

Beslissing naar aanleiding van het op 29 september 2020 binnengekomen geschil van:

Mevrouw A
wonende te B,
klaagster,

tegen

Fysiotherapie C,
gevestigd te D,
vertegenwoordigd door E,
verweerder.

1. De procedure van het geschil

1.1 Klaagster heeft een klacht ingediend via het Secretariaat Klachtenregeling Fysiotherapie bij een daarvoor aangewezen klachtenfunctionaris. Deze klacht betrof de zorgverlening door mevrouw F (hierna te noemen: de fysiotherapeut). De klacht is voorgelegd aan verweerder en de fysiotherapeut en afgesloten met een schriftelijk oordeel van verweerder op 24 september 2020.

1.2 Klaagster heeft zich vervolgens op 29 september 2020 gewend tot de Geschillencommissie Fysiotherapie (hierna te noemen: de Geschillencommissie). Verweerder is aangesloten bij de Geschillencommissie. Klaagster en verweerder zijn hiermee overeengekomen hun geschil bij bindend advies door de Geschillencommissie te laten beslechten.

1.3 De Geschillencommissie heeft op 15 oktober 2020 het door klaagster verschuldigde griffierecht van € 100,00 ontvangen. Het Meldformulier en de medische machtiging zijn op 3 november 2020 ontvangen. Op die datum heeft de Geschillencommissie het geschil in behandeling genomen. Na akkoord van partijen heeft vervolgens pendelmediation plaatsgevonden. Dit heeft niet tot een oplossing geleid.

1.4 De Geschillencommissie heeft kennisgenomen van de door partijen overgelegde stukken:

- het Meldformulier Geschillen met bijlage, ontvangen op 3 november 2020;
- de medische machtiging, ontvangen op 3 november 2020;
- het schriftelijke oordeel van verweerder in de klachtenprocedure en een onderbouwing van klaagster van de vordering tot schadevergoeding, ontvangen op 3 november 2020;
- de brief van de mediator van 25 november 2020;
- het verweerschrift met bijlagen op 21 december 2020.

1.5 De mondelinge behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden op 3 maart 2021. Partijen zijn verschenen. Klaagster werd vergezeld door haar partner. De fysiotherapeut was aanwezig via een onlineverbinding en werd ter zitting vertegenwoordigd door een collega, E.

2. De feiten

Als door klaagster gesteld en door de fysiotherapeut niet weersproken, staat het volgende tussen partijen vast:

2.1 Klaagster is sinds tweeënhalf jaar in behandeling bij de praktijk. Klaagster was op 2, 12 en 23 december 2019 en op 6 januari 2020 in verband met armklachten rechts fysiotherapeutisch behandeld door een collega van de fysiotherapeut. Als conclusie na onderzoek vermeldt het dossier dat klaagster lang bestaande armklachten rechts had en lage rugklachten mogelijk op basis van lage belastbaarheid, lage spierkracht en flexie houding in zit en stand waardoor pijn en

functiebeperkingen. Als plan van aanpak is genoteerd dat met klaagster werd afgesproken dat tijdelijk massage zou worden gegeven, nadat was uitgelegd dat dit niet de oplossing is. Daarnaast werd uitleg gegeven over start met krachttraining lage rug, bovenrug (houding) en armen en werd een oefentherapie programma voor training thuis gegeven.

2.2 In de daaropvolgende consulten gaf klaagster aan thuis geen oefeningen te hebben gedaan. Op 12 december 2019 is massage uitgevoerd. Klaagster verzocht ook daarna om massage, maar dit is niet uitgevoerd waarbij is uitgelegd dat dit onvoldoende werkt.

2.3 De fysiotherapeut heeft klaagster vanaf 15 juni 2020 tot en met 6 juli 2020 in totaal vier maal behandeld. Uit het dossier volgt dat klaagster toen aangaf dat zij al twee jaar klachten had, die wel minder werden, nadat er iets was gebeurd tijdens de borstvoeding. De klachten waren volgens klaagster op dat moment hetzelfde als in januari 2020. Volgens klaagster hielp massage heel erg en tape ook goed.

