

uitspraak tuchtcollege

Ondermaatse communicatie

Het terugluisteren van het gesprek met een patiënt kan veel duidelijk maken. Bijvoorbeeld waarom de uitkomst van het contact bedroevend kan zijn. Zeker als je de omstandigheden erbij betreft (in dit geval) van een (huis)arts die op de HAP te veel ballen in de lucht moest houden: visite-, telefoon- en poststarts tegelijkertijd.

Die driedubbele spagaat laat zich horen in het gevoerde telefoongesprek met de echtgenote van een patiënt met een gemetastaseerd melanoom, wier man per acuut verslechtert. De echtgenote met begrijpelijke stress vanwege haar man en de huisarts lichtgeraakt en inadequaat reagerend, maar vanwege heel andere redenen. Dan ontstaat er een gevaarlijk mengsel van (lezenswaardige!) emoties en vooringenomenheid, waarmee niemand iets opschiet.

De huisarts krijgt uiteindelijk een berisping en de HAP een uitbrander vanwege de onverantwoorde organisatie.

B.V.M. Crul, arts
mr. W.P. Rijkse

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te 's-Gravenhage d.d. 6 juli 2010

(ingekort door redactie MC)

Het college heeft de navolgende beslissing gegeven inzake de klacht van A, wonende te B, klaagster, tegen C, huisarts, wonende te D, de persoon over wie geklaagd wordt, hierna te noemen de arts.

1. Het verloop van het geding
(...)

2. De feiten

2.1 Klaagsters echtgenoot was ernstig ziek door melanoomuitzaaiingen in hersenen en lichaam. Tot en met de avond van 21 februari 2009 functioneerde hij echter nog zelfstandig. Hij was op 21 februari 2009 nog naar België geweest, had diezelfde middag nog een boswandeling gemaakt en was diezelfde avond op familiebezoek geweest.

Op 22 februari 2009 heeft klaagster rond 10.00 uur 's morgens de huisarts gebeld, omdat haar echtgenoot steeds moeilijker – en op dat moment zelfs niet meer – aanspreekbaar was. De huisarts kwam direct, doch toen hij de echtgenoot aansprak, was deze plotseling weer aanspreekbaar. In de nacht van 22 op 23 februari 2009 verslechterde zijn toestand

wederom. Klaagster heeft toen de 'levensbedreigende lijn' van de huisartsenpost F gebeld en gevraagd om een huisbezoek door een arts, omdat haar echtgenoot niet meer aanspreekbaar was. De assistente zegde toe dat er een dokter zou komen.

2.2 Dit telefoongesprek verliep als volgt (transcriptie bandgesprek):

Datum gesprek: 23 februari 2009.

Tijd: 3.28.02. Duur: 3.03.

Betreft gesprek tussen mevrouw A en de assistente van de huisartsenpost via de spoedlijn.

Assistente: Spoedlijn huisartsenpost, zegt u 't maar.

Mevrouw: U spreekt met A, het gaat om mijn man, ik heb, vanmorgen is de dokter ook al bij hem geweest, mijn man is heel erg zwaar ziek, hij heeft kanker, maar nog maar weinig tijd te leven, maar het gaat opeens heel slecht.

Vanmorgen toen de dokter er was, nou ja, toe was ie nog helder. Maar nu is hij zo ontzettend ziek. Hij voelt behoorlijk koud en hij reageert amper meer. Ik heb 'm naar de bank gekregen, maar ik wil vragen of er alsjeblieft iemand kan kijken, want 't gaat echt niet goed.

Assistente: (6 x ...)

Mevrouw: (6 x ...)

Assistente: Ik ga het even vragen aan de dokter. C, hè?

Mevrouw: Ja, ja.

Assistente: Oké, u ziet zo de dokter verschijnen.

Mevrouw: Oké, bedankt, dag.

2.3 Enige tijd later belde de arts klaagster op. Dit telefoongesprek verliep als volgt (transcriptie bandgesprek):

Datum gesprek: 23 februari 2009

Tijd: 3.42.42. Duur: 4.08.

Betreft gesprek tussen mevrouw A en de heer C, huisarts.

Mevrouw: A.

Arts: Eh, goedemorgen, u spreekt met C, huisarts.

Mevrouw: Ja, goedemorgen.

Arts: Goedemorgen. Wat gebeurde net?

Mevrouw: Eh, mijn man, die gaat héél erg slecht, die hangt hier op de bank, maar er komt ja, ik krijg er niks, niks, meer uit. Als ik zeg, wat heb je, dan weet ie 't niet goed, hele..., ja mijn man is héél erg ziek.

