

Uitspraak

van de GGZ Klachtencommissie Patiënten en Naasten Utrecht (GKPNU)

Waar klager staat kan ook klaagster worden gelezen

Deze uitspraak betreft de klachtmelding van XX, klinisch in zorg bij Altrecht, zorgeenheid XX.

I. Verloop

Bij het secretariaat van de GGZ Klachtencommissie Patiënten en Naasten Utrecht (voor het vervolg: de Klachtencommissie) is een klachtmeldingsformulier d.d. 29 november 2020 van klaagster op 01 december 2020 ontvangen en geregistreerd onder nummer GKPNU 090.20.2292.

Beschrijving van de klacht:

Op bovenvermeld formulier is de klacht als volgt omschreven:

Het zonder duidelijke reden stopzetten van olanzapine / quetiapine.

De klacht is ontvankelijk op grond van artikel 10.3 WVGGZ; klaagster ontvangt verplichte zorg op grond van een zorgmachtiging, toegewezen tot en met 03 juni 2021.

De klacht is door de Klachtencommissie op uitdrukkelijk verzoek van klaagster schriftelijk behandeld op 15 december 2020.

Personalia:

Klaagster:

- XX (voor het vervolg: klaagster).

Verweerders:

- XX, arts (voor het vervolg: verweerder 1).
- XX, psychiater (voor het vervolg: verweerder 2) .

De Klachtencommissie bestaat uit:

- XX, jurist, voorzitter commissie.
- XX, psychiater.
- XX, verpleegkundige.

XX, ambtelijk secretaris, is aanwezig voor de verslaglegging.

Op 01 december 2020 heeft een patiëntenvertrouwenspersoon van de Stichting PVP de Klachtencommissie per e-mail laten weten klaagster te zullen ondersteunen. Echter op 14 december 2020 heeft de patiëntenvertrouwenspersoon laten weten dat klaagster hem niet wilde spreken en dat hij klaagster niet zal ondersteunen.

De volgende documenten stonden de Klachtencommissie in kopievorm ter beschikking:

- Klachtmeldingsformulier GKPNU d.d. 29 november 2020
- Schriftelijk verweer d.d. 14-12-2020
- Relevante informatie uit het medisch dossier van klaagster, met haar schriftelijke toestemming voor inzage door de Klachtencommissie, te weten:XX

Op grond van de wet moet de Klachtencommissie al haar uitspraken openbaar maken en publiceren. Om die reden staan alleen in de aanhef de namen van betrokkenen en staan in het verslag en de overwegingen alleen functies en rollen genoemd. Uiteraard worden de namen van betrokkenen in de aanhef niet in de te publiceren uitspraak genoemd.

II. Verslag van de afhandeling

Standpunt van klaagster

Op het klachtenformulier d.d. 29-11-2020 geeft klager het volgende aan:

'Olanzapine/quetiapine is gestopt zonder duidelijke reden. De kans dat het mis gaat (psychose) is groter.

Ik voel me niet lekker en ik heb last van afkickverschijnselen.

Waarom is dit opeens gestopt? Ik zie geen nuttige reden, waarom dit gedaan is. Ik heb hier last van, ik heb last van zweten, voel mij niet lekker, en mijn eetlust is weg. Graag weer de medicatie voorschrijven, want ik zie geen reden om deze te stoppen. Ik ben hier om beter te worden en de kans dat het mis gaat is alleen maar groter hierdoor.'

Standpunt van verweerder

De reactie per mail (d.d. 01-12-2020) luidt als volgt:

'Zojust ontving ik uw bericht ter uitnodiging voor de hoorzitting van de klacht van mevrouw (red.: naam klaagster verwijderd).

De situatie waarop haar klacht betrekking heeft is "het stopzetten van de quetiapine".

Op vrijdag 27-11 heb ik samen met (red. naam supervisor van verweerder verwijderd) aan het eind van een hectische dag op XX patiënte opgezocht op haar kamer en dat was nadat er die dag een noodsituatie was ontstaan rondom patiënte. Het was niet mijn intentie om medicatie quetiapine stop te zetten maar ik heb het wel per ongeluk gedaan in Medimo (een elektronisch voorschrijfsysteem). Ik had een voorgeschreven lithium tablet willen stopzetten, en heb in plaats daarvan de quetiapine stopgezet. Zaterdag 28-11-2020 had ik bereikbaarheidsdienst voor Altrecht en jammer genoeg heeft de verpleging die zaterdag van patiënt hoorde dat er iets niet klopte in de medicatie niet het inzicht gehad om daar een dienstdoende arts over te raadplegen (en dan was het nog sneller tot mij gekomen en had ik het kunnen aanpassen).

