

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

<Naam klaagster>

over

's Heeren Loo, <locatiennaam>

DE PROCEDURE

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als KCOZ of de commissie) heeft kennisgenomen van de klacht van <naam, hierna ook te noemen: klaagster> over het toepassen van onvrijwillige zorg (fixatie) op 11 juli 2024.

De klacht met schadeverzoek is op 5 augustus 2024 ontvangen door de KCOZ. De commissie heeft de zorgaanbieder de gelegenheid gegeven om op de klacht en het verzoek tot schadevergoeding te reageren. Het schriftelijk verweer heeft de commissie op 13 augustus 2024 ontvangen.

Op 27 augustus 2024 heeft een online hoorzitting plaatsgevonden ter bespreking van de klacht. Aan de zitting namen deel: klaagster, bijgestaan door <naam, cliënt-vertrouwenspersoon>. Namens de zorgaanbieder waren aanwezig: (naam, GZ-psychooloog, ter vervanging van de behandelaar van klaagster, die op vakantie is), en (naam, waarnemend manager zorg).

DE KLACHT

In de schriftelijke stukken en ter zitting is, zakelijk en verkort weergegeven, door klaagster het volgende naar voren gebracht.

Op 11 juli jl. is er een situatie voorgevallen waarbij klaagster gefixeerd is middels fysiek vastpakken door begeleiders. Er was in de ochtend onduidelijkheid ontstaan over het

gebruik van olie en/of zalf voor de huid. Dit maakte klaagster boos waarna zij vertrok om naar een vriendin te gaan in plaats van naar de dagbesteding. De begeleiding is toen achter klaagster aangelopen om haar terug te halen. Klaagster ging toen (nog op het instellingsterrein) op de grond zitten waarna ze haar vast hebben gepakt en in het busje voor de dagbesteding hebben gezet. Eenmaal in de bus werd klaagster steeds bozer. Daarop heeft de begeleiding samen met de chauffeur van de bus klaagster met fysieke overmacht uit het busje gehaald en tegen de grond gedrukt. Hierbij heeft zij zich bezeerd waarvoor later die dag een bezoek aan de huisartsenpost noodzakelijk is geweest.

Klaagster heeft geconstateerd dat er in haar dossier enkele onjuistheden staan over het voorval en de afwikkeling daarna.

Klaagster stelt dat er niet zorgvuldig en niet in overeenstemming met de afspraken over haar persoonlijke aanpak en bejegeningwijze is gehandeld. Wanneer men haar met rust had gelaten was het niet zo hoog opgelopen. Dit is ook erkend in het evaluatiegesprek dat al heeft plaatsgevonden. Ondanks die erkenning wil klaagster ook nog een oordeel van de KCOZ. Haar vaste begeleider was niet bij het evaluatiegesprek en heeft haar naderhand toch weer te kennen gegeven dat het klaagsters eigen schuld was dat het zo uit de hand is gelopen. Klaagster wil dat ervan geleerd wordt en dat het niet weer gebeurt. Klaagster wil schadevergoeding voor het geval zij nog een rekening van de huisartsenpost (eigen risico) zal ontvangen alsmede voor de immateriële schade 75 euro. Klaagsters heeft pijn en verdriet door het voorval ondervonden en haar vertrouwen is geschaad.

HET VERWEER

Zakelijk en verkort weergegeven is in het verweerschrift en ter zitting het volgende naar voren gebracht.

Verweerders stellen dat het fysieke contact dat plaatsvond nadat klaagster buiten op de grond was gaan zitten, wel legitiem was. Klaagster zat op de weg en er kwam een auto aan. Dit fysieke contact beperkte zich tot het 'in de benen helpen' en was daarmee proportioneel en noodzakelijk. Dat klaagster daarna richting de bus begeleid is om naar dagbesteding te gaan is niet goed geweest. Klaagster had immers daarvoor al duidelijk genoeg aangegeven dat ze niet naar dagbesteding wilde gaan. Het bleek achteraf dat er tegenstrijdige informatie in het dossier stond waardoor de (niet vaste) begeleiding van die dag heeft kunnen denken dat het belangrijk was ervoor te zorgen dat klaagster wel naar dagbesteding zou gaan. Deze informatie in het dossier is inmiddels aangepast.

