

Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West

Referentie: 20180146/HAW

UITSPRAAK

Inzake

De heer [naam]
wonende te [plaatsnaam]
Klager

tegen

Huisartsenpost [naam]
te [plaats]
Verweerster

DE PROCEDURE

Bij brief van 1 november 2018 heeft klager, de echtgenoot van patiënt, namens haar een klacht jegens verweerster ingediend.

Patiënt heeft op 4 december 2018 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West (hierna: de commissie) schriftelijk gemachtigd de klacht aan verweerster voor te leggen.

Verweerster en klager zijn gehoord op basis van een schriftelijke procedure van hoor en wederhoor.

De commissie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- de klachtbrief van 1 november 2018 van klager, aangevuld bij brief van 3 december 2018;
- het verweerschrift van 8 januari 2018 van verweerster;
- de repliek van 21 januari 2019 van klager;
- de dupliek van 6 maart 2019 met transcriptie van verweerster.

In haar vergadering van 14 maart 2019 heeft de geschillencommissie besloten op basis van de schriftelijke stukken tot een uitspraak te komen.

1 DE KLACHT

De klacht bestaat zakelijk en samengevat uit het volgende.

- 1.1 Op 27 augustus 2018 heeft klager twee klachten tegen de huisartsenpost ingediend over de behandeling van patiënt op de huisartsenpost.
- 1.2 De eerste klacht betreft de zelfstandige beslissing die de triagiste op 25 augustus 2018 zonder overleg met een huisarts aan de telefoon nam om patiënt geen toestemming te verlenen de HAP te bezoeken. De triagiste was voorts niet empathisch en kwam koud over terwijl patiënt huilend aan de telefoon zat.
- 1.3 De tweede klacht betreft het feit dat de HAP op zondag 26 augustus 2018 telefonisch niet bereikbaar was. Klager heeft 20 minuten getracht om telefonisch contact te krijgen. Ook een spoedoproep slaagde niet. De telefoniste van het ziekenhuis kon later de HAP evenmin bereiken.

- 1.4 Verweerster heeft klager en patiënt op 29 augustus 2018 bericht dat de klacht in goede orde was ontvangen. Een inhoudelijk antwoord bleef echter uit, reden waarom klager op 1 oktober 2018 een rappel heeft gestuurd met het verzoek om voor 31 oktober 2018 een reactie te geven. Op 5 oktober 2018 heeft een aan verweerster verbonden huisarts, telefonisch zijn excuses gemaakt en toegezegd dat binnen enkele dagen een schriftelijke reactie zou volgen. Klager heeft die echter niet ontvangen.
- 1.5 Klager heeft zich bij brief van 1 november 2018 tot de commissie gewend. Hij klaagt, kort samengevat, over de in 1.2 en 1.3 genoemde omstandigheden, over de onjuiste weergave van feiten door verweerster en over het feit dat verweerster de eindreactie d.d. 29 november 2018 op de klachten van 27 augustus 2018 niet naar hem heeft gestuurd.

2 HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in.

Klachtonderdeel 1

- 2.1 Verweerster voert aan dat de klager namens patiënt telefonisch contact met de post heeft opgenomen. Hij meldde in het gesprek met de triagiste dat zijn echtgenote de dag ervoor in verband met pijn in de lies bij de huisarts was geweest. De pijn was sindsdien veel erger geworden. Op 31 augustus 2018 stond een afspraak voor radiologisch onderzoek in het ziekenhuis gepland omdat de huisarts niets kon vinden. Klager gaf aan dat hij niet langer wilde wachten en vroeg of patiënt dezelfde dag nog bij de post terecht kon. Hij vermeldde dat patiënt hartpatiënt is.
- 2.2 Op verzoek van de triagiste is patiënt zelf aan de lijn gekomen. Zij meldde dat *'als ik mijn bed uitkom, kan ik haast niet lopen, ik word gek van de pijn'*. De pijn kwam uit de lies en trok door naar het been. Volgens patiënt waren er geen zwellingen of rare plekken te zien en was het ook niet extreem warm. Op de vraag of zij pijnmedicatie slikte antwoordde patiënt: *'soms een aspirientje als het heel erg wordt'* maar *'afgelopen nacht niet gedaan, omdat ik al veel slik voor mijn hart ben ik daar een beetje op tegen'*.
- 2.3 Op basis van de transcriptie van het gesprek is verweerster tot de conclusie gekomen dat de klacht met betrekking tot de bejegening onterecht is en dat de triagiste zorgvuldig heeft gehandeld. Wel is verweerster van mening dat aan het einde van het gesprek meer uitleg had kunnen worden gegeven, zoals een vangnetadvies. Dit zal worden besproken met de desbetreffende triagiste. De

triagiste heeft patiënt niet horen huilen en dit is evenmin terug te horen in de gespreksopname.