Arts: Mmmm, ja, hij was al ziek toch, of niet?

Mevrouw: Hij is héél erg ziek, hij heeft eh... korte tijd nog, eh, nog te leven ja...

Arts: Wat is met eh..., prostaat of zo..., dacht ik?

Mevrouw: Nee dokter, mijn man heeft overal uitzaaiingen. Van z'n hoofd in z'n hele lichaam.

Arts: Oké, mmm...mmm...eh...eh..., wat gebeurde eigenlijk vandaag, of daarnet?

Mevrouw: Nou eh, mijn man, die heb ik eh, eh, die is naar de wc gewankeld, maar eh, hij kan niet normaal meer lopen, hij kan, hij probeerde te braken, maar is gewoon doodziek, dus kunt u misschien komen?

Arts: ... ik kan wel komen...maar, wat, wat, wat, kan ik er eigenlijk mee doen?

Mevrouw: Ja, u bent dokter, wat moet ik dan doen?? 112 bellen?

Arts: Nee,... eigenlijk, het gaat erom....

Mevrouw: Ja, wat moet ik doen? Mijn man is nu hartstikke ziek, straks gaat ie hier dood...

Arts: Ja dat, ja, inderdaad gaat hij uiteindelijk dood aan de ziekte...

Mevrouw: Ja, dat begrijp ik zelf ook wel... Maar dokter, ik ga 112 wel bellen als u niet wilt komen.

Arts: U mag 112 bellen, maar ik denk dat u niet daarmee geholpen wordt.

Mevrouw: Nee, maar wat moet ik *dán* doen!

Arts: Ja, ... nogmaals...

Mevrouw: Ja, wat moet ik *dán* doen, dokter?

Arts: Ja,... nogmaals...

Mevrouw: Ja, wat moet ik *dán* doen, dokter?

Stemverheffing arts:

Wilt u even rustig blijven, alstublieft?

Mevrouw: Ja, maar wat moet ik *dóen*???

Arts: Weet ik veel... wat u moet doen....

Mevrouw: Met wie spreek ik eigenlijk?

Welke dokter bent u?

Arts: Dat maakt niks uit.

Mevrouw: Welke dokter bent u?

Arts: Als u rustig luistert even naar mij...u bent zo panikerig!

Mevrouw: Ja, vindt u 't gek?

Arts: Nee, ik vind 't niet gek, maar dit

is zo beetje probleem dat eigenlijk niet

zomaar kan worden opgelost.

Mevrouw: Nee, maar ik vraag of er een dokter komt.

Arts: Ja, de dokter kan wel komen, maar ik wil... nogmaals... Wat is de klacht van uw man?

Mevrouw: Ja, de klacht is dat hij doodziek is...

Arts: Ja, dat wel. Doodziek, goed, maar dat is ziek door de uitzaaiingen.

Maar, wat is eigenlijk nu aan de hand?

Mevrouw: Dat ie nu niks meer kan en

op de bank hangt, hartstikke wit, hart-

stikke niet meer aanspreekbaar...

Arts: Hij is niet meer aanspreekbaar...

Mevrouw: Nee...

Arts: Oké, nou, en dat is na, nadat hij van de toilet gekomen was.....

Mevrouw: Dat is vanmorgen ook al gebeurd, maar toen gaf hij nog antwoord, maar hij deed ook niks meer, en nu ... alles is goed, of niks....

Arts: Mmmmm, en, en is hij ook kortademig?

Mevrouw: (enigszins moe) Ja dokter, mijn man is kortademig...

Arts: Oké. Ja. Gebruikt hij morfine?

Mevrouw: Nee, hij gebruikt geen morfine. Maar wilt u nu komen of niet??

Arts: Mag ik eventjes mijn vragen stellen?

Mevrouw: Ja graag.

Arts: Voordat wij naar u toe komen?

Nou, dus geeft u mij eerst even antwoord alstublieft!

Mevrouw: Nou zeg! Doet u even een beetje rustig aan, ik heb hier een doodzieke man. En ja, mijn man is kortademig. Het is geen blindedarmontsteking! Kom nou!

Arts: Wat voor medicijnen gebruikt hij?

Opsomming medicijnen volgt

Arts: Oké, mmmmm, oké, goed... ik kom even kijken, maar ik weet niet precies of ik er inderdaad wel iets mee kan...

