

## Uitspraak Geschillencommissie EZa van 24 augustus 2020

inzake het geschil tussen  
(naam klaagster) en ExpertCare

### De procedure

De Geschillencommissie EZa (hierna: de Commissie) heeft medio maart van dit jaar een op 12 maart 2020 gedateerd klachtschrift van (naam klaagster) (hierna verder (naam klaagster) te noemen) ontvangen met het verzoek om daarover een uitspraak te doen.

(naam klaagster) heeft deze klacht ingediend tegen ExpertCare, gevestigd te Nieuwegein.

ExpertCare heeft op 11 mei 2020 schriftelijk verweer gevoerd.

De Voorzitter heeft, onder toepassing van artikel 13 van het Reglement Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders, bepaald dat de zaak door hem zonder nadere zitting kan worden afgedaan, aangezien partijen hun standpunten voldoende duidelijk naar voren hebben gebracht en een zitting in dit geval weinig tot geen toegevoegde waarde zal kunnen hebben voor de beoordeling van de zaak, waarvoor ook geen bijzondere medische expertise noodzakelijk is.

### De feiten

1. Op 18 april 2019 heeft (naam klaagster) bij ExpertCare het zorgdossier (hierna verder het dossier te noemen) opgevraagd met betrekking tot de verpleging van haar dochtertje, (naam kind) (hierna verder (naam kind) te noemen). (naam kind) is op (datum) geboren en als gevolg van een ernstige medische afwijking op (datum) overleden. Verpleegkundigen van ExpertCare hebben (naam kind) in de periode van (datum) tot (datum) verpleegd. Naar aanleiding van haar verzoek heeft (naam klaagster) het dossier van ExpertCare ontvangen. Dit dossier bevatte het toenmalige indicatiebesluit en kopieën van de intake en tussen partijen gewisselde mails. Het dossier bevatte met name niet de handgeschreven rapportages van de verpleegkundigen van ExpertCare die (naam kind) hebben verzorgd. Bij deze rapportages hoort ook het verslag naar aanleiding van een fout die op (datum), enkele dagen voor het overlijden van (naam kind), door een verpleegkundige is gemaakt, ten gevolge waarvan het meisje een tienmaal te hoge dosis morfine heeft gekregen. Hiervan heeft ExpertCare de ouders van (naam kind) destijds overigens direct op de hoogte gesteld. ExpertCare beschikt niet meer over de hier bedoelde rapportages en evenmin over kopieën daarvan.

## De standpunten van partijen

2. (naam klaagster) is van mening dat ExpertCare nalatig is geweest bij het opmaken en bewaren van het dossier, in het bijzonder doordat zij niet meer de beschikking heeft over (kopieën van) de handgeschreven rapportages van de verpleging van (naam kind). (naam klaagster) betwist dat aan haar in oktober 2014 door PostNL het volledige dossier met betrekking tot de verpleging van (naam kind) is aangeboden, zoals ExpertCare wil doen geloven. De stelling van ExpertCare dat destijds dat volledige dossier aangetekend aan (naam klaagster) is verzonden, kan volgens (naam klaagster) alleen al daarom niet juist zijn, omdat ExpertCare dat dossier in geval van het niet in ontvangst nemen ervan door de ouders van (naam kind) zou hebben teruggekregen. Indien het dossier een jaar in depot zou zijn gehouden door PostNL en naderhand zou zijn vernietigd, zoals ExpertCare heeft aangevoerd, kan dat volgens (naam klaagster) slechts zijn gebeurd, omdat er op de enveloppe waarin ExpertCare het dossier aangetekend heeft aangeboden geen naam en/of retouradres was vermeld, hetgeen evenzeer als een nalatigheid van ExpertCare moet worden beschouwd.

3. Doordat (naam klaagster) niet kan beschikken over de rapportages van de verpleging van (naam kind), heeft zij ook geen kennis kunnen nemen van de verslaglegging van de fout die op (datum) is gemaakt bij de toediening van morfine aan (naam kind) en van de gevolgen daarvan. (naam klaagster) betwist dat deze fout geen nadelige gevolgen voor (naam kind) heeft gehad, zoals door ExpertCare wordt gesteld. Volgens (naam klaagster) heeft de veel te hoge dosis morfine bij (naam kind) tot misselijkheid, braken en veel onrust geleid. Nu het aan haar toegezonden dossier ook geen rapportage bevat van deze gebeurtenis, heeft (naam klaagster) besloten deze kwestie ook aan de Commissie voor te leggen.

