

Beslissing

Klachtnummer:	KC 23-015
Klachtdatum:	12 juli 2023
Klager:	klager
Onderwerp:	1. Klacht over het verlenen van verplichte zorg (insluiten); 2. Overplaatsing naar andere zorginstelling
Verweerder:	1. hoofdbehandelaar en zorgverantwoordelijke (verweerder I); 2. psychiater, betrokken bij de behandeling en crisissituaties (verweerder II)

Verloop van de behandeling van de klacht

De Regionale Klachtencommissie Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) Drenthe (de klachtencommissie) behandelt de klachten die klager op 12 juli 2023 heeft ingediend. De klachten gaan over het verlenen van verplichte zorg (insluiten) en de overplaatsing naar andere zorginstelling.

De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) van klager, heeft op 20 juli 2023 aan de klachtencommissie een schriftelijke toelichting op de klacht gestuurd. Verweerders hebben op 24 juli 2023 een verweerschrift bij de klachtencommissie ingediend.

Op 25 juli 2023 heeft de klachtencommissie een hoorzitting gehouden.

Aanwezig waren:

- Klager en zijn pvp;
- Verweerder I.

Van de klachtencommissie waren aanwezig:

- De heer mr. H. Dontje, voorzitter;
- Mevrouw L. van Iersel, psychiater;
- Mevrouw A. Wolsink, zelfstandig lid

Voor de verslaglegging was aanwezig mevrouw mr. C. Veen, waarnemend secretaris.

De voorzitter van de klachtencommissie heeft voor de zitting met toestemming van klager het behandeldossier ingezien. Hij heeft zijn bevindingen met de andere leden gedeeld.

Ontvankelijkheid en bevoegdheid

Klager is sinds 17 februari 2022 cliënt bij de zorginstelling. Hij is met een zorgmachtiging van de Rechtbank opgenomen. De huidige zorgmachtiging loopt tot 1 november 2023.

De klachtencommissie kan beide klachten behandelen op basis van artikel 10.3 van de Wvggz en het Klachtenreglement klachten Wvggz van de Regionale Klachtencommissie (hierna: Klachtenreglement).

Toelichting van klager

Klager en zijn pvp hebben op de zitting de volgende toelichting gegeven.

Insluiten

Klager geeft aan dat zijn klacht ziet op de beslissing om over te gaan tot separatie en de duur van de separatie. Hij is van mening dat er geen aanleiding was om hem te separeren. Hij legt uit dat hij bij de verpleging een beker wilde pakken, dat zijn arm werd vastgepakt en dat er vervolgens alarm is geslagen. Klager benadrukt dat hij alleen een beker wilde pakken en dat hij boos werd omdat de verpleging daarover moeilijk deed. Hij heeft toen besloten om zelf de beker te pakken. De betreffende medewerker vond dat hij dreigend overkwam. Volgens klager was dit niet het geval. Klager geeft aan dat hij eerder ook gewoon een beker mocht pakken. Hij heeft vaker daar gezeten, een kop koffie gedronken en een praatje gemaakt. Klager merkt op dat hij de betreffende medewerker nog niet eerder had gezien en dat hij van die medewerker niet naar binnen mocht. Klager merkt op dat er op de dag dat hij gesepareerd werd geen spanning was.

Klager vertelt dat hij nadat hij eenmaal was gesepareerd rust had, maar geen kant op kon. Hij geeft aan dat er allerlei zaken over hem worden besloten, zonder dat goed met hem wordt overlegd. Er is wel bij hem aangegeven dat gezocht werd naar een andere locatie. Klager heeft toen aangegeven dat hij niet naar de nieuwe zorgaanbieder wilde gaan. Dat hij toch werd overgeplaatst werd hem op vrijdagochtend om 11 uur verteld. Er stond toen al een brancard en psycholance klaar. Hij is toen direct overgebracht. Wat hem vooral dwars zit is dat er niet van te voren met hem is overlegd en dat er geen andere klinieken zijn besproken.

