

# Agressie protocol

## Agressie protocol

### *Informatie voor patiënten over het Agressieprotocol*

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

## **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?**

Alle voorvallen, waarbij medewerkers zich beledigd en bedreigd voelen, worden op papier vastgelegd en besproken. In onze praktijk heeft een patiënt of client 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.

***Dit kan betekenen dat er van de betreffende patiënt of client excuses verlangd zal worden of dat er besloten wordt hem of haar niet langer als patiënt te accepteren.***

## **Hoe om te gaan met een meningsverschil en boosheid?**

Wij werken elke dag met en voor zieke mensen, en wij kunnen als hulpverlener ook fouten maken. Dus bent u boos of geïrriteerd vraag dan om een gesprek met de huisarts. Wij zoeken dan samen met u naar een oplossing.