4. ExpertCare erkent dat zij geen kopieën heeft gemaakt van de rapportages van de verpleging van (naam kind); de reden waarom dat niet is gebeurd, heeft zij niet kunnen achterhalen. Er is nog wel gepoogd om rapportages terug te vinden in het archief van ExpertCare, maar dat heeft geen resultaat gehad. ExpertCare wijst er echter op dat zij op 31 oktober 2014 het volledige dossier, inclusief die rapportages, aangetekend aan (naam klaagster) heeft verzonden. Omdat het dossier toen niet door de ouders van (naam kind) in ontvangst is genomen, is het een jaar lang in depot gehouden door PostNL, waarna het is vernietigd. ExpertCare ontkent dat zij bij die gelegenheid het medisch dossier in een blanco enveloppe heeft verstuurd; zij gebruikt bij verzending van poststukken altijd enveloppen waarop in ieder geval haar logo en/of bedrijfsstempel staat afgebeeld. Tenslotte voert ExpertCare aan dat (naam kind) op (datum) inderdaad per abuis een veel te hoge dosis morfine heeft gekregen, maar dat zij daardoor niet onnodig heeft geleden.

## Beoordeling

### De klacht over de op (datum) gemaakte medische fout

5. (naam klaagster) heeft bij haar schrijven van 12 maart 2020 aan de Commissie verzocht om haar oordeel te geven over een op (datum) door een medewerker van ExpertCare gemaakte fout bij de toediening van morfine aan (naam kind). De Voorzitter tekent hierbij aan dat tussen partijen al vast staat, zoals ook door ExpertCare is erkend, dat er daadwerkelijk sprake is geweest van een medische fout door het op (datum) toedienen van een veel te hoge dosis morfine aan (naam kind). De klacht van (naam klaagster) betreft, naar de Voorzitter begrijpt, dan ook vooral de gevolgen die deze veel te hoge dosis voor (naam kind) heeft gehad; partijen verschillen daarover van inzicht.

6. Dat neemt echter niet weg dat deze klacht pas na verloop van bijna zes jaren aan de Commissie is voorgelegd. Op grond van artikel 7 lid 4 van het Reglement van de Commissie dienen klachten uiterlijk één jaar na het betreffende voorval bij de Commissie te worden ingediend. Dat betekent dat deze klacht in zeer ruime mate buiten de klachttermijn is ingediend. Omdat niet geheel kon worden uitgesloten dat er sprake was van zeer bijzondere omstandigheden op grond waarvan deze termijnoverschrijding heeft plaatsgevonden, heeft de Commissie bij (naam klaagster) nog geïnformeerd waarom zij pas na zes jaren deze medische fout aan de Commissie heeft voorgelegd. (naam klaagster) heeft hierop geantwoord dat zij en haar man er in die hectische dagen aanvankelijk voor hadden gekozen om de kwestie van de foutieve toediening van morfine te laten rusten, maar dat zij deze kwestie alsnog aan de Commissie heeft willen voorleggen, toen bleek dat het haar in 2019 door ExpertCare toegestuurd dossier van (naam kind) verre van volledig was waardoor de rapportage naar aanleiding van deze fout ook ontbrak.

7. De Voorzitter begrijpt dat bij (naam klaagster), toen zij vorig jaar niet de beschikking kon krijgen over het volledige dossier van (naam kind), alsnog de heftige gebeurtenissen van destijds in volle omvang naar boven zijn gekomen, waaronder ook de foutieve toediening van morfine aan (naam kind) op (datum). Dat maakt echter niet dat de indiening van deze klacht ondanks de zeer ruime termijnoverschrijding door de Commissie kan worden ontvangen. (naam klaagster) is destijds door ExpertCare direct op de hoogte gesteld van deze medische fout, maar heeft er om haar moverende redenen niet voor gekozen om daarover destijds bij ExpertCare een klacht in te dienen, ook niet in de loop van het jaar na het overlijden van (naam kind). De reden om een termijn te stellen voor het indienen van een klacht bij de Commissie is gelegen in de noodzaak van een voortvarende afhandeling van klachten, hetgeen zowel in het belang van de klager is als van de aangeklaagde zorgaanbieder, die er ook op moet kunnen vertrouwen dat, behoudens zeer bijzondere omstandigheden, zijn functioneren niet tot in lengte van jaren ter beoordeling aan een geschillencommissie kan worden voorgelegd.