Toen ik van de verpleging op maandag 30/11 in de overdracht hoorde dat er iets niet klopte met de medicatie heb ik gezien wat er verkeerd was gegaan en heb ik de medicatie aangepast zoals het ook mijn bedoeling was. Ik heb patiënte de situatie 30-11 uitgelegd aan patiënte en mijn excuses aangeboden. Op dat moment was zij in gesprek met haar vriend, en niet bereid mij uitgebreid te spreken.

In mijn rapportages spreek ik dus ook niet over het stopzetten van de quetiapine. Vanuit de verpleging is de boodschap gekomen dat de arts besloten heeft de quetiapine stop te zetten en hebben haar een klachtenformulier gegeven. Ik vind het jammer dat dat zo is gelopen want het was handiger geweest als ik als dienstdoende arts of een andere arts de handeling van stopzetten had kunnen rechtzetten in het weekend.'

Actie door het ambtelijk secretariaat

Klaagster heeft op 9 december 2020 een afschrift van de tekst van de mail ontvangen en is in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. Klaagster heeft hier geen gebruik van gemaakt.

In het op 14 december 2020 ingediende officiële verweer had verweerder 1 nog een toevoeging op zijn mail van 01 december 2020 opgenomen. Wegens het late tijdstip van indienen, waardoor aan klaagster niet meer de gelegenheid geboden kon worden hierop te reageren, is deze toevoeging niet meer meegenomen in de afhandeling.

III. Overwegingen en beoordeling

Op grond van de documenten die aan de Klachtencommissie ter beschikking staan, overweegt de Klachtencommissie het volgende:

Algemene feiten en omstandigheden

Vaststaat dat op 27 november 2020 de medicatie quetiapine bij klaagster gestopt is. Het was niet de intentie van verweerder 1 om de medicatie quetiapine stop te zetten, maar hij heeft het wel per ongeluk gedaan in Medimo (een elektronisch voorschrijfsysteem). Hij had een voorgeschreven lithium tablet willen stopzetten en heeft in plaats daarvan de quetiapine stopgezet.

Klaagster heeft een klacht ingediend tegen het 'zonder duidelijke reden stopzetten van olanzapine/ quetiapine'. Op 01 december 2020 is de klacht geregistreerd.

Door verweerder 1 is op 01 december 2020 op de klacht gereageerd middels de onder 'standpunt van verweerder' opgenomen mail.

Verweerder 1 heeft aangegeven de klacht in een bemiddelingsgesprek met klaagster te willen bespreken.

De commissie heeft dit verzoek aan klaagster overgebracht. Op 04 december 2020 heeft klaagster aangegeven geen bemiddelingsgesprek te willen.

Dit is aan verweerder 1 teruggekoppeld, tezamen met de mededeling dat klaagster geen zitting wilde, maar een schriftelijke afhandeling van de klacht.

Op 07 december 2020 is aan verweerder 1 aangegeven dat de inhoud van de mail van 01 december 2020 als zodanig als verweer kon dienen, maar dat er wel een officieel verweer van gemaakt moest worden en dat er, indien gewenst, tot uiterlijk 09 december 2020 een aanvulling op dat verweer gegeven kon worden.

Op 09 december 2020 is aan verweerder 1 laten weten dat behandeling van de klacht op 15 december 2020 zou plaatsvinden.

Op 14 december heeft verweerder 1 het officieel verweer ingediend en aangegeven dat hij graag nog een mondelinge toelichting op de situatie rond de klacht zou geven.

Het verweer was inhoudelijk al bij de wederpartij bekend.

Aan verweerder 1 is aangegeven dat het verzoek om een mondelinge toelichting dermate laat is gedaan, dat dit niet meer gehonoreerd kon worden.

Op 15 december 2020 is de klacht door de Klachtencommissie behandeld.

Beoordeling

Door verweerder 1 is niet weersproken dat de quetiapine op 27 november 2020 gestopt is, terwijl dit niet geïndiceerd was.

Het is duidelijk dat er sprake is geweest van een vergissing.

Verweerder 1 was voornemens om de lithium 200 mg te stoppen, maar heeft in plaats daarvan de quetiapine 600 mg gestopt. Daarover bestaat geen onduidelijkheid.

De Klachtencommissie merkt op dat er wel onduidelijkheid bestaat over wat er daarna precies gebeurd is en hoe het kan dat het zolang geduurd heeft voor de vergissing is opgemerkt.

De Klachtencommissie constateert dat de verslaglegging in de decursus met betrekking tot de medicatie tamelijk rommelig en onvoldoende duidelijk is.

Daarbij komt dat door verweerder 2 het verslag van het bezoek aan klaagster op de 27^{ste} november door omstandigheden op 28 november is aangemaakt, zodat op 27 november nog niet te lezen was dat de lithium was bijgesteld. Verweerder 2 noteerde daarover: "Rapportage op 28-11-2020 vanwege te druk om te rapporteren op 27-11-2020. Lithium is op basis van spiegel iets bijgesteld."

