Patiënten regels

**Ongewenst gedrag**

Het komt helaas weleens voor dat wij onze huisartsenpraktijk te maken krijgen met agressief gedrag tegen onze medewerkers.

Agressief gedrag in de vorm van verbaal geweld maar ook fysiek geweld komt voor.

Denk aan bijvoorbeeld schreeuwen, uitschelden, beledigen, vernielingen enz.

**Huisartsenpraktijk Zonneoord accepteert geen agressie binnen de praktijk!**

Wanneer u zich ziek voelt of een dierbare van u is ziek, kunt u soms ongeduldiger en sneller boos worden. Dat begrijpen wij heel goed, wij werken elke dag met zieke mensen.

Wij zijn hulpverleners, maar ook mens en kunnen dus ook fouten maken. Als er iets niet goed gaat of als u het niet eens bent met de geboden zorg, dan kunt u vragen om een gesprek. Wij gaan dan samen in gesprek en zoeken samen naar een oplossing. Daar wordt u beter van en wij leren ervan.

**Wat verstaan wij onder (ongewenst) agressief gedrag?**

Onder agressief gedrag verstaan wij:

* Emotioneel gedrag, zoals bijvoorbeeld zeuren, kritiek uiten, treiteren, schelden en beledigen.
* Agressief gedrag zoals dreigen met geweld of geweld toepassen

**Maatregelen**

Bij huisartsenpraktijk Zonneoord hebben we de volgende maatregelen om agressie te voorkomen en tegen te gaan:

* Wij hebben met elkaar een agressieprotocol opgesteld
* Al onze medewerkers zijn hiervan op de hoogte en iedereen werkt ernaar
* Al onze medewerkers volgen jaarlijks een training op het gebeid van omgaan met agressie
* Er wordt een agressie registratie bijgehouden
* Wij delen bij geweld en agressie waarschuwingsbrieven uit, een gele of rode kaart
* Al onze medewerkers geven zelf het goede voorbeeld. Ze zijn servicegericht, patiëntvriendelijk en behulpzaam.
* Al onze medewerkers werken vanuit respect en privacy

**Omgaan met agressie**

Huisartsenpraktijk Zonneoord besteedt aandacht aan het opleiden van medewerkers in het herkennen van en omgaan met agressie. Al onze medewerkers hebben geleerd hoe ze om moeten gaan met verschillende vormen van agressie

* Telefonische emoties/agressie
* Verbale emoties/agressie
* Agressief gedrag

Bij agressief gedrag zullen wij proberen de situatie te de-escaleren. Als dit niet lukt en het is nodig, halen wij er een collega of de huisarts erbij. Als dit niet werkt, beëindigen wij het gesprek en/of vragen wij de patiënt het gebouw te verlaten. Als dit niet gebeurt, bellen wij de politie.

**Vervolgmaatregelen**

* Waarschuwing = gele kaart

Bij agressief gedrag sturen wij een waarschuwingsbrief naar het huisadres van de patiënt. In die brief wordt het gedrag benoemd en wat de gevolgen zijn van het gedrag.

* Ordegesprek

Indien de huisarts dit nodig vindt, omdat het anders de behandelrelatie tussen arts en patiënt in de weg staat, wordt de patiënt uitgenodigd voor een gesprek op de praktijk of zal de huisarts de patiënt bellen.

* Ontzegging toegang en uitschrijven uit de praktijk = rode kaart

Bij ernstig agressief geweld of bij het negeren van een waarschuwing krijgt de patiënt een rode kaart. Wij verzoeken de patiënt zich uit te schrijven bij onze praktijk en op zoek te gaan naar een huisarts buiten onze huisartsenpraktijk en zich daar in te schrijven.

* Aangifte bij de politie

Bij een ernstige bedreiging wordt er altijd contact met de politie opgenomen en aangifte gedaan.

* Schadeclaim/verhaal

De patiënt is zelf aansprakelijk voor de door hem/haar aangerichte schade. De praktijk vergoedt geen schade aan bezoekers, die wordt in alle gevallen op de dader verhaald.