

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: H2024/7171

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG TE
'S-HERTOGENBOSCH

Beslissing van 15 januari 2025 op de klacht van:

[A],

wonende in [B],

klager,

tegen

[C],

tandarts,

werkzaam in [D],

verweerder, hierna ook: de tandarts,

gemachtigde: mr. M.H.M. Mook, werkzaam in Leusden.

1. Waar gaat de zaak over?

1.1 Klager is van mening dat de tandarts de wens van klager om element 47 te trekken niet heeft gevolgd waardoor hij de verkeerde kies heeft getrokken. De tandarts heeft zich enkel gebaseerd op het patiëntendossier van klager. Nadat klager de tandarts had aangesproken op de fout heeft de tandarts klager via de e-mail onheus bejegend en de facturatie voor de extractie zonder meer in rekening gebracht.

1.2 De tandarts heeft betwist dat er een verkeerde kies is getrokken. Volgens de tandarts is voorafgaand aan de extractie onderzoek gedaan en is besproken wat de behandeling zou zijn. Er is gezamenlijk besloten om de slechtste kies te trekken. Met betrekking tot de facturatie heeft de tandarts opgemerkt dat deze juist wel "on hold" is gezet. De tandarts verzoekt daarom de klacht ongegrond te verklaren.

1.3 Het college komt tot het oordeel dat de klacht deels gegrond is. Hierna licht het college dat toe.

2. De procedure

2.1 De procedure blijkt uit:

- het klaagschrift met bijlagen, ontvangen op 2 mei 2024;
- het verweerschrift met bijlagen, ontvangen van verweerder op 4 juli 2024;
- de USB-stick met röntgenfoto's, behorend bij het verweerschrift, ontvangen op 4 juli 2024;
- de brief van 15 juli 2024 van de secretaris aan de gemachtigde van verweerder;
- de reactie van de gemachtigde van verweerder, ontvangen op 22 augustus 2024;
- hetgeen tijdens de zitting naar voren is gekomen en waarvan de griffier aantekeningen heeft gemaakt.

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 22 november 2024. De partijen zijn verschenen. Verweerder werd bijgestaan door zijn gemachtigde. De partijen en de

gemachtigde van verweerder hebben hun standpunten mondeling toegelicht. De gemachtigde van verweerder heeft een pleitnotitie voorgelezen en aan het college en de andere partij overhandigd.

3. De feiten

3.1 Klager is patiënt bij een tandartspraktijk. De tandarts werkt als ZZP-er 2,5 dag bij deze praktijk voor zijn eigen patiënten. Daarnaast behandelt de tandarts spoedgevallen van de andere aan de praktijk verbonden tandartsen.

3.2 Klager stond op de lijst van de tandarts met te behandelen patiënten op 19 december 2023 als spoedgeval. Bij de notitie is opgemerkt (alle citaten voor zover thans van belang en met eventuele typ- en spelfouten): “last van kies recht achter, zie notitie bij last ex”.

3.3 In het patiëntendossier van klager staat opgenomen: “27-03-2023 M03 Gebitsreiniging: (30) tv met handinst / pol 11/21/46 slechte elementen / mobiel 11/21 klap op gehad in verleden ? 46 fructatie ling 2

ppo Periodiek preventief onderzoek xrbw Bitewing foto Let op flossplekjes 34 en 35. Goed stokeren Wil de 46 er nog in laten.

25-09-2023 M03 Gebitsreiniging: (30) tv met de handinstr en pol Linguaal OKen bucc mol BK wat meer plak/ verder houd heer het wel goed bij 21/22 mobiliteit 1

Ppo Preventief onderzoek, volgend 46 is verloren. 47 mobiel 2. Bij last extr.

19-12-2023 46 ex Extractie Diagnose:Parodontitis”

3.4 Klager heeft op 19 december 2023, nadat de extractie van element 46 had plaatsgevonden, aan de assistente van de tandartspraktijk het volgende WhatsApp-bericht gestuurd: “(naam), sorry dat ik je app, maar ik verkeer nu lichtelijk in paniek. Die tandarts heeft zojuist de verkeerde kies getrokken, dat wil zeggen niet de allerachterste die heel los zat, maar degene die er net voor zat. Die was misschien ook niet florissant, maar hoefde zeker nog niet getrokken te worden. Ik wil morgen meteen een afspraak met een andere tandarts om te bespreken hoe dit opgelost gaat worden.”.

3.5 Op 20 december 2023 is door een andere tandarts element 47 bij klager verwijderd. In het patiëntendossier is opgenomen: “20-12-2023 47 ex Extractie Diagnose:Parodontitis

Element zeer mobiel, mnr geeft ook pijnklacht aan; wens extractie.

Operatieverslag:

Anesthesie 1 carpules Ultracaïne DS-Forte. Extractie per forceps.Wondtoilet, kruishechting vicryl rapide 4-0. 2x Bijtgaas.Mondelinge en schriftelijke instructies.”

3.6 In een e-mail van 9 februari 2024 heeft klager de tandarts laten weten dat hij de verkeerde kies had getrokken. Ook heeft hij de tandarts in kennis gesteld van zijn wens om een compensatie en heeft hij verzocht de uitgevoerde extractie niet in rekening te brengen.

3.7 In een e-mail van 21 februari 2024 heeft de tandarts geantwoord: “ (...) U meld zich bij mij op 19/12/23 met pijn. Op de röntgenfoto van 2021 is al sterke botafbraak bij de 46 te zien, de 46 én de 47 zijn bewegelijk, de 47 lijkt nog te behouden, bij de 46 is het tandvlees zodanig weg dat er tussen de wortels niet schoon te houden is. Er is in overleg met u besloten om de slechtste kies eruit te halen en niet beide kiezen. Dat u de dag erena nog last heeft is na extractie niet vreemd, zelfs vrij normaal. Door genezing van de wond van de 46, kon de 47 weer wat vaster komen te zitten.(...)”

3.8 Op 27 februari 2024 heeft klager op de e-mail gereageerd en aangegeven dat – kort gezegd – geen sprake is geweest van overleg welke kies zou worden geëxtraheerd. Ook heeft klager verzocht de rekening terug te trekken.

3.9 In een e-mail van 14 maart 2024 heeft de tandarts opgemerkt: “(...) een

spoedbehandeling bij last wordt door mij standaard als volgt behandeld; De patiënt wordt gevraagd wat het probleem is, waar de last of pijn in de mond is. Er wordt dan gevraagd hoe erg de pijn is, met name of de patiënt in de nacht wakker wordt van de pijn. Daarnaast wordt gevraagd of er pijnstillers nodig waren.. Verder wordt gevraagd of de patiënt het gebied of de kies of tand kan aanwijzen waar de last zit. Dan doe ik in het gebied een koude- en klopgevoeligheidstest en meet ik eventuele pockets. Als het niet geheel duidelijk is of een tand of kies vitaal is en een ontsteking rond de wortelpunt wordt vermoed, wordt er een röntgenfoto gemaakt. dan wordt overlegd wat er gedaan kan worden. Deze procedure wordt standaard door mij gevolgd. Bij u is geen röntgenfoto gemaakt want inhoudt dat de 47 vitaal testte (geen ontsteking), dus was de 47 de moeite waard om te zien of behoud mogelijk was. Naar aanleiding van bovenstaande is (in overleg) besloten om de 46 , als zijnde parodontologisch slecht (diepe pockets, furcatie ruim doorgankelijk) eruit te halen. Het is kennelijk niet duidelijk geweest dat alleen de 47 eruit gehaald moest worden, dan zou dat besproken moeten zijn. Ook heeft u in de wachttijd voor de verdoving misschien nog kunnen bedenken dat iets niet ging zoals u wilde, we hadden dan alsnog kunnen overleggen.(...)"

3.10 Klager heeft in zijn reactie hierop aangegeven dat de door de tandarts genoemde standaardprocedure niet is gevolgd.

4. De klacht en de reactie van de tandarts

4.1 Klager verwijt de tandarts dat hij:

a) bij klager de verkeerde kies heeft getrokken. Klager had een afspraak gemaakt omdat hij last had van element 47 en

de tandarts heeft in plaats daarvan element 46 getrokken;

b) niet met klager heeft besproken wat hij ging doen. De tandarts heeft zich kennelijk gebaseerd op het dossier van

klager en daaruit de verkeerde conclusie getrokken;

c) onfatsoenlijk heeft gehandeld door in de e-mailwisseling met klager hierover irrelevante dingen op te werpen om

klager te misleiden en zelfs te liegen;

d) de zaak onnodig op scherp heeft gezet door te weigeren de facturering voor de extractie in te trekken.

