

KNMvD-dienstenleidraad: leidraad voor de bereikbaarheid en waarneming van diensten in de dierenartsenpraktijk

De wettelijke norm voor het handelen van een dierenarts is vastgelegd in de Wet dieren (Stb 2011, 345). Nu is deze wet niet concreet per onderwerp uitgewerkt. Het is de uitdrukkelijke bedoeling van de wetgever geweest dat het Veterinair Tuchtcollege (en Beroepscollege) invulling geven aan de algemene norm dat een dierenarts zorgvuldig moet handelen. Bereikbaarheid en continuïteit van dienstverlening vormen een onderdeel van de wettelijk vereiste zorgvuldigheid. Over de waarneming van diensten en de bereikbaarheid van dierenartsen zijn bij het Veterinair Tuchtcollege door de jaren heen veel klachten ingediend door eigenaren.

De Code voor de Dierenarts die bindend is voor leden van de KNMvD stelt in artikel 5.4 dat: *De dierenarts in het kader van zijn praktijkuitoefening verantwoordelijk is voor een ononderbroken dienstverlening en zorgt voor een in collegiaal overleg tot stand gekomen vervangingsregeling. Deze regeling dient duidelijk bekend gemaakt te worden.*

Aangezien er desondanks binnen de beroepsgroep geen eenduidige opvatting over bereikbaarheid en dienstverlening is, wil de KNMvD daar met deze leidraad nader invulling aan geven. De bestaande jurisprudentie van het Veterinair Tuchtcollege is in deze leidraad opgenomen.

Met betrekking tot de bereikbaarheid en de waarneming van diensten in de dierenartsenpraktijken geldt dat:

- voor diereigenaren en veehouders te allen tijde diergeneeskundige hulp beschikbaar moet zijn;
- ten behoeve daarvan een adequate dienstregeling binnen de eigen praktijk of in samenwerking met andere dierenartsenpraktijken de aanbeveling verdient;
- de dienstdoende dierenarts goed bereikbaar moet zijn;
- de hulpvraag voor spoedeisend gehouden moet worden totdat op basis van een adequate telefonische anamnese het tegendeel blijkt;
- bij een spoedvisite de dienstdoende dierenarts binnen een redelijke termijn de betreffende diereigenaar of veehouder dient te kunnen bereiken;
- een praktiserende dierenarts die buiten de dienst wordt geconfronteerd met een spoedeisende hulpvraag, indien mogelijk zelf hulp verleent of doorverwijst naar een collega waarvan vast staat dat deze binnen redelijke tijd en afstand beschikbaar is voor hulp;
- de dierenarts voor de verleende hulp zijn vastgestelde vergoeding in rekening brengt aan de cliënt. Bij uitblijven van betaling mag de dierenarts (bij voorkeur na schriftelijke melding) zijn hulpverlening beperken, maar niet zodanig dat het dier daaronder lijdt;
- voor gezelschapsdieren de cliënt voor diergeneeskundige hulp in de praktijk moet worden uitgenodigd waarbij de dienstdoende dierenarts de praktijk binnen redelijke tijd dient te kunnen bereiken;
- bij gezelschapsdieren een huisbezoek alleen hoeft te worden afgelegd bij gebleken spoedeisende hulp waarbij vervoer van het dier naar de praktijk onmogelijk of onverantwoord blijkt, de continuïteit van de zorg voor andere (spoed)patiënten gewaarborgd kan blijven, en de veiligheid van de dierenarts niet in gevaar komt.

Uitwerking van de KNMvD dienstenleidraad voor de gezelschapsdierenpraktijk

Onderwerpen van de toelichting

- Verdeling van diensten
- Telefonische bereikbaarheid
- Beoordeling hulpvraag
- Tijd en beschikbaarheid
- Verplicht huisbezoek
- Geen dienst, toch dienstverlening?
- Vergoeding voor dienstverlening

Verdeling van diensten

Spoedeisende diergeneeskundige hulp moet in principe voor ieder dier beschikbaar zijn, ook buiten kantooruren. Als dierenartsenpraktijken de diensten onderling willen verdelen, moeten ze hier met elkaar afspraken over maken. Het uitgangspunt is dat voor iedere periode buiten kantooruren tenminste één dienstdoende dierenarts is aangewezen. De verdeling van diensten zal afhangen van samenwerkingsverbanden in de regio. Zonder wederzijdse toestemming tussen dierenartsenpraktijken is deelname aan een dienstenregeling of verwijzing naar een andere praktijk niet mogelijk.

