

## **Klachtencommissie SCEN - Jaarverslag 2016**

De Klachtencommissie SCEN (hierna ook aangeduid als “de Commissie”) beoogt een bijdrage te leveren aan de bevordering en borging van de kwaliteit van het handelen van de SCEN-arts.

In 2016 werden vijf klachten ontvangen. Dit aantal ligt binnen de reeds jaren bestaande bandbreedte (van 0 tot 6).

De oordelen van de Commissie hebben wederom geleid tot discussie in en reacties uit het veld. Juist hiermee werd een bijdrage geleverd aan de kwaliteit van het handelen van de SCEN-arts.

### **KLACHTEN**

De Klachtencommissie SCEN heeft in 2016 vijf klachten ontvangen. Twee klachten leidden tot een oordeel in 2016, Van drie klachten wordt de behandeling in 2017 afgerond.

In de eerste klacht, ingediend door nabestaanden, verzocht de SCEN-arts de aanwezigen de kamer te verlaten omdat zij met de patiënt onder vier ogen wilde spreken. De Commissie oordeelde dat onder vier ogen spreken belangrijk is maar dat onder omstandigheden anders gehandeld kan worden. In dit geval was communicatie problematisch en had SCEN-arts onvoldoende gebruik gemaakt van de mogelijkheid om in gesprek met aanwezige naasten een goed beeld te krijgen. De SCEN-arts had de KNMG-richtlijn voor SCEN-artsen te strikt nageleefd en weinig flexibiliteit getoond. De klacht werd op dit onderdeel gegrond verklaard.

Daarnaast werd de SCEN-arts verweten dat deze op eigen initiatief de optie om te stoppen met eten en drinken met de patiënte had besproken, dat zij suggereerde dat de patiënte niet adequaat met haar problemen omging en dat zij had gezegd dat de patiënte wel rekening diende te houden met de gevoelens van haar familie. De lezingen van SCEN-arts en klagers verschilden zodanig dat voor de commissie niet mogelijk was de ware toedracht vast te stellen.

Tot slot werd de SCEN-arts verweten dat zij aan het eind van het bezoek het Burgerservicenummer en de gegevens van de ziektekostenverzekering verifieerde. De Commissie oordeelde dat als dat niet passend in deze situatie. De benodigde gegevens waren ook op andere wijze - bij de aanvragend arts - te verkrijgen.

De SCEN-arts kreeg een waarschuwing.

Ook de tweede klacht werd ingediend door nabestaanden. De SCEN-arts werd verweten dat hij had geweigerd een consultatie uit te voeren. Het verzoek hiertoe werd gedaan door een waarnemend arts die niet zelf de euthanasie zou uitvoeren. De eigen huisarts van de patiënt was op vakantie en zou na terugkeer de euthanasie uitvoeren. De SCEN-arts wilde de patiënt echter niet bezoeken zonder vooraf met de beoogde uitvoerder te spreken. De

Commissie volgde het verweer van SCEN-arts dat die - in de gegeven situatie - zonder gesprek met de beoogd uitvoerder niet tot een conclusie kon komen en oordeelde de klacht ongegrond.

## **AANDACHTSPUNTEN VOOR DE SCEN-ARTS**

De Klachtencommissie SCEN beoogt met haar werkzaamheden een bijdrage te leveren aan de bevordering en borging van de kwaliteit van het handelen van de SCEN-arts; het primaire doel is daarom niet het veroordelen van een collega, maar het trekken van lessen uit het gebeurde. Daarom worden de oordelen – geanonimiseerd – verspreid naar alle SCEN-groepen met de aanbeveling deze te bespreken. Belangrijke leerpunten zijn:

