



## Regels & afspraken

- Alle medewerkers van onze praktijk moeten met respect behandeld worden.
- Verbale en fysieke bedreiging of agressie zijn onacceptabel.
- Een patiënt wordt altijd aangesproken als zijn gedrag niet acceptabel is. Dit kan mondeling of schriftelijk gebeuren.
- Er wordt altijd een notitie in het dossier gemaakt.
- Bij agressie moet de patiënt excuus aanbieden aan de betrokken medewerker (bij voorkeur persoonlijk, eventueel via de eigen huisarts).
- Als een patiënt zich nogmaals agressief gedraagt, wordt hij uitgenodigd voor een gesprek bij de huisarts. Verslag van dit gesprek komt in het dossier.
- Bij herhaaldelijke verbale agressie, waarbij de patiënt zowel mondeling als schriftelijk hierop aangesproken is, maar zijn gedrag niet verbetert, kan de huisarts de behandelrelatie beëindigen.
- Bij fysieke agressie zegt de huisarts de behandelrelatie op. Hier hoeft geen waarschuwing aan vooraf te zijn gegaan.
- Opzeggen van de behandelrelatie gebeurt in de regel na overleg van de huisarts met een jurist van de KNMG. Opzeggen geschiedt schriftelijk en de patiënt krijgt hierna 2 weken de tijd om zich bij een andere huisarts in te schrijven. De huisarts van onze praktijk zal hier zo nodig behulpzaam in zijn. In de overgangperiode blijft de patiënt ingeschreven en kan hij een beroep doen op medische hulp. De huisarts kan in de overgangperiode echter één van de andere huisartsenpraktijken vragen de zorgvraag over te nemen om medewerkers en zichzelf in bescherming te nemen.
- Bij ernstige verbale en alle vormen van fysieke agressie wordt aangifte gedaan bij de politie.