

Bijlage. Schematisch overzicht van de geregistreerde klachten in 2016

Klacht nr.	Klager versus aangeklaagde	Aard van de klacht	Behandelwijze door de klachtencommissie	Afloop van de klachtbehandeling: Uitspraak door de klachtencommissie Reactie van aangeklaagde op de uitspraak	Looptijd: ontvangst tot uitspraak / beëindiging
16.01	patiënt huisarts	Schending patiëntenrechten door onzorgvuldige opzegging geneeskundige behandelingsovereenkomst.	Schriftelijk hoor en wederhoor Hoorzitting	Klacht gegrond Klager met woedeaanvallen met vermoedelijk psychische achtergrond gooit bij woordenwisseling naamplaatje richting baliemedewerkster. Geen eerdere incidenten in 15-jarige relatie. Arts zegt behandelingsovereenkomst op. In verweer voert hij hiervoor ook irrelevante bezwaren aan inzake klagers medische consumptie. De KNMG-richtlijn <i>Niet aangaan of beëindiging geneeskundige behandelingsovereenkomst</i> is volgens de commissie niet sluitend. Bij andere huisarts bestaat het risico van incidenten ook en klager zal ergens onder dak moeten zijn. De commissie acht per saldo geen gewichtige reden in de zin van artikel 7:460 BW aanwezig. Reactie arts: zet behandelingsovereenkomst voort.	14.01.16 07.03.16 8 weken
16.02	patiënt huisartsenpost	De, naar later bleek, terechte aanname dat nieuwe heup uit de kom was geschoten en ondraaglijke pijn veroorzaakte, door een gezant van de huisartsenpost verworpen. Daarna toegezegde visite niet verschenen. Vervolgens aangekondigde ambulance verscheen drie uur later zonder brancard.	Overgedragen aan huisartsenpost ter behandeling volgens de interne klachtenprocedure	Na bespreking klacht met arts en ambulancedienst en voor klager bevredigende terugkoppeling dossier gesloten	18.02.16 25.04.16 10 weken

Zorgorganisatie Eerste Lijn

<p>16.03</p>	<p>wettelijk vertegenwoordiger patiënt</p> <p>waarnemer afwezige huisarts</p>	<p>Diagnose gebroken duim met scheefstand gemist door onvoldoende onderzoek.</p>	<p>Schriftelijk hoor en wederhoor Hoorzitting</p>	<p>Het onderzoek van de klacht kan niet tot gegroundverklaring leiden. De arts zou volgens klager de duim slechts even en summier hebben bevoeld. Bij herbeoordeling door eigen huisarts na twee weken scheefstand geconstateerd. Arts stelt asdruk en kloppijn te hebben getest. Geen pijnreflex. Geen scheefstand. Klager slaagt niet in bewijs of aannemelijk maken van zijn grief. Voor commissie geen basis voor gegroundverklaring noch voor ongegroundverklaring.</p> <p>Reactie arts: zal voortaan nog duidelijker aangeven dat bij uitblijven verbetering hand patiënt na een week opnieuw moet worden gezien om breuken uit te sluiten.</p>	<p>10.03.16 17.05.16</p> <p>10 weken</p>
<p>16.04</p>	<p>patiënt</p> <p>gewezen huisarts</p>	<p>a. Na door schoolleiding van zontje met arts opgenomen contact komt hij ongevraagd langs. b. Na dat bezoek hebben op initiatief van de arts twee psychiaters zijn dochter bevraagd en is vervolgens een interventieteam langs geweest. c. Financiële schade door onterechte declaratie van de onder b genoemde bezoeken.</p> <p>Klager besluit de procedure voort te zetten bij de civiele rechter, maar komt daar op 12.09.16 van terug onder toevoeging van nieuw klachtonderdeel: d. In het kader van de overgang naar een andere huisarts heeft de arts onprofessioneel gehandeld bij de overdracht van de medische dossiers van hem en zijn kinderen.</p>	<p>Schriftelijk hoor en wederhoor Hoorzitting</p>	<p>(Klager heeft een psychiatrische voorgeschiedenis die hij als afgesloten beschouwt en die de arts zijns inziens daarom niet in diens beleid behoort te betrekken. De arts acht dit uitgangspunt niet in overeenstemming met goed hulpverlenerschap. De klacht heeft dit meningsverschil als achtergrond.)</p> <p>Klachtonderdeel a ongegrond In het licht van de professionele standaard mocht de arts signalen van een mogelijke (rand)psychose bij een belast verleden niet negeren.</p> <p>Klachtonderdeel b ongegrond Omdat klager weigerde bij het bezoek van de arts met deze te communiceren, heeft de arts terecht de crisisdienst van de GGZ verzocht de wenselijkheid van eventuele inbewaringstelling te beoordelen. Het handelen van de crisisdienst valt buiten de klacht tegen de arts.</p> <p>Klachtonderdeel c ongegrond als onderdeel van de tegen de arts gerichte klacht, aangezien de declaratie voor verantwoordelijkheid komt van de GGZ.</p> <p>Klachtonderdeel d ongegrond Dit onderdeel mist feitelijke grondslag. De overdracht verliep niet zonder communicatiestoornissen, waarbij de arts behoorde vast te houden aan de terzake geldende voorschriften.</p> <p>Reactie arts: heeft de klacht en de procedure zeer serieus genomen en naar aanleiding hiervan gereflecteerd op zijn handelen.</p>	<p>10.03.16 13.05.16</p> <p>heropening 12.09.16 07.11.16</p> <p>17 weken</p>

Zorgorganisatie Eerste Lijn

16.05	patiënt huisarts	a. Onjuiste diagnose irriteerbare darm syndroom door later geconstateerde liesbreuk niet uit te sluiten. b. Trechterborst gekwalificeerd als gezonde variant, maar ten onrechte wegens verhoogd risico op een prolaps van de mitralisklep. c. Door onvoldoende research voor trechterborst Ravitch-operatie geadviseerd in plaats van de minder ingrijpende Nuss bar-operatie.	Bemiddelingsgesprek	Geslaagde bemiddeling Klager trekt klacht in.	05.04.16 17.05.16 6 weken
16.06	patiënt huisartsenpost	Niet naar behoren functioneren elektronische toegang tot de post en haperend telefonisch contact hierover. Op afgesproken tijd tenminste zeven minuten moeten wachten.	In reactie op verzoek om machtiging laat klager weten geen formele procedure te ambiëren, maar dat aandacht van de post voor de oorzaak van het incident wordt gevraagd.	Klager laat na door de huisartsenpost opgenomen contact weten de zaak verder te laten rusten, maar acht de verstrekte toelichting vaag en onbevredigend. Commissie ontvangt desgevraagd nadere verduidelijking van huisartsenpost en deelt deze met klager.	10.05.16 21.06.16 6 weken
16.07	patiënt waarnemer huisartsenpost	Arts, hoewel gewezen op disfunctionerende nieren bij patient van 86 jaar, stelt diagnose hyperventilatie wegens spanningen. Neemt dochter, die huisartsenpost vanuit eigen adres alarmeerde, niet serieus met het advies voortaan eerst zelf bij zijn moeder langs te gaan alvorens huisartsenpost te bellen. Patient is de volgende dag met nierfalen opgenomen.	In de loop van de inleidende correspondentie van de commissie maakt de arts zijn excuses, waarna klager van verdere behandeling afziet.	Kacht leidt niet tot een uitspraak, omdat de arts aan het begin van de procedure excuses aanbiedt en klager het daar verder bij laat.	19.05.16 21.05.16 1 week
16.08	patient huisartsenpost over triagist	Dochter van klager belt na diagnose, vermeld onder 16.07, huisartsenpost opnieuw in verband met nierproblematiek. Triagist houdt het bij diagnose hyperventilatie en zegt bij woordenwisseling dat hij klager zelf heeft gesproken; dat dit prima ging en dat de post zo nodig opnieuw kon worden gebeld.	Na van de klacht te hebben vernomen heeft de directeur van de post de triagist onderhouden.	Klacht leidt niet tot een uitspraak, omdat klager had begrepen dat de triagist door de directeur van de post was onderhouden, en hij het daar verder bij laat.	19.05.16 21.05.16 1 week

