

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: H2022/4433

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG
TE 'S-HERTOGENBOSCH

Beslissing van 21 december 2023 op de klacht van:

[A],

wonende in [B],

klager,

tegen

[C],

verpleegkundige,

destijds werkzaam in [D],

verweerster.

1. De zaak in het kort

1.1 De toenmalige echtgenote van klager was in 2013 in behandeling bij verweerster. Begin april 2013 kregen klager en zijn toenmalige echtgenote te horen dat hun dochter van 18 jaar terminaal ziek was en nog maar kort te leven had. Klager en zijn toenmalige echtgenote hadden daarop afgesproken dat zij samen een gesprek zouden hebben met verweerster. Dit zouden zij doen op 3 april 2013. De toenmalige echtgenote van klager is niettemin alleen naar de afspraak gegaan. Klager is vervolgens zelf naar de instelling gegaan waar verweerster werkzaam was en heeft zich daar gemeld bij de balie. De toenmalige echtgenote wilde geen gezamenlijk gesprek met verweerster en klager. Verweerster heeft dit aan klager meegedeeld. Klager is van mening dat verweerster geen hulp had mogen weigeren en hem heeft gestigmatiseerd door hem agressief te noemen.

1.2 Het college komt tot het oordeel dat de klacht ongegrond is. Hierna licht het college dat toe.

2. De procedure

2.1 Het college heeft de volgende stukken in het dossier:

2.2 De partijen hebben de gelegenheid gekregen om onder leiding van een secretaris van het college met elkaar in gesprek te gaan (mondeling vooronderzoek). Daarvan hebben zij geen gebruik gemaakt.

2.3 De zaak is behandeld op de openbare zitting van 26 oktober 2023. De partijen zijn verschenen. Zij hadden beiden hun partner mee ter ondersteuning. De partijen hebben hun standpunten mondeling toegelicht. Klager heeft notities voorgelezen en aan het college overhandigd.

3. Wat is er gebeurd?

3.1 Klager en zijn toenmalige echtgenote hadden van februari 2012 tot december 2012 relatietherapie bij de instelling waar later ook verweerster werkzaam was.

3.2 In 2013 was de toenmalige echtgenote van klager bij de instelling in behandeling in verband met een persoonlijkheidsstoornis. Zij werd toen behandeld door verweerster.

3.3 Klager en zijn toenmalige echtgenote hebben begin april 2013 te horen gekregen dat hun dochter, die toen 18 jaar was, terminaal ziek was. Haar levensverwachting was op dat moment twee tot zes maanden. De dochter wilde de laatste maanden door klager worden begeleid.

3.4 Op 3 april 2013 had de toenmalige echtgenote een afspraak met verweerster. Klager had met zijn toenmalige echtgenote afgesproken om samen te gaan, onder meer om te bespreken hoe zij hun terminaal zieke dochter zo goed mogelijk zouden kunnen begeleiden zonder dat sprake was van steeds weer opkomende escalaties.

3.5 De toenmalige echtgenote is vervolgens zonder klager naar haar afspraak gegaan, waarna klager ook op eigen gelegenheid naar de instelling is gegaan.

3.6 Klager heeft bij de balie dringend verzocht om bij het gesprek met zijn toenmalige echtgenote aanwezig te zijn. Verweerster is daarop gebeld door de baliemedewerkster en zij is naar de balie gekomen.

3.7 Voordat verweerster naar klager toe is gegaan, heeft zij aan de toenmalige echtgenote gevraagd of zij ermee akkoord ging dat klager bij het gesprek zou aanschuiven. De toenmalige echtgenote was daarmee niet akkoord.

3.8 Verweerster heeft klager vervolgens in de wachtkamer getroffen en kort met klager gesproken. Zij stelde hem op de hoogte van het standpunt van zijn toenmalige echtgenote dat klager niet bij het gesprek kon aansluiten. Klager is door verweerster verwezen naar de huisarts voor een verwijzing voor behandeling. Omdat verweerster op dat moment niets voor klager kon betekenen en zij ook de zorg had voor de toenmalige echtgenote die nog in haar spreekkamer zat, heeft zij een collega verzocht om het gesprek met klager over te nemen en te bezien op welke manier klager kon worden bijgestaan. Zij is weer naar haar spreekkamer gegaan waar de toenmalige echtgenote nog aanwezig was.

4. De klacht en de reactie van verweerster

4.1 Klager verwijt verweerster dat zij:

- geweigerd heeft de hulp te geven waar klager om vroeg;
- klager het stigma 'agressief' heeft gegeven en hem de deur heeft uitgezet.

Klager heeft ter zitting aangegeven dat hij letterlijk heeft gezegd dat de situatie thuis geëscaleerd was en dat klager per sé niet naar huis kon gaan zonder hulp. Zijn toenmalige echtgenote zat in haar eigen bubbel en weigerde alle hulp.

4.2 Verweerster heeft het college verzocht de klacht van klager ongegrond te verklaren. Verweerster heeft aangevoerd dat klager had geëist om bij het gesprek met de toenmalige echtgenote aanwezig te zijn maar dat zij, in verband met haar zorgplicht tegenover haar cliënte, dit verzoek niet kon honoreren. Zij heeft dat ook aan klager meegedeeld. Zij heeft klager nimmer het stigma agressief willen geven, maar heeft zijn houding wel als agressief ervaren. Klager sprak met stemverheffing en stond dicht bij haar. Zij heeft uiteindelijk haar collega gevraagd om klager te woord te staan. Zij heeft de hulpvraag van klager niet op de wijze begrepen zoals deze nu door hem ter zitting werd geformuleerd.