Klager herkent zich niet in het beeld dat een medewerker van de zorginstelling in zijn systeem zou zitten. Hij geeft aan met meerdere begeleiders een akkefietje te hebben gehad. In de separeerruimte is daar ook niet met hem over gesproken.

De pvp'er voegt daar nog aan toe dat klager pas boos werd op het moment dat hij geen beker mocht pakken, vastgepakt en gesepareerd werd. Gedurende de separatie heeft klager de hele tijd meegewerkt. Ook heeft klager alternatieven aangedragen, zoals een kamerprogramma. Klager heeft gevraagd wat hij moest doen om gedesepareerd te worden. Er zijn meerdere personeelsleden waar klager een akkefietje mee heeft gehad en niet één medewerker. Er was geen sprake van een dreigende situatie en daarom geen reden om hem te separeren en/of zo lang in de separeerruimte te laten zitten.

Overplaatsing naar de andere zorgaanbieder

Klager geeft aan dat hij zich beklagt over de overplaatsing zelf en de omstandigheden waaronder overplaatsing heeft plaatsgevonden. Hij benadrukt duidelijk te hebben aangegeven dat hij niet naar deze zorgaanbieder wilde worden overgeplaatst. Klager heeft nog verschillende locaties genoemd. Hij wilde graag toewerken naar beschermd wonen en daarover doorpraten. Klager hoopt dat hij nu sneller ergens, bijvoorbeeld in een beschermde woonvorm, terecht kan.

Klager heeft gelezen dat staat genoteerd dat hij er geen moeite mee had dat hij tijdens een eerder ambulancevervoer werd vastgebonden. Klager geeft ten aanzien hiervan aan dat hij het daar absoluut niet mee eens was, maar dat hij daar expres niets van heeft gezegd omdat hij niet nog meer ellende wilde veroorzaken.

De pvp'er voegt daaraan toe dat klager was overrompeld door wat er gebeurde en de fixatie. Er is aan hem niet uitgelegd hoe de rit zou plaatsvinden en geen keuze voorgehouden wat betreft de manier waarop hij vervoerd zou worden naar de andere zorgaanbieder.

Toelichting van verweerders

Verweerder I heeft op de zitting de volgende toelichting gegeven.

Insluiten

Verweerder I geeft aan dat het klopt dat klager eerder een keer een beker heeft mogen pakken. Eén van de begeleiders heeft aangegeven dat zij toestond dat klager dat deed. Die betreffende medewerkster heeft daarop gereflecteerd en duidelijk is geworden dat de begeleiding op dat punt inconsequent is geweest. Klager is op de dag van de separatie echter duidelijk erop aangesproken dat het pakken van een beker uit het kantoor niet werd toegestaan.

Verweerder I legt uit dat er een tafel staat waar koffie kan worden gedronken. In het kantoor zelf staan echter ook mappen met privacygevoelige informatie. Op de dag van de separatie is door de betreffende medewerker aangegeven dat klager niet zelf een beker mocht pakken en weg moest gaan. Klager kwam echter steeds terug en situatie werd toen dreigend. Klager maakte op een gegeven moment een handbeweging en de betreffende medewerker had de indruk dat hij wilde gaan slaan. Toen is er op de alarmknop gedrukt.

Nadat klager was gesepareerd was iedereen het erover eens dat klager in beginsel gedesepareerd kon worden. Er was echter geen afdeling of (andere) locatie waar klager naar toe kon. Verweerder I legt uit dat op de gesloten gang meerdere medewerkers zich onveilig voelden. Zij benadrukt dat het personeel daar het niet meer aandurfde met klager. Een open afdeling was ook geen optie. Verweerder I geeft aan dat zij met klager veel gesprekken heeft gehad over dreigend gedrag richting het personeel. Klager is naar 3 verschillende afdelingen verhuisd en overal liep de spanning op en werd de situatie dreigend. Klager heeft volgens verweerder I zijn best gedaan om zijn boosheid en zorgen in te houden. Regelmatig lukte dat echter niet, waardoor er dreigende situaties ontstonden. Er is breed overleg geweest over het desepareren en hoe het verder moest met klager. Verweerder I geeft aan dat er ook contact is geweest met de verwijzer. De verwijzer heeft toen aangegeven dat wanneer er geen drugs zijn gebruikt en een dergelijke situatie uit het niets ontstaat, gekeken moet worden naar een kliniek met een hoger beveiligingsniveau. De dag voorafgaand aan de separatie is er al contact geweest in verband met overplaatsing van klager. Er is een landelijke oproep gedaan, maar de overige klinieken zaten vol. Ook heeft er overleg plaatsgevonden met een andere afdeling van de zorgaanbieder. Het behandelend team van die afdeling heeft teruggekoppeld dat ze het met klager niet aandurfden.

Overplaatsing naar de andere zorgaanbieder

Verweerder I legt met betrekking tot de overplaatsing uit dat er bij die zorgaanbieder onverwacht een plek was vrijgekomen en dat zij die ochtend in een vergadering zaten en onverwacht werden gebeld. De psychiater is toen gebeld om de situatie aan klager uit te leggen. De psycholance stond toen ook ineens voor de deur. Verweerder I benadrukt dat het allemaal heel erg snel ging. Zij geeft aan dat niet eerder begonnen is met de voorbereiding omdat in de beslissing tot overplaatsing allerlei gegevens moeten worden ingevuld. De uitstroomcoördinator was er niet en de GD was er ook niet. De zorgadministratie had het volgens verweerder I ook druk. Het klopt dat pas een aantal dagen later de aanzegging is gedaan. Verweerder geeft toe dat deze situatie niet is gegaan, zoals het normaal gesproken hoort te gaan.

Met betrekking tot de omstandigheid dat klager in de psycholance was gefixeerd geeft verweerder I aan dat de ambulancebroeders zich laten informeren over hoe het met de patiënt is, dat zij met klager hebben gesproken en dat klager geen bezwaar tegen de fixatie heeft gemaakt. Verweerder I geeft aan dat patiënten met dit beveiligingsniveau standaard op deze manier in de psycholance worden vervoerd.

Beoordeling van de klacht

Op basis van het klachtdossier, de inzage in het behandeldossier en wat op de zitting is besproken, overweegt de klachtencommissie als volgt.

Insluiting

Klager beklagt zich over de beslissing om over te gaan tot separatie en de duur van de separatie. De klachtencommissie constateert dat klager en verweerder van mening verschillen over het pakken van een beker uit het kantoor. Wel is duidelijk dat het pakken van de beker uit dat kantoor in de aanleiding naar de separatie een rol heeft gespeeld. Ook stelt de klachtencommissie vast dat er gedurende de dag van de separatie al sprake was van een gespannen situatie. Op die dag (3 juli 2023) had klager 's middags te horen gekregen dat zijn vrijheden werden ingetrokken. De spanning liep daarbij al op en klager is uit het gesprek gelopen. Vervolgens zocht klager meerdere malen de confrontatie met de begeleiding. Ook nadien werd de situatie niet beter. Duidelijk is dat klager het kantoor binnen is gelopen en dat de betreffende medewerker heeft geprobeerd om klager tegen te houden en hem heeft gevraagd om het kantoor te verlaten. Klager liet zich echter niet meer corrigeren en aanspreken op zijn gedrag. Omdat klager dreigend was, steeds terugkwam, oninvoerbaar over kwam en zijn arm optilde, is door de betreffende medewerker uiteindelijk alarm geslagen. Omdat de situatie daarna dusdanig escaleerde, is klager gesepareerd. De klachtencommissie is van oordeel dat, gezien het verloop op 3 juli 2023 en de escalatie bij het kantoor van de verpleging, er wel noodzaak bestond om klager te separeren.

