

UITSPRAAK

SGIM 2022-08

Van

De Geschilleninstantie Mondzorg ex artikel 3 Reglement Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 1 januari 2017, hierna te noemen het 'Reglement', van Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Inzake

De geschilprocedure van A, wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen C, mondhygiëniste te D, hierna te noemen 'verweerster' (gemachtigde: E. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 20-01-2022 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier op 31-01-2022 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 19-01-2022 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 30-03-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 20 mei 2022.
5. De hoorzitting heeft op 20 mei 2022 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klager werd daarbij vergezeld door zijn zoon en een vriend. Verweerster werd bijgestaan door haar gemachtigde, E.

De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg door verweerster aan klager waardoor klager mogelijk twee tanden zal moeten missen.

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende.

Klager en zijn echtgenote zijn sinds 2012 ingeschreven in de praktijk waar verweerster als mondhygiëniste werkzaam is. Klager is diabetespatiënt. Klager en zijn echtgenote zijn met regelmaat voor controles en behandelingen bij verweerster geweest. Meestal waren die afspraken na elkaar zodat klager en zijn echtgenote samen konden reizen. Tot 22 september 2020 was klager tevreden over de door verweerster verleende zorg. Op 22 september 2020 heeft verweerster echter bewust een kies in de rechter bovenkaak van klager verkeerd behandeld.

Klager voelde dat verweerster met een scherp instrument rondom de kies sneed. Voor klager was dit zeer pijnlijk; klager had het gevoel dat verweerster een zenuw raakte. Klager bloedde hevig, ook na

het spoelen. Na afloop gaf verweerster klager te kennen dat zij op 19 januari 2021 de linker bovenzijde van klagers kaak zou behandelen.

Na de behandeling op 22 september 2020 bleef klager veel pijn ondervinden. Klager heeft een afspraak gemaakt met zijn tandarts om de aangedane kies te laten trekken om zo van de pijn af te komen. Klager voelde dat zijn kies begon te wiebelen. Klager heeft zijn pijn gestild met paracetamol wat enige verlichting gaf. Klager heeft de afspraak met de tandarts toen geannuleerd. Klager kan de kies echter niet gebruiken om te kauwen omdat dat te pijnlijk is. Klager gebruikt nu slechts zijn voortanden om te kauwen of te bijten.

Op 19 januari 2021 heeft klager zich zoals afgesproken bij verweerster gemeld. Klager heeft verweerster vooraf gewezen op de klachten die hij na de behandeling op 22 september 2020 had ondervonden. Desondanks heeft verweerster op 19 januari 2021 een zelfde behandeling aan de linker bovenkaak van klager uitgevoerd. Ook ditmaal ondervond klager hevige (zenuw)pijn en kwam er erg veel bloed vrij. Weer heeft klager veel paracetamol moeten slikken tegen de pijn. Klager is naar de praktijk gegaan om zijn klachten met klaagster te bespreken. Vervolgens heeft klager geconstateerd dat verweerster de behandeldatum van 19 januari 2021 uit zijn dossier en uit het systeem van de praktijk heeft verwijderd.

Klager had altijd een zeer sterk en gezond gebit. Door toedoen van verweerster heeft hij nu twee zeer pijnlijke en wiebelende kiezen. Klager vreest dat hij de kiezen zal moeten laten trekken en hij implantaten zal moeten laten plaatsen zodat hij weer kan kauwen en eten als voorheen.

Klager verlangt een bedrag van € 25.000,-- aan schadevergoeding van verweerster. Dat bedrag bestaat uit de kosten voor implantaten en een vergoeding voor de geleden pijn.

