

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: Z2023/4771

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG
ZWOLLE

Beslissing van 26 mei 2023 op de klacht van:

A,

en

B,

beiden wonende in C,

klagers,

tegen

D,

huisarts,

werkzaam in C,

verweerder, hierna ook: de huisarts,

gemachtigde: mr. A.C.I.J. Hiddinga, werkzaam in Amsterdam.

1. De zaak in het kort

1.1 Klagers zijn van mening dat de huisarts, eigenaar van een apotheekhoudende huisartsenpraktijk, hen in juni 2021 onheus heeft bejegend. Het begon met een telefonisch meningsverschil tussen klaagster en de apothekersassistente (hierna: de assistente) over het verkrijgen van medicatie waar wel of niet een recept voor zou zijn. De medicatie is vervolgens op recept verstrekt aan klager die de medicatie kwam halen. In de praktijk ontstond een onprettig gesprek tussen klager en de assistente. Een paar dagen later kwam de huisarts langs bij klagers naar aanleiding van het voorval. Ook dit gesprek verliep onprettig. De huisarts beëindigde aan het einde van dat gesprek de behandelrelatie met klager. Klaagster heeft hierop zelf ook de behandelrelatie beëindigd. Klagers verwijten de huisarts onheuse bejegening en eenzijdige beëindiging van de behandelrelatie met klager.

1.2 Het college komt tot het oordeel dat de huisarts tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en dat de klacht gegrond is. De huisarts krijgt hiervoor een waarschuwing. Hierna licht het college de beslissing toe.

2. De procedure

2.1 Het college heeft de volgende stukken ontvangen:

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 14 april 2023. De partijen zijn verschenen. De huisarts werd bijgestaan door zijn gemachtigde.

3. De feiten

3.1 Klagers zijn beiden ingeschreven geweest als patiënt bij de apotheekhoudende huisartsenpraktijk van verweerder. Naast verweerder is ook zijn echtgenote werkzaam als huisarts in de praktijk. Beide huisartsen behandelen alle patiënten.

3.2 Klagster is op donderdag 16 juni 2022 geopereerd aan haar voet. De volgende dag belde klager de receptenlijn van de praktijk met het verzoek tramadol klaar te leggen voor klagster. De assistente belde klagster hierover op en zei tegen haar dat tramadol alleen op recept wordt klaargelegd en verstrekt. Hierover ontstond een discussie aan de telefoon. Het gesprek eindigde met de mededeling van klagster dat zij naar een andere apotheek zou gaan.

3.3 Dezelfde dag kwam klager met een, door de kliniek waar klagster geopereerd was, uitgeschreven recept tramadol bij de praktijk om de medicatie voor klagster ophalen. Ook liet hij de assistente weten dat klagster zich geschokt voelde door haar. Het gesprek dat hierop volgde tussen klager en de assistente verliep onprettig.

3.4 Op 21 juni 2022, de maandag daarop, belde de huisarts klager op, omdat hij langs wilde komen in verband met het voorval in de praktijk. De huisarts en klagers kenden elkaar nog niet. Klagers waren tot dan toe (toevallig) door de echtgenote van de huisarts behandeld.

Toen de huisarts bij klagers thuis gearriveerd was, ontstond er een wederom een onprettig gesprek naar aanleiding van wat er in de praktijk was gebeurd. Het gesprek eindigde ermee dat de huisarts klager verzocht een andere huisarts te zoeken. Hij had het medisch dossier van klager uitgeprint meegenomen en liet dat achter bij klager. Daarna vertrok de huisarts.

3.5 Diezelfde dag meldden klagers zich bij de praktijk, waar zij spraken met de assistente over het feit dat de behandelrelatie met klager was beëindigd. Klagster heeft haar medisch dossier meteen ook opgevraagd, omdat zij onder de gegeven omstandigheden niet langer als patiënt ingeschreven wilde blijven staan bij de praktijk. Hierna hebben klagers zich bij een andere praktijk ingeschreven.

4. De klacht en de reactie van de huisarts

4.1 Volgens klagers heeft de huisarts onzorgvuldig gehandeld, omdat hij:

- a) de behandelrelatie met klager op deze datum eenzijdig heeft opgezegd;
- b) klagers op 18 juni 2022 onheus heeft bejegend bij hen thuis.

4.2 De huisarts heeft het college verzocht de klacht ongegrond te verklaren.

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

5. De overwegingen van het college

De criteria voor de beoordeling

5.1 De vraag is of de huisarts zich beroepsmatig naar klagers gedragen heeft zoals van hem verwacht mocht worden. De norm daarvoor is een redelijk bekwame en redelijk handelend huisarts. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met de voor de zorgverlener geldende beroepsnormen en andere professionele standaarden.