Met betrekking tot de duur van de separatie overweegt de klachtencommissie dat er tussen klager en verweerders geen verschil van mening bestaat over dat klager gedurende zijn verblijf in de separatie steeds goed in de samenwerking is geweest. Dat klager meerdere dagen gesepareerd is geweest, is veroorzaakt doordat klager zich (in het verleden) meerdere malen dreigend heeft geuit naar medewerkers en er zo snel geen geschikte locatie kon worden gevonden waar klager kon worden geplaatst. Daarbij heeft een rol gespeeld dat de behandeling op een andere afdeling al enige tijd moeizaam verliep en klager meerdere malen gericht bedreigingen naar specifieke medewerkers heeft geuit. Om escalatie af te wenden is klager zelfs verschillende keren van afdeling verhuisd. Ook is op een gegeven moment besloten om een medewerker in verband met dreiging door klager naar een andere afdeling te verplaatsen.

Verweerders hebben gekeken naar allerlei mogelijkheden, zodat klager kon worden gedesepareerd. Op 3 juli 2023 hebben de behandelaren overleg gehad met de verwijzer. De verwijzer heeft toen aangegeven dat eerder ook al (onvoorspelbare) situaties zijn voorgevallen en dat het een signaal is dat er gekeken moet worden naar een kliniek met een hoger beveiligingsniveau. De uitstroom coördinator is vanaf dat moment gaan zoeken naar een andere plek voor klager. Er is een landelijke oproep gedaan, maar klager kon op dat moment nergens terecht omdat de overige klinieken vol zaten. Ook heeft er overleg plaatsgevonden met het behandelteam van een andere afdeling. Dat behandelteam heeft teruggekoppeld dat ze het met klager niet aandurfd, aangezien klager ook daar dreigend is geweest (onder andere doodsb bedreigingen naar een medewerker).

De klachtencommissie is van oordeel dat de separatie niet langer heeft geduurd dan nodig was. Verweerders hebben voldoende aannemelijk gemaakt dat er voor klager geen geschikte plek meer was en dat overplaatsing naar een kliniek met een hoger beveiligingsniveau nodig was. Er waren geen mogelijkheden om klager (eerder) elders te plaatsen.

De klachtencommissie concludeert dat de klacht over de beslissing tot het verlenen van verplichte zorg wat betreft de insluiting en de duur van de insluiting **ongegrond** moet worden verklaard.

Overplaatsing naar een andere zorgaanbieder

Met betrekking tot de overplaatsing naar de andere zorgaanbieder overweegt de klachtencommissie in de periode dat klager gesepareerd was, met hem wel is gesproken over overplaatsing naar een andere locatie; richting klager is aangegeven dat gezocht werd naar een andere geschikte locatie. Klager zou toen hebben aangegeven dat hij niet overgeplaatst wilde worden naar die zorgaanbieder. In het behandeldossier is dit echter niet als zodanig terug te lezen. Verweerders hebben ingezet op het zo snel mogelijk vinden van een andere locatie, zodat klager zo snel mogelijk kon worden gedesepareerd. Daarbij kon niet worden gegarandeerd dat klager niet naar die zorgaanbieder zou worden overgeplaatst. De commissie is van oordeel dat de behandelaren dit nadrukkelijker in het behandeldossier hadden kunnen vastleggen. Omdat het noodzakelijk was dat klager zo snel mogelijk werd gedesepareerd, is besloten om hem toch naar die zorgaanbieder over te brengen.

De klachtencommissie constateert dat de overplaatsing naar die zorgaanbieder enorm snel is verlopen. De overplaatsing kwam voor zowel klager, als verweerders onverwacht. De klachtencommissie vindt het begrijpelijk dat klager, gezien de snelheid waarmee de overplaatsing verliep, werd overvallen. Zij is echter van oordeel dat verweerders op dat moment niet anders hadden kunnen handelen, omdat het belangrijk was dat klager zo snel mogelijk werd gedesepareerd. De klacht is wat betreft het informeren over de overplaatsing naar de zorgaanbieder en klagers wens om niet naar die locatie te worden overgeplaatst **ongegrond**.

