

2017-001

GESCHILLENCOMMISSIE PARAMEDICI

Beslissing naar aanleiding van het op 23 mei 2017 binnengekomen klaagschrift van:

A , verder te noemen: klaagster

gemachtigde: mr.B

tegen

C. podotherapeut,

verder te noemen, de zorgaanbieder.

De procedure

De Geschillencommissie Paramedici heeft kennisgenomen van de volgende stukken: - een klaagschrift met bijlagen, ontvangen op 23 mei 2017;

= een meldformulier Geschillencommissie van 29 mei 2017;

- een brief van 1 augustus 2017 van klaagster.

Het geschil is op 13 oktober 2017 door de voorzitter beoordeeld.

Het standpunt van klaagster

Klaagster werd op 9 juni 2016 behandeld door de zorgaanbieder in verband met een blaar aan de eerste teen van haar linkervoet. De behandeling bestond uit het open maken van de blaar om de wondbodem te beoordelen, Klaagster is sinds lange tijd bekend met diabetes.

Nadien is klaagster met spoed opgenomen in het ziekenhuis en werd haar teen geamputeerd.

Klaagster is van mening dat de zorgaanbieder de bij haar op 9 juni 2016 verrichte behandeling niet had mogen doen en haar had moeten verwijzen naar de huisarts. Klaagster is tevens van mening dat de zorgaanbieder in de nabehandeling is tekortgeschoten. Volgens klaagster is de amputatie een rechtstreeks gevolg van de behandeling door de zorgaanbieder.

Klaagster heeft de Podotherapie Praktijk, waar de zorgaanbieder werkzaam is, in dit verband aansprakelijk gesteld. De aansprakelijkheid is vervolgens door de aansprakelijkheidsverzekeraar van de Podotherapie Praktijk afgewezen.

Hieraan liggen een mail van mevrouw van de Podotherapie Praktijk van 12

januari 2017 en een medisch advies van 5 maart 2017 van de medisch adviseur van de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de Podotherapie Praktijk ten grondslag. Daaruit volgt dat geen aanleiding wordt gezien om tot onzorgvuldig handelen van de zorgaanbieder te concluderen.

Klaagster heeft de Geschillencommissie in verband met haar klachten over de behandeling verzocht om een bindend advies, inhoudende een beoordeling van de afwijzende reacties genoemd in 2.4, Klaagster is daarbij van mening dat zij rechtstreeks toegang heeft tot de Geschillencommissie, omdat zich een situatie aandient als bedoeld in artikel 21 lid 2 sub c van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De beoordeling

De Geschillencommissie heeft als taak het bestechten van geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door het bevorderen van een minnelijke oplossing of het doen van een bindend advies. Uit artikel 21 lid 1 sub a en b Wkkgz volgt dat een geschil eerst in behandeling kan worden genomen, nadat deze door een cliënt aan de zorgaanbieder is voorgelegd en in overeenstemming met de toepasselijke klachtenregeling een oordeel van de zorgaanbieder is verkregen dat niet bevredigend is of indien er geen klachtenregeling is. Is deze weg niet gevolgd, dan is een klager in beginsel niet-ontvankelijk. Ingevolge artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz kan een geschil echter rechtstreeks aan de Geschillencommissie worden voorgelegd indien in redelijkheid niet van een klager kan worden verlangd dat onder de gegeven omstandigheden eerst een klacht bij de zorgaanbieder wordt ingediend. Of van dergelijke omstandigheden sprake is, is ter beoordeling van de Geschillencommissie.

Tegen die achtergrond stelt de Geschillencommissie vast dat klaagster - naar aanleiding van het verzoek van de Geschillencommissie om een onderbouwing van de in haar situatie geldende omstandigheden - van mening is dat zij zich niet eerst tot de zorgaanbieder hoeft te wenden, omdat de afwijzing van de klacht door de zorgaanbieder reeds duidelijk is. Volgens klaagster volgt die afwijzing uit een mail van 12 januari 2017 met een toelichting van mevrouw Nuijten van de Podotherapie Praktijk, waar de zorgaanbieder werkzaam is,

en een medisch advies van 5 maart 2017 van de medisch adviseur van de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de Podotherapie Praktijk. Hoewel de Geschillencommissie begrijpt dat deze berichten kennelijk moeilijk positief kunnen worden uitgelegd, is daarmee echter nog niet gezegd dat van klaagster in redelijkheid niet kan worden verlangd zich met haar klacht eerst tot de zorgaanbieder te wenden. Daartoe acht de Geschillencommissie redengevend dat genoemde mail en het medisch advies zijn gericht aan de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de Podotherapie Praktijk en van de zorgaanbieder zelf (dus anders dan van de praktijk) geen negatief bericht is ontvangen.

Voorts is artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz niet geschreven om bureaucratische rompslomp te voorkomen, zoals klaagster meent, maar is deze zogenoemde hardheidsclausule er vooral om cliënten die in een zeer afhankelijke situatie verkeren en die bang zijn voor vervelende repercussies de gelegenheid te geven hun geschil te laten beoordelen. Dat daarvan bij

klaagster sprake is, is niet gesteld of gebleken en ook overigens is niet gebleken van een omstandigheid met het oog waarop genoemde uitzondering is geschreven.

3.3 Gezien het vorenstaande concludeert de Geschillencommissie dan ook dat klaagster niet-ontvankelijk is in de aan het geschil ten grondslag gelegde klacht. Klaagster dient zich eerst tot de zorgaanbieder te wenden.

4. De beslissing

De Geschillencommissie Paramedici beslist als volgt: - verklaart klaagster niet-ontvankelijk in de aan het geschil ten grondslag gelegde klacht.

Deze beslissing is gegeven op 13 oktober 2017 door mr. C.G. Versteeg, voorzitter.