

## **Agressie**

Helaas worden wij in onze huisartsenpraktijk steeds vaker geconfronteerd met agressie. Het gaat hier om schreeuwen, schelden, beledigen (en soms zelfs om vernielingen en slaan of schoppen van medewerkers). Voor diegene, die deze agressieve uitlatingen moeten incasseren, is dit zeer vervelend en bedreigend.

## **Wij vinden agressief gedrag onacceptabel**

Wij willen een agressief voorval niet zomaar laten passeren. Wij hebben daarom een agressieprotocol gemaakt en willen u daarover langs deze weg informeren.

Wanneer wordt het agressieprotocol gebruikt?

Agressie accepteren we niet. Alle voorvallen, waarbij medewerkers zich beledigd of bedreigd voelen, worden op papier vastgelegd en besproken. In onze praktijk heeft een patiënt of cliënt vaak als eerste met de doktersassistente te maken, hetzij aan de telefoon, hetzij aan de balie. Zij is meestal de eerste die beledigende of bedreigende taal te horen krijgt. De huisarts of behandelaar van de betrokken patiënt wordt hiervan 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 er besloten wordt hem of haar niet langer als patiënt te accepteren. Dat laatste gebeurt wanneer iemand steeds opnieuw de fout ingaat of als er zeer ernstige bedreigingen plaatsvinden al dan niet met lichamelijk geweld. Wij schromen in dat geval niet ook aangifte bij de politie te doen.

Wij hopen natuurlijk dat het zover niet zal komen. Een wederzijds respectvolle relatie tussen patiënt of cliënt en hulpverlener achten wij van het grootste belang.

Hoe wel om te gaan met meningsverschil en boosheid?

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.

Bart de Koning, Karen van den Heuvel, Hester Verheijen en Rob Bakx huisartsen