In het evaluatiegesprek met klaagster naderhand is erkend dat de escalatie voorkomen had kunnen worden door klaagsters weigering om naar dagbesteding te gaan te accepteren. Hiervoor wordt nogmaals excuus aan klaagster aangeboden.

Terzake van het schadeverzoek; als er een rekening komt (voor het eigen risico) vanwege het bezoek aan de huisartsenpost dan zal de zorgaanbieder die vergoeden. Het bedrag aan immateriële schade dat klaagster vraagt komt verweerders ook redelijk voor.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

De commissie heeft kennisgenomen van de klacht, het verweerschrift en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht.

Ten aanzien van de ontvankelijkheid en bevoegdheid:

Klaagster verblijft op basis van een VG-indicatie in een accommodatie van 's Heeren Loo met Wzd registratie. Op 11 juli 2024 is onvrijwillige zorg bij wijze van noodmaatregel (art. 15 Wzd zorg in onvoorziene situaties) toegepast. De klacht met schadeverzoek is ontvankelijk en de commissie bevoegd.

Ten aanzien van de klacht:

De commissie overweegt dat verweerders hebben erkend dat er niet juist is gehandeld door begeleiders op 11 juli jl. Ook is erkend dat dit handelen schadelijk zal zijn geweest voor klaagsters vertrouwen in de zorg en voor haar welbevinden. Het verweer dat dit niet de vaste begeleiders waren en dat zij mogelijk door een tegenstrijdigheid in het dossier op het verkeerde been zijn gezet, was verklarend bedoeld en niet als excuus of verschoning. Er zijn oprechte excuses aangeboden alsmede erkenning voor dat de geleden schade dient te worden vergoed.

Ter zitting heeft <naam GZ psycholoog> tevens nog aangeboden om de omissies die er nog in het dossier zijn opgemerkt te (laten) aanpassen. Dit betrof het aanvinken in de Wzd registratie dat klaagster wilsonbekwaam zou zijn (terwijl de indruk is dat zij wel degelijk wilsbekwaam terzake was), en dat de trias melding niet volledig was met betrekking tot de omschrijving van alle gebeurtenissen.

Gezien het feit dat er geen discussie is tussen partijen over de feiten en gebeurtenissen, en er erkenning van verweerders is dat er niet juist gehandeld is, heeft de klachtencommissie hier qua overwegingen verder niets aan toe te voegen.

BEOORDELING

De commissie oordeelt dat de klacht gegrond is en dat de schade die verzocht is kan worden toegekend. Dit betreft 75 euro immateriële schadevergoeding en vergoeding van eventuele kosten eigen risico indien daarvoor nog een factuur van de huisartsenpost zou gaan volgen.

De commissie verzoekt de zorgaanbieder dit bedrag binnen veertien dagen na het onherroepelijk worden van deze uitspraak aan klaagster te vergoeden. Zulks geldt eveneens voor aantoonbare nagekomen kosten.

RECHTSMIDDEL

Partijen kunnen, binnen zes weken na de dag waarop de commissie deze beslissing aan partijen heeft medegedeeld (dat wil zeggen: binnen zes weken na de dag waarop partijen gemeld is dat zij deze beslissing kunnen downloaden van het netwerk van de KCOZ), een verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht (zie artikel 56c Wet zorg en dwang).

Deze uitspraak is vastgesteld op 27 augustus 2024 door de voorzitter van de Klachten-Commissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren, en de leden de heer mr. C.W.M. Verberne (jurist) en mevrouw drs. L.J.W.M. Muller (GZ-psycholoog, orthopedagoog). De uitspraak is verzonden d.d. 12 september 2024

J.A. Heeren

Voorzitter

Dit is de geanonimiseerde versie van een uitspraak van de KCOZ. Conform artikel 56b, lid 7 Wzd maakt de KCOZ haar uitspraken openbaar 'in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft'. De KCOZ maakt haar uitspraken openbaar door deze op de website van de KCOZ te publiceren.