2.4 Over de behandeling op 15 juni 2020 is in het dossier genoteerd:

*(O)bjectief / bevindingen therapeut: in zit volledige flexie WK, hangt volledig in de rug
in stand versterkte kyfose TWK met depressie beide schouder*

*ROM CWK li=re
ROM schouder li=re
TWK extensie erg stug
1^e rib erg stug bdz.*

*tonus nek/schouder ++
tonus biceps rechts laag thv links
TOCS
adson dubieus +*

NPRS en PSK idem als bij intake.

*(A)nalyse / conclusie bevindingen: TOCS gerelateerde klachten, houdingsgerelateerd.
Belastbaarheid laag (zie onderzoek/conclusie Y)*

*(P)lan van aanpak / uitgevoerde behandeling: Myofasciale release biceps op vraag van mevr. (mevr. gaf aan dat het eerder harder gedaan werd).
Gesprek over klachtenbeeld en beleid.*

2.5 Tijdens de volgende afspraak op 19 juni 2020 gaf klaagster aan dat de armklachten hetzelfde waren gebleven en behandeling geen nut had. Verder vermeldt het dossier:

*(P)lan van aanpak / uitgevoerde behandeling: Myofasciale release biceps Gesprek over klachtenbeeld en beleid
Advies over oefeningen en HWO.
HWO opnieuw opgestart:
Bicep Curl*

*Ook bij pully gedaan 3x10 4 kg
triceps 4kg 2x10
Focus op behouden houding*

2.6 Op 29 juni 2020 ging het redelijk volgens klaagster. Klaagster gaf aan dat meer gebruik van de arm meer klachten opleverde, dat er meer belasting was geweest omdat zij had moeten afwassen door een kapotte vaatwasser en zij was vergeten thuis oefeningen te doen. Verder vermeldt het dossier:

*(O)bjectief / bevindingen therapeut: Mevrouw blijft vragen om massage. Uitleg gegeven dat dit vaak een tijdelijke oplossing is.
Massagetechnieken verschillen volgens mevrouw met die van Y, uitleg gegeven dat elke therapeut dat vaak net even anders doet.
Plan van aanpak/ uitgevoerde Behandeling idem ivm geen oefeningen thuis gedaan.*

behandeling:

*Myofasciale release biceps rechts
Intapen biceps volgens mtc rechts
Gesprek over klachtenbeeld en beleid
HWO: biceps curl*

*Ook bij pully gedaan 3x10 4 kg
triceps 4kg 2x10
Focus op behouden houding--> ook voor thuis!*

2.7 Op 6 juli 2020 gaf klaagster aan dat de tape niet hielp, dat zij een slechte week gehad had en klachten ook aan de linkerkant kwamen. Volgens klaagster had zij haar oefeningen iedere dag gedaan, maar twee dagen vergeten. Genoteerd is dat klaagster vertelde dat er privé ook wel wat speelde en zij probeerde zwanger te worden. Zij nam daarvoor veel supplementen in dubbele doses, wilde hier hulp bij maar wist niet van wie. De huisarts was naar haar gevoel niet behulpzaam. Geadviseerd werd om naar de huisarts en diëtist te gaan. Het dossier vermeldt:

(O)bjectief/bevindingen therapeut:

*OZ linkerarm: gb
Mevrouw gevraagd 4 DKL in te vullen ivm verdenking op
psychosomatische component. Online via de mail opgestuurd--
> mocht dit niet lukken dan uitprinten.*

Plan van aanpak/ uitgevoerde behandeling: *Detonisatie biceps rechts (oefeningen ziet mevrouw niet zitten, vraagt wederom om massage)*

Aangegeven dat de spieren niet gespannen voelen.

Oefeningen blijven het belangrijkste.