8. Van dergelijke zeer bijzondere omstandigheden is de Voorzitter in dit geval niet gebleken, zodat deze klacht niet-ontvankelijk zal worden verklaard.

### De onvolledigheid van het medisch dossier van (naam kind)

9. In deze procedure kan als vaststaand worden aangenomen dat het dossier van (naam kind) dat door ExpertCare in 2019 aan (naam klaagster) is toegezonden niet volledig was. Met name ontbraken hierin de voor de ouders van (naam kind) bijzonder belangrijke rapportages die van de verpleging van hun kind zijn opgemaakt. ExpertCare heeft ook erkend dat van die rapportages geen afschriften door haar zijn gemaakt, hetgeen ook verklaart waarom die bij

het onderzoek van haar archief naderhand niet zijn gevonden. Deze gang van zaken getuigt naar het oordeel van de Voorzitter van een onzorgvuldige omgang door ExpertCare met het dossier. Het is immers een belangrijke taak van ExpertCare als zorgaanbieder om het dossier waarin alle door of namens ExpertCare verrichte zorgactiviteiten moeten worden geregistreerd en gerapporteerd, zo volledig mogelijk samen te stellen en integraal te bewaren teneinde dit volledig ter beschikking te kunnen stellen aan een patiënt dan wel aan diens nabestaanden. Dat brengt mee dat er altijd afschriften van de stukken van het dossier dienen te worden gemaakt en bewaard, niet alleen ten behoeve van de eigen archivering, maar ook om te allen tijde stukken achter de hand te hebben in geval van het zoekraken daarvan bij de verzending of anderszins.

10. De Voorzitter is van oordeel dat ExpertCare aan die zorgplicht in dit geval niet heeft voldaan. Voor zover ExpertCare met haar verwijzing naar de verzending van het volledige dossier aan (naam klaagster) in oktober 2014 heeft willen betogen dat laatstgenoemde ook enig verwijt treft, omdat zij dat dossier destijds niet in ontvangst zou hebben genomen, moet dat betoog worden verworpen. Immers, indien ExpertCare in overeenstemming met haar zorgplicht ervoor had gezorgd dat er een kopie van het integrale dossier was gemaakt, had zij dat opnieuw (in afschrift) aan (naam klaagster) kunnen toezenden. Het is daarom ook niet terecht om (naam klaagster) enigerlei verwijt te maken van het (in 2014 of later) zoekraken van de verplegingsrapportages. De Voorzitter laat daarbij dan nog maar in het midden dat bij de beschrijving door ExpertCare van de gang van zaken in oktober 2014 en daarna met betrekking tot het depot en de vernietiging van het dossier de nodige vraagtekens kunnen worden gezet, omdat aangetekende post altijd terug wordt gestuurd naar de afzender in geval van het niet in ontvangst nemen daarvan, tenzij van de afzender geen adres beschikbaar is.

11. Op grond van de voorgaande overwegingen zal deze klacht dan ook gegrond worden verklaard, met bepaling dat ExpertCare het door (naam klaagster) betaalde klachtgeld aan haar zal dienen te vergoeden.

## Beslissing

De Voorzitter verklaart op basis van voorgaande overwegingen:

- de klacht van (naam klaagster) over de op (datum) gemaakte medische fout niet-ontvankelijk;
- de klacht over de onvolledigheid van het dossier van (naam kind) gegrond;
  
- en bepaalt dat ExpertCare het door (naam klaagster) betaalde klachtgeld van € 50,- binnen twee weken na de dagtekening van deze uitspraak aan haar dient terug te betalen.

Aldus opgemaakt te Zeist op 24 augustus 2020 door de Voorzitter van de Geschillencommissie EZA.

De Voorzitter,

De Secretaris,

(naam voorzitter)

(naam secretaris)