- het proces-verbaal van het op 24 oktober 2022 gehouden mondelinge vooronderzoek;
- de brief van klaagster, ontvangen op 1 november 2022;
- nagekomen stukken van verweerder, ontvangen op 7 februari 2023.

De zaak is behandeld op de openbare zitting van 21 februari 2023. De partijen zijn verschenen. Verweerder werd bijgestaan door zijn gemachtigde. Zij hebben hun standpunten mondeling toegelicht.

2. Waar gaat de zaak over?

2.1 De tandarts verwijderde op 12 augustus 2021 twee elementen bij klaagster. In het weekend daarop kreeg klaagster pijnklachten. Klaagster probeerde op zondag 15 augustus 2021 contact te krijgen met de tandarts, maar dat lukte niet. Uiteindelijk kon klaagster dinsdag 17 augustus 2021 terecht bij de tandarts. De klacht houdt met name in dat de tandarts klaagster onvoldoende informatie heeft gegeven over de behandeling, dat hij een onjuiste behandeling heeft uitgevoerd, dat de tandarts niet beschikbaar was voor nazorg, dat er geen advies is gegeven over pijnstilling en spoelen en dat de tandarts te kort is geschoten in de communicatie achteraf.

2.2 Het college komt tot de conclusie dat de tandarts wat betreft de bereikbaarheid en beschikbaarheid in het weekend en op de daaropvolgende maandag volgende op de behandeling tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, waarvoor de tandarts een waarschuwing krijgt. Voor het overige zijn de klachtonderdelen ongegrond. Het college licht dat hierna toe.

3. Wat is er precies gebeurd?

3.1 Op 29 juni 2021 kwam klaagster voor periodieke controle naar de tandarts. Klaagster had pijn aan element 47 en wilde deze kies laten verwijderen. Hierop is besloten om de elementen 47 en 17 te verwijderen (extractie). De tandarts verwijderde beide elementen op 12 augustus 2021.

3.2 Zondag 15 augustus 2021 zocht klaagster contact met de tandarts omdat zij pijnklachten had. Op de website van de tandarts zocht klaagster naar het (mobiele) spoednummer. Zij belde die ochtend en sprak een voicemail in. Ook verstuurd klaagster een e-mail en stuurde zij diezelfde tekst per whatsapp naar het spoednummer. Klaagster kreeg die dag geen reactie.

3.3 Maandagochtend, 16 augustus 2021, werd klaagster gebeld door een medewerker/invaller van de tandartspraktijk, medewerker D. Hij meldde dat de tandarts dinsdagochtend terug zou zijn. Hij zou de situatie van klaagster de volgende dag bespreken met de tandarts.

3.4 De volgende dag, 17 augustus 2021, belde klaagster om 9.30 uur naar de praktijk van de tandarts. Klaagster kreeg via het antwoordapparaat te horen dat de praktijk gesloten was tot 23 augustus 2021. Direct daarna werd klaagster gebeld door dezelfde medewerker D, die meldde dat hij klaagsters situatie nog niet had besproken met de tandarts. Hij zou hierover later terugbellen. Een half uur later belde de medewerker terug dat klaagster de volgende dag, op woensdagmiddag, kon komen. Hierop belde klaagster haar oude tandarts, die haar doorverwees naar de spoedpoli in het E. Ook nam klaagster contact op met haar huisarts. Enkele minuten daarna belde de medewerker van de praktijk van de tandarts dat klaagster alsnog onmiddellijk naar de praktijk kon komen.

3.5 Over dat consult op 17 augustus 2021 noteerde de tandarts het volgende in het medisch dossier:

‘(...) pijn regio 47: dacht dat er een stuk kies achter was gebleven; is een stuk bot en er zou sprake kunnen zijn van een osteomyelitis: Amox 500 mg voorgeschreven. (...)’

3.6 Nadien spraken klaagster en de tandarts elkaar op 24 augustus 2021. Daarover noteerde de tandarts het volgende in het medisch dossier:

‘(...) uitgebreid gesprek met mevrouw gevoerd; zij was zeer ontevreden over het feit dat zij op zondag niet gereageerd is op haar App en mail; belde maandag naar de praktijk met D maar deze heeft geen spoednummer doorgegeven; wil dit graag uitgezocht hebben en verwacht een reactie; haar vorige tandarts vond dat er te weinig pijnstillers werd voorgeschreven (...)’

