

Moeilijke patiënten (agressie, intimidatie, veelbellers)

1. Agressie/intimidatie

Als een medewerker of huisarts een incident meemaakt met een agressieve, intimiderende of gewelddadige patiënt, treedt de MIM-procedure in werking. De medewerker of huisarts meldt het incident via het MIM-formulier bij het management van de post.

Het management van de post onderzoekt de melding door met melder en eventueel andere betrokkenen te spreken. Ook nemen zij contact op met de eigen huisarts van de patiënt die het incident heeft veroorzaakt.

Afhankelijk van de resultaten van dit onderzoek kunnen de volgende acties volgen¹:

- Eerste incident waarbij er geen sprake is van ernstig geweld of mishandeling maar wel ontoelaatbaar gedrag: de patiënt krijgt een schriftelijke waarschuwing waarin staat dat bij herhaling aangifte wordt gedaan bij de politie en de toegang tot de huisartsenpostlocatie wordt ontzegd.
- Er is sprake van geweld, mishandeling en/of vernieling of het betreft een tweede incident met ontoelaatbaar gedrag: dan volgt er aangifte bij de politie en ontzegging van de toegang tot de huisartsenpostlocatie. De patiënt, zijn huisarts en ziektenkostenverzekeraar worden hierover schriftelijk op de hoogte gesteld.

2. Veelbellers

Als medewerkers of huisartsen signaleren dat een patiënt met een oneigenlijke, niet voor de huisartsenpost bestemde hulpvraag met regelmaat contact zoekt met de huisartsenpost rapporteren zij dit aan het management van de post. Richtlijn kan hierbij zijn vaker dan twee keer per dienst, twee keer per week.

Doel is om de juiste zorg te verlenen aan degene die belt en het voorkomen van overbelasting van medewerkers door oneigenlijke hulpvragen.

Stap 1

Het management van de post neemt contact op met de eigen huisarts en bespreekt de casus.

Als er sprake is van agressief/intimiderend gedrag dan gelden de stappen zoals beschreven bij punt 1.

Als er sprake is van andere oorzaken (zoals psychische stoornissen) dan vraagt het management de eigen huisarts om binnen een week actie te ondernemen.

Stap 2

De eigen huisarts bespreekt met de betreffende patiënt het gedrag. Samen bepalen ze de acties wat te doen als er weer contact nodig is met de huisartsenpost.

De huisarts stelt een overdracht op naar de huisartsenpost waarin deze afspraken worden beschreven (bijvoorbeeld: contact met GGZ, crisisdienst, Sensor etc.)

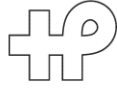
Stap 3

De medewerkers en/of huisartsen handelen n.a.v. de overdracht van de eigen huisarts.

Stap 4

Het management van de post monitort de voortgang. Als er een week na het eerste signaal geen gedragsverandering optreedt zullen de afspraken direct geëvalueerd worden met de eigen huisarts en eventueel andere betrokken instanties.

¹ Gebaseerd op *Richtlijn Niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst, KNMG, 2005.*



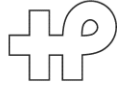
Het management van de post neemt hierin het initiatief, zorgt eventueel voor inschakeling van andere instanties (mochten deze nog niet betrokken zijn) en zonodig een persoonlijk gesprek met de patiënt. Indien mogelijk volgt een aangescherpt handelingsplan met afspraken m.b.t. monitoring. Mocht dit niet mogelijk zijn dan zal het management van de post- in overleg met het bestuur-, een officiële schriftelijke waarschuwing versturen naar de patiënt (met een kopie naar de eigen huisarts).

Stap 5

Blijft desondanks gedragsverandering uit, dan bespreekt het management van de post de casus opnieuw met het bestuur om te bepalen of en welke sanctiemaatregelen er eventueel genomen kunnen worden (b.v. nummer blokkering, afbreken van telefoongesprek)

Stap 6

Het bestuur monitort de duur en de inhoud van de sanctiemaatregel, onderneemt actie om deze maatregel te evalueren en het vervolg te bepalen. De verschillende acties en motivatie worden vastgelegd in een dossier door de verantwoordelijken van elke stap.



Bijlage 1 waarschuwing / ontzegging toegang na consult

Waarschuwing

Geachte heer/mevrouw,

Op... heeft u onze huisartsenpost bezocht voor een consult.

U heeft zich tijdens het bezoek op een zeer agressieve manier gedragen. De doktersassistente / huisarts/ verpleegkundige voelde zich hierdoor erg bedreigd en beledigd.

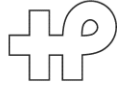
(Eventueel hier beschrijving incident en/of betreffende uitspraken opnemen.)

Ditmaal doen wij nog geen aangifte bij de politie. Gedraagt u zich een tweede keer beledigend, bedreigend of gewelddadig, dan doen wij daarvan aangifte bij de politie. Tevens laten wij u vanaf dat moment niet meer toe op de huisartsenpost.

Wij gaan ervan uit dat u voortaan op een fatsoenlijke manier omgaat met onze doktersassistenten en huisartsen. Heeft u een klacht of bent u ergens boos of ontevreden over, dan kunt u ons dit op een de daartoe geëigende manier laten weten. Wij nemen alle klachten serieus en doen er alles aan om u een goede service te verlenen. Meer informatie over onze klachtenprocedure kunt u vinden op onze website www.....nl

Tot slot delen wij u nog mee, dat wij uw eigen huisarts,, geïnformeerd hebben over uw gedrag.

