

Geschillencommissie Fysiotherapie

Beslissing naar aanleiding van het op 18 april 2019 binnengekomen geschil tussen:

Mevrouw A
wonende te B,
verder te noemen 'klaagster'

tegen

Fysiotherapie C
gevestigd te D,
vertegenwoordigd door
verder te noemen 'verweerder'

1. De procedure van het geschil

1.1 Klaagster heeft op 21 februari 2019 een klacht ingediend over Fysiotherapie C, via het Secretariaat Klachtenregeling Fysiotherapie bij een daarvoor aangewezen klachtenfunctionaris. Deze klacht betrof de fysiotherapeutische behandeling door fysiotherapeut (hierna te noemen: de fysiotherapeut), in dienst bij verweerder. De klacht is na bemiddeling door de klachtenfunctionaris afgesloten met een schriftelijk oordeel van verweerder

1.2 Klaagster heeft zich vervolgens op 18 april 2019 gewend tot de Geschillencommissie Fysiotherapie, hierna te noemen de Geschillencommissie. Verweerder is aangesloten bij de Geschillencommissie Fysiotherapie. Klaagster en verweerder zijn hiermee overgekomen hun geschil bij bindend advies door de Geschillencommissie te laten beslechten.

1.3 De Geschillencommissie heeft op 25 september 2019 het door klaagster verschuldigde griffierecht ad € 100,00 ontvangen.

1.4 De Geschillencommissie heeft het geschil op 1 november 2019, na ontvangst van alle stukken, in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft kennisgenomen van de volgende door partijen overgelegde stukken:

- Het Meldformulier Geschillen met bijlagen ontvangen op 18 april 2019 en het schriftelijke oordeel van verweerder in de klachtbehandeling;
- de medische machtiging door klaagster van 27 september 2019;
- het verweerschrift met bijlagen van 22 november 2019
- en het paramedisch dossier.

De mondelinge behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden op 21 januari 2020. Partijen waren aanwezig. Namens verweerder waren aanwezig de heer van Leeuwen en mevrouw Feringa (officemanager).

2. De feiten

Als door klaagster gesteld en door verweerder niet weersproken, staat het volgende tussen partijen vast.

2.1 Klaagster is op advies van de huisarts door de fysiotherapeut op 21 februari 2019 gezien wegens klachten van de lumbale wervelkolom met bilklachten links en beenklachten rechts. De fysiotherapeut heeft een anamnese afgenomen. Als hulpvraag heeft de fysiotherapeut in het dossier vermeld: "Zonder klachten kunnen wandelen en fietsen welke nu lastig gaan wegens klachten aan linker bil en rechter been". Als behandeldoel staat in het dossier genoteerd: "Volledig herstel op activiteit van wandelen van PSK 80 naar PSK \leq 10 binnen een periode van 6 weken." De behandeling bestond uit drukpuntbehandeling en bewegingstherapie. Deze behandelingen heeft de fysiotherapeut vervolgens op 26 en 28 februari 2018 bij klaagster uitgevoerd.

2.2 Klaagster heeft op 5 maart 2018 de vervolgbehandeling in de oefenzaal afgebeeld in verband met pijnklachten. Vervolgens heeft klaagster geen contact meer opgenomen voor een vervolgafpraak.

2.3 Klaagster heeft op 7 oktober 2018 bij verweerder haar klachten naar aanleiding van de behandelingen op 26 en 28 februari 2018 kenbaar gemaakt. Op 20 maart 2019 is de klacht besproken. Van het gesprek is een schriftelijk verslag opgemaakt. Verweerder heeft klaagster in dit gesprek uitgenodigd voor een vervolggelbesprek. Klaagster heeft op 15 april 2019 verweerder per e-mail te kennen gegeven niet in te gaan op deze uitnodiging van verweerder.

3. Het standpunt van klaagster

Klaagster verwijt verweerder – zakelijk weergegeven – dat de behandelingen te hard waren en dat daarbij teveel kracht is gebruikt. Klaagster ervaart tot op heden nog steeds lichamelijke klachten, bestaande uit pijn aan de benen, staartbeentje, de voeten, knieën, armen en liezen en kramp. Deze klachten zijn volgens klaagster te wijten aan de behandelingen van 26 en 28 februari 2018.

Klaagster stelt dat zij in dat verband schade heeft geleden.

Tevens stelt klaagster dat het alsmaar stil bleef na het indienen van haar klacht bij de praktijk en het opvragen van het dossier.

4. Het standpunt van verweerder

Verweerder heeft de klacht en de daaraan ten grondslag gelegen stelling bestreden en daartoe gemotiveerd verweer gevoerd. Voor zover nodig wordt daarop hieronder ingegaan.

5. Beoordeling van het geschil

5.1 De verwijten van klaagster zijn gebaseerd op de stelling dat de fysiotherapeut de behandelingen op 26 en 28 februari 2018 niet juist heeft uitgevoerd. Volgens klaagster heeft de fysiotherapeut bij deze behandelingen te veel kracht gebruikt. De door de fysiotherapeut gekozen behandeling was passend bij de hulpvraag. De Geschillencommissie heeft in dat verband geen opmerkingen. Uit het overgelegde dossier kan niet worden afgeleid welke kracht bij de behandeling is gebruikt. Verweerder heeft de stellingen van klaagster in dit verband betwist en toegelicht dat de behandelingen met passende kracht zijn uitgevoerd. Dat de behandelingen niet zorgvuldig althans met teveel kracht zijn verricht kan de Geschillencommissie dan ook niet vaststellen. De klacht zal daarom als ongegrond worden afgewezen.

5.2 Het vorenstaande betekent dat de Geschillencommissie niet toekomt aan de beoordeling van - het causaal verband tussen het handelen van de fysiotherapeut en - de gestelde gevolgschade vanwege de fysieke klachten van klaagster. Overigens heeft klaagster onvoldoende onderbouwd waaruit deze klachten, die zij bijna een half jaar na de behandelingen aan de fysiotherapeut kenbaar heeft gemaakt, en de schade als gevolg daarvan precies bestaan.

5.3 De Geschillencommissie merkt op dat pas bijna een half jaar na het kenbaar maken van de klachten door klaagster op 7 oktober 2018, een gesprek met verweerder heeft plaatsgevonden, te weten op 20 maart 2019. Dit acht zij onzorgvuldig. Verweerder heeft tijdens de mondelinge behandeling aangegeven dat de interne procedure voor het behandelen van klachten in dit verband inmiddels is aangepast/is verbeterd. Dat neemt niet weg dat naar oordeel van de Geschillencommissie het gesprek eerder had moeten plaatsvinden. Zij acht de klacht over de interne klachtafhandeling dan ook gegrond.

6. De beslissing

De Geschillencommissie Fysiotherapie stelt bij bindend advies vast dat:

- de klacht over de behandeling ongegrond is;
- de klacht over de interne klachtafhandeling gegrond is;
- en er geen reden is voor het toekennen van een schadevergoeding.

Aldus beslist op 21 januari 2020 door:

[.....}