Klachtonderdeel a) Beëindiging behandelrelatie

5.2 Voor het eenzijdig beëindigen van een behandelrelatie door een zorgverlener geldt het volgende. Artikel 7:460 Burgerlijk Wetboek (BW) bepaalt dat dit alleen kan als daar 'gewichtige redenen' voor zijn. De KNMG-richtlijn 'Niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst', van januari 2021 (hierna: de richtlijn), geeft de volgende vijf voorbeelden van 'gewichtige redenen' om een behandelrelatie eenzijdig te beëindigen:

"a. De aard en/of omvang van de hulpvraag wijzigt wezenlijk en gaat de expertise of de

mogelijkheden van de arts te buiten.

b. De patiënt vertoont zeer onheus of agressief gedrag.

c. De arts heeft een ernstig conflict met de patiënt en/of de patiënt wil niet meewerken aan de behandeling.

d. De patiënt weigert voortdurend de rekening te betalen.

e. De arts heeft een aanzienlijk belang bij het beëindigen van de behandelingsovereenkomst.”

Het lijkt in deze zaak te gaan om beëindiging van de behandelrelatie wegens optie b. Over deze optie vermeldt de richtlijn onder meer het volgende:

“b. Zeer onheus of agressief gedrag van de patiënt

Om tot eenzijdige beëindiging van de behandelingsovereenkomst over te gaan, moet er in principe sprake zijn van een ernstige situatie waarbij er geen perspectief meer is op herstel. Het kan hier gaan om zeer onheus of agressief gedrag van de patiënt tegenover de arts of anderen, zoals de assistent(en). De patiënt doet bijvoorbeeld herhaaldelijk discriminerende, seksistische of uiterst negatieve uitlatingen. Of hij bedient zich van fysieke agressie of veroorzaakt overlast in de praktijk. Ook kan de patiënt grensoverschrijdend gedrag vertonen: door ernstige bedreiging met geweld, bedrog of via stalking probeert hij bijvoorbeeld de arts te dwingen om een geneeskundige verklaring af te geven of een bepaalde behandeling te verrichten.

Als een patiënt zich onheus opstelt, is het de verantwoordelijkheid van de arts om te proberen om de communicatie weer in goede banen te leiden. Over het algemeen ziet een (tucht)rechter een eenmalige onheuse uitlating van de patiënt niet als voldoende gewichtige reden om de behandelingsovereenkomst eenzijdig te beëindigen. Een arts moet incidenteel onaangepast gedrag kunnen opvangen en dulden. Daarom zal hij in een dergelijke situatie in ieder geval moeten onderzoeken en/of proberen of herstel van de relatie mogelijk is. Pas als dat echt niet lukt en de patiënt het gedrag meermaals vertoont en blijft vertonen, kan de arts de behandelingsovereenkomst beëindigen. Daar zijn overigens wel uitzonderingen op: soms is eenmalig gedrag van een patiënt zo extreem dat niet van de arts kan worden gevraagd om de behandelingsovereenkomst voort te zetten. [een hier geplaatste voetnoot verwijst naar de situatie waarin een patiënt fysiek geweld gebruikt]”

De vraag is of klager zich op 17 juni 2022 naar de assistente en/of op 21 juni 2022 naar de huisarts zodanig onheus of (verbaal) agressief heeft opgesteld dat de huisarts de behandelrelatie eenzijdig mocht beëindigen. Om deze vraag te beantwoorden, wordt eerst het gesprek tussen klager en de assistente op 17 juni 2022 nader beschouwd. De lezingen van partijen over hoe dit gesprek is verlopen, lopen uiteen. De assistente heeft hierover een verklaring afgelegd die door de huisarts is ingediend. Blijkens deze verklaring zou klager op dwingende toon herhaaldelijk excuses hebben geëist, omdat zij klaagster geschoffeerd zou hebben. Ook zou klager de assistente hebben toegevoegd dat ze de regels soms best wat mocht omzeilen en is hij na twintig minuten kwaad weggegaan. Aangezien klager zegt zich het gesprek anders te herinneren, is het niet vast te stellen of de beschrijving van de assistente geheel juist is. Maar zelfs als de verklaring van de assistente geheel juist is, en dat is waarop de huisarts zijn handelen heeft gebaseerd, dan nog geldt dat het gesprek de huisarts onvoldoende aanleiding kon geven om de behandelrelatie eenzijdig te beëindigen. Weliswaar is er in zijn visie sprake geweest van onaangename bejegening door klager, maar er is dan objectief gezien nog geen sprake geweest van een ernstige situatie zonder perspectief op herstel. Daarvoor was deze eenmalige woordenwisseling – waarbij wel emoties een rol speelden, maar zonder dat er bedreigingen werden geuit of fysiek geweld is gepleegd – onvoldoende. Dit geldt te

meer nu er al een jarenlange behandelrelatie tussen klagers en de praktijk bestond, zonder dat er eerder problemen waren. Het gesprek met de assistente vormt dan ook, ongeacht of klager of de assistente het gesprek juist heeft beschreven, op zichzelf dus geen gewichtige reden voor beëindiging van de behandelrelatie.