Hoogachtend,



Ontzegging

Geachte heer/mevrouw,

Op... heeft u onze huisartsenpost bezocht voor een consult.

U heeft zich tijdens dit bezoek opnieuw op een zeer agressieve manier gedragen. De doktersassistente / huisarts voelde zich hierdoor, net als de eerste keer, erg bedreigd en beledigd.

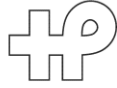
(Eventueel hier beschrijving incident en/of betreffende uitspraken opnemen.)

Wij hebben u in onze brief van [datum] laten weten dit gedrag niet te tolereren. Daarom gaan wij over tot aangifte bij de politie.

Tevens laten wij u vanaf vandaag niet meer toe op de huisartsenpost. U kunt geen beroep meer doen op hulp van de huisartsenposten in

Tot slot delen wij u nog mee, dat wij uw eigen huisarts en ziektekostenverzekeraar,, geïnformeerd hebben over uw gedrag en de maatregelen die wij genomen hebben.

Hoogachtend,



Bijlage 2: waarschuwing / ontzegging toegang na visite

Waarschuwing

Geachte heer/mevrouw,

Op... heeft u een huisarts van de huisartsenpost een visite bij u afgelegd.

U heeft zich tijdens het bezoek op een zeer agressieve manier gedragen. De huisarts / chauffeur voelde zich hierdoor erg bedreigd en beledigd.

(Eventueel hier beschrijving incident en/of betreffende uitspraken opnemen.)

Ditmaal doen wij nog geen aangifte bij de politie. Gedraagt u zich een tweede keer beledigend, bedreigend of gewelddadig, dan doen wij daarvan aangifte bij de politie. Tevens laten wij u vanaf dat moment niet meer toe op de huisartsenpost.

Wij gaan ervan uit dat u voortaan op een fatsoenlijke manier omgaat met onze huisartsen en chauffeurs. Heeft u een klacht of bent u ergens boos of ontevreden over, dan kunt u ons dit op de daartoe geëigende manier laten weten. Wij nemen alle klachten serieus en doen er alles aan om u een goede service te verlenen. Meer informatie over onze klachtenprocedure kunt u vinden op onze website

Tot slot delen wij u nog mee, dat wij uw eigen huisarts,, geïnformeerd hebben over uw gedrag.

Ontzegging

Geachte heer/mevrouw,

Op... heeft u een huisarts van de huisartsenpost een visite bij u afgelegd.

U heeft zich tijdens dit bezoek opnieuw op een zeer agressieve manier gedragen. De huisarts / chauffeur voelde zich hierdoor, net als de eerste keer, erg bedreigd en beledigd.

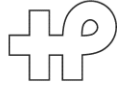
(Eventueel hier beschrijving incident en/of betreffende uitspraken opnemen.)

Wij hebben u in onze brief van [datum] laten weten dit gedrag niet te tolereren. Daarom gaan wij over tot aangifte bij de politie.

Tevens laten wij u vanaf vandaag niet meer toe op de huisartsenpost. U kunt geen beroep meer doen op hulp van de huisartsenposten in

Tot slot delen wij u nog mee, dat wij uw eigen huisarts en ziektekostenverzekeraar,, geïnformeerd hebben over uw gedrag en de maatregelen die wij genomen hebben.

Hoogachtend,



Bijlage 3 waarschuwing / ontzegging toegang na telefonisch incident

Waarschuwing

Geachte heer/mevrouw,

Op... heeft u telefonisch contact gehad met de huisartsenpost

U heeft zich tijdens het gesprek op een zeer agressieve manier gedragen. De doktersassistente / huisarts voelde zich hierdoor erg bedreigd en beledigd.

(Eventueel hier betreffende uitspraken opnemen.....U zei aan de telefoon: “.....”)

Ditmaal doen wij nog geen aangifte bij de politie. Gedraagt u zich een tweede keer beledigend of bedreigend, dan doen wij daarvan aangifte bij de politie. Zo nodig geven wij de politie de bandopname van uw gesprekken met de huisartsenpost. Tevens laten wij u vanaf dat moment niet meer toe op de huisartsenpost. .

Wij gaan ervan uit dat u onze doktersassistenten en huisartsen voortaan op een fatsoenlijke manier te woord staat. Heeft u een klacht of bent u ergens boos of ontevreden over, dan kunt u ons dit op de daartoe geëigende manier laten weten. Wij nemen alle klachten serieus en doen er alles aan om u een goede service te verlenen. Meer informatie over onze klachtenprocedure kunt u vinden op onze website

Tot slot delen wij u nog mee, dat wij uw eigen huisarts,, geïnformeerd hebben over uw gedrag.

Hoogachtend,

Ontzegging

Op... heeft u telefonisch contact gehad met de huisartsenpost

U heeft zich tijdens dit gesprek opnieuw op een zeer agressieve manier gedragen. De doktersassistente / huisarts voelde zich hierdoor, net als de eerste keer, erg bedreigd en beledigd.

(Eventueel hier betreffende uitspraken opnemen.....U zei aan de telefoon: “.....”)

Wij hebben u in onze brief van [datum] laten weten dit gedrag niet te tolereren. Daarom gaan wij over tot aangifte bij de politie.

Tevens laten wij u vanaf vandaag niet meer toe op de huisartsenpost. U kunt geen beroep meer doen op hulp van de huisartsenposten in .

Tot slot delen wij u nog mee, dat wij uw eigen huisarts en ziektekostenverzekeraar,, geïnformeerd hebben over uw gedrag en de maatregelen die wij genomen hebben.

Hoogachtend,