Met betrekking tot de fixatie in de psycholance overweegt de commissie dat patiënten met dit beveiligingsniveau vaker op deze manier (klittenbanden handboeien) in de psycholance worden vervoerd. In het geval van klager geldt dat de ambulancebroeders zich hebben laten informeren over hoe het met klager was en dat zij aan klager hebben gevraagd of hij akkoord ging met fixatie tijdens vervoer. De klachtencommissie begrijpt uit hetgeen klager tijdens de hoorzitting heeft aangegeven dat hij het daar niet mee eens was, maar dat hij geen bezwaar heeft gemaakt tegen de fixatie. Dit omdat klager niet nog meer ellende wilde veroorzaken. De klachtencommissie is dan ook van mening dat de klacht ten aanzien van de fixatie **ongegrond** dient te worden verklaard.

De klachtencommissie constateert wel dat klager de overplaatsingsbeslissing niet tijdig op schrift heeft ontvangen. Pas op 10 juli 2023 is die beslissing formeel genomen. Op dat moment zat klager reeds enkele dagen bij de andere zorgaanbieder. Verweerders hebben dan ook niet conform de vereisten van artikel 8:16 van de Wvzgg gehandeld. Verder is de klachtencommissie van mening dat verweerders al eerder aan klager hadden kunnen aanzeggen dat hij zou worden overgeplaatst. Op 5 juli 2023 stond immers al vast dat klager zou worden overgeplaatst. Op die manier had klager de mogelijkheid gehad om tegen die beslissing op te komen dan wel die beslissing te laten schorsen. De klachtencommissie is van oordeel dat de klacht wat betreft de (schriftelijke) overplaatsingsbeslissing om formele redenen **gegrond** dient te worden verklaard.

Beslissing

De klachtencommissie verklaart:

- De klacht over de beslissing tot het verlenen van verplichte zorg wat betreft de insluiting en de duur van de insluiting **ongegrond**;

- De klacht met betrekking tot het informeren over de overplaatsing naar de andere zorgaanbieder en klagers wens om niet naar die locatie te worden overgeplaatst **ongegrond**;
- de klacht ten aanzien van de fixatie **ongegrond**;
- de klacht wat betreft de (schriftelijke) overplaatsingsbeslissing om formele redenen **gegrond**.

Verzoek om schadevergoeding

Klager heeft de klachtencommissie verzocht om schadevergoeding. De klachtencommissie zal in een afzonderlijke beslissing het verzoek om schadevergoeding beoordelen en dient, voordat zij beslist over het toekennen van schadevergoeding, de zorgaanbieder te horen. Zij stelt klager in de gelegenheid om een nadere schriftelijke toelichting te geven op de schade die hij heeft geleden. Zij ontvangt klagers schriftelijke toelichting uiterlijk twee weken na verzending van deze schriftelijke beslissing.

De klachtencommissie zal na ontvangst van klagers schriftelijke toelichting en voordat zij een beslissing neemt over het toekennen van schadevergoeding, de zorgaanbieder twee weken de gelegenheid bieden om zijn zienswijze op het schadevergoedingsverzoek kenbaar te maken.

Beroepsmogelijkheid

Klager en verweerders kunnen binnen zes weken een verzoekschrift indienen bij de Rechtbank Noord-Nederland voor een beslissing over de klacht (artikel 10:7 Wvvgz).

De beslissing is genomen op 25 juli 2023 door de heer mr. H. Dontje, voorzitter, mevrouw L. van Iersel en mevrouw A. Wolsink, in aanwezigheid van de waarnemend secretaris van de klachtencommissie, mr. C. Veen.

Namens de voorzitter van de klachtencommissie, de heer mr. H. Dontje,

.....
W. Krol
Secretaris klachtencommissie

Deze definitieve beslissing is op 31 juli 2023 verstuurd aan klager, pvp, verweerders, directie, de geneesheer-directeur en de inspectie.