

Agressieprotocol

Huisartsen Gezondheidscentrum Velsbroek
Maart 2010

Helaas worden wij in onze huisartsenpraktijken met enige regelmaat geconfronteerd met agressie. Het gaat dan om schreeuwen, schelden, beledigen, bedreigen en soms zelfs lichamelijk geweld. Voor de mensen die deze agressieve uitlatingen moeten incasseren is dit zeer vervelend en bedreigend.

Wij vinden agressief gedrag onacceptabel

We willen een agressief voorval daarom niet zomaar laten passeren.

We hebben een agressieprotocol gemaakt en willen u daarover informeren.

Wanneer wordt het agressieprotocol gebruikt?

Alle voorvallen waarbij medewerkers zich beledigd of bedreigd voelen worden op papier vastgelegd en besproken. De patiënt heeft vaak als eerste met de doktersassistente te maken aan de telefoon of aan de balie. Zij is meestal degene die beledigende of bedreigende taal te horen krijgt. De huisarts wordt op de hoogte gesteld en zal beoordelen welke maatregelen genomen moeten worden.

Dit kan betekenen dat er van de betreffende patiënt of cliënt excuses verlangd worden of dat besloten wordt hem/haar niet langer als patiënt te accepteren. Dit laatste gebeurt als iemand steeds opnieuw de fout ingaat of als er zeer ernstige bedreigingen plaatsvinden met lichamelijk geweld. Wij zullen in dat laatste geval altijd aangifte doen bij de politie.

We hopen natuurlijk dat het niet zover komt. Een wederzijdse respectvolle relatie tussen patiënt en hulpverlener achten wij van het grootste belang.

Hoe wel om te gaan met een meningsverschil en boosheid?

Als u zich ziek voelt, of als 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 fouten maken.

Als er dingen mislopen of als u het niet eens bent met de aangeboden zorg dan moet daarover worden gepraat. Dat is in uw belang, maar ook in dat van ons. Wij kunnen er van leren. Dus als 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.