Mevrouw: Nee oké, maar dan kom, dan

wil ik graag even dat u komt kijken, ja?

Arts: Oké, prima.

/selectie_van_de_inspectie

Niet afschuiven op assistentes

Zaaknummer: RTC Den Haag, 2009 O 79

Specialisme: Bedrijfsarts

Uitspraak: Waarschuwing

Klager: Patiënt

Relevantie volgens de inspectie: Elke arts is verantwoordelijk voor en dus aanspreekbaar op zijn eigen functioneren, maar ook op het functioneren van zijn medewerkers. Dit betekent dat hij zich er periodiek van moet vergewissen dat de medewerkers de hun gestelde taken ook uitvoeren. Het is verstandig die taken schriftelijk vast te leggen.

Feiten: Klaagster heeft gedurende veertien maanden meermalen contact gehad met de arts in diens hoedanigheid van bedrijfsarts. Klaagster betwist dat de arts haar steeds afschriften heeft verstrekt van de brieven die hij aan de werkgever geschreven heeft met betrekking tot zijn begeleiding van klagster. De arts neemt het standpunt in dat hij dit steeds heeft gedaan en dat het verzenden van de brieven een taak van zijn assistentes is.

Overwegingen tuchtcollege: De omstandigheid dat niet is komen vast te staan dat steeds afschriften zijn verzonden, moet in dit geval de arts worden aangerekend. Nu niet vastgesteld kan worden dat de arts zijn assistentes goed heeft geïnstrueerd – noch via een protocol, noch door mondelinge instructies – kan de arts op dit punt een verwijt worden gemaakt.

De inspectie selecteert en commentarieert elke week een ongepubliceerde tuchtaak.

Zie voor alle feiten, het volledige commentaar van de inspectie én de overwegingen van het tuchtcollege:



www.medischcontact.nl/selectie_van_de_inspectie

2.4 Vervolgens heeft de arts de echtgenoot thuis bezocht. Tijdens diens aanwezigheid kreeg de echtgenoot een epileptisch insult, waarvoor een valiumklysma is toegediend. Omdat het epileptisch insult niet verdween noch verminderde is de echtgenoot opgenomen in het H, alwaar hij op 13 maart 2009 is overleden.

3. De klacht

Klaagster vindt kort gezegd dat het telefoongesprek met de arts (onder punt 2.3) veel te lang heeft geduurd (4.08 minuten) en dat de inhoud van het gesprek ver beneden de maat was, dat de arts er te veel tijd overheen heeft laten gaan voordat hij is gekomen en dat de hulp die hij ten slotte bood, sterk te wensen heeft overgelaten.

Toelichting op het onderdeel van de klacht ten aanzien van de door de arts geboden hulp.

Bij binnenkomst sprak de arts klaagster aan over haar manier van optreden tijdens het telefoongesprek. De arts had zich bedreigd gevoeld, omdat klaagster had aangegeven 112 te zullen bellen als de arts niet zou komen. Klaagster wenste op dat moment daarover geen discussie aan te gaan en verzocht de arts naar haar echtgenoot te kijken.

Na het onderzoek stelde klaagster zelf voor haar echtgenoot te laten opnemen in het ziekenhuis waar hij in behandeling was voor de melanomen. De arts wees dit van de hand en stelde opname in een verpleeghuis of hospice voor. Daarover ontstond een lange discussie, waarbij de arts aangaf dat het niet zeker was dat een verzoek tot opname in het ziekenhuis zou worden gehonoreerd. Tijdens die discussie kreeg de echtgenoot een zwaar epileptisch insult.

Na een aantal minuten vroeg de arts of klaagster medicatie had om aan haar man toe te dienen. Vanwege de spanning kon klaagster het valiumklysma niet vinden. Na enkele minuten zoeken, liet de arts weten dat hij zelf een valiumklysma bij zich had, dat hij rectaal toediende.

Toen het epileptisch insult na het valiumklysma niet verdween noch verminderde belde de arts uiteindelijk na veel discussie en lang twijfelen de afdeling Neurologie van het H-ziekenhuis voor een spoedopname. Klaagsters echtgenoot is vervolgens per ambulance naar het H-ziekenhuis vervoerd.

De ambulancebroeders dienden thuis direct zuurstof toe en handelden des-

kundig. Zij verbaasden zich erover dat de echtgenoot inmiddels 35 à 40 minuten in deze toestand verkeerde zonder adequate hulp. Zij dienden hem een extra middel toe waardoor hij rustiger werd.