Klaagster heeft direct op de 27^{ste} en in de dagen daarna aangegeven dat het stoppen van de quetiapine niet met haar was besproken en dat zij het er niet mee eens was.

Op de 27^{ste} staat in de decursus genoteerd: "is het niet eens dat het mw. niet is meegedeeld door de arts dat haar medicatie is veranderd. Had hier graag eerst in gesprek over willen gaan voordat het veranderd zou worden, begrijpt dit niet zo goed. Heeft al erg lang dezelfde soort medicatie en vindt het niet fijn als hier zomaar in geswitched wordt. Verder prima en goed in contact."

Indien de bijstelling van de lithium op 27 november te lezen was geweest, had dit misschien tot meer alertheid bij de verpleging geleid. Daarnaast is de commissie van mening dat het plotseling, zonder

vastlegging van de gronden, stoppen van 600 mg quetiapine bij de verpleging tot navraag had moeten leiden.

Op 29 november is door verpleegkundige XX gerapporteerd: "XX heeft allerlei vragen waar wij het antwoord niet op kunnen geven. Belangrijkste vraag voor nu is waarom haar quetiapine is gestaakt en ze geeft aan zich hier beroerd door te voelen. In het dossier kan alleen de reden voor lichte verhoging lithium gevonden worden."

Over het stoppen van olanzapine wordt, behalve in de klacht, verder nergens melding gemaakt. De commissie acht het aannemelijk dat de olanzapine niet gestopt is.

Conclusie

De commissie is van oordeel dat duidelijk is, dat door verweerder 1 per ongeluk de quetiapine 600 mg gestopt is.

Er staat in de decursus wel door verweerder 1 genoteerd, dat met klaagster op 27 november is gesproken in aanwezigheid van verweerder 2 en verpleegkundige. Het is niet duidelijk of mondeling aan verpleegkundigen is meegedeeld dat op 27 november de lithium is gestopt. Het is niet helder uit de decursus of duidelijk beleid is gemaakt en gecommuniceerd. Dit blijkt ook niet uit de verslaglegging op 28 november over 27 november door verweerder 2.

Als dat wel met de verpleging gecommuniceerd was, waren de verpleegkundigen op de hoogte geweest van het stoppen van de lithium en had de verpleging de verwisseling eerder kunnen opmerken.

Afgezien daarvan is de commissie van mening dat de verpleegkundigen niet adequaat gereageerd hebben op de opmerkingen van klaagster. Klaagster heeft aangegeven dat het stopzetten niet door de arts aan haar is meegedeeld en dat zij die medicatie al lange tijd gebruikte. Dit had aanleiding tot controle moeten zijn. Daarnaast heeft de verpleging zich niet gerealiseerd dat het in 1 keer stoppen van 600 mg quetiapine bijzonder is. Zij hadden daarop, zeker in combinatie met de opmerkingen van klaagster, moeten reageren en contact moeten zoeken met de dienstdoende arts om dat te verifiëren.

Dit is echter niet gebeurd en daardoor is de vergissing pas op 30 november opgemerkt.

Verweerder 1 heeft de quetiapine en de lithium weer goed bijgesteld, maar ook de verslaglegging daarover laat te wensen over.

Door de ongelukkige samenloop van omstandigheden (drukte, onjuist stopzetten, weekend, onvoldoende alertheid bij de verpleging) heeft het vervolgens tot 30 november 2020 geduurd tot de op 27 november gestopte quetiapine weer is gestart.

De klacht over het zonder duidelijke reden stopzetten van quetiapine dient dan ook gegrond te worden verklaard.

IV. Advies

De Klachtencommissie adviseert meer aandacht te schenken aan het (tijdig) opnemen van essentiële informatie, ook met betrekking tot het voorschrijven van medicatie en wijzigingen daarin, in de decursus.

V. Uitspraak

De Klachtencommissie verklaart de klacht:

- over het zonder duidelijke reden stopzetten van quetiapine **gegrond**.
- over het zonder duidelijke reden stopzetten van olanzapine **ongegron**d.

VI. Vervolg op klacht

Nu de klacht deels gegrond is verklaard en nu de Klachtencommissie een advies heeft gegeven, deelt de leiding van zorgseenheid P&V gesloten, namens de Raad van bestuur, voor 13 januari 2021 schriftelijk aan klager mee of zij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Aldus besloten op 15 december 2020 door de GGZ Klachtencommissie Patiënten en Naasten Utrecht en ondertekend door de voorzitter, XX, op 21 december 2020:

Deze uitspraak wordt verzonden aan klaagster, verweerders, de leiding van de zorgseenheid van verweerders, de raad van bestuur, de geneesheer-directeur van de zorgseenheid, alsook de Inspecteur voor de Gezondheidszorg.

Nadat de Klachtencommissie een beslissing heeft genomen of indien de Klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen, kunnen klaagster, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder of een nabestaande van klaagster een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht.