

De tik die leidde tot een berisping

Hoe liep dit uit de hand?

Een patiënte bezocht drie keer een fysiotherapeut vanwege rugklachten. Tijdens de consulten voelde ze zich niet goed bejegend: de fysiotherapeut presenteerde zich volgens haar ongeïnteresseerd en onverzorgd, gaf nauwelijks uitleg en maakte opmerkingen die haar ongemakkelijk deden voelen. Zo liet hij haar bij binnenkomst alleen in de behandelkamer, waarna hij bij terugkeer zei: “Je moet wel je kleren uitdoen hè.” Ook maakte hij een denigrerende opmerking over haar geloofsovertuiging. Tijdens de derde behandeling gaf de fysiotherapeut haar volgens de patiënte een tik op de bil. Dit ervoer zij als grensoverschrijdend en het was de doorslaggevende reden om een klacht in te dienen. Ook leek de fysiotherapeut volgens patiënte tijdens die behandeling de aandacht te verliezen en in slaap te vallen tijdens het masseren.

Waar klaagde de patiënte over?

De patiënte klaagde over het ongeïnteresseerde optreden, het gebrek aan uitleg over de behandeling, het gevoel van onveiligheid in de behandelkamer, het in slaap vallen tijdens de behandeling en vooral de tik op haar bil, die zij als seksueel grensoverschrijdend gedrag ervoer. De fysiotherapeut heeft daarnaast patiënte gevraagd of zij op de zondag ervoor naar de kerk was geweest. En op haar bevestigende antwoord reageerde hij met “Dat moet je ook niet doen hè, naar zo’n sekte gaan”.

Hoe verdedigde de fysiotherapeut zich?

De fysiotherapeut betuigde spijt dat de patiënte de behandeling zo had ervaren en bood zijn excuses aan. Hij ontkende onverzorgd te zijn, gaf toe dat hij waarschijnlijk meer uitleg had moeten geven en erkende dat de opmerking over het geloof verkeerd was. Hij heeft deze gemaakt omdat, naar zijn ervaring, patiënten met rugklachten die langer dan een uur in de kerkbanken zitten verergering van de klachten ervaren. Hij stelde dat hij tijdens de behandeling niet sliep, maar een techniek toepaste (zogenaamde ‘listening techniques’) die stilte en concentratie vereiste. Op het belangrijkste punt – de tik op de bil – diende hij echter geen verweer in.

Wat vond de Commissie?

De Commissie betreurde allereerst dat de fysiotherapeut niet heeft gereageerd op het doorslaggevende klachtonderdeel, de ongewenste aanraking. De weigering om een deugdelijk verweer in te dienen vindt de Commissie van weinig respect getuigen, zowel naar de patiënte als de Commissie en haar werkzaamheden.

De Commissie kon door het ontbreken van een mondelinge behandeling enkele klachten niet beoordelen, zoals die over het uiterlijk en de informatievoorziening. Wel gaf de Commissie aan dat er niet zoiets bestaat als een standaard uiterlijk waar een fysiotherapeut aan zou moeten voldoen. De opmerking over het geloof werd in beginsel als ongepast en verwijtbaar beschouwd, maar de afwezigheid van beide partijen op de hoorzitting maakte het vanwege het ontbreken van verduidelijking van de context waarin de opmerking is gemaakt onmogelijk een oordeel te geven. Het verwijt van de tik op de bil werd daarentegen als vaststaand aangenomen, omdat de fysiotherapeut dit niet weersprak. De Commissie kwalificeerde dit als seksueel grensoverschrijdend gedrag, ernstig verwijtbaar en strijdig met de Beroepscode. De klacht werd op dit punt gegrond verklaard en de fysiotherapeut kreeg een berisping opgelegd.

Praktische les om mee te nemen

Een terloopse of ongenueanceerde opmerking over iemands geloof kan al snel als kwetsend of onprofessioneel worden ervaren. Professioneel taalgebruik en het vermijden van persoonlijke of denigrerende opmerkingen zijn daarom essentieel. Een tik op de billen is te allen tijde grensoverschrijdend en ontoelaatbaar in de behandelkamer. Een fysiotherapeut moet altijd zorgen voor een veilige behandelomgeving en duidelijke professionele grenzen bewaken.

Wanneer tegen een zorgverlener een klacht wordt ingediend dan is het diens taak hier op zorgvuldige en inhoudelijke wijze op te reageren en reflecteren. Naast het feit dat dit zijn professionele verantwoordelijkheid is kan bij nalaten ruimte ontstaan waarin een door een klager geschetste situatie als vaststaand kan worden aangenomen.