Op 27 augustus 2021 belde een collega van de tandarts naar klaagster. Over dat gesprek is het volgende genoteerd in het medisch dossier:

‘(...) A gebeld om te vragen wat ik precies voor haar kan doen, en om excuus te maken voor het feit dat op de spoed mobiel niet het telefoonnummer van de spoed dienst stond. Ze geeft aan dat wanneer dat het enige was ze mijn excuus voldoende zou vinden, maar omdat ze maandag gebeld is, niemand heeft verteld dat er een tandarts bemiddelings bureau is voor spoed wanneer C (de tandarts) er niet is, ze niet direct een afspraak kon maken heeft ze zich niet serieus genomen gevoeld. (...) Gezegd dat ik dat verder zal uitzoeken en dat ik samen met C de vragen die ze per mail heeft gesteld zal beantwoorden. (...)’

3.7 Klaagster zond de tandarts verschillende brieven, gedateerd 25 augustus 2021, 9 september 2021 en 15 november 2021. De tandarts reageerde hierop bij brief van 3 september 2021 en 4 oktober 2021. De brieven maken onderdeel uit van het dossier.

4. Wat houdt de klacht in?

Klaagster verwijt de tandarts dat hij:

- a) haar onvoldoende heeft geïnformeerd over de risico's van het tegelijk trekken van twee kiezen, waarvan één gezonde kies;
 - b) een onjuiste behandeling heeft gegeven, waarbij in de onderkaak een kaakontsteking is opgetreden. Daarbij heeft de tandarts haar niet preventief antibiotica voorgeschreven en heeft hij geen advies over pijnstilling gegeven;
 - c) niet beschikbaar was voor nazorg;
 - d) onvoldoende nazorg heeft gegeven, door geen advies te geven over pijnstilling en verdere spoeling;
 - e) onvoldoende zijn toezeggingen heeft nagekomen, door geen openheid van zaken te geven over welke instructies hij aan de assistent heeft gegeven op maandagochtend en dinsdagochtend en door vragen van klaagster onbeantwoord te laten.
 - f) een gebrekkige praktijkorganisatie heeft, omdat er geen check and balances waren rond het mobiele noodnummer, een piketdienst ontbrak, de (nieuwe) medewerker niet was geïnstrueerd en de tandarts onvoldoende verantwoordelijkheid nam voor de dienstverlening.
- Klaagster heeft bij haar brief van 20 september 2022 verzocht om medewerker D. als getuige op te roepen voor het mondelinge vooronderzoek dat plaatsvond op 24 oktober 2022.

5. Wat is het verweer?

De tandarts heeft de klacht bestreden. Volgens de tandarts is het in de tandheelkunde meer regel dan uitzondering dat er meerdere elementen in één zitting worden verwijderd, als dat is geïndiceerd. Er was geen reden om antibiotica (preventief) voor te schrijven, omdat sprake was van ongecompliceerde extracties, een goede mondhygiëne en er ook geen medische- of leeftijdsgebonden redenen waren om wel preventief antibiotica voor te schrijven. Verder werden volgens de richtlijn instructies gegeven om bij pijn paracetamol en ibuprofen te gebruiken. Nadat de tandarts klaagster op 17 augustus 2021 had gezien, is er vanwege een vermoedelijke ontsteking antibiotica voorgeschreven. De tandarts dacht dat klaagster voldoende op de hoogte was over het innemen van pijnstillers. De tandarts betreurt de ongelukkige gang van zaken in het weekend. De telefoon van het spoednummer was dat weekend niet juist ingeschakeld. Op de website stond het nummer van het tandartsbemiddelingsbureau ook vermeld, maar dat nummer was lastig vindbaar. Daardoor heeft klaagster kennelijk niet het juiste nummer kunnen vinden. De tandarts is altijd bereikbaar via zijn privé telefoonnummer en dacht dat alle patiënten, dus ook klaagster, beschikten over dit nummer. Op die bewuste maandag was de tandarts vanwege medische redenen niet aanwezig. Vanwege vakanties en zieken die dag, is medewerker D, manager van de mondhygienistenafdeling, op het laatste moment ingevallen. Inmiddels heeft de tandarts verschillende verbeteracties ondernomen. Nadien heeft de tandarts verschillende brieven gestuurd aan klaagster waarin is ingegaan op de vragen van klaagster en zijn er excuses en bloemen aangeboden. Het verweer wordt voor zover nodig hierna verder besproken.