Gesprek over vervolg zorg: mogelijk terug HA, andere collega/vervanger. Fysiotherapeutische overname collega ziet ze niet zitten omdat ze dan het verhaal opnieuw moet doen, eigen HA is 3 weken op vakantie.

Advies ivm supplementen: afspraak maken bij een diëtist.

2.8 Op 8 juli 2020 heeft klaagster gebeld met de praktijk en verteld dat ze erg veel pijn had. Omdat de fysiotherapeut afwezig was kreeg zij een belafsprak voor de volgende dag. Op 9 juli 2020 heeft klaagster de praktijk benaderd en melding gedaan van een verergering van klachten van met name de linkerarm en dat zij het vermoeden had dat dit door een te harde behandeling kwam. Hierop is aan klaagster uitgelegd dat de linkerarm alleen was onderzocht en niet was behandeld. Klaagster is in dit verband naar de huisarts verwezen, waar zij na overleg tussen de fysiotherapeute en de assistente, dezelfde dag werd gezien. In het dossier is in dit verband vermeld:

Overleggegevens:

Telefonisch contact gehad met mevrouw op 9-7: klachten waren duidelijk verergt. Met name in de linkerarm. Mevrouw geeft aan te vermoeden dat dit door de behandeling komt. Is hier erg stellig in. Behandeling is te hard geweest. Echter linkerarm is alleen onderzocht en niet behandeld.

Advies: ivm de toename pijn en afwijkend beloop om contact te zoeken met de vervangend huisarts dokter X. Brief hiervoor verstuurd (zie documenten) naar zowel eigen HA als vervangende HA. Ook telefonisch contact met assistente dokter X gehad, mevrouw wordt gezien vandaag.

Afspraak met mevrouw: mevrouw gaat akkoord met overname van een collega.

2.9 Nadat klaagster door de huisarts was gezien heeft zij op 9 juli 2020 weer naar de praktijk gebeld en gevraagd om de baas te spreken. Ze kreeg een belafsprak voor de volgende

dag met een collega/klachtenbehandelaar, mevrouw E. Klaagster is op 10 juli 2020 teruggebeld en toen is er een uur met haar gesproken. De collega heeft uitgelegd dat haar klachten door haar spieren kwamen. Dezelfde avond heeft klaagster ontspanningsoefeningen toegestuurd gekregen. Ook is afgesproken dat ze naar een andere fysiotherapeut binnen de praktijk zou gaan. Omdat de huisarts had geadviseerd de fysiotherapiebehandelingen even te laten rusten is daaraan gevolg gegeven.

2.10 Op 14 juli 2020 belde klaagster opnieuw en gaf zij aan dat ze ontevreden was met de klachtafhandeling. Dat gesprek kwam ongelegen omdat de collega van de fysiotherapeut op dat moment een andere afspraak had en zij zich daardoor genoodzaakt voelde het gesprek af te breken. Omdat klaagster haar later die middag niet meer te woord wilde staan, heeft de collega per e-mail haar excuses aangeboden voor het verloop van het gesprek. Ook heeft zij het Meldformulier Klachten ten behoeve van de Klachtenregeling Fysiotherapie met e-mail meegestuurd.

3. Het standpunt van klaagster

3.1 Klaagster verwijt de fysiotherapeut – zakelijk weergegeven – dat zij haar geen correcte zorg heeft verleend. Klaagster moest tijdens het eerste consult op haar buik gaan liggen. De fysiotherapeut heeft toen heel hard op haar rug gedrukt waardoor klaagster een harde krak voelde. Daar is ze erg van geschrokken. De fysiotherapeut was tijdens de behandeling meerdere keren hard aan het drukken en draaien op drukpunten op beide schouders en beide armen, terwijl klaagster tot dat moment voor haar klachten niet gemasseerd werd. Klaagster kreeg hierdoor blauwe plekken en toenemende pijnklachten. Ze deed dat ook op de linkerarm en schouder terwijl klaagster daar geen klachten had. De fysiotherapeut heeft haar niet geïnformeerd waarom de behandeling links nodig was en onvoldoende ingelicht over de risico's van de behandeling. Ook ging het tappen van de rechter bovenarm niet goed. Klaagster heeft de fysiotherapeut uit moeten leggen hoe ze dat moest doen. Ze gaf klaagster het gevoel dat ze niet of niet goed kon tappen.