Zorgorganisatie Eerste Lijn

16.09	<p>patient huisartsenpost</p>	<p>a. Het beleid dat de medewerkers zich niet bekend hoeven te maken, ook niet op verzoek. b. Schending van klagers privacy door zijn telefoonnummer bekend te maken aan de bij de Post dienst doende huisarts.</p>	<p>Schriftelijk hoor en wederhoor Hoorzitting</p>	<p>Klachtonderdeel a ongegrond Niemand is verplicht zich bekend te maken tenzij wegens wettelijk voorschrift of afspraken. Voorbehouden niet van toepassing. Post vrij om persoonlijke keus van medewerkers tot weigering wegens veiligheidsrisico's te steunen. Klachtonderdeel b gegrond Post had telefoonnummer doorgegeven om arts in staat te stellen klager te benaderen voor een dialoog, terwijl Post wist dat klager de klacht buiten de Post wenste te houden voor tuchtrechtelijke behandeling. Reactie huisartsenpost: alsnog tot inzicht gekomen dat doorgeven telefoonnummer klager aan arts onjuist was.</p>	<p>23.05.16 15.08.16 12 weken</p>
16.10	<p>patient huisartsenpost over voor deze werkzame persoon</p>	<p>a. Weigering van de medewerker desgevraagd zijn naam en die van de dienstdoende huisarts bekend te maken. b. Onheuse bejegening bij verwijt van onder a. bedoelde weigering.</p>	<p>Schriftelijk hoor en wederhoor Hoorzitting</p>	<p>Klachtonderdeel a ongegrond Niemand is verplicht zich bekend te maken tenzij wegens wettelijk voorschrift of afspraken. Voorbehouden niet van toepassing. Persoonlijke keus van medewerker tot weigering wegens veiligheidsrisico's te volgen. Onvoldoende verwijtbaar dat medewerker twijfelde of hij bevoegd was naam arts te geven. Klachtonderdeel b ongegrond Niet aangetoond of aannemelijk gemaakt. Reactie huisartsenpost: in werkoverleg zullen medewerkers worden geïnstrueerd dat cliënten het recht hebben om de naam van behandelaars te kennen.</p>	<p>23.05.16 15.08.16 12 weken</p>
16.11	<p>patient huisarts</p>	<p>Schending geheimhoudingsplicht door het verstrekken van informatie over klager aan een derde.</p>	<p>Verzoek om verduidelijking klacht en machtiging; rappel</p>	<p>Commissie staakt de behandeling wegens het uitblijven van de gevraagde verduidelijking en machtiging.</p>	<p>07.06.16 03.07.16 4 weken</p>

Zorgorganisatie Eerste Lijn

16.12	patient gewezen huisarts	Verscheidene ernstige medische klachten onvoldoende onderzocht.	Verzoek om machtiging; rappel	Commissie staakt de behandeling wegens het uitblijven van de gevraagde machtiging.	15.06.16 20.07.16 5 weken
16.13	patient huisarts over voor deze werkzame personen	Afspraak voor uitspuiten oor pas op termijn van zeven dagen; vermoeden van onwelwillendheid.	Verzoek om machtiging; rappel	Commissie staakt de behandeling wegens het uitblijven van de gevraagde machtiging.	27.07.16 24.08.16 4 weken
16.14	patient huisartsenpraktijk over voor deze werkzame persoon	a. Assistente weigert wegens drukte contact op te nemen met cardiologie over herhalingsrecept, ook nadat klager had aangegeven dat cardiologie had gewezen op geldende procedure in dezen. Assistente weigert voorts door te verbinden met arts die alleen beschikbaar zou zijn voor spoedgevallen. b. Algemene afspraak met huisarts inzake huisbezoek bij vermoeden van recidive longontsteking. Assistente weet van niets en zegt dat klager naar de praktijk moet komen omdat de arts geen tijd heeft voor huisbezoek.	Bemiddelingsgesprek	Geslaagde bemiddeling Klager handhaaft standpunt, maar heeft na het gesprek geen behoefte meer aan uitspraak van commissie. Aangeklaagde geeft goede uitleg. Probleem ligt bij (vacatures bij) assistentes. Extra begeleiding afgesproken.	11.08.16 21.09.16 6 weken