

Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West

Referentie: 20230026

UITSPRAAK

Inzake

Mevrouw [naam]
Wonende te [plaats]
klaagster

tegen

Mevrouw [naam], huisarts
te [plaats]
verweester
gemachtigde: mr. E.J.C. de Jong, KBS Advocaten

DE PROCEDURE

Klaagster heeft een klacht ingediend jegens verweerster. De klacht betreft de zoon van klaagster, [naam], geboren op 8 augustus 2011, verder te noemen: de patiënt.

Klaagster heeft op 9 april 2023 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West (hierna verder te noemen: de (geschillen)commissie) schriftelijk gemachtigd alle relevante gegevens betreffende het geschil op te vragen en heeft schriftelijk ingestemd het geschil bij bindend advies door de geschillencommissie te laten beslechten.

De geschillencommissie heeft kennisgenomen van de volgende en tussen partijen gewisselde stukken:

- een klachtbrief van klaagster ontvangen op 28 februari 2023;
- de aanvulling op de klacht van klaagster van 31 maart 2023;
- het verweerschrift van verweerster van 25 mei 2023;
- een aanvulling op medisch dossier ontvangen op 8 juni 2023;
- de repliek van klaagster van 22 juni 2023;
- de dupliek van verweerster van 5 juli 2023.

Op 25 september 2023 vond een hoorzitting plaats. Klaagster en haar echtgenoot waren aanwezig, vergezeld door de heer [naam] en mevrouw [naam]. Verweerster was aanwezig, bijgestaan door mr. E.C.J. de Jong, KBS Advocaten. Daarnaast was mevrouw [naam], assistente aanwezig.

De uitspraak is vastgesteld op 25 september 2023.

SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Klaagster verwijt verweerster dat zij op 16 december 2022 geen afspraak kon maken voor een consult en niet direct werd teruggebeld door verweerster.

1. DE FEITEN

De geschillencommissie gaat uit van de volgende als vaststaand aangenomen feiten, waarbij eventuele schrijffouten uit het journaal telkens zijn overgenomen:

1.1 Op 12 december 2022 vermeldt het journaal als volgt:

- S AM: heb jij nog aanvullingen op mijn advies moeder wil eigenlijk dat ze gezien worden, ik hoor geen alarm symptomen*
- S Moeder belt: zoon is sinds het weekend aan het overgeven (2x) maakt zich zorgen wil een afspraak. Hij plast+ geen koorts. Geen bloed. brijerige ontlasting*
- O Moeder gebeld om 14.40 uur: vind het raar dat hij precies de zelfde klachten weer heeft en wil onderzoeken uitleg gegeven dat wij voor buikgriep geen onderzoeken doen en dat er geen indicatie voor is. (denk niet dat mw snapt wat virussen inhoud)*
- E Veronderstelde gastro-intestinale infectie*
- P advies: thuisarts.nl en ik ga overleggen met arts ivm niet kunnen geruststelling in 1e gesprek heb aangegeven da tik terug bel. Even een uur niets drinken zodat de maag tot rust kan komen. Daarna iedere 10 minuten een slokje drinken nemen. Als het goed gaat, langzaam uitbouwen. Bij niet alert zijn, 12 uur niet geplast, of als hij morgen nog steeds overgeeft, weer contact Beleid en advies doorgenomen : nu geen reden voor verdere acties.*

1.2 Op 16 december 2022 vermeldt het journaal als volgt:

- S SA: Moeder belt, is erg ongerust. Zoon sinds zaterdag ziek. Last van overgeven en diarree. Diarree nu gestopt. Wel enorme last van buikpijn. Last van rode vlekken op het lichaam, voornamelijk rug en buik. Hoofdpijn-, pijn bij kin op de borst leggen. Vind dat ze maandag niet goed geholpen is. Voelde zich niet gehoord.*
- P lom [naam], telconsult zelfde dag*
- SSL 18.45u gebeld: ggh*

1.3 Een bericht van 16 december 2022 van de huisartsenpost:

(DD) vermoeden appendicitis

(E icpc) D06 Andere gelokaliseerde buikpijn

*(P) Gezien buikpijn en nu CRP 157, vermoeden appendicitis ww iom dd.
chirurg doorverwezen naar SEH voor nader diagnostiek.*

(R) (Episode) D06 Buikpijn (einddatum:16-12-2024 00:00)

Verrichting: Consult

Aangemaakt: 16-12-2022, 18:39:14

Contacturgentie: U4

Aanmaker: Junior Triagist

Afgesloten: 16-12-2022, 21:41:22

1.4 Een brief van 20 februari 2023 van de Spoedeisende hulp van het [naam ziekenhuis]:

Reden van komst / Verwijzing

Verdenking appendicitis?

