

Patiëntenbrief agressieprotocol

Huisartsenpraktijk Nieuw Huys heeft per 1 juli 2025 een agressieprotocol in werking. In deze brief willen we uitleggen wat dit inhoudt en waarom we dit invoeren.

Wat is een agressieprotocol?

Richtlijnen en protocollen zijn bedoeld om alle medewerkers bepaalde handelingen op dezelfde manier te laten uitvoeren, om zo de kwaliteit van de zorg te vergroten en de kans op fouten te verkleinen. Een richtlijn zegt wat gedaan moet worden, een protocol beschrijft hoe dit gedaan moet worden. Een agressieprotocol geeft dus aan hoe wij handelen in een situatie waarbij agressie om de hoek komt kijken.

Waarom een agressieprotocol?

Helaas hebben we in de zorg steeds vaker te maken met agressief gedrag en intimidatie. Dit kan onder meer in de vorm van schreeuwen, schelden, of door (dreigen met) fysiek geweld. Uit onderzoek blijkt dat maar liefst 77% van de zorgmedewerkers in de huisartsenzorg het afgelopen jaar te maken hebben gehad met agressie of ongewenst gedrag door patiënten/cliënten.

Dit is voor ons onacceptabel. Agressie kan grote negatieve gevolgen met zich meebrengen, zoals minder welbevinden ervaren, het werkplezier verminderen, of zelfs een gevoel van onveiligheid bezorgen.

Dit protocol zorgt ervoor dat alle medewerkers van de praktijk weten hoe te handelen om een agressieve situatie te voorkomen, of hoe te handelen als er toch een incident plaatsvindt.

Dit alles om te zorgen voor een veilige werkomgeving voor zowel de medewerker als de patiënt.

Wat betekent dit voor u?

In principe niets. De dagelijkse gang van zaken binnen de praktijk verandert niet. Zolang er geen sprake is van een agressieve of intimiderende situatie verlenen wij de zorg die u van ons gewend bent. Elke dag streven wij naar het leveren van de best mogelijke zorg.

Mocht één van onze medewerkers zich bedreigd of onheus bejegend voelen, dan zal hij/zij u laten weten dat dit niet acceptabel is. Hierbij kan het zijn dat de zorg u op dat moment ontzegd wordt. Met andere woorden: dan helpen we u op dat moment niet.

Na afloop zal worden bepaald of u een 'gele' of 'rode kaart' krijgt.

Wat betekent een 'gele kaart'?

Bij verbale agressieve uitingen zult u een 'gele kaart' ontvangen. Dit wordt zowel schriftelijk als mondeling aan u kenbaar gemaakt.

Bij twee 'gele kaarten' volgt een 'rode kaart'.

Wat betekent een 'rode kaart'?

Bij een 'rode kaart' kan de praktijk er voor kiezen om de behandelovereenkomst met u te beëindigen. We nodigen u dan altijd eerst uit voor een gesprek met uw eigen huisarts. We volgen hierbij de KNMG-richtlijn 'Niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelovereenkomst'.

Een 'rode kaart' ontvangt u na twee 'gele kaarten', of direct bij ernstig lichamelijk geweld. In het laatste geval zal ook aangifte bij de politie gedaan worden.

Tot slot

Wij hopen dat we dit protocol zo min mogelijk hoeven toe te passen en wensen u en uw naasten een prettige en veilige zorgomgeving. Helpt u mee om dat zo te houden? Wij danken u vriendelijk!

Met vriendelijke groet namens alle medewerkers,

Huisartsenpraktijk Nieuw Huys