



Het komt soms voor dat wij in onze huisartsenpraktijk worden geconfronteerd met vormen van agressie. Het kan hierbij gaan om schreeuwen, schelden, beledigen tot zelfs vernielingen of fysiek geweld naar medewerkers. Voor degene die deze agressieve uitlatingen moet incasseren, is dit zeer vervelend en bedreigend.

Onze boodschap is: in onze praktijk is agressief gedrag onacceptabel

Wij laten agressie niet zomaar passeren. Wij hebben een agressieprotocol en willen u daarover langs deze weg informeren.

Wanneer u zich ziek voelt of wanneer iemand die u dierbaar is ziek is, bent u misschien wat ongeduldiger en sneller boos. Dat begrijpen wij heel goed. Wij werken elke dag met en voor zieke mensen. En ook wij zijn mensen en kunnen als hulpverlener ook fouten maken. Als er dingen mislopen of als u het niet eens bent met de aangeboden zorg, dan moet daarover worden gesproken. Dat is in uw belang, maar ook in dat van ons. Wij kunnen ervan leren. Dus wanneer u boos of geïrriteerd bent over iets, vraag dan om een gesprek, even apart en niet aan de balie.

Wij zoeken dan samen met u naar oplossingen.

Wat is agressief gedrag?

Onder agressief gedrag wordt verstaan: Alle daden van vijandigheid, zowel in verbale als fysieke zin gericht op een andere persoon met de bedoeling deze te bedreigen, te intimideren, te beledigen, te discrimineren of lichamelijk letsel toe te brengen of gericht op het opzettelijk vernielen van andermans goederen of bezittingen.

Preventieve maatregelen

De volgende maatregelen en acties ter voorkoming en vermindering van agressie zijn van toepassing:

- Er is een agressie protocol opgesteld
- Iedere medewerker is op de hoogte van het agressie protocol
- Agressie wordt bespreekbaar gemaakt tijdens overlegmomenten zoals werkoverleg.
- Er wordt een agressie registratie bijgehouden
- Onze medewerkers zijn geïnstrueerd zelf het goede voorbeeld te geven, servicegericht, klantvriendelijk en behulpzaam te zijn, rust achter de balie uit te stralen
- De patiënt moet kunnen rekenen op respect en privacy

Omgaan met agressie

De medewerkers hebben instructies hoe om te gaan met verschillende uitingen van agressie:

- Hoe te reageren op telefonische agressie. Bij voortzetting van een agressieve toon na attenderen hierop leidt dit bijvoorbeeld tot verbreking van het contact. Ook zijn er instructies wanneer dit tot verdere gevolgen mocht leiden.
- Hoe om te gaan met verbale agressie zoals schelden, discrimineren, grof taalgebruik, hinderlijk gedrag in vorm van luid praten of roepen.

- Bij agressieve gedrag wordt getracht om de situatie te stabiliseren door de persoon hierop aan te spreken, zo nodig wordt daarbij een collega of de huisarts ingeschakeld. Wanneer dit niet lukt wordt het gesprek beëindigd met het verzoek aan persoon om het pand te verlaten. Bij onwil hiertoe wordt zo nodig de politie gebeld.
- Afhankelijk van de situatie kan er aangifte worden gedaan bij de politie.
- Ook zijn er instructies over agressie die escaleert naar (mogelijke) vernieling of naar (dreigend) fysiek geweld, of agressie bij een huisbezoek.

Mogelijke vervolgmaatregelen

Agressie moet zoveel mogelijk worden voorkomen. Hiervoor zijn maatregelen mogelijk die vooral tot doel hebben om agressie dan wel escalatie daarvan te voorkomen.

Waarschuwing / gele kaart

Wanneer een klant zich hinderlijk gedraagt, verbaal agressief is, ernstige bedreigingen uit e.d. dan krijgt hij een schriftelijke waarschuwing van de praktijk. Daarin wordt hem duidelijk aangegeven dat zijn gedrag niet getolereerd wordt en wat hij of zij kan verwachten wanneer het gedrag niet verandert. Tevens dient de persoon in kwestie excuus te maken aan te betrokken medewerker.

Ordegesprek

Een keuze voor een ordegesprek wordt gemaakt op basis van de inschatting dat hiermee meer effect wordt bereikt dan met een ontzegging en/of uitschrijving uit de praktijk. De agressor wordt uitgenodigd voor een gesprek met de huisarts, waarbij de betrokken medewerker eventueel aanwezig is. In dit gesprek wordt de agressor aangesproken op zijn gedrag en wordt geprobeerd duidelijkheid te krijgen over de oorzaak c.q. motieven tot het agressieve gedrag. Het doel van het gesprek is een aantal afspraken die schriftelijk worden vastgelegd. Het gesprek wordt tevens geregistreerd in het agressie registratiesysteem.

Ontzegging toegang en uitschrijving uit praktijk / rode kaart

Bij ontoelaatbaar gedrag, met name wanneer er sprake is van geweld gericht op personen en/of ernstige vernietigingen van goederen, of recidiverend agressief gedrag kan er een tijdelijk of permanente toegang en/of uitschrijving worden opgelegd. Per situatie wordt beoordeeld wat het meest gepast is.

Aangifte bij de politie

Bij ernstige bedreigingen, vernielingen en/of fysieke agressie wordt er aangifte gedaan bij de politie.

Schadeclaim/verhaal

De dader is aansprakelijk voor de door hem aangerichte schade. De praktijk vergoedt aan bezoekers geen materiële of immateriële schade. De schade wordt in alle gevallen op de dader verhaald.