De huisarts heeft op de behandelde plekken een ontsteking geconstateerd en ontstekingsremmende medicijnen geadviseerd, die zij vanwege een mogelijke zwangerschap niet kon gebruiken, en het advies gegeven om te wachten met de fysiotherapiebehandelingen.

3.2 Klaagster is daarnaast niet tevreden over de klachtafhandeling. Haar werd aangeboden dat ze langs kon komen maar dat was niet kosteloos en dat had klaagster wel verwacht. Ze heeft amper of geen excuses gekregen en ze werd niet vriendelijk te woord gestaan. Klaagster heeft zes dagen op de volgende afspraak bij de fysiotherapeut moeten wachten terwijl er een spoedafspraak nodig was. Pas toen klaagster de klacht deponeerde bij het KNGF werd er naar haar geluisterd en werd ze serieus genomen.

3.3 Klaagster stelt dat zij als gevolg van het handelen van de fysiotherapeut schade heeft geleden bestaande uit materiële en immateriële schade. Zij heeft toenemende pijnklachten die uitstralen tot haar handen. Klaagster hoort haar schouders knakken bij elke beweging. Ze kan haar zoontje niet meer zelf verzorgen en het huishouden niet meer doen. Door de pijn ervaart ze veel stress en heeft daardoor ook problemen met haar man gekregen. Ze was op zoek naar een baan maar werken kan ze zo niet. Ze is depressief geworden van de pijn en de klachtafhandeling. Klaagster vordert in dit verband een – door haar uitdrukkelijk beperkt – bedrag ad € 25.000,-.

4. Het standpunt van de fysiotherapeut

De fysiotherapeut heeft de klacht en de daaraan ten grondslag gelegen stelling bestreden en daartoe gemotiveerd verweer gevoerd.

5. Beoordeling van het geschil

5.1 De Geschillencommissie zal zich eerst een oordeel hebben te vormen over de zorgvuldigheid van het handelen van de fysiotherapeut. Klaagster heeft gesteld dat zij als gevolg daarvan schade heeft geleden. Als de Geschillencommissie oordeelt dat er sprake is van onzorgvuldig handelen of nalaten, dan zal vervolgens beoordeeld moeten worden of dat onzorgvuldig handelen of nalaten heeft geleid tot de door klaagster gestelde schade. Daarbij gaat het om een naar juridische maatstaven vast te stellen causaal verband, wat inhoudt dat dan zal moeten worden beoordeeld of de schade – naar redelijke mate van waarschijnlijkheid - zou zijn uitgebleven in geval van zorgvuldig handelen.

5.2 Ten aanzien van de wijze van uitvoering van de massage en het al dan niet masseren van de linkerarm spreken partijen elkaar tegen.

Klaagster stelt dat de fysiotherapeut beide schouders en armen te hard heeft behandeld, terwijl klaagster geen klachten had aan de linkerarm en bovendien die arm tot dat moment niet werd gemasseerd. Volgens klaagster heeft zij als gevolg van de behandeling toenemende pijn en blauwe plekken gekregen. Ter zitting heeft klaagster in dit verband verteld dat de huisarts tijdens het daaropvolgende consult op 9 juli 2020 de blauwe plekken op de linkerarm niet heeft gezien. De fysiotherapeut heeft toegelicht dat zij op 15, 19, 29 juni en 6 juli 2020 de rechterarm heeft gemasseerd om het vertrouwen van klaagster te winnen en dat zij op verzoek van klaagster de arm ingetaped heeft volgens de tape techniek volgens MTC en toegepast voor de m. biceps met 50% rek. De fysiotherapeut heeft toegelicht dat zij geen manipulaties aan de rug heeft verricht. Volgens de fysiotherapeut was tijdens de behandeling van de rug geen ‘krak’ te horen.

