

Protocol: Gele en Rode Kaarten in de huisartsenpraktijk

1. Inleiding en Visie

In onze huisartsenpraktijk staat de zorg voor u als patiënt centraal. Wij streven naar een veilige en vertrouwde omgeving voor zowel onze patiënten als onze medewerkers. Een relatie gebaseerd op wederzijds respect is hiervoor de basis.

Helaas worden wij in de praktijk steeds vaker geconfronteerd met agressie en ongewenst gedrag. Dit varieert van schreeuwen en schelden tot intimidatie en bedreiging. Dit heeft een grote impact op onze medewerkers (doktersassistenten, praktijkondersteuners en huisartsen) en op medepatiënten.

Ons standpunt is helder: Wij tolereren geen enkele vorm van agressie of geweld.

Met dit protocol informeren wij u over onze huisregels, hoe wij omgaan met meningsverschillen en welke consequenties wij verbinden aan grensoverschrijdend gedrag middels een systeem van gele en rode kaarten.

2. Wat verstaan wij onder agressie?

Onder agressie en ongewenst gedrag verstaan wij alle voorvallen waarbij medewerkers zich beledigd, bedreigd of onveilig voelen. Dit kan verbaal, non-verbaal of fysiek zijn.

Voorbeelden van gedrag dat wij **niet** accepteren:

- **Verbaal geweld:** Schreeuwen, schelden, beledigen, discriminerende opmerkingen of seksuele intimidatie.
- **Bedreiging:** Dreigen met geweld (tegen de medewerker of hun naasten/eigendommen) of dreigen met "gevolgen" om een zin door te drijven.
- **Fysiek geweld:** Slaan, schoppen, spugen, gooien met voorwerpen, vastpakken of vernieling van eigendommen.
- **Hinderlijk gedrag:** Het niet opvolgen van aanwijzingen, blokkeren van doorgangen of weigeren de praktijk te verlaten.

NB Dit geldt ook voor naasten/familieleden van de patiënt. Indien een naaste zich agressief gedraagt, kunnen wij besluiten deze persoon de toegang tot de praktijk te ontfangen of niet meer te woord te staan.

3. Omgaan met emoties en klachten

Wij begrijpen heel goed dat ziek zijn, of zorgen hebben om een dierbare, emoties met zich meebrengt. U bent misschien ongerust, heeft pijn of bent het niet eens met een behandeling.

- **Emotie mag, agressie niet:** Er is een verschil tussen boosheid uit onmacht en agressie gericht op de persoon. Wij hebben begrip voor uw situatie, maar vragen u om op een normale toon met ons te blijven praten.
- **Niet eens met de zorg?** Als u ontevreden bent, staan wij altijd open voor een gesprek. Vraag om een moment apart of dien een klacht in via de officiële procedure. Schelden aan de balie of telefoon lost niets op en wordt niet getolereerd.

4. Het Kaartensysteem: Procedure en Maatregelen

Om duidelijkheid te scheppen en willekeur te voorkomen, hanteren wij een strikt systeem met gele en rode kaarten. Alle incidenten worden vastgelegd in het dossier.

De Gele Kaart (Officiële Waarschuwing)

Wanneer een patiënt of bezoeker zich agressief of beledigend gedraagt (bijvoorbeeld schelden of schreeuwen), volgt er een gele kaart.

- **Procedure:** De betrokkene wordt aangesproken op het gedrag. Het incident wordt gemeld aan de huisarts en vastgelegd in het dossier.
- **De Waarschuwing:** De patiënt ontvangt (schriftelijk of mondeling) een officiële waarschuwing.
- **Voorwaarde:** Wij verlangen excuses van de patiënt voor het gedrag. Zonder inzicht in het eigen gedrag en excuses blijft de vertrouwensbasis beschadigd.

De Rode Kaart (Einde Behandelovereenkomst)

Een rode kaart betekent dat de behandelrelatie onherstelbaar is beschadigd en dat wij de zorgovereenkomst eenzijdig beëindigen. U bent dan niet langer welkom in onze praktijk en dient een andere huisarts te zoeken.

Een rode kaart wordt uitgedeeld in de volgende situaties:

- **?? Recidive:** Er is sprake van een tweede incident nadat er eerder al een gele kaart is uitgedeeld (2x Geel 2 Rood).
- **?? Ernstige agressie:** Bij fysiek geweld, doodsb bedreigingen, ernstige intimidatie of wapenbezit wordt **direct** een rode kaart gegeven, zonder voorafgaande waarschuwing.

Gevolgen van een Rode Kaart:

- **Uitschrijving:** De behandelingsovereenkomst wordt beëindigd conform de KNMGrichtlijn en de WGBO (Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst). U ontvangt hierover een aangetekende brief.
 - **Toegangsverbod:** U heeft geen toegang meer tot het praktijkpand.
 - **Politie:** Bij bedreiging, fysiek geweld of vernieling doen wij **altijd** aangifte bij de politie.
 - **Kosten:** Eventuele schade aan het interieur of eigendommen wordt op de dader verhaald.
-

5. Juridische Onderbouwing

Dit protocol is opgesteld in lijn met de geldende wet- en regelgeving en beroepsnormen:

- **WGBO Artikel 460** De wet staat de hulpverlener toe de behandelingsovereenkomst op te zeggen indien daar 'gewichtige redenen' voor zijn. Agressie en bedreiging vallen onder deze gewichtige redenen.
 - **KNMG-richtlijn:** Wij volgen de richtlijn '*Niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst*' van de artsenfederatie KNMG.
 - **Veilige Werkplek:** Als werkgever zijn wij wettelijk verplicht te zorgen voor een veilige werkomgeving voor onze medewerkers (Arbowet).
-

6. Slotwoord

Wij hopen natuurlijk dat het nooit zover hoeft te komen. Ons doel is om u de best mogelijke zorg te verlenen in een sfeer van vertrouwen. Wij rekenen op uw medewerking om de praktijk voor iedereen een prettige en veilige plek te houden.