Het verweer

Verweerster voert vervolgens, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerster betreurt het dat klager haar behandelingen heeft ervaren zoals door hem beschreven. Zij herkent zich niet in de door klager beschreven gang van zaken en gemaakte verwijten. Klager is in 2012 patiënt geworden in de praktijk waar verweerster werkzaam is. Van 2012 tot 2017 werd klager behandeld door een collega van verweerster. Uit de patiëntenkaart van klager van 14 juni 2012 blijkt dat op dat moment sprake was van parodontitis bij de elementen 17 en 27. Klager is over die bevindingen geïnformeerd. In 2015 is door de collega opgemerkt dat de pockets van de elementen 17 en 27 dieper waren geworden en het kaakbot zich in redelijke mate had teruggetrokken.

Verweerster zag klager voor het eerst op 5 december 2017. Tijdens dit consult was sprake van een DPSI-score van 4. De mondhygiëne van klager was op dat moment goed. Verweerster zag klager vervolgens op 24 juli 2018. Op die datum was nog steeds sprake van een DPSI-score 4. Element 16 was afgebroken na een endodontische behandeling maar klager ervoer hiervan geen klachten en wenste dit niet te laten behandelen. Tijdens een consult op 22 januari 2019 was klager herstellende van een polsbreuk die moeizaam genas. Vermoedelijk was er sprake van osteoporose. De polsbreuk bezorgde klager veel pijn. De DPSI score was nog steeds 4 en de mondhygiëne was redelijk. Bij het eerstvolgende consult op 16 juli 2019 bleek dat bij klager de ziekte van Parkinson was vastgesteld; daarnaast was klager diabetes patiënt. Klager had hulp van een thuiszorg verpleegkundige. Verweerster heeft klager geadviseerd hulp te vragen bij zijn mondverzorging door de thuiszorgverpleegkundige indien mogelijk. Ook heeft verweerster klager voorgesteld om de periodieke controles om de vier in plaats van om de zes maanden te laten plaatsvinden.

Na het afzeggen en verplaatsten van twee afspraken zag verweerster klager weer op 4 februari 2020. Klager gaf toen aan pijn te hebben aan element 27, vermoedelijk veroorzaakt door de parodontitis. De pockets waren verdiept en de prognose van element 27 was slecht. Om die reden heeft verweerster klager geadviseerd element 27 te laten verwijderen door de tandarts. Verweerster heeft klager op dat moment tevens gewezen op de slechte prognose van element 17 maar klager ervoer op dat moment geen klachten aan dat element.

Verweerster heeft klager vervolgens op 22 september 2020 voor het laatst behandeld. Verweerster heeft haar advies om element 27 te laten verwijderen herhaald en het gebit van klager gereinigd. Verweerster gebruikte daar als altijd speciale apparatuur voor om de pockets te reinigen. Vanwege de ernstige parodontitis van klager kwam daar bloed bij vrij. Op 19 januari 2021 was een volgende afspraak gepland die door klager is afgezegd vanwege ziekte. Op 2 maart 2021 heeft verweerster met klager gebeld om een nieuwe afspraak te plannen. Klager gaf aan nog te ziek te zijn en zelf contact met verweerster op te zullen nemen om een afspraak te maken. Op 28 september 2021 heeft klager de praktijk waar verweerster werkzaam is, bezocht en aangegeven dat hij naar een andere tandarts en mondhygiëniste zou overstappen.

Verweerster heeft klager telkens de zorg verleend die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend mondhygiëniste mag worden verwacht. Met betrekking tot de elementen 17 en 27 was sprake van reeds lang bestaande parodontale problematiek die telkens met klager was besproken en waarvan verweerster geen verwijt kan worden gemaakt. Op 19 januari 2021 heeft verweerster klager niet gezien.

De beoordeling

Bevoegdheid Geschilleninstantie Mondzorg

De Geschilleninstantie Mondzorg is op grond van artikel 3 Reglement bevoegd om uitspraak te doen over een geschil dat is ingediend tegen een zorgaanbieder die bij de Geschilleninstantie Mondzorg is aangesloten. Zorgaanbieders die aangesloten zijn bij de klachtenregeling van de KNMT, NVM of ONT zijn tevens aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg en vallen derhalve onder de werkingssfeer van het Reglement (artikel 2 Reglement).