5.3 Uit het dossier blijkt dat klaagster de fysiotherapeut op 29 juni 2020 heeft verteld dat massage altijd erg hielp en dat klaagster bleef vragen om massage. Uit het dossier volgt ook dat is besproken dat massage een tijdelijke oplossing was en thuis oefeningen doen meer effect had. Dat de fysiotherapeut op klaagsters wens om te masseren is ingegaan om haar tegemoet te komen, acht de Geschillencommissie niet onzorgvuldig. Gezien het klachtenbeeld was het toepassen van de genoemde tapetechniek een correcte behandeling.

Volgens de fysiotherapeut heeft zij de linkerarm op 6 juli 2020 in buikligging enkel onderzocht.

De Geschillencommissie kan op basis van het vermelde in het dossier niet vaststellen dat de fysiotherapeut de linkerarm heeft gemasseerd, noch dat de massage op een (te) hardhandige wijze is uitgevoerd, zoals klaagster de fysiotherapeut verwijt. In dit verband volgt uit het dossier dat toen klaagster op 6 juli 2020 vertelde dat zij klachten had gekregen in haar linkerarm de fysiotherapeut vervolgens de linkerarm heeft onderzocht en geen bijzonderheden heeft geconstateerd.

Al met al zijn er geen aanwijzingen dat de fysiotherapeut in dit verband onzorgvuldig of nalatig is geweest. Het klachtonderdeel dat de fysiotherapeut onjuist heeft behandeld is daarom ongegrond.

5.4 Ten aanzien van het verwijt van klaagster dat haar klacht over de behandeling van haar armen onvoldoende serieus is genomen overweegt de Geschillencommissie het volgende. Toen op 6 juli 2020 een mogelijke psychosomatische oorzaak is overwogen is klaagster geadviseerd naar haar huisarts te gaan. Vanwege de door klaagster op 9 juli 2020 gemelde verergering van de pijnklachten is door tussenkomst van de fysiotherapeut nog voor dezelfde dag een afspraak bij de huisarts gemaakt. Klaagster was op 9 juli 2020 in verband met haar klachten door de huisarts gezien.

Aangezien de huisarts verdere behandelingen voorlopig had afgeraden, was er geen aanleiding om klaagster eerder voor verder onderzoek van haar klachten uit te nodigen op de praktijk. Daarnaast heeft de praktijk klaagster op 14 juli gemaild en haar kosteloos een verder onderzoek aangeboden. Uit hetgeen in de stukken en ter zitting naar voren is gekomen concludeert de Geschillencommissie dat de fysiotherapeut en haar collega's met veel aandacht en de nodige tijd herhaaldelijk hebben geprobeerd een oplossing te vinden voor de klacht van klaagster. Dat hiermee volgens klaagster de klachtafhandeling desondanks niet is geslaagd betekent niet dat in dit verband een verwijt gemaakt kan worden aan de fysiotherapeut. Dit klachtonderdeel is daarom ook ongegrond.

●●●●● Geschillencommissie Fysiotherapie

5.5 Klaagster stelt dat zij als gevolg van de behandelingen door verweerder schade heeft geleden. Nu de voorgaande klachtonderdelen zijn afgewezen, althans onzorgvuldig handelen of nalaten van de fysiotherapeut niet is komen vast te staan, komt de Geschillencommissie niet toe aan de beoordeling van de schade althans wordt dit klachtonderdeel eveneens afgewezen.

6. De beslissing

De Geschillencommissie Fysiotherapie beslist bij bindend advies dat:

- de klacht ongegrond is
- en er geen grond is voor schadevergoeding.

Aldus beslist op 2 maart 2021 door: