

Beslissing en advies

Klachtnummer:	KC 24-017
Klachtdatum:	26 april 2024
Klager:	klager
Onderwerp:	1. verplichte medicatie 2. Wkkgz-klachten in verband met de temperatuur in de woning 3. Wkkgz-klacht over het verkrijgen van medische zorg
Verweerder:	psychiater (verweerder 1) teammanager (verweerder 2) verpleegkundige (verweerder 3) GZ-psycholoog (verweerder 4)

Verloop van de behandeling van de klachten

De Regionale Klachtencommissie Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) Drenthe (de klachtencommissie) behandelt de klachten klager op 29 april 2024 heeft ingediend met klachtdatum 26 april 2024. De eerste klacht heeft betrekking op de beslissing van 10 april 2024 over het verlenen van verplichte zorg in de vorm van het toedienen van medicatie (antidepressivum Sertraline). Klager heeft tevens een aantal Wkkgz-klachten ingediend die betrekking hebben op de temperatuur in zijn woning en het verkrijgen van medische zorg.

Klager heeft gevraagd om schorsing van de verplichte medicatie. De secretaris van de klachtencommissie heeft naar aanleiding van klagers schorsingsverzoek contact opgenomen met de waarnemer van verweerder 1. Na intern overleg met de schorsingspsychiater heeft de heer de waarnemer laten weten bereid te zijn de beslissing tot dwangmedicatie niet uit te voeren tot dat de klachtencommissie de klacht over verplichte medicatie heeft beoordeeld. Omdat er is ingestemd met het schorsingsverzoek, is er geen verder onderzoek door een onafhankelijke psychiater uitgevoerd. De klachtencommissie heeft op 2 mei 2024 de beslissing met betrekking tot het schorsingsverzoek aan klager schriftelijk medegedeeld.

Verweerder heeft op 13 mei 2024 een verweerschrift bij de klachtencommissie ingediend.

Op 14 mei 2024 heeft de klachtencommissie een digitale hoorzitting gehouden via Microsoft Teams. Daarbij waren aanwezig:

- Klager en zijn patiëntenvertrouwenspersoon (pvp'er);
- Verweerders.

Van de klachtencommissie waren aanwezig:

- de heer mr. H. Dontje, voorzitter;
- de heer H. Schneider, psychiater, lid;
- mevrouw A. Wolsink, onafhankelijk 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 behandel-dossier ingezien. Zijn bevindingen zijn met de leden van de klachtencommissie gedeeld.

Toelichting van klager

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

Klachtonderdeel 1: medicatie

Klager vertelt dat hij het medicijn Sertraline niet wil innemen, omdat hij van de Sertraline erge nachtmerries krijgt. Als voorbeeld noemt hij dat hij opnieuw beleeft dat hij beroofd werd toen hij op straat leefde. Hij is ook van mening dat hij geen extra medicatie nodig heeft. Hij geeft aan zijn eigen financiën te beheren en dat hij ook nu gedoucht is. Hij legt uit dat hij bij de zorginstelling is opgenomen in verband met een alcoholverslaving. Klager geeft aan dat hij op dit moment op vrijwillige basis Diazepam inneemt. Ook gebruikt hij ongeveer 18 jaar Methadon.

Klager benadrukt dat hij nog nooit medicatie in depotvorm heeft gehad en dat hij wat medicatie betreft ook nog nooit antipsychotica heeft gehad. In het verleden heeft hij inderdaad Sertraline gebruikt, maar daarmee is hij gestopt. Tot zijn 42e levensjaar heeft hij nooit medicatie gehad.

De pvp'er voegt daaraan toe dat klager van mening is dat hij geen wanen heeft en dat hij problemen heeft gehad met alcohol. Klager herkent zich niet in hetgeen door verweerder is aangegeven dat hij in de periode van 2 december 2021 tot 21 september 2023 Olanzapine heeft gehad.

