

Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Noord

Referentie: 20200003

UITSPRAAK

Inzake

De heer [naam]
Wonende te [plaats]
Klager

tegen

[naam Huisartsenpost]
te [plaats]
Verweerder

DE PROCEDURE

Middels een klachtenformulier heeft klager een klacht ingediend jegens verweerder.

De interne klachtbehandeling bij verweerster heeft niet tot een voor klager bevredigend resultaat geleid. Klager heeft vervolgens de klacht voorgelegd aan de geschillencommissie.

Klager heeft op 11 februari 2020 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Noord (hierna verder te noemen: de (geschillen)commissie) schriftelijk gemachtigd alle relevante gegevens betreffende de klacht op te vragen.

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

De geschillencommissie heeft kennisgenomen van en zal beslissen op basis van de volgende en tussen partijen gewisselde stukken:

- het klachtenformulier;
- de aanvulling op de klacht van klager van 10 februari 2020 en 13 maart 2020;
- het verweerschrift van verweerder van 14 mei 2020;
- de repliek van klager van 14 juni 2020;
- de dupliek van verweerder van 1 juli 2020.

In haar vergadering van 16 juli 2020 heeft de geschillencommissie besloten op basis van de schriftelijke stukken tot een uitspraak te komen.

SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Klager is van mening dat:

1. De triagiste en dienstdoende huisarts van verweerder signalen van huiselijk geweld niet volgens de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling hebben afgewikkeld;
2. Verweerder het vermoeden, gemeld in de melding aan VT met klagers (ex)echtgenote had moeten bespreken.

1. DE FEITEN

De geschillencommissie gaat uit van de volgende als vaststaand aangenomen feiten:

- 1.1 Op 20 februari 2019 vindt een telefonisch consult plaats om 02.32 uur. Het waarneembericht vermeldt als volgt:

(S) (N74)

H kan kindje gezien worden

B vader belt voor kindje, vader vertelt dat moeder een afspraak heeft gemaakt voor de ochtend bij de eigen huisarts maar ze wil niet wachten tot de ochtend

en wil gezien worden moeder neemt gesprek over, kindje heeft koorts sinds 5 dgn. Tijdens het gesprek krijgen vader en moeder ruzie en tel gesprek wordt verbroken

P (N74) ik heb ze geprobeerd terug te bellen op [06 nummer] tel wordt niet opgenomen ik sluit de melding voor nu

- 1.2 Om 02.37 vindt een tweede telefoongesprek plaats. Het waarneembericht vermeldt als volgt:

Zie vorige melding: moeder belt gelukkig, kindje schijnt pijn te hebben aan de linkerkant van zijn hoofd, grijpt steeds naar zijn hoofd, sinds afgelopen donderdag koorts rond de 39gr,

(TRI) ABCD is veilig!

Ingangsklacht Triage: Ziek kind

Reden Urgentie: Zieke indruk

Petechien = Nee

Zieke indruk= Ja

Apathisch na dyspneu= Nee

Huilen= Ja, herkenbaar

- 1.3 Er vindt een consult plaats om 03.15 uur. Het waarneembericht vermeldt als volgt:

S si 5 dagen koorts en sinds vanavond klaagt hij over pijn in re oor. laatste dagen aan het hoesten, eetlust op en af, drinken doet hij goed. klaagt niet over buikpijn, plassen gb, def gb.

gebruikten sinaspril, neusspray, vics vaporub, otalغان oordruppel.

0 temp 38.9

pulm: vag bdz, bijgeluid-

abd: p+, soepel, drukpijn-. cor: sls2, geen souffle.

keel: gb. AD: rode gehoorgang en TV. AS: gb.

gewicht: 20kg

P uitleg over de aandoening, start AB kuur. verder met pcm en neusspray zout. indien niet koortsvrij in 2 dagen-> retour eigen HA. eerder retour bij zieker of slechter drinken.

Medicatie: AMOXICILLINE SUSP ORAAL 50MG/ML SUIKERVRIJ

3 maal per dag 5 milliliter, levering van 105 milliliter

- 1.4 Er vindt tevens een consult plaats voor klager. Het waarneembericht vermeldt als volgt:

S Pt is hier samen met echtgenote voor consult zoontje met een telefoon tegen zijn kin geslagen

Hecht/pa won.