(...)

Klaagster acht het optreden van de arts onacceptabel, respectloos en schokkend.

4. Het standpunt van de arts

De arts was in de nacht van 22 op 23 februari 2009 de enige arts op de huisartsenpost. Dit is op de huisartsenpost F gebruikelijk. Hij fungeerde als regiearts, reed visites en zag patiënten op de post. Naast de arts is er één assistente aanwezig. Hierdoor was hij genoodzaakt elke hulpvraag in te schatten op de mate van spoedeisendheid. (...) Het uitvragen van de hulpvraag ergerde klaagster, waardoor het telefoongesprek niet vlekkeloos verliep en de arts zich onbedoeld ongelukkig heeft uitgelaten. De arts betreurt deze gang van zaken en heeft klaagster daarvoor in een eerder stadium zijn excuses aangeboden. (...)

Ter zitting gaf de arts aan dat hij, naar aanleiding van de gegevens van de assistente over het eerste telefoongesprek met klaagster in de nacht van 22 op 23 februari 2010, min of meer op het verkeerde been was gezet. De arts ging uit van een uitbehandelde terminale patiënt en wilde in eerste instantie de urgentie van de aanvraag tot een huisbezoek vaststellen. Hij beschikte niet over het dossier van de eigen huisarts van de patiënt. De arts heeft vervolgens met klaagster gebeld en – hoewel de urgentie hem in dat telefoongesprek niet duidelijker werd – direct daarna een huisbezoek afgelegd.

De wens van klaagster om haar echtgenoot te laten opnemen in het ziekenhuis kon de arts in eerste instantie niet honoreren, omdat hij eerst wilde nagaan wat de wensen waren van klaagster en haar echtgenoot ten aanzien van de laatste periode van het leven van de echtgenoot. Het was de arts niet bekend dat de echtgenoot op 21 februari 2010 nog

zelfstandig functioneerde. Achteraf gezien had de arts de informatie van de huisarts, die de echtgenoot op 22 februari 2010 had bezocht, kunnen inzien.

5. De beoordeling

5.1 Klachtonderdeel 1. Het telefoongesprek met de arts heeft veel te lang heeft geduurd en de inhoud van het gesprek was ver beneden de maat.

(...)

Op grond van het verweerschrift van de arts heeft het college kunnen vaststellen dat voornoemde informatie van de assistente en het feit dat klaagster in paniek was, als zodanig bij de arts zijn overgekomen.

Voorts staat vast dat de arts, na deze informatie van de assistente, ruim 14 minuten heeft gewacht voordat hij klaagster heeft (terug)gebeld. Het telefoongesprek met klaagster heeft vervolgens 4.08 minuten geduurd.

Het heeft naar het oordeel van het college te lang geduurd voordat de arts klaagster heeft teruggebeld, temeer daar – na overleg met de arts – door de assistente reeds een visite was toegezegd en klaagster duidelijk in paniek was. Daarnaast was de inhoud van het telefoongesprek met de arts in medisch opzicht niet adequaat, waardoor het telefoongesprek langer heeft geduurd dan noodzakelijk en wenselijk was. Ten slotte was het telefoongesprek ook in menselijk opzicht beneden de maat, waarmee beide verwijten in dit onderdeel van de klacht terecht zijn en dit klacht-onderdeel gegrond is.

5.2 Klachtonderdeel 2. Klaagster vindt dat de arts er te veel tijd overheen heeft laten gaan voordat hij is gekomen en dat de hulp die hij tenslotte bood, sterk te wensen over heeft gelaten.

Onder punt 5.1 is reeds geoordeeld dat de arts door zijn toedoen ten onrechte vertraging in de hulpverlening aan klaagsters echtgenoot heeft veroorzaakt. (...)

De medische informatie die door de assistente aan de arts is verstrekt, had

Groei in het werk

Mijn vriendenkring bestaat geheel uit niet-medici. En dan hoor je nog eens wat. Zo vertelt mijn goede vriend Jan over het 'periodiek medisch onderzoek', dat hij onlangs heeft ondergaan op zijn werk. Een vriendelijk meisje van begin twintig zette hem onder de meetlat: één meter vijfentachtig. Dat bevreesde Jan: 'Ik ben al jaren één meter vierentachtig.' Maar hij wist wel een oorzaak: 'Ik ben gegroeid in mijn werk.' Dit indachtig een van de vragenlijstjes, die hij heeft ingevuld. Er zijn namelijk behalve lijstjes over leefstijl (Becel, roken), ook lijstjes over het werk. Het grapje ontging het meisje volkomen. Zij ademde reeds in voor het stichtelijke praatje: ontbijt nooit overslaan, eten volgens de schijf van vijf en het arbo-loopje (te weinig printers plaatsen, zodat iedereen moet lopen).

