**Huisartsenpraktijk Boom en Driece Ooltgensplaat**

**Beleid Agressie en geweld**

In onze huisartsenpraktijk komen dreigende, beledigende of agressieve patiënten gelukkig niet veel voor. Maar als een dergelijke situatie zich voordoet, hebben vooral de baliemedewerkers, assistentes, praktijkondersteuners, maar ook de huisartsen hier mee te maken. Dit kan leiden tot boosheid, angsten of frustraties bij betrokken medewerkers.

Wij vinden agressief gedrag onacceptabel

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

Wanneer wordt het agressie protocol gebruikt?

Alle voorvallen, waarbij medewerkers zich beledigd en bedreigd voelen, worden als registratie digitaal vastgelegd en besproken. In onze praktijk heeft een patiënt of cliënt vaak als eerste contact met de doktersassistente hetzij aan de balie of de telefoon. Zij is meestal de eerste die bedreigende of beledigende taal te horen krijgt. De huisarts of behandelaar wordt hiervan op de hoogte gesteld en zal beoordelen welke maatregelen genomen moeten worden.

Maatregelen

Bij ernstig lichamelijk geweld wordt de patiënt uit de praktijk gezet en doet de praktijk aangifte bij de politie.

Bij verbale agressie of discriminatie dient de patiënt excuses aan te bieden aan de betrokken medewerker.

Na twee keer verbaal agressieve uitingen krijgt de patiënt telefonisch of per brief een uitnodiging voor een gesprek. Een verslag van dit gesprek komt in het dossier en bij het ingevulde agressieprotocol;

Bij herhaaldelijke verbale agressie heeft de dokter het recht de patiënt uit de praktijk te zetten. Hierover wordt de patiënt schriftelijk geïnformeerd.

Hoe om te gaan met een meningsverschil en boosheid?

Wij werken elke dag met en voor mensen, en wij kunnen als hulpverlener ook fouten maken. Dus bent u boos of geïrriteerd, bespreek het met uw betreffende zorgverlener. Als deze gesprekken niets opleveren en u zich niet gehoord voelt, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van SKGE. Wij zoeken dan samen met u naar een oplossing. U kunt de klachtenfunctionaris bereiken door te bellen naar 088 0229190.