6. Wat zijn de overwegingen van het college?

Verzoek horen medewerker tandartenpraktijk

6.1 In de brieven van klaagster en tijdens het mondelinge vooronderzoek heeft klaagster gewezen op het belang om de medewerker D van de tandartenpraktijk, te horen. Dit verzoek heeft klaagster ter zitting niet expliciet herhaald. Ambtshalve is het college van oordeel dat het horen van medewerker D niet noodzakelijk is. Het college acht zich op basis van de overgelegde stukken, het proces-verbaal van het mondelinge vooronderzoek en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen voldoende voorgelicht.

6.2 Welke criteria gelden bij de beoordeling?

De vraag is of tandarts de zorg heeft verleend die van hem verwacht mocht worden. De norm daarvoor is een redelijk bekwame en redelijk handelende tandarts. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met de voor de zorgverlener geldende beroepsnormen en de stand van de wetenschap ten tijde van het handelen. Dat een zorgverlener beter anders had kunnen handelen is niet altijd genoeg voor een tuchtrechtelijk verwijt.

6.3 Klachtonderdeel a) voorlichting verwijderen twee elementen tegelijk

Klaagster verwijt de tandarts dat hij haar onvoldoende heeft voorgelicht over de risico's van het verwijderen van twee elementen tegelijk. Uit de behandelprotocollen blijkt dat er in één zitting meerdere tanden en kiezen kunnen worden verwijderd als dat is geïndiceerd. Het college is van oordeel dat er geen risico's waren die de tandarts had moeten bespreken. Er waren op het moment van verwijderen van de elementen geen contra-indicaties aanwezig;

klaagsters had een goede mondhygiëne en er waren geen medische- of leeftijdsgebonden indicaties. Ondanks het advies van de tandarts om een wortelkanaalbehandeling te ondergaan aan element 47, heeft klaagster akkoord gegeven om elementen 47 en 17 te verwijderen. Gezien het ontbreken van contra-indicaties, heeft de tandarts beide elementen tegelijk kunnen verwijderen. Er is geen sprake van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen.

Het college acht het klachtonderdeel ongegrond.

Klachtonderdeel b) onjuiste behandeling

6.4 Uit de richtlijn over het antibioticumgebruik voor tandartsen (KIMO Klinische praktijkrichtlijn Antibioticumgebruik in de mondzorg, januari 2022) blijkt dat er geen (preventief) antibiotica wordt voorgeschreven bij normale extractie (verwijdering) van elementen. In het geval van klaagster ging het om twee ongecompliceerde extracties. Het is dan ook niet tuchtrechtelijk verwijtbaar dat de tandarts na de extractie op 12 augustus 2021 niet (preventief) antibiotica heeft voorgeschreven. De tandarts heeft in het verweerschrift verder toegelicht dat de gebruikelijke instructies zijn gegeven over pijnbestrijding, te weten bij pijn paracetamol en ibuprofen gebruiken. Klaagster heeft deze middelen ook gebruikt, zoals blijkt uit het klaagschrift en klaagster's toelichting ter zitting. Aangezien er op dat moment geen bijzonderheden waren, acht het college deze instructie voldoende. Van een onjuiste behandeling is het college dan ook niet gebleken. Het klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Klachtonderdeel c en f) niet beschikbaar voor nazorg

6.5 Het college behandelt klachtonderdelen c en f tezamen. Deze verwijten zien op de toegang tot de spoeddienst in het weekend en met name op zondag 15 augustus 2021 en op de gang van zaken op maandag 16 augustus 2021. Het college is van oordeel dat de bereikbaarheid van de tandartsenpraktijk dat weekend tekort schoot. Zoals de tandarts heeft erkend, was het antwoordapparaat van het spoednummer in dat weekend niet ingeschakeld. Bovendien waren de contactgegevens van het tandartsbemiddelingsbureau, waar de tandarts bij was aangesloten en dat benaderd kon worden voor spoedgevallen, niet makkelijk te vinden op de website, zo heeft de tandarts ter zitting erkend. Verder had medewerker D klaagster op maandag 16 augustus 2021 moeten verwijzen naar het tandartsbemiddelingsbureau of met de tandarts contact op moeten nemen nadat hij door klaagster was geïnformeerd over haar pijnklachten. Dat heeft hij nagelaten. Deze gang van zaken, waar de tandarts verantwoordelijk voor was, acht het college tuchtrechtelijk verwijtbaar. De klachtonderdelen zijn gegrond. Onder 6.9 zal het college ingaan welke gevolgen dat heeft voor de tandarts.

Klachtonderdeel d) onvoldoende advies over pijnstilling en spoeling op/na 17 augustus 2021

6.6 De tandarts heeft klaagster na de extractie advies gegeven over pijnstilling. Dat advies nam klaagster ook ter harte. Er was geen reden voor het voeren van ander beleid nadat antibiotica was voorgeschreven vanwege het vermoeden van osteomyelitis en het moet voor klaagster duidelijk zijn geweest dat het advies met betrekking tot pijnbestrijding nog steeds gold. Bij (een vermoeden van) osteomyelitis is voorts het gebruik van een spoelmiddel niet geïndiceerd, zodat de tandarts ten aanzien van dat punt evenmin een verwijt valt te maken. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel e) geen openheid van zaken

6.7 Voordat klaagster een klacht indiende bij het tuchtcollege, heeft er op 24 augustus 2021 een gesprek plaatsgevonden tussen klaagster en de tandarts en zijn er verschillende brieven over en weer gegaan. In die brieven formuleerde klaagster verschillende vragen, in de hoop dat de antwoorden haar herstel van vertrouwen in de tandarts gaven. De reactie van de tandarts was voor klaagster niet bevredigend en riep ook aanvullende vragen op. Op de laatste brief van klaagster van 15 november 2021 heeft de tandarts niet meer gereageerd. Het college acht dit niet verwijtbaar. Dat de tandarts niet alle vragen naar wens van klaagster heeft beantwoord, betekent niet dat de tandarts geen openheid van zaken heeft gegeven. De tandarts is in gesprek gegaan met klaagster, heeft zijn excuses aangeboden en bloemen aangeboden. Daarmee heeft de tandarts voldoende blijk gegeven de situatie van klaagster serieus te hebben genomen. De college acht het klachtonderdeel ongegrond.

Conclusie

6.8 De conclusie is dat de klacht deels gegrond is. Maatregel

6.9 Al met al concludeert het college dat de tandarts is tekortgeschoten in de bereikbaarheid en beschikbaarheid in het weekend van 14 en 15 augustus 2021 en op maandag 16 augustus 2021, waardoor klaagster langer dan noodzakelijk pijnklachten heeft gehad. Hoewel de tandarts normaal gesproken altijd bereikbaar en beschikbaar was voor spoedgevallen, heeft klaagster door een samenloop van omstandigheden de tandarts niet eerder dan dinsdag 17 augustus 2021 kunnen bezoeken. Inmiddels heeft de tandarts verschillende verbeteracties doorgevoerd. Zo is op de website van de tandartspraktijk duidelijk aangegeven wanneer de tandarts bereikbaar is en welk telefoonnummer in de avonden en in de weekenden gebeld kan worden bij spoedeisende klachten. Gelet hier op en de omstandigheid dat de tandarts niet eerder met het tuchtrecht in aanraking is gekomen, volstaat het college met een waarschuwing. 6.10 Nu de klacht deels gegrond is kan aan klaagster het betaalde griffierecht van € 50,- vergoed worden.

7. De beslissing

Het college:

- verklaart klachtonderdelen c en f gegrond;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- legt de tandarts de maatregel op van een waarschuwing;
- gelast dat VWS-Financieel Dienstencentrum aan klaagster het betaalde griffierecht ten bedrage van € 50,- voor de behandeling van deze procedure vergoed.

Deze beslissing is gegeven door G.M. Boekhoudt, voorzitter, E.M. Deen, lid-jurist, R. Müller, E.C.L. Fritschij en H.W. Luk, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door B.J.

Dekker, secretaris, en in het openbaar uitgesproken op 4 april 2023.

secretaris

voorzitter