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

5. De overwegingen van het college

De criteria voor de beoordeling

5.1 De vraag is of de 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 andere professionele standaarden. Het gaat hierbij niet om de vraag of de zorgverlener het beter of anders had kunnen doen, maar of hij binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening is gebleven.

Klachtonderdeel a) de tandarts heeft de verkeerde kies getrokken en klachtonderdeel

b) de tandarts heeft niet met klager besproken wat hij ging doen.

5.2 Klager heeft ter nadere onderbouwing van deze klachtonderdelen aangevoerd dat hij op 19 december 2023 naar de tandartspraktijk heeft gebeld omdat hij last had van zijn wiebelende kies, element 47. Dat is de allerachterste kies. Er is toen direct een afspraak gemaakt om deze kies te trekken. De tandarts heeft volgens klager niet met hem besproken wat hij zou gaan doen. Hij heeft enkel de informatie uit het dossier van klager bestudeerd en daaruit kennelijk de conclusie getrokken dat element 46 moest worden getrokken, maar dat was dus onjuist.

5.3 De tandarts heeft zich op het standpunt gesteld dat hij de standaardprocedure

heeft gevolgd en dat in overleg met klager element 46 is geëxtraheerd. Dat deze bij last ook daadwerkelijk zou moeten worden getrokken blijkt volgens de tandarts uit de aantekeningen die de vorige zorgverlener van klager had gemaakt in het patiëntendossier. Daarin staat immers dat “46 is verloren.”, bij last extractie.

5.4 Het college begrijpt uit de toelichting op deze klachtonderdelen dat klager bedoeld heeft te klagen over het feit dat de tandarts niet de kies heeft getrokken die volgens klager moest worden getrokken. Klager heeft niet bedoeld te stellen dat een gezonde kies is getrokken. Partijen zijn het er namelijk over eens dat element 46 verloren was en op enig moment wellicht geëxtraheerd zou moeten worden.

5.5 Hoewel de tandarts heeft aangevoerd dat hij altijd de standaardprocedure volgt en dat hij deze procedure ook bij klager heeft gevolgd, kan het college niet vaststellen dat deze standaardprocedure daadwerkelijk is gevolgd. In het patiëntendossier van klager is niets opgenomen over de gevolgde procedure en wat de uitkomsten waren van dit onderzoek. Uit het patiëntendossier blijkt ook niet dat, in afwijking van de wens van klager om element 47 te trekken, uitdrukkelijk is besproken om element 46 te trekken. Bovendien blijkt niet van een informed consent voor het trekken van element 46. Uit het nadien door klager verstuurd WhatsApp-bericht aan de assistente van de tandartspraktijk kan niet anders worden opgemaakt dan dat klager tot op dat moment in de veronderstelling was dat element 47 was getrokken, zoals zijn wens was bij de afspraak. Bovendien blijkt uit het patiëntendossier van klager dat hij de dag daarna, op 20 december 2023, alsnog element 47 heeft laten trekken. In het licht van deze feiten en omstandigheden kan enkel worden aangenomen dat het volgen van de standaardprocedure, inclusief de bespreking met klager, achterwege is gebleven. Het komt het college onwaarschijnlijk voor dat een WhatsApp-bericht als hiervoor genoemd zou zijn gestuurd indien het voor klager direct en bij aanvang van de behandeling kenbaar was geweest dat niet zoals door hem gewenst element 47 zou worden getrokken, maar in plaats daarvan element 46 zou worden getrokken. Er was op dat moment geen medische noodzaak om element 46 te trekken en het extraheren van element 47 was de uitdrukkelijke wens van klager. Dit betekent dat het verwijt dat de tandarts zonder overleg de verkeerde kies heeft getrokken terecht is. De klachtonderdelen a en b zijn daarmee gegrond.

Klachtonderdeel c) in de e-mailwisseling heeft gelogen en irrelevante dingen heeft opgeworpen.