Klachtonderdeel 2: temperatuur in de woning

Klager vertelt dat het niet goed met hem gaat en dat dit komt omdat de temperatuur in zijn woning niet goed is. De verwarming is centraal geregeld en iedere nacht wordt hij om 04:00 uur badend in het zweet wakker. Vaak is het in de nacht erg warm en 's morgensvroeg ineens enorm koud. Ook overdag is het de ene keer heel warm en de andere keer koud. Als hij het licht uit doet, dan wordt het warmer.

Klager geeft aan dat hij meerdere keren heeft gevraagd om de verwarming te repareren. Hij is echter verschillende keren afgeknapt. Er zou iemand komen om het schoon te vegen, omdat er iets verstopt zou zijn. Klager benadrukt dat dit nooit is gedaan. Wel is er volgens hem een knop van de muur gehaald. Normaal zijn er drie knoppen en nu zitten er bij hem in de woning nog maar twee knoppen. De temperatuur schommelt hierdoor volgens hem enorm.

Klager merkt op dat er in zijn woning nog veel meer zaken mis zijn. Als voorbeeld noemt hij zijn magnetron. Wanneer hij eten bereid, is de ene helft van het eten warm en de andere helft van het eten koud. Hij heeft gevraagd of hij mocht verhuizen, maar heeft ten aanzien hiervan te horen gekregen dat dit niet mocht.

Klachtonderdeel 3: het verkrijgen van medische zorg

Klager geeft met betrekking tot het verkrijgen van medische zorg aan dat hij heeft gevraagd om doorgestuurd te worden naar het ziekenhuis, maar dat de casemanager dat niet wil doen. Het klopt dat hij een aantal keren naar het ziekenhuis is doorverwezen. Klager geeft aan dat hij een aantal keren niet is verschenen, omdat hij daarvoor te ziek was door de schommelingen van de temperatuur in zijn woning. Hij is ook bij de huisarts geweest en de huisarts heeft gebeld heeft met het ziekenhuis. Op 25 mei 2024 heeft hij een afspraak met de Maag Darm en Lever arts in het ziekenhuis.

Klager vertelt dat de dokter heeft aangegeven dat de verweerder 3 hem moet doorverwijzen naar het ziekenhuis. Dat is niet gedaan en door verweerder 3 zou zijn aangegeven dat klager niet wordt doorverwezen, omdat hij toch niet op de afspraak zal verschijnen. Hij benadrukt dat hij al heel lang zit te wachten om naar het ziekenhuis te gaan. Hij geeft aan dat hij last heeft van zijn anus en merkt verder op dat hij niet goed kan urineren, doordat het te warm is in zijn woning. Hij drinkt 1 liter water en 1,5 liter koffie per dag, maar kan niet of nauwelijks urineren.

De pvp'er geeft aan dat de afspraak die op 25 mei 2024 gepland staat rechtstreeks met de somatische arts is gemaakt.

Toelichting van verweerders

Verweerders hebben op de zitting de volgende toelichting gegeven.

Klachtonderdeel 1: medicatie

Verweerder 1 ligt toe dat aan klager in het verleden een antipsychoticum in orale vorm is voorgeschreven. Ook is aan hem in de periode van 2 december 2021 tot 21 september 2023 Olanzapine met een dosering van 5 milligram in de ochtend voorgeschreven.

Verweerder 1 vertelt dat hij klager al langere tijd kent en dat klager wanneer het goed met hem gaat actief is en veel sport. Het laatste jaar ziet het behandelteam dat klager achteruit gaat en dat hij steeds meer gefixeerd is op zijn lichaam. Verweerder 1 legt uit dat hij ziet dat klager ongelukkig is, gefixeerd met bepaalde thema's bezig is, afvalt en minder goed voor zichzelf zorgt. Dit alles met een geagiteerd beeld erbij. Verweerder 1 geeft aan dat klagers toestandbeeld op een aantal manieren kan worden behandeld en dat hij meerdere keren heeft geprobeerd om met klager in gesprek te gaan. In februari 2024 heeft verweerder 1 een brief uitgereikt aan klager, waarin hij zijn zorgen uitspreekt over klagers functioneren. Hij geeft aan dat er een discrepantie is tussen hetgeen klager ervaart aan klachten en hoe klager de wereld ziet en hoe het behandelteam daar tegenaan kijkt. Klager heeft daarover al eerder klachten ingediend.