Een week of wat later heeft de arbodienst het beleidsadvies uitgebracht aan Jans werkgever. Dat is zichtbaar in de koffiehoecken, die zijn opgetuigd met een kratje fruit. Op mijn vraag of in de kelder inmiddels een rijtje fitnessapparaten staat opgesteld, moet Jan het antwoord schuldig blijven: 'Ik kom nooit in de kelder.' Ik leg uit dat aandacht voor bewegen er toch écht bij hoort. Een beetje gezondheidsmanagement herken je aan de letters BRAVO, te beginnen met de B van Bewegen. Ik draaf nog even door en bestijg de piramide van Mazlov tot en met de zingeving en spiritualiteit. Jan weet zeker dat er (nog) geen *mindfulness*-trainingen worden aangeboden. 'De grappen hierover zouden mij zeker niet zijn ontgaan.'

De opwaardering van gezondheidsnaar vitaliteitsmanagement heeft deze werkgever nog niet kunnen volbrengen. En de arbodienst houdt het achter de hand voor het volgende periodiek onderzoek.

Eveline Knibbeler,
bedrijfsarts

voor de arts voldoende reden moeten zijn om de patiënt direct te bezoeken. Het verweer van de arts ter zitting, dat hij ervan uitging dat de echtgenoot een uitbehandelde terminaal zieke patiënt was, van wie de spoedeisendheid van de hulpvraag hem niet duidelijk was geworden, getuigt van vooringenomenheid. Er is geen enkele aanwijzing dat de arts zich op enig moment (telefonisch en/of bij het huisbezoek) behoorlijk heeft vergewist van de exacte conditie van patiënt op het moment van de hulpvraag en van diens situatie (kort) daarvoor.

Inmiddels is komen vast te staan dat patiënt tot kort voordien zelfstandig functioneerde en plotseling hard achteruit was gegaan. Deze informatie heeft de arts verwijtbaar gemist, hetgeen de kwaliteit van de hulpverlening niet ten goede is gekomen. Immers, ook een uitbehandelde terminaal zieke patiënt heeft bij (plotse) ernstige klachten als hierboven genoemd, recht op hulp van een arts bij verlichting van die klachten. Van een behoorlijk en grondig lichamelijk onderzoek daarbij is bovendien onvoldoende gebleken.

Naar het oordeel van het college blijkt uit het voorgaande dat naast de onjuiste bejegening ook op het medisch handelen van de arts aanmerkingen zijn te maken, waarmee de klacht ook op dit punt gegrond is. Daarmee is komen vast te staan dat de arts in meerdere opzichten niet de zorg heeft betracht die van hem gevergd mocht worden. Het college acht de maatregel van berisping passend.

Ten slotte merkt het college op dat hij de bezetting van de huisartsenpost F tijdens de avond- en nachtdiensten met één arts, die als visite-, telefoon- en postarts fungeert voor een dergelijk groot gebied, onvoldoende acht om adequate hulp te kunnen verlenen. Ingeval er twee spoedeisende patiënten zich aandienen op twee verschillende plaatsen in het gebied, ontstaat er een probleem. Dit is naar het oordeel van het college een onwenselijke situatie.

5.3 Om reden aan het algemeen belang ontleend zal de beslissing op na te melden wijze bekend worden gemaakt.

6. De beslissing

Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te 's-Gravenhage

- legt de maatregel van een berisping op.

Bepaalt dat deze beslissing op de voet van artikel 71 Wet BIG zal worden bekendgemaakt in de Nederlandse Staatscourant, en zal worden aangeboden aan het Tijdschrift voor Gezondheidsrecht en Medisch Contact. Deze beslissing is gegeven door mr. M.A. Tan-de Sonnaville, voorzitter, mr. H. Uhlenbroek, lid-jurist, prof. dr. M.W. Hengeveld, dr. B. van Ek en dr. F.E. Ros, leden-artsen, bijgestaan door mr. A.F. de Kok, secretaris, en uitgesproken ter openbare terechtzitting van 6 juli 2010.



De volledige tekst van deze uitspraak staat op www.medischcontact.nl. Log in, bekijk deze en eerdere uitspraken en discussieer mee.