Dan het gesprek op 21 juni 2022: de huisarts deed er goed aan voor te stellen langs te komen om met klager te praten over het eerdere voorval in de praktijk. Volgens beide partijen verliep het gesprek bij klagers thuis niet goed. De meningen van de partijen over het verloop van het gesprek lopen ook hier uiteen. Volgens beide partijen was een goed gesprek niet mogelijk, omdat de wederpartij niet voor rede vatbaar was. Ook hier geldt dat het voor de beoordeling van dit klachtonderdeel niet uitmaakt welke partij gelijk heeft. In beide gevallen had de huisarts kunnen beslissen het gesprek op een later moment voort te zetten, als de emoties wat zouden zijn gedaald. In ieder geval had van hem als professional verwacht mogen worden dat hij zich voldoende zou inspannen om het contact weer in goede banen te leiden. De huisarts had moeten onderzoeken of herstel van de relatie op een ander moment wel mogelijk was. Dat heeft hij niet gedaan.

Verder geldt ook dat de beëindiging van de behandelrelatie onzorgvuldig heeft plaatsgevonden, doordat de huisarts volstond met het verzoek een andere huisarts te zoeken en het afgeven met het medisch dossier. Hij had moeten melden dat klager voor medische zorg nog bij hem terecht kon, zolang hij nog geen andere huisarts had gevonden. Eventueel had hij tegen klager moeten zeggen op een later moment nog contact met hem te hebben over de beëindiging van de behandelrelatie, maar ook dat is niet gebeurd. Volgens de huisarts was het niet de bedoeling om klager meteen als patiënt volledig buiten de deur te zetten. Dat overtuigt echter niet, aangezien hij dat niet tegen klager heeft gezegd en hij klager wel meteen een uitdraai van zijn medisch dossier gaf. Met het laatste wordt toch op zijn minst een signaal afgegeven dat het hierbij onmiddellijk afgelopen is met de behandelrelatie. Dat de assistente een en ander later op de dag nog heeft uitgelegd toen klagers zich meldden op de praktijk, doet niet af aan het handelen van de huisarts.

Het college is alles bij elkaar genomen van oordeel dat de huisarts op 21 juni 2022 niet alleen onvoldoende aanleiding had om de behandelrelatie meteen te beëindigen, maar ook dat hij dit op onzorgvuldige wijze heeft gedaan. Dit klachtonderdeel is daarmee gegrond.

Klachtonderdeel b) Onheuse bejegening

5.3 Partijen zijn het erover eens dat het gesprek op 21 juni 2022 bij klagers thuis onprettig is verlopen. Over de vraag wie daar welk aandeel in had, lopen de meningen uiteen. Uit het dossier blijkt niet welke versie de juiste is. Daardoor kan het college niet vaststellen hoe het gesprek is verlopen. Wel staat vast dat de huisarts zonder daar voldoende reden voor te hebben de behandelrelatie met klager heeft beëindigd en hem een kopie van zijn medisch dossier heeft gegeven. Dit is te beschouwen als een gedraging ten opzichte van klager en dus als een bejegening. Ook staat vast dat de huisarts klager niet heeft verteld over hoe en wat als klager medische zorg nodig heeft en nog geen andere huisarts heeft gevonden, wat ook onzorgvuldig is. Door zo te handelen heeft de huisarts niet alleen verwijtbaar gehandeld zoals onder 5.2 is besproken, maar heeft hij klager ook onheus bejegend. Dit klachtonderdeel is daarmee ook gegrond, voor wat betreft het beëindigen van de behandelrelatie met klager en de wijze waarop dat is gebeurd.

Slotsom

5.4 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat beide klachtonderdelen gegrond zijn.

Maatregel

5.5 De vraag die nu beantwoord moet worden, is welke maatregel passend is. Het college is van oordeel dat een waarschuwing als zakelijk terechtwijzing voldoende is. Hierbij wordt rekening gehouden met het feit dat de huisarts geen tuchtrechtelijk verleden heeft. Ook wordt er rekening mee gehouden dat de bejegening over en weer onprettig is geweest tijdens het gesprek op 21 juni 2022. Dat neemt niet weg dat de huisarts tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, maar maakt wel dat het invoelbaar is dat hij in een geëmotioneerde toestand heeft gehandeld.

6. De beslissing

Het college:

Deze beslissing is gegeven door J. Sap, voorzitter, H. Donkers en R.J. Wolters, leden-beroepsgenoten, in tegenwoordigheid van L.C. Commandeur, secretaris en in het openbaar uitgesproken op 26 mei 2023.

secretaris

voorzitter

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

1. Heeft u de klacht ingediend? Dan kunt u in beroep als 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.