Verweerder 1 legt uit dat er in dit geval geen andere alternatieven zijn. Een alternatief kan zijn ECT, maar dat wil klager uitdrukkelijk niet. Verweerder 1 geeft aan dat Olanzapine zinvol kan zijn, maar dat hij niet allerlei medicatie tegen klagers wil in aan hem wil geven. Verweerder 1 benadrukt dat hij alleen Sertraline heeft aangezegd en dat hij dit antidepressivum heeft voorgesteld omdat klager daar in het verleden goed op heeft gereageerd. Hij geeft aan dat klagers vorige behandelaar heeft aangegeven dat voorheen bij het nemen van Sertraline klagers klachten waren verdwenen. Verweerder 1 verwacht daarom dat Sertraline het meest effectief zal zijn en dat behandeling met deze medicatie het minst belastend is voor klager. Destijds is Sertraline op klagers verzoek afgebouwd. Verweerder verwacht niet dat klagers toestandbeeld zonder medicatie verbetert.

Verweerder 1 merkt op dat klager de Sertraline weigert in te nemen en dat het behandelteam is gestopt met het aanbieden van Sertraline, omdat de beslissing over die medicatie is geschorst in afwachting van uitkomst van deze klachtprocedure. Hij geeft aan dat in de gesprekken die hij met klager heeft gehad de nachtmerries niet aan de orde zijn gekomen.

Verweerder 1 geeft aan dat hij eventueel wel met klager in overleg wil over een vergelijkbaar medicijn die bij hem minder klachten geeft. Hij is bereid om met een apotheker te overleggen en merkt op dat de zorgaanbieder ook een goed slaapcentrum heeft waar de nachtmerries kunnen worden onderzocht. Verweerder 1 vertelt dat het wel lastig is om met klager overeenstemming te bereiken. ECT is volgens verweerder 1 nog steeds een optie, omdat die behandelmethode niet die bijwerkingen heeft. Het klopt dat klager op dit moment op basis van vrijwilligheid Diazepam inneemt. Verweerder 1 wil eventueel zijn overwegingen nogmaals op papier zetten, zodat klager dat nog eens rustig kan nalezen.

Klachtonderdeel 2: temperatuur in de woning

Verweerder 1 geeft met betrekking tot de temperatuur in klagers woning aan dat er inderdaad één keer iets aan de hand is geweest met de thermostaat. Op dat moment was het inderdaad veel te warm in de woning en is er een monteur langs geweest om de thermostaat te repareren.

Verweerder 2 vertelt dat klager inderdaad veel klachten heeft geuit over de temperatuur in zijn woning en dat zij samen met teamleden geregeld in zijn woning is geweest. Zij geeft aan dat klagers behandelaar ook in de woning heeft gekeken en leden van een andere teampost hebben meegekeken. Vele keren konden zij niet zelf objectief waarnemen dat de temperatuur in de woning veel te warm of te koud was.

Verweerder 2 geeft aan dat het bedrijf Unica verschillende keren langs is geweest en dat er door dat bedrijf ook geen gebrek is geconstateerd. Eén keer moest er inderdaad een kleine reparatie plaatsvinden. Het duurde vervolgens een paar dagen voordat de temperatuur weer goed was. Klager was er volgens haar van op de hoogte dat dit enige dagen zou duren, maar heeft in die periode opnieuw klachten geuit. Het behandelteam heeft klager extra dekens gegeven, omdat zij niet willen dat bewoners in de kou zitten. Verweerder 1 voegt daaraan toe dat op het moment dat het zo warm in de woning was, klager is aangeboden om ter overbrugging het time-out-huisje te gebruiken. Klager wilde daar echter geen gebruik van maken. Verweerder 2 geeft aan dat aan klager ook is voorgesteld om een extern bedrijf een meting te laten doen, maar dat hij ook van die optie geen gebruik wilde maken.