4.3 Het college gaat hieronder verder in op de standpunten van partijen.

5. De overwegingen van het college

5.1 Het college begrijpt dat klager erg verdrietig is door het overlijden van zijn dochter en dat sprake is van frustratie over de wijze waarop zij haar laatste weken heeft doorgebracht. Klager heeft geen professionele begeleiding gehad terwijl hij daarop bij verschillende instanties heeft aangedrongen. Bij klager bestond de indruk dat hij niet

werd gehoord. Om te oordelen of verweerster tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, moet evenwel steeds gekeken worden naar het eigen handelen van verweerster. De vraag die moet worden beantwoord is of verweerster de zorg heeft verleend die van haar mocht worden verwacht. De norm daarvoor is een redelijk bekwame en redelijk handelende verpleegkundige. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met de voor verweerster geldende beroepsnormen en andere professionele standaarden.

Klachtonderdeel a) geweigerd om hulp te verlenen

5.2 Uitgangspunt is dat in het algemeen een behandelingsovereenkomst tussen een zorgverlener en een cliënt tot stand komt op het moment dat een cliënt zich met een concrete hulpvraag gericht op zijn gezondheidssituatie tot een zorgverlener wendt en deze zorgverlener op die hulpvraag ingaat.

5.3 Het college stelt vast dat er op 3 april 2013 geen behandelingsovereenkomst bestond tussen klager en verweerster. De eerste vraag die daarom moet worden beantwoord is of klager zich met een concrete hulpvraag tot verweerster heeft gewend. Als dat inderdaad komt vast te staan, moet vervolgens worden beoordeeld of verweerster wel op deze hulpvraag is ingegaan dan wel goede redenen had om niet op deze hulpvraag in te gaan.

5.4 Klager heeft tijdens de zitting nader onderbouwd dat hij letterlijk tegen verweerster heeft gezegd dat de situatie thuis geëscaleerd was en dat klager per sé niet naar huis kon gaan zonder hulp. Zijn toenmalige echtgenote zat in haar eigen bubbel en weigerde alle hulp. Verweerster heeft ter zitting nader onderbouwd dat zij als hulpvraag, voor zover dat als een hulpvraag kan worden opgevat, had begrepen dat klager eiste bij het gesprek met zijn toenmalige echtgenote te mogen aansluiten. Een concrete hulpvraag heeft verweerster niet begrepen uit hetgeen klager naar voren bracht.

5.5 Het college kan niet vaststellen hoe het gesprek tussen klager en verweerster precies is verlopen en wat klager precies naar voren heeft gebracht. Daarmee kan ook niet worden vastgesteld of verweerster hetgeen klager had gezegd, een andere kleur of interpretatie heeft gegeven. Dat brengt mee dat niet kan worden vastgesteld of klager een daadwerkelijke hulpvraag heeft geuit. Verweerster kan daarom niet worden verweten te hebben gehandeld in strijd met haar zorgplicht. Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat het woord van klager minder geloof verdient dan dat van verweerster, maar op de omstandigheid dat voor het oordeel of een bepaalde verweten gedraging tuchtrechtelijk verwijtbaar is, eerst moet worden vastgesteld welke feiten daaraan ten grondslag gelegd kunnen worden. Deze feiten kan het college dus, ook als aan het woord van klager en van verweerster evenveel geloof wordt gehecht, hier niet vaststellen. Het college stelt wel vast dat verweerster klager heeft verwezen naar een collega met het verzoek om te bezien op welke manier klager kon worden bijgestaan. Het college acht dit een juiste werkwijze. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel b) stigma agressief

5.6 Klager heeft deze klacht tijdens de zitting nader toegelicht. Volgens klager heeft verweerster hem verweten agressief te zijn, terwijl hij niet agressief was, alleen wanhopig. Verweerster heeft nader toegelicht dat klager tijdens het gesprek op 3 april 2013 in ieder geval op haar agressief overkwam. Hij stond dicht bij haar en sprak met stemverheffing. Klager heeft bestreden dat hij dicht bij haar stond.

5.7 Bij de beoordeling van dit klachtonderdeel stelt het college voorop dat verwijten over de wijze van (mondelijke) communicatie en uitingen van gedrag zich vaak

moeilijk op hun juistheid laten beoordelen door het college, dat immers niet aanwezig was op het moment waarop dit gedrag zich voordeed of de communicatie plaatsvond. Daarbij komt dat bij communicatie het misverstaan van elkaar een voortdurend actueel gevaar is, dat nog toeneemt naarmate deelnemers aan die communicatie bij het onderwerp ervan emotioneel betrokken zijn.

5.8 Het college kan dan ook op grond van de hierboven geschetste feiten en omstandigheden niet vaststellen of verweerster klager ten onrechte agressief heeft genoemd. Daarvoor is ook niet relevant hoe groot de afstand tussen partijen daadwerkelijk was tijdens het gesprek. Vast staat wel dat klager emotioneel was en met luide stem sprak. Dat daarmee bij verweerster in ieder geval de indruk is ontstaan dat klager agressief was, is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Dat is immers per definitie een subjectief gegeven. Dat zij deze subjectieve beleving ook aan haar collega heeft meegedeeld, kan verweerster ook niet tuchtrechtelijk worden verweten. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Slotsom

5.9 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat alle onderdelen van de klacht ongegrond zijn.

6. De beslissing

Het college:

Deze beslissing is gegeven door K.A.J.C.M. van den Berg Jeths-van Meerwijk, voorzitter,

A. Petiet en M. IJzerman, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door C.W.M. Hillenaar, secretaris, en in het openbaar uitgesproken op 21 december 2023.