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerster via deze klachtenregeling is aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg. De Geschilleninstantie Mondzorg acht zich dan ook bevoegd om met inachtneming van het bepaalde in het Reglement uitspraak te doen over het geschil.

Ontvankelijkheid

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klager heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerster en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen. Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie zal de klacht beoordelen waarbij zij in hoofdzaak de vraag zal beantwoorden of verweerster bij het uitvoeren van haar werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam mondhygiëniste onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

De Geschilleninstantie constateert dat uit het patiëntendossier van klager blijkt dat klager gedurende ruim negen jaar (van juni 2012 tot september 2021) patiënt is geweest in de praktijk waar verweerster werkzaam is. Vanaf 2017 heeft verweerster de periodieke consulten en gebitsreinigingen van klager uitgevoerd. De behandelingen zijn telkens zorgvuldig en uitvoerig gedocumenteerd. Pijnklachten, DPSI-scores en pocketmetingen zijn eveneens beschreven in het patiëntendossier. Ook zijn andere gegevens omtrent de gezondheid van klager in het dossier opgenomen.

Klager klaagt met name over de behandelingen die verweerster op 22 september 2020 en 19 januari 2021 zou hebben uitgevoerd. Verweerster heeft te kennen gegeven dat zij klager op 19 januari 2021 niet heeft behandeld omdat klager die afspraak vanwege ziekte heeft afgezegd.

Voor de stelling van klager dat verweerster de afspraak op 19 januari 2021 uit zijn dossier en het systeem heeft verwijderd heeft de Geschilleninstantie geen aanwijzing gevonden.

Uit de overgelegde stukken, waaronder het patiëntendossier, kan de Geschilleninstantie niet anders afleiden dan dat verweerster klager op 22 september 2020 voor het laatst heeft behandeld en er op 19 januari 2021 geen consult is geweest. Dit geldt te meer nu klager ter zitting te kennen heeft gegeven dat hij van Menzis, zijn ziektekostenverzekeraar, geen declaratie heeft ontvangen voor een op 19 januari 2021 uitgevoerde behandeling.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster zich bij alle behandelingen en consulten, zo ook die van 22 september 2020, telkens bovengemiddeld voor klager heeft ingespannen; zowel wat betreft de uitvoering van de behandelingen als de reactie op de pijnklachten van klager.

Onweersproken is dat verweerster klager heeft voorgesteld om de frequentie van de periodieke controles te verhogen om hem te ondersteunen bij het reinigen van zijn gebit. Vanwege toenemende gezondheidsklachten kostte dit klager moeite waardoor de parodontitis verergerde.

Klager heeft om praktische redenen -hij wenste op dezelfde dagen als zijn echtgenote te worden behandeld- niet van dit voorstel gebruik gemaakt. Verweerster kan hiervan geen verwijt worden gemaakt.

Klager heeft zijn stellingen dat verweerster op 22 september 2020 fouten zou hebben gemaakt in de uitvoering van de behandeling op geen enkele wijze onderbouwd.

De pijnklachten van klager zijn naar het oordeel van de Geschilleninstantie niet toe te rekenen aan enig verwijtbaar handelen van verweerster. Verweerster heeft klager op de hoogte gebracht van de slechte prognose van de elementen 17 en 27. Verweerster heeft klager geadviseerd element 27 door de tandarts te laten extraheren. Klager heeft bevestigd dat hij daarvoor een afspraak met de tandarts heeft gemaakt die hij vervolgens heeft geannuleerd. Verweerster kan hiervan evenmin een verwijt worden gemaakt.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster zorgvuldig en geduldig heeft gehandeld ten opzichte van klager en haar best heeft gedaan om de klachten van klager te verhelpen en op te lossen. Verweerster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam mondhygiëniste in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie verklaart de klachten van klager dan ook ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in al haar onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 20 mei 2022

Met verzenddatum, 30 juni 2022