De namen van de beschikbare dierenartsen voor het betreffende tijdvak en de betreffende regio dienen zoveel mogelijk concreet (naam, telefoonnummer, praktijkadres) beschikbaar te zijn voor de cliënt. Een gezamenlijke website kan hierbij handig zijn, maar een voicemail of een antwoordapparaat bij iedere aangesloten praktijk voldoet ook. De cliënt die diergeneeskundige hulp zoekt, moet zonder onnodige tussenstappen te weten kunnen komen waar diergeneeskundige hulp kan worden gevonden. Een mededeling op het antwoordapparaat als "ik ben niet aanwezig, belt u alstublieft een collega" is beslist onvoldoende! Uiteindelijk is iedere dierenarts verplicht om te zorgen voor diergeneeskundige hulp in geval van nood.

Telefonische bereikbaarheid

De dierenarts die volgens de afspraak dienst heeft, moet telefonisch bereikbaar zijn voor vragen en verzoeken om hulp. Dat betekent dat voor eigenaren een telefoonnummer beschikbaar moet zijn waarop de dierenarts te bereiken is. Het is de verantwoordelijkheid van de dienstdoende dierenarts om ervoor te zorgen dat de telefoon waarvan hij/zij gebruik maakt, zich in zijn/haar directe omgeving bevindt, aan staat en naar behoren functioneert. Onbereikbaarheid tijdens de dienst ten gevolge van het maken van fouten bij doorschakeling van de telefoon is tuchtrechtelijk verwijtbaar. Controleer daarom altijd of de telefoon goed is doorgeschakeld naar de dienstdoende dierenarts. Als de dierenarts (bv. door een andere hulpvraag) de oproep niet kan beantwoorden moet de hulpvrager op een andere manier te woord worden gestaan, bijvoorbeeld door een voicemail of een achterwacht. Een achterwacht verdient de voorkeur omdat bij een noodsituatie onmiddellijk kan worden gereageerd. Een andere mogelijkheid is dat er verwezen wordt naar een waarnemer. De achterwacht of de dierenarts dient zich ervan te verzekeren dat diergeneeskundige hulp binnen redelijke tijd beschikbaar is voor de hulpvrager. Het begrip 'redelijke tijd' hangt af van de omstandigheden (zie tijd en beschikbaarheid).

Beoordeling hulpvraag

De cliënt die buiten kantooruren belt voor hulp heeft misschien een spoedeisende vraag, misschien niet. De dierenarts is verplicht om een adequate anamnese af te nemen om zich er na grondig uitvragen van te overtuigen of directe spoedeisende hulp wel of niet noodzakelijk is. Ook als de eigenaar geen vaste cliënt is van de praktijk, moet de dierenarts een hulpvraag voor spoedeisend houden, totdat uit feiten en omstandigheden voldoende is gebleken dat van spoed geen sprake is en dat hulpverlening kan wachten tot een tijdstip waarop de dierenarts het dier kan of wil behandelen.

Zonder het dier te hebben gezien kan het moeilijk zijn om te beoordelen of er inderdaad sprake is van een spoedeisende hulpvraag. Bovendien is een cliënt mogelijk in paniek door de toestand waarin het dier verkeert. Het is van belang de cliënt zoveel mogelijk gerust te stellen en gerichte vragen te stellen over de toestand van het dier. Op grond van de verkregen informatie kan een beslissing worden genomen over de termijn waarop behandeling van het dier noodzakelijk of acceptabel is. Laat bij twijfel het dier altijd naar de praktijk komen voor onderzoek!

Het kan voorkomen dat de dierenarts met een dier in nood wordt geconfronteerd terwijl de eigenaar niet aanwezig of bekend is. Een dierenarts is wettelijk verplicht om spoedeisende (eerste) hulp te verlenen, ook als de eigenaar niet aanwezig of bekend is. Het is op dat moment aan de dierenarts om te bepalen welke medische vervolgstap in het belang van het dier het meest aangewezen is. Om onaanvaardbaar lijden te voorkomen kan het eventueel noodzakelijk zijn om dieren zonder eigenaar te euthanaseren.

Tijd en beschikbaarheid

Tijdens diensturen is het niet altijd noodzakelijk om permanent op de praktijk aanwezig te zijn. De praktijk moet door de dierenarts wel binnen redelijke tijd kunnen worden bereikt. Een harde tijdslijmiet wordt hier door het Tuchtcollege niet voor gegeven.

Bij een telefonische hulpvraag moet een verzoek om spoedeisende hulp als zodanig worden beschouwd, totdat op basis van een adequate anamnese het tegendeel kan worden vastgesteld. Indien hulpverlening niet mogelijk is, door bijvoorbeeld de spoedbehandeling van een andere patiënt, moet de hulpvrager soms worden doorverwezen naar een andere dienstdoende dierenarts in de regio.

Er is natuurlijk een verschil tussen overmacht (bijvoorbeeld als de dienstdoende dierenarts bezig is met een ander spoedgeval) en een dierenarts die zonder geldige reden de hulpverlening uitstelt. Dit geldt ook voor patiënten waarvan de dierenarts kan weten dat mogelijk extra zorg nodig is, bijvoorbeeld post-operatieve patiënten. Het verdient daarom aanbeveling om bij deze categorie patiënten vooraf op structurele wijze aan cliënten duidelijk te maken welke mogelijkheden er zijn om indien nodig diergeneeskundige hulp te vinden voor hun dier.

Verplicht huisbezoek

Zelfs al is de dierenarts bereikbaar en beschikbaar voor hulp, voor sommige eigenaren is dat niet voldoende. Zij eisen min of meer dat de dierenarts bij hen thuis langskomt om het dier te onderzoeken en te behandelen. Dit verzoek hoeft vrijwel nooit te worden ingewilligd, maar het kan helpen om aan de cliënt uit te leggen waarom. Ten eerste is het voor een dienstdoende dierenarts niet altijd mogelijk de praktijk te verlaten, in verband met andere hulpvragen. Ten tweede is het dier zelf vaak het meest gebaat bij onderzoek en behandeling op de praktijk. De onderzoeks- en behandelmogelijkheden op locatie zijn namelijk (vaak) beperkt. De dierenarts kan met deze argumenten de cliënt verzoeken om naar de praktijk te komen. De eigenaar is zelf verantwoordelijk voor het vervoer van zijn dier naar de praktijk. Bij aangetoonde uitzonderingsgevallen (bv. als vervoer onverantwoord is) kan een andere beslissing worden genomen, mits de veiligheid van de dierenarts daarbij niet in gevaar wordt gebracht. Het verdient de voorkeur om duidelijk verslag te doen van de anamnese en het overleg met de eigenaar.

Geen dienst, toch dienstverlening?

Lastig is de situatie waarin de dierenarts geen dienst heeft en toch wordt benaderd voor diergeneeskundige hulp. Hoewel iedereen zijn of haar vrije tijd op prijs stelt, brengt het beroep dierenarts met zich mee dat het niet (volledig) mogelijk is om zich aan hulpverlening te onttrekken zodra hij/zij met een dier in nood wordt geconfronteerd. Op dat moment moet in ieder geval worden gecontroleerd in hoeverre het dier spoedeisende diergeneeskundige zorg nodig heeft (zie beoordeling hulpvraag). Voor zover het binnen de mogelijkheden van de betreffende dierenarts ligt (en indien noodzakelijk) moet het dier worden gestabiliseerd. Als het dier geen directe diergeneeskundige behandeling nodig heeft, kan de dierenarts doorverwijzen naar een dienstdoende collega die bereikbaar en beschikbaar is voor hulp. Hetzelfde geldt voor een ingreep die beter door een collega kan worden verricht. Denk aan de gezelschapsdierenarts die onverwacht wordt geconfronteerd met koliek bij een paard en daarvoor niet de juiste spullen bij zich heeft.

Essentieel is het bieden van diergeneeskundige hulp in de ruime zin van het woord. De dierenarts heeft daarbij een grotere verantwoordelijkheid dan een leek. Overigens geldt de verplichting voor diergeneeskundige hulp weliswaar voor de dierenarts, maar feitelijk is het voor iedereen – dus niet alleen dierenartsen – op grond van de wet dieren verboden om een hulpbehoevend dier aan zijn lot over te laten!

Vergoeding

Voor dienstverlening buiten kantooruren kan een speciaal weekend- of nachttarief worden berekend. Ook kan de cliënt worden gevraagd de rekening direct te voldoen. Bij weigering van de cliënt om te betalen, kan volgens de voor de praktijk gebruikelijke procedure gebruik worden gemaakt van een incassobureau. Ook hier geldt echter dat de spoedeisende en noodzakelijke hulp aan het dier niet in het gedrang mag komen. Wel mag de dierenarts op grond van de weigering om te betalen, besluiten om alleen de noodzakelijke hulp te geven om het lijden op te heffen of het stabiliseren van de toestand van het dier. Vanzelfsprekend worden beslissingen hierover in overleg met de eigenaar genomen.