Conclusie

Buikpijn dd appendicitis

Huiduitslag dd roodvonk

Beleid

Opname

Start AB

Morgen echo

ICC kinder bij huiduitslag

Nuchter vanaf 02:00

Aanvullend onderzoek

lab/ CRP 200, Leuco 15.1

1.5 Een brief van 20 februari 2023 van de afdeling chirurgie van het [naam ziekenhuis]:

"Bovengenoemde patient bezocht op 16-12-2022 de afdeling Spoedeisende

hulp van het [naam ziekenhuis] en lag opgenomen in [naam ziekenhuis] t/m 22-12-2022.

Reden van opname

Appendicitis

Ingreep

Open appendectomie vv postoperatief AB iv in verband met groot infiltraat en vochtcollectie

Beloop

Postoperatief werd AB iv gegeven gedurende 5 dagen. Op 22-12-2022 kon patient in goede conditie met ontslag naar huis. Bij ontslag waren er geen aanwijzingen voor een actieve infectie, en de pijn was voldoende onder controle.

Beleid

Ontslag naar de eigen woonomgeving

Telefonisch consult over 2 weken voor de PA uitslag

Bij alarmsymptomen (koorts, ziek zijn, toenemende buikpijn, pus uitvloed uit de wond) contact SEH"

2. TOELICHTING OP DE KLACHT

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 2.1 Klaagster voert aan dat de patiënt, als gevolg van het niet tijdig diagnosticeren en behandelen van een blindedarmontsteking, een darmperforatie heeft gehad. Dit resulteerde in een buikvliesontsteking en twee ziekenhuisopnames.
- 2.2 Op zaterdagochtend 10 december 2022 had de patiënt pijn bij de rechterzijde van de navel en moest overgeven. Ook de volgende dag hielden de klachten aan. Klaagster dacht op dat moment dat de klachten wel vanzelf over zouden gaan.

- 2.3 Op maandag 12 december 2022 nam klagster direct om 09.00 uur contact op met de huisartsenpraktijk. De klachten waren onverminderd aanwezig. Klagster benadrukte in het contact met de assistente dat de patiënt het weekend met regelmaat had overgegeven, pijn had rechts van zijn navel en niet at. Zijn reactievermogen was verder goed en ook had hij geen koorts. De assistente zou overleggen met de huisarts en klagster terugbellen. Over het tijdstip van bellen, werd niets afgesproken.
- 2.4 De vader van de patiënt nam op maandagmiddag om 14.39 uur contact op met de spoedlijn van de huisartsenpraktijk, omdat de assistente nog niet had teruggebeld. De assistente verzocht de vader om op de algemene receptielijn te bellen. Op datzelfde moment werd klagster gebeld door een andere assistente. De assistente legde uit dat de klachten waarschijnlijk werden veroorzaakt door een (buikgriep) virus. Dit kon een dag of drie tot een week aanhouden. Geadviseerd werd om de patiënt limonade en water te geven. Niet eten, zou geen reden tot zorg zijn. Het verzoek van de ouders om een afspraak te maken op het spreekuur, werd niet gehonoreerd. De ouders konden de discussie niet aan en hebben het gesprek beëindigd.
- 2.5 Klagster nam vervolgens contact op met de huisartsenpost. Zij werd terugverwezen naar haar eigen huisarts.
- 2.6 Op 13 en 14 december 2022 namen de klachten toe. De patiënt had klachten van diarree, pijn, geen eetlust, misselijkheid, huiduitslag en vaatverwijding in de ogen. Klagster gaf op eigen initiatief medicatie (Buscopan, loperamide en paracetamol) aan de patiënt. Sommige klachten verdwenen, maar kwamen terug nadat de medicatie was uitgewerkt. Op 15 december 2022 verergerde de huiduitslag.
- 2.7 Op vrijdag 16 december 2022 in de namiddag belde klagster opnieuw naar de huisartsenpraktijk. Pas na 20 minuten werd er opgenomen. Klagster vroeg om een afspraak op het spreekuur. Zij maakte zich zorgen. De assistente zou overleggen met de huisarts en direct terugbellen. Aan dit terugbelverzoek werd volgens klagster de urgentie 'dringend' toegekend. In de tussentijd kreeg de patiënt ook last van zijn arm. Klagster had de hoop op contact met de huisarts opgegeven. Zij nam contact op met de huisartsenpost. De patiënt werd verwezen naar de spoedeisende hulpafdeling van het [naam ziekenhuis]. Uit bloed- en echo-onderzoek werd vastgesteld dat de patiënt een geperforeerde blindedarmontsteking had. De volgende dag werd hij geopereerd.

- 2.8 30 december 2022 tot en met 3 januari 2023 was de patiënt voor de tweede maal opgenomen in het ziekenhuis. Klaagster heeft in de hele periode niets gehoord van de betrokken huisartsen.
- 2.9 Klaagster vordert van verweerster een materiële en immateriële schadevergoeding van € 25.000,00. Zij voert aan dat de patiënt zowel fysiek als psychisch schade heeft geleden. Ook de ouders hebben psychische schade geleden. Daarnaast hebben de ouders als gevolg van de ziekte van de patiënt, 2 maanden lang niet volledig kunnen werken. Ten aanzien van de toekomst is er nog veel onzeker. De patiënt heeft nog steeds last van buikpijn en geeft nog regelmatig over.
- 2.10 Ter hoorzitting voerde klaagster aan dat zij op 12 december 2022 hebben benadrukt dat zij een afspraak wilde maken voor een beoordeling op de praktijk. De patiënt had het hele weekend overgegeven en had last van zijn buik, rechts van zijn navel. Er is volgens klaagster niet gezegd dat zij terug kon bellen als de klachten niet overgingen. De ouders waren in de veronderstelling dat zij maar moesten afwachten. Toen zij op 16 december 2023 opnieuw contact opnamen, werd er door de assistente goed naar hen geluisterd, maar vervolgens werden zij niet teruggebeld door de huisarts. Zij besloten om de huisartsenpost te bellen, waar zij direct terecht konden.

3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Verweerster stelt dat haar betrokkenheid zich beperkt tot het telefonische contact op vrijdag 16 december 2022 van klaagster met de huisartsenpraktijk. Verweerster kan dan ook alleen een inhoudelijke reactie geven op de gang van zaken tijdens dit contact.
- 3.2 Klaagster nam op vrijdagmiddag 16 december 2022 om ongeveer 16.45 uur, contact op met de huisartsenpraktijk. Zij maakte zich zorgen om de patiënt, die sinds maandag 12 december 2022 last had van buikklachten. Verweerster was net bezig met de afronding van haar spreekuur, toen de assistente de spreekkamer binnenkwam en vertelde dat moeder zich zorgen maakte en teruggebeld wilde worden. Verweerster ontving om 17.09 uur een terugbelverzoek in haar agenda. De assistente had geen urgentie toegekend aan het terugbelverzoek. Een medisch

inhoudelijke reden om met spoed terug te bellen was er niet. Verweerster heeft haar werkzaamheden afgerond en klaagster rond 18:15 uur teruggebeld. Klaagster nam op dat moment niet op en verweerster nam zich voor het later nogmaals te proberen.

- 3.3 Op het moment dat verweerster opnieuw met klaagster contact wilde opnemen, verscheen er in het huisartseninformatiesysteem een waarneembericht (aangemaakt op 18.39 uur) van de huisartsenpost. Verweerster maakte hieruit op dat de patiënt naar het ziekenhuis was verwezen onder verdenking van een appendicitis. In het waarneembericht stond dat er een U4 Urgentie was toegekend (beoordeling dezelfde dag). Verweerster nam zich voor om na het weekend contact op te nemen met klaagster.
- 3.4 Verweerster werd echter ziek en had aansluitend daarop vakantie. Hierdoor was zij niet eerder in de gelegenheid dan op 10 januari 2023 met klaagster contact op te nemen. Klaagster meldde dat zij ontevreden was over de rol van de waarnemend huisarts op 12 december 2022. Verweerster stelde voor om in gesprek te gaan. Klaagster diende vervolgens een klacht in. Een schriftelijk reactie op de klacht en een gesprek met klaagster hebben niet het gewenste resultaat gehad.
- 3.5 Verweerster heeft er begrip voor dat klaagster een klacht heeft ingediend. Verweerster vindt echter niet dat zij op 16 december 2022 nalatig heeft gehandeld. De assistente had geen urgentie aan het terugbelverzoek toegekend. Verweerster heeft op basis daarvan binnen een redelijke termijn van 1,5 uur teruggebeld. Dit komt overeen met de door de huisartsenpost toegekende Urgentie U4, beoordeling dezelfde dag. Daarbij stelt verweerster dat zij klaagster vanwege het tijdstip van bellen (16.45 uur), toch zou hebben verwezen naar de huisartsenpost.
- 3.6 Verweerster wijst het verzoek tot schadevergoeding af. Zij stelt zorgvuldig te hebben gehandeld waardoor er geen ruimte is voor een schadevergoeding. Klaagster heeft de schade onvoldoende onderbouwd. Ook is er geen sprake van enig causaal verband tussen het handelen van verweerster en de schade die klaagster stelt te hebben geleden.
- 3.7 Ter hoorzitting voerde verweerster aan dat op 16 december 2022 de assistente om 17.09 uur vertelde dat zij was gebeld door klaagster. Klaagster wilde teruggebeld worden, zij maakte zich zorgen om de patiënt. Verweerster stelt dat er medisch inhoudelijke geen reden was om direct terug te bellen. Hoewel zij op de hoogte was van de melding van klaagster van maandag 12