Verweerder 2 bevestigt dat bewoners niet zelf de temperatuur kunnen regelen, omdat de temperatuur per blok centraal wordt geregeld. Verweerder 1 geeft aan dat de woningen in de meterkast wel een thermostaat hebben, waarbij de temperatuur een paar graden door de bewoner kan worden aangepast.

Verweerder 2 legt uit dat zij inderdaad een aantal keren het gesprek met klager heeft afgekapt en is weggelopen, omdat er op dat moment met klager geen gesprek te voeren was.

Klachtonderdeel 3: het verkrijgen van medische zorg

Verweerder 1 vertelt dat bij de zorgaanbieder verwijzingen niet via de casemanager, maar via de medische dienst of de psychiater gaan. De verwijzing naar het ziekenhuis valt niet onder de verantwoordelijkheid van verweerder 3. Verweerder 1 geeft aan dat klager via het behandelteam een afspraak kan maken bij de medische dienst. Het afgelopen jaar is klager vier keer bij de medische dienst geweest en ook vrij recent is hij bij de medische dienst geweest. Verweerder 2 geeft aan dat er ook wat betreft het verkrijgen van medische zorg sprake is van een discrepantie tussen hoe klager het beleeft en hoe het behandelteam daartegen aan kijkt.

Verweerder 3 geeft aan dat duidelijk is uitgelegd waarom hij klager niet doorverwijst naar het ziekenhuis. Hij vertelt dat hij in een gesprek wel heeft geprobeerd om duidelijkheid te verkrijgen over waarom klager op afspraken niet is verschenen. Hij geeft aan dat zij proberen om klager hulpmiddelen te geven of ideeën aan te reiken, waardoor het urineren en ontlasten makkelijker kan gaan.

Ontvankelijkheid en bevoegdheid

Klager is sinds 5 september 2014 opgenomen bij de zorgaanbieder op basis van een zorgmachtiging van de rechtbank. De zorgmachtiging loopt tot 24 augustus 2024. Het eerste klachtonderdeel heeft betrekking op het verlenen van verplichte zorg in de vorm van medicatie (een antidepressivum) in het kader van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (de Wvvgz). De klachten-commissie kan deze klacht beoordelen op basis van artikel 10:3 van de Wvvgz en het Klachtenreglement klachten Wvvgz van de Regionale Klachtencommissie (Klachtenreglement).

De overige klachtonderdelen gaan over de temperatuur in klagers woning en het verkrijgen van medische zorg. De klachtencommissie kan deze klachtonderdelen beoordelen op basis van het Klachtenreglement en artikel 14, lid 1, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Beoordeling van de klachten

Klachtonderdeel 1: medicatie

De eerste klacht gaat over de beslissing van 10 april 2024 tot het verlenen van verplichte zorg in de vorm van medicatie. Verplichte zorg betreft zorg die ondanks verzet kan worden verleend op grond van een zorgmachtiging (artikel 3:1 Wvvgz). De zorgmachtiging van 24 augustus 2023 is afgegeven om in het geval van klager ernstig nadeel af te wenden. Het nadeel bestaat uit ernstig lichamelijk letsel, psychische schade, verwaarlozing, teloorgang, door hinderlijk gedrag agressie oproepen en gevaar voor veiligheid van personen en goederen.

Als verplichte zorgvormen noemt de zorgmachtiging 24 augustus 2023 medicatie, medische controles, beperking bewegingsvrijheid, onderzoek kleding lichaam, onderzoek woon en/of verblijfplaats, controle op middelen en opname. Daarmee bestaat de mogelijkheid om de verplichte zorg in de vorm van medicatie (Sertraline) toe te kennen en is de aanzegging in overeenstemming met de zorgmachtiging.

Op het moment dat verplichte zorg moet worden ingezet, wordt een beslissing genomen op grond van artikel 8:9 van de Wvvgz. Elke vorm van verplichte zorg moet worden aangezegd aan de patiënt op het moment dat hiertoe noodzaak bestaat (artikel 3:4 Wvvgz). De zorgverantwoordelijke stelt een beslissing tot het verlenen van verplichte zorg op schrift en voorziet de beslissing van een schriftelijke motivering. Verder kan de verplichte zorg alleen worden verleend als onderbouwd is dat het te verwachten nadeel zonder verplichte zorg voortkomt uit de psychische stoornis, verplichte zorg het uiterste redmiddel is en voldaan wordt aan beginselen van proportionaliteit, subsidiariteit en doelmatigheid (artikel 3:3 Wvvgz).

De klachtencommissie vindt dat verweerder 1 goed heeft uitgelegd waarom behandeling met Sertraline nodig is. Het toedienen van medicatie is aangezegd, omdat dit (onder meer) noodzakelijk is met het oog op het stabiliseren van klager geestelijke gezondheid en het voorkomen van ernstig nadeel. Het ernstig nadeel bestaat (onder meer) uit verwaarlozing, teloorgang en gevaar voor veiligheid van personen en goederen vanwege forse agitatie en somatische wanen. Uitgangspunt is vrijwilligheid, maar de klachtencommissie begrijpt dat het nodig is om verplicht medicatie te kunnen toedienen als klager weigert deze te nemen. Ondanks dat verweerder 1 meerdere malen met klager heeft gesproken over behandeling met medicatie, blijven hij en klager van mening verschillen over de diagnose en de noodzaak van het innemen van medicatie. Er zijn in dit geval dan ook geen mogelijkheden voor zorg op basis van vrijwilligheid.

Verplichte zorg moet daarnaast ook voldoen aan de eisen van subsidiariteit, proportionaliteit en doelmatigheid. Duidelijk is dat er in het geval van klager geen minder bezwarende alternatieven zijn. Verweerder 1 heeft ervoor gekozen om te gaan behandelen met het antidepressivum Sertraline, omdat klager eerder goed heeft gereageerd op deze medicatie. De verplichte medicatie staat ook in verhouding tot de doelen daarvan en verweerder 1 heeft voldoende gemotiveerd dat redelijk te verwachten is dat verplichte toediening van Sertraline klagers toestandsbeeld kan verbeteren en waarom de behandeling met Sertraline effectief is. Zonder behandeling met medicatie is niet te verwachten dat klagers toestandsbeeld verbetert. De beslissing voldoet aan de eisen die artikel 8:9 Wvvgz daaraan stelt. De klachtencommissie verklaart de klacht over het verlenen van verplichte zorg in de vorm van het toedienen van medicatie (antidepressivum Sertraline) daarom **ongegrond**.

Klachtonderdeel 2: temperatuur in de woning

Klager beklagt zich verder over de temperatuur in zijn woning. Met betrekking tot de temperatuur in klagers woning overweegt de klachtencommissie dat klagers woning meerdere keren door verweerders, medewerkers van het behandelteam en medewerkers van een andere teampost is bezocht. Ook is een extern bedrijf (UNICA) verschillende keren langs geweest. De klachtencommissie stelt vast dat één keer een reparatie moest worden uitgevoerd aan de thermostaat en dat het toen inderdaad te warm was in klagers woning. Verweerders hebben daarop actie ondernomen en de thermostaat laten repareren. Het externe bedrijf (UNICA) dat meerdere keren is langs geweest, heeft verder geen gebreken geconstateerd.

De klachtencommissie is van oordeel dat verweerders klagers klachten met betrekking tot de temperatuur in zijn woning serieus hebben genomen. Verweerders hebben hem onder meer extra dekens aangeboden. Op het moment dat het inderdaad te warm was in klagers woning is hem aangeboden om ter overbrugging het time-out-huisje te gebruiken. Verder is klager aangeboden om een extern bedrijf een meting te laten doen. Klager heeft van die mogelijkheden geen gebruik gemaakt.