- 2.4 Verweerster is van mening dat de triagiste binnen haar bevoegdheden conform de NTS (vragenlijst) heeft gehandeld. Op basis van de op dat moment beschikbare informatie was de urgentie 'U5' (geen kans op schade; kan wachten tot de volgende werkdag) een terechte conclusie. De uitkomst wordt altijd gefiatteerd door een huisarts. Er was daarom geen reden voor een consult op de HAP. Verweerster acht klachtonderdeel 1 ongegrond.

Klachtonderdeel 2

- 2.5 Volgens verweerster heeft klager gebeld om 7.56 uur. Het streven is dat patiënten binnen 2 minuten te woord worden gestaan. De branchenormen geven aan dat 75 % van alle gesprekken binnen deze norm gehaald moeten worden. Blijkbaar viel klager in de 25 % gevallen waarbij deze norm niet is gehaald. Op 'piekmomenten' is het erg druk; desondanks wordt er alles aan gedaan om op die tijdstippen toch iedereen te woord te staan. Helaas lukt dat niet altijd. Tussen 7 en 9 uur zijn er op 25 augustus 2018 26 gesprekken geweest op de HAP. De beschikbare triagisten zijn doorlopend aan de telefoon geweest. In het systeem is geen gemiste spoedoproep aangetroffen. Uit de login-gegevens blijkt niet dat op het tijdstip van bellen een storing heeft plaats gevonden.

- 2.6 Verweerster acht de klacht op dit punt niet geheel onterecht.

Klachtonderdeel 3

- 2.7 Verweerster erkent dat de klachtafhandeling op punten inderdaad beter had gekund. Zij biedt in dit verband haar excuses aan. Ten tijde van de ontvangst van de klacht ging verweerster over op een nieuwe interne klachtenprocedure. Op dit moment wordt gewerkt met een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

3. BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

- 3.1 Op de arts-patiëntrelatie is de Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing. Deze wet legt de hulpverlener de verplichting op om bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen en daarbij te handelen in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard.

Klachtonderdeel 1

- 3.2 Voldoende staat vast dat de triagiste op 25 augustus 2018 conform het geldende protocol de relevante vragenlijst (NTS) met klager heeft doorgenomen. De commissie heeft kennis genomen van de transcriptie van het gesprek. Op grond van de antwoorden van patiënt op haar vragen kon de triagiste in redelijkheid tot het oordeel komen dat een bezoek aan de huisartsenpost niet noodzakelijk was. Onweersproken is dat het oordeel van de triagiste achteraf is gecontroleerd door een huisarts op de post. Op 26 augustus 2018 is patiënt wel op de post gezien. De commissie is van oordeel dat verweerster voldoende adequaat en zorgvuldig heeft gehandeld. De commissie oordeelt dit klachtonderdeel ongegrond.

Klachtonderdeel 2

- 3.3 Verweerster heeft erkend dat de post niet altijd binnen de streeftijd bereikbaar is. Naar het oordeel van de commissie dient onderscheid gemaakt te worden tussen de reactietijden voor een spoedoproep, voor intercollegiaal overleg en voor reguliere telefoongesprekken. De commissie heeft niet kunnen vaststellen dat verweerster een spoedoproep van klager heeft gemist.
- 3.4 Onvoldoende is echter betwist dat klager, patiënt en de telefoniste van het ziekenhuis op 26 augustus 2018 geruime tijd telefonisch in de wacht hebben gestaan. Het verweer dat de triagisten toen tussen 7 en 9 uur constant aan de telefoon zijn geweest en dat er alles aan wordt gedaan om patiënten binnen 2 minuten te woord te staan, doet er niet aan af dat er op 25 augustus 2018 kennelijk onvoldoende capaciteit op de post was om patiënten met hun zorgen tijdig te woord te staan. De commissie is van oordeel dat het klachtonderdeel gegrond is.

Klachtonderdeel 3

- 3.5 Verweerster erkent dat de klachtafhandeling op punten beter had gekund. Vast staat dat klager ondanks rappel geen reactie heeft ontvangen. Verweerster heeft pas na aanmaning van SKGE op 29 november 2018 - derhalve 3 maanden na ontvangst van de inleidende klacht - een schriftelijke (eind)reactie gegeven. De reactie is aan SKGE gestuurd en niet aan klager. Naar het oordeel van de commissie kan dat niet worden aangemerkt als een tijdige en zorgvuldige afhandeling van de klacht. Dit klachtonderdeel is daarom gegrond.

DE UITSPRAAK

De commissie verklaart:

klachtonderdeel 1 ongegrond
klachtonderdelen 2 en 3 gegrond

Deze beslissing is genomen door:

de heer mr. F. van der Hoek, voorzitter;
mevrouw K. van Heusden, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsenvereniging;
mevrouw drs. G.M. Joppe, huisarts, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsenvereniging;
de heer mr. G.J. Bloemendal , lid op voordracht van de Patiëntenfederatie Nederland;

bijgestaan door mw. mr. J. Oversluizen, ambtelijk secretaris

Eindhoven, 17 april 2019

Namens de commissie:

de heer mr. F. van der Hoek, voorzitter