december, heeft zij geen directe relatie gelegd tussen die melding en het verzoek om een consult op 16 december. Zij belde na afronding van andere werkzaamheden om 18.15 uur naar klaagster. Klaagster nam de telefoon niet op. Thuisgekomen zag verweerster dat klaagster met de patiënt naar de huisartsenpost was gegaan. Verweerster voert aan dat zij de patiënt sowieso op dat tijdstip zou hebben verwezen naar de huisartsenpost.

4. BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

- 4.1 Op de arts-patiëntrelatie is afdeling 7.7.5 BW (Burgerlijk Wetboek) van toepassing. Deze bepalingen leggen de hulpverlener de verplichting op om bij de werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen en daarbij te handelen in overeenstemming met de op hem of haar rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard (artikel 7:453 van het BW).
- 4.2 Klaagster verwijt verweerster dat zij op 16 december 2022 geen afspraak voor een consult kon maken en dat zij niet direct werd teruggebeld door verweerster.
- 4.3 Op vrijdag 16 december 2023 om ongeveer 16.45 uur nam klaagster contact op met de huisartsenpraktijk. Klaagster vertelde de assistente dat de patiënt vanaf zaterdag 10 december 2022 ziek was. Hij gaf over, had buikpijn en hoofdpijn. Daarnaast had hij huiduitslag en pijn bij het zijn kin naar de borst brengen. Klaagster maakte zich zorgen. Zij wilde een onderzoek/consult voor de patiënt. Ook meldde klaagster dat zij zich bij het contact op maandag 12 december 2022 met de huisartsenpraktijk, niet goed geholpen voelde.
- 4.4 Voor de commissie staat voldoende vast dat de assistente even na 17.00 uur verweerster mondeling op de hoogte bracht van wat klaagster haar zojuist had verteld. Ook gaf zij aan dat de ouders hadden gevraagd om een beoordeling van de patiënt. Ter zitting verklaarde verweerster dat zij op de hoogte was van het contact van de ouders op maandag 12 december 2022 met de huisartsenpraktijk. Zij had daarbij niet direct de link gelegd met de klachten waarmee de patiënt zich op die vrijdagmiddag 16 december 2022 presenteerde.
- 4.5 Verweerster heeft vervolgens eerst haar werkzaamheden afgerond en belde de ouders rond 18.15 uur terug. Toen er niet werd opgenomen, besloot zij het thuis opnieuw te proberen.

Thuisgekomen zag zij bij het inloggen een waarneembericht verschijnen. De ouders hadden zich inmiddels gemeld bij de huisartsenpost.