- De KNMG-richtlijn voor SCEN-artsen is een belangrijk document. Echter, zoals bij alle richtlijnen, bestaat de ruimte om - beargumenteerd - af te wijken. Zo stelt de richtlijn dat de SCEN-arts de patiënt tenminste een deel van het consult onder vier ogen dient te spreken. Tegelijkertijd beschrijft de richtlijn situaties die anders handelen rechtvaardigen. Ook de in de richtlijn beschreven volgorde van door de SCEN-arts te verrichten handelingen is niet absoluut. In de praktijk kan zich de situatie voordoen dat de activiteiten in een andere volgorde worden uitgevoerd. Het is daarbij aan de SCEN-arts om te beoordelen of daartoe aanleiding bestaat en tegelijkertijd de kwaliteit van zijn beoordeling te bewaken.
- Als de SCEN-arts bemerkt dat de communicatie met de patiënt – om wat voor reden dan ook – niet adequaat verloopt, is het van belang om ook het gesprek aan te gaan met naasten en/of verzorgenden. Zij kunnen een belangrijke informatiebron zijn.
- Het verrichten van administratieve werkzaamheden - zoals het verifiëren van BSN en de gegevens van de ziektekostenverzekering - is niet passend in de setting van het gesprek met de patiënt en diens naasten. Andere informatiebronnen (het dossier van de aanvragend arts) zijn beschikbaar.

De oordelen zijn (geanonimiseerd) op de website van SCEN geplaatst ([www.scen.nl](http://www.scen.nl)) en onder de aandacht gebracht van alle SCEN-groepen ter bespreking in hun intern overleg. De oordelen zijn tevens ter publicatie aangeboden aan de tijdschriften *Medisch Contact*, *Gezondheidszorg Jurisprudentie* en aan het *Tijdschrift voor Gezondheidsrecht*.

## **OVERIGE ACTIVITEITEN**

Op 1 september 2016 werd door het federatiebestuur van de KNMG de laatste versie van het Reglement Klachtencommissie SCEN vastgesteld. Hiermee kwamen de eerdere versie van het reglement en de daarnaast bestaande Regeling van werkzaamheden te vervallen.

## **DE COMMISSIE**

### **Samenstelling Klachtencommissie SCEN**

#### Voorzitter

Prof. mr. J. (Johan) Legemaate, hoogleraar Gezondheidsrecht aan de UVA/AMC

#### SCEN-artsen

Drs. M. (Maarten) van Bergeijk, huisarts te Hengelo

Drs. J.P.H.M. (Jacques) Creemers, longarts te Eindhoven

Drs. C. (Cees) de Graaf, specialist ouderengeneeskunde te Woerden

Drs. S. (Sytske) van der Meer, somatisch arts GGZ te Enschede

Dr. ing. C.J. (Kees) Ruissen, huisarts te Tilburg

Drs. B.J.P. (Bellina) Vis-Janssens de Varebeke, specialist ouderengeneeskunde te Berkenwoude

#### Patiëntenperspectief

Mr. M. (Mo) Derraz, senior beleidsmedewerker Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties te Den Haag (tevens plaatsvervangend voorzitter)

Drs. M. (Magda) van der Grijn, theoloog/ethicus te Leiden

De Klachtencommissie SCEN wordt ondersteund door Drs. R.H.J.M. (Raymond) Sanders en Drs. E.H.J. (Eric) van Wijlick van het bureau van de KNMG te Utrecht.

### **Vergaderingen**

In principe vergadert de Klachtencommissie SCEN jaarlijks. Een belangrijk agendapunt is het bespreken van de oordelen, maar ook van het verloop van de zittingen in de afgelopen periode. Omdat op het gebruikelijke moment van de vergadering nog slechts één van de vier klachten tot een oordeel had geleid werd een plenaire vergadering op dat moment niet zinvol geacht en uitgesteld naar 2017.

### **Bereikbaarheid**

KNMG

Klachtencommissie SCEN

Postbus 20051

3502 LB Utrecht

Tel. (030) 2823 211

Mail [scen@knmg.nl](mailto:scen@knmg.nl)