(...)

lag samen met echtgenote in bed, echtgenote was aan het bellen met [naam Huisartsenpost]. meneer werd gevraagd om deel te nemen aan het gesprek, reageerde niet snel genoeg volgens echtgenote. werd met de vlakke hand geslagen en sloeg toen zelf met de vlakke hand terug. En daarna sloeg echtgenote met de telefoon op zijn kin, wond opgelopen. ook uit bed geduwd en nu pijn aan stuit.

O wondje van 0.5 cm aan de kin, staat iets open.

E Scheurwond/snijwond

P gelijmd-verder alles goed genoteerd want dhr wil wel aangifte gaan doen

- 1.5 Op 10 februari 2020 is melding gedaan bij Veilig Thuis door een dienstdoende huisarts van verweerder. De tekst luidt (onder meer) als volgt:

Op verzoek van betrokkene 1 maak ik de melding van een incident dd 20-02-2019. Enkel dit incident is bij mij bekend.

Op desbetreffende datum namen meneer en mevrouw contact op met de huisartsenpost voor een consult voor hun zoontje. Aan de balie aangekomen wenste meneer graag ook een consult voor zichzelf in verband met een wondje op de kin. Tijdens dit consult, waar ik alleen meneer in de spreekkamer had, vertelde hij de toedracht van dit wondje. Anamnestic wordt het volgende besproken: Meneer en mevrouw lagen in bed toen mevrouw met de huisartsenpost belde voor een afspraak voor hun zoontje. Zij wenste dat meneer deelnam aan dit telefoongesprek, echter kreeg niet op tijd een respons van haar partner, waarop ze hem met vlakke hand sloeg. Meneer sloeg haar met vlakke hand terug, waarop mevrouw vervolgens uithaalde met de telefoon die ze in haar hand had. Deze raakte het gezicht van meneer, waardoor hij een verwonding opliep aan zijn kin. Ook werd hij uit bed geduwd, waardoor hij zijn stuit bezeerde. Tijdens het consult vond ik een wondje op de kin van 0,5 cm lengte, wondranden iets wijkend. Deze heb ik gelijmd.

2. TOELICHTING OP DE KLACHT

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

Klachtonderdeel 1:

- 2.1 Naar aanleiding van de telefoongesprekken en de consulten in de nacht van 20 februari 2019 is klager van mening dat verweerder een melding had moeten doen van huiselijk geweld op grond van de geldende Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Uit de verslaglegging van de dienstdoende huisarts van het consult blijkt dat er huiselijk geweld heeft plaatsgevonden op 20 februari 2019. Ook zijn klagers verwondingen vastgelegd in het waarneembericht.
- 2.2 Klager heeft op 21 februari 2019 aangifte gedaan van mishandeling ten gevolge van huiselijk geweld in het bijzijn van een minderjarig kind.

- 2.3 Klager heeft op 26 november 2019 het dossier aangaande zijn gezin bij Veilig Thuis (hierna: VT) in bezit gekregen. Hierin ontbrak een zorgmelding van verweerder. Klager heeft daar een klacht over ingediend bij verweerder op 20 december 2019 met het verzoek alsnog aan de volledige plicht zoals omschreven in de meldcode huiselijk geweld te voldoen.
- 2.4 Het argument van verweerder om in eerste instantie geen melding te omdat het gezin reeds bekend is bij VT is naar klagers mening een doelredenering. Het niet doen van een melding strookt niet met de radarfunctie die verweerder heeft waarmee op mogelijke patronen van geweld toezicht gehouden wordt.

Klachtonderdeel 2:

- 2.5 Op 2 maart 2020 geeft verweerder aan dat niet ingegaan wordt op klagers verzoek om het vermoeden, gemeld in de melding aan VT met klagers (ex)echtgenote te bespreken met de argumenten dat VT van mening is dat beoogde dialoog niet passend is bij een huisartsenpost en dat VT na binnenkomst van een melding in gesprek zal gaan met betrokkenen. Klager heeft daar op aangegeven dat de communicatie met betrokkenen door VT los staat van de communicatieplicht met cliënten voorafgaand aan een melding bij vermoeden van huiselijk geweld en/of kindermishandeling. Klager verzoekt de commissie tevens vast te stellen of er sprake is van een daaruit voortvloeiende ernstige situatie door onverantwoord verleende zorg.