- 4.6 De commissie is van oordeel dat reeds op basis van de klachten - hoofdpijn, buikpijn, pijn bij het de kin naar de borst brengen - waarmee de patiënt zich op 16 december 2022 presenteerde, verweerster direct nadat zij de informatie van de assistente had gekregen, contact op had moeten nemen met klaagster en een consult had moeten organiseren. Daarbij maakt het naar het oordeel van de commissie niet uit of zij de patiënt zelf had uitgenodigd voor een consult of dit via de huisartsenpost had geregeld. Daar komt bij dat verweerster naar het oordeel van de commissie, ten onrechte heeft gedacht dat de melding van klaagster op 12 december 2022, niet in relatie stond met de melding die zij via de assistente op 16 december 2022 had gekregen. Verweerster heeft pas later, niet direct na de mondelinge mededeling van haar assistente, de aantekeningen van 12 en 16 december 2022 in het journaal gelezen. Tot zover acht de commissie de klacht gegrond.
- 4.7 Verder oordeelt de commissie dat verweerster als praktijkhouder verantwoordelijk is voor het handelen van de assistenten. Specifiek gaat het hier om het handelen van de assistente op 12 december 2022. Klaagster heeft deze bewuste ochtend om 09.00 uur contact opgenomen met de huisartsenpraktijk. Vast staat dat klaagster en de assistente van verweerster een verschillende lezing hebben van hetgeen er toen is besproken. De assistente heeft ter zitting verklaard dat zij in het gesprek met klaagster geen taalbarrière heeft ervaren. Het is de commissie ter zitting gebleken dat de ouders – vanwege de taalbarrière – niet goed hebben begrepen wat de assistente tegen hen heeft gezegd. Omgekeerd heeft zich naar het oordeel van de commissie hetzelfde voorgedaan, en heeft de assistente niet goed begrepen wat klaagster aan haar heeft geprobeerd uit te leggen. De commissie is van oordeel dat van een professional mag worden verwacht, dat zij de informatie/advies afstemt op de in dit geval de beller en controleert of de ander haar mededeling(en) begrepen heeft. In dit concrete geval heeft de assistente dat naar het oordeel van de commissie niet gedaan. Daarnaast is de commissie van oordeel dat de assistente, toen zij die middag klaagster opnieuw sprak, aan klaagster had moeten vragen of de patiënt nog steeds dezelfde klachten had. Dit was gezien de bezorgdheid van de ouders een logische vraag was geweest. Verweerster had op dit punt haar assistente beter moeten instrueren en begeleiden.

4.8 Alles overziende is de commissie van oordeel dat verweerster, daarbij inbegrepen het handelen van de assistente op 12 december 2022, niet heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk handelend en redelijk bekwaam huisarts in vergelijkbare omstandigheden. De commissie acht de klacht van klaagster in al haar onderdelen gegrond.

5. DE GEVORDERDE SCHADEVERGOEDING

5.1 Klaagster vordert een vergoeding van de schade die zij stelt te hebben geleden ten gevolge van het handelen/nalaten van verweerster dat heeft geleid tot de gegrond verklaarde klacht. Klaagster heeft de materiële en immateriële schade gezamenlijk gevorderd en vraagt om vergoeding van een bedrag van in totaal € 25.000,00.

5.2 Klaagster heeft geen nadere onderbouwing gegeven van de door haar gesteld geleden materiële schade (inkomstenverlies ouders, contributiegeld voetballen). Klaagster heeft die materiële schade – ook ter zitting – onvoldoende toegelicht of aangetoond. De commissie kan dan ook niet beoordelen of de door klaagster gestelde schade daadwerkelijk is geleden. De commissie wijst de gevorderde materiële schadevergoeding van klaagster om die reden af.

5.3 Ten aanzien van de door klaagster gevorderde immateriële schadevergoeding overweegt de commissie dat niet is vast te stellen welk bedrag hiermee gemoeid is. Wel kan de commissie zich voorstellen dat, als gevolg van het handelen van verweerster en daarmee doelt de commissie ook op het handelen van de assistente, de ouders en de patiënt zich angstig en onzeker hebben gevoeld en dat hun vertrouwen in de zorg beschadigd is. Dit heeft geresulteerd in het overstappen naar een andere huisartsenpraktijk. De commissie stelt op basis van al het vorengaande de immateriële schade naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid vast op een bedrag van € 1.000,00.

5.4 De klacht van klaagster is gegrond verklaard. De commissie is om die reden van oordeel dat het door klaagster betaalde griffierecht ad € 125,00 ten laste van verweerster komt. De commissie zal verweerster daartoe veroordelen.

DE UITSPRAAK

De commissie verklaart de klacht in al haar onderdelen gegrond.

De commissie veroordeelt verweerster tot het betaling van € 1125,00. (elfhonderdvijfentwintig euro). Betaling dient te geschieden binnen 2 weken na datering van deze uitspraak.

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. A.R.O. Mooy, voorzitter

Mevrouw drs. K. van Heusden, huisarts, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsen Vereniging/Ineen

Mevrouw drs. G.M. Joppe, huisarts, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsen Vereniging/Ineen

De heer mr. G.J. Bloemendal, lid vanuit patiëntenperspectief

Mevrouw M. Verhoeven, lid vanuit patiëntenperspectief

bijgestaan door mw. mr. C.M.M. Blom, ambtelijk secretaris.

Eindhoven, 26 oktober 2023

namens de commissie:

De heer mr. A.R.O. Mooy, voorzitter.