5.6 Klager heeft ter onderbouwing van dit klachtonderdeel specifiek gewezen op de opmerkingen van de tandarts in zijn e-mail dat hij de standaardprocedure heeft gevolgd om te bepalen wat de klachten precies waren en welke behandeling nodig zou zijn. De tandarts blijft bij zijn weergave dat hij ook bij klager de standaardprocedure heeft gevolgd en dat in overleg met klager element 46 is getrokken.

5.7 Het college stelt vast dat niet is betwist dat klager contact heeft gezocht met de tandartspraktijk omdat hij last had van de laatste kies rechts onderin (element 47). Dat er vervolgens een standaardprocedure is gevolgd bij het onderzoek naar de klachten kan, zoals hiervoor is overwogen, niet worden aangenomen. Uitgaande van de tekst van de e-mail heeft de tandarts kennelijk geprobeerd achteraf te beredeneren op grond waarvan hij is gekomen tot de beslissing om element 46 te extraheren in plaats van element 47. Daarbij heeft de tandarts geen enkel voorbehoud gemaakt over de handelwijze. Het college is van oordeel dat de tandarts hierdoor op misleidende wijze zijn visie heeft gegeven, nu niet zeker was dat hij deze handelwijze ook daadwerkelijk had gevolgd en dit ook niet in het patiëntendossier was genoteerd. Het college acht daarmee ook klachtonderdeel c gegrond.

Klachtonderdeel d) factuur niet ingetrokken

5.8 Ter zitting is gebleken dat de factuur voor de extractie uiteindelijk is ingetrokken op verzoek van klager. Klager verwijt de tandarts evenwel dat hij niet zelf actief de factuur heeft ingetrokken, zo begrijpt het college. Het college stelt vast dat de behandeling op 19 december 2023 heeft plaatsgevonden. Eerst op 9 februari 2024 heeft klager zijn klacht daarover aan de tandarts gestuurd. Toen had de facturatie al plaatsgevonden en was ook het incassotraject al ingezet. In de praktijk waar de tandarts de handeling heeft uitgevoerd, is de tandarts niet betrokken bij de financiële afwikkeling na de behandeling. Klager heeft ook niet met de tandarts gesproken over het eventueel 'on hold' zetten of intrekken van de factuur, maar met een derde. Die derde heeft uiteindelijk ook de beslissing genomen om de factuur in te trekken. Het kan de tandarts dan niet worden verweten dat hij niet zelf actief de factuur heeft ingetrokken, omdat hij bij dat traject niet (meer) betrokken was. Klachtonderdeel d is daarom ongegrond.

Slotsom

5.9 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat de klacht deels gegrond is.

Maatregel

5.10 Nu de klacht deels gegrond is, moet het college oordelen welke maatregel passend is. Het belang van een goede dossiervoering is groot, ook bij standaardprocedures. Immers, het gevaar bij standaardprocedures is dat daarvan wordt verondersteld dat ze altijd worden gevolgd, maar dat in een individueel geval toch achterwege kan zijn gebleven. Het noteren van een standaardprocedure, hoe kort ook, is dan ook van belang. Op grond van artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is een tandarts ook simpelweg verplicht om een patiëntendossier helder in te richten. Een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier is immers van belang voor de kwaliteit en continuïteit van de zorg voor de patiënt en omdat ook anderen, waaronder ook de patiënt, dan kunnen nagaan wat er is gebeurd of wat is afgesproken. Er is in dit geval niets in het patiëntendossier opgenomen over een (standaard)procedure. Daarmee blijft onduidelijk of deze standaardprocedure is gevolgd. Het had de tandarts, juist omdat het niet zonder meer vast staat dat een standaardprocedure is gevolgd, gesierd wanneer hij vervolgens in zijn mededeling in de betreffende e-mail meer terughoudendheid had betracht. Dat neemt niet weg dat de tandarts klager, zonder dat sprake was van spoed en klager niet de eigen patiënt van de tandarts was, heeft gezien, beoordeeld en behandeld. Een waarschuwing acht het college daarom passend.

6.

De beslissing

Het college:

- verklaart de klachtonderdelen a, b en c gegrond;
- legt de tandarts de maatregel op van waarschuwing;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

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

B.D. van der Meulen en G.L.M.M. van der Werff, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door I.W.M. Dirksen, secretaris, en in het openbaar uitgesproken door K.A.J.C.M. van den Berg Jeths-van Meerwijk op 15 januari 2025.