3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

Klachtonderdeel 1:

- 3.1 Op 20 februari 2019 was klager op de huisartsenpost voor de behandeling van zijn zieke zontje. Tijdens dit consult signaleerde de dienstdoende huisarts een hoofdwond van een halve centimeter bij klager. Klager is toen ook behandeld. De dienstdoende huisarts heeft op dat moment geen melding gedaan aan VT.
- 3.2 Na het indienen van de klacht door klager heeft verweerder contact opgenomen met VT. VT deelde mee dat een nieuwe melding niet noodzakelijk was omdat de problematiek van het gezin reeds bekend was en mede gezien de datum van de gebeurtenis niet veel zou toevoegen aan de al bestaande procedures van VT. Klager wenst toch actie van verweerder. Verweerder heeft alsnog een melding gedaan bij VT en dit aan klager meegedeeld.

Klachtonderdeel 2:

- 3.3 Klager wilde vervolgens ook nog dat verweerder zou spreken over de gedane melding met zijn echtgenote. VT deelde daarover mee dat dergelijke gesprekken doorgaans niet door een huisartsenpost worden gedaan, omdat het een spoedpost is. Als VT een melding ontvangt van de spoedpost dan zal VT dit verder oppakken en het gesprek met de betrokkenen aangaan.

4. BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

- 4.1 Op de arts-patiënt relatie zijn de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek inzake de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing. Deze bepalingen leggen 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.
- 4.2 Iedere organisatie en zelfstandige professional is op grond van de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling verplicht een eigen Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, met daarin 5 stappen, te ontwikkelen. Een professional doorloopt de stappen van de meldcode als hij of zij vermoedens heeft van huiselijk geweld of kindermishandeling.
- 4.3 De commissie stelt vast dat er twee gesprekken zijn geweest met een triagiste van verweerder en dat er een consult bij een dienstdoende huisarts heeft plaatsgevonden. Klagers zoon is toen gezien en behandeld en klager zelf is toen ook behandeld.

Klachtonderdeel 1:

- 4.4 Uit de stukken die zijn ingebracht in onderhavige procedure blijkt dat het standpunt van klager dat (de triagiste en dienstdoende huisarts van) verweerder signalen van huiselijk geweld niet volgens de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling hebben afgewikkeld niet wordt weersproken door verweerder. Daarmee acht de commissie de klachtonderdeel 1 van klager gegrond.

Klachtonderdeel 2:

- 4.5 Verweerder is overgegaan tot het doen van een melding aan VT. Klager vindt dat verweerder ook nog een gesprek aan had moeten gaan met de moeder van zijn zoon. Een gesprek met betrokkenen is een van de stappen uit de meldcode, alvorens over te gaan tot een melding. Volgens verweerder heeft VT echter aangegeven dat omdat verweerder een spoedpost is, een dergelijk gesprek gevoerd wordt door VT en niet door de spoedpost.

- 4.6 Het stappenplan van de Meldcode gaat uit van meerdere contacten met een patiënt. Dat ligt anders bij eenmalige contacten zoals op een huisartsenpost of spoedeisende hulp, het is dan niet mogelijk alle stappen te zetten. Een huisartsenpost dient dan ook een Meldcode te implementeren die specifiek ingaat op de te zetten stappen bij een eenmalig contact. Dat kan bijvoorbeeld door de vervolgstappen in handen te leggen van de eigen huisarts of VT.
- 4.7 De commissie is niet bekend met hoe verweerder de Meldcode heeft geïmplementeerd in de eigen organisatie. Het voeren van gesprekken door (een dienstdoende huisarts van) verweerder is naar het oordeel van de commissie echter niet de taak van verweerder. Klachtonderdeel 2 van klager is ongegrond.

DE UITSPRAAK

De commissie verklaart:

Klachtonderdeel 1: gegrond

Klachtonderdeel 2: ongegrond

De commissie veroordeelt verweerder tot betaling van het door klager betaalde griffierecht, te weten een bedrag van € 50,00 en wel binnen 2 weken na datering van deze uitspraak.

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. J. van der Hulst , voorzitter

Mevrouw drs. G. Hutten, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsen Vereniging/Ineen

De heer drs. M. van Bergeijk, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsen Vereniging/Ineen

De heer mr. M. Kooijman, lid op voordracht van Patiëntenfederatie Nederland

Mevrouw drs. D.F. Bakker, lid op voordracht van Patiëntenfederatie Nederland

bijgestaan door mw. mr. S. van Dijk, ambtelijk secretaris.

Eindhoven, 18 augustus 2020

namens de commissie:

De heer mr. J. van der Hulst, voorzitter.