De klachtencommissie is van oordeel dat verweerders wat betreft klagers klachten over de temperatuur in zijn woning niet verwijtbaar onzorgvuldig jegens hem hebben gehandeld. De klachtencommissie adviseert de directie daarom om klachtonderdeel 2 **ongegrond** te verklaren.

Klachtonderdeel 3: het verkrijgen van medische zorg

Het derde klachtonderdeel heeft betrekking op het verkrijgen van medische zorg. Uit klagers behandel-dossier blijkt dat hij verschillende keren is doorverwezen naar het ziekenhuis en daar niet is verschenen of dat uit onderzoeken geen bijzonderheden naar voren zijn gekomen. Hieruit volgt dat klager dus wel (de gelegenheid van) medische zorg heeft gehad.

Ten aanzien van het al dan niet doorverwijzen naar een ziekenhuis merkt de klachtencommissie op dat bij de zorginstelling de casemanager een patiënt niet mag doorverwijzen naar het ziekenhuis. Verweerder 3 was daardoor niet bevoegd om klager door te verwijzen. Een patiënt kan bij de zorginstelling via de medische dienst of door een psychiater worden doorverwezen naar een ziekenhuis. De klachtencommissie begrijpt dat klager op dit moment medische klachten ondervindt en stelt vast dat klager hiervoor is gezien door de medische dienst en ook is doorverwezen naar het ziekenhuis. Op 25 mei 2024 staat een afspraak gepland bij in het ziekenhuis. De klachtencommissie is dan ook van oordeel dat verweerders het afgelopen jaar voldoende aandacht hebben gehad voor klagers situatie en medische klachten. Ten aanzien van het verkrijgen van medische zorg is de klachtencommissie van mening dat verweerders niet verwijtbaar onzorgvuldig jegens klager hebben gehandeld. De klachtencommissie adviseert de directie daarom om ook klachtonderdeel 3 **ongegrond** te verklaren.

Beslissing en advies

Verplichte medicatie

De klachtencommissie verklaart de klacht over het verlenen van verplichte zorg in de vorm van het toedienen van medicatie (antidepressivum Sertraline) **ongegrond**. Omdat de secretaris van de klachtencommissie klager en verweerder 1 telefonisch niet kon bereiken, is de beslissing op 15 mei 2024 per e-mailbericht aan klager zijn pvp'er en verweerder 1 meegedeeld. Verweerder 1 is daarbij gevraagd om er zorg voor te dragen dat de beslissing van de klachtencommissie aan klager kenbaar werd gemaakt. Op 16 mei 2024 is een verkorte beslissing naar partijen verstuurd.

Klager, zijn vertegenwoordiger en de zorgaanbieder kunnen een verzoekschrift indienen bij de Rechtbank Noord-Nederland voor een beslissing over de klacht. Dit kan binnen zes weken na de dag waarop de verkorte beslissing is meegedeeld (artikel 10:7 Wvvgz).

Klachtonderdelen Wkkgz

Daarnaast adviseert de klachtencommissie de directie om de klacht over de temperatuur in klagers woning en het verkrijgen van medische zorg **ongegrond** te verklaren, omdat niet verwijtbaar onzorgvuldig jegens klager is gehandeld.

De beslissing en het advies zijn genomen op 14 mei 2024 door de heer mr. H. Dontje, voorzitter, de heer H. Schneider en mevrouw A. Wolsink, in aanwezigheid van de waarnemend secretaris van de klachtencommissie, mevrouw mr C. Veen.

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

.....
W. Krol
Secretaris klachtencommissie

Deze definitieve beslissing en het advies zijn op 16 mei 2024 verstuurd aan klager, zijn pvp'er, verweerders, de directie, de geneesheer-directeur en de inspectie.