



In onze praktijk is geen plaats voor agressie

samen zorgen we voor een veilige omgeving

In onze huisartsenpraktijk staan respect, vertrouwen en goede zorg centraal. We begrijpen dat zorgen over uw gezondheid spanning of frustratie kunnen oproepen, zeker als het druk is of als een afspraak niet direct mogelijk is. Toch merken we dat er steeds vaker sprake is van onaangenaam of agressief gedrag aan de telefoon of aan de balie. Dat vinden wij zorgelijk.

Het contact met onze praktijk begint bij de doktersassistente. Onze assistentes zijn medisch opgeleid en speciaal getraind om de urgentie van uw hulpvraag te beoordelen. Zij doen dit zorgvuldig en altijd in overleg met uw huisarts. Zo zorgen we ervoor dat iedereen de juiste zorg krijgt op het juiste moment.

We vragen u om erop te vertrouwen dat we uw gezondheid serieus nemen – ook als dat betekent dat u soms even moet wachten op een afspraak. Dwingend taalgebruik, schelden of ander grensoverschrijdend gedrag helpt hier niet bij. De toegangstijd wordt hier niet door verkort.

Wij willen een veilige en respectvolle omgeving behouden voor zowel patiënten als medewerkers. Agressie, intimidatie of verbaal geweld wordt dan ook niet geaccepteerd. Als dit toch voorkomt, kan dat gevolgen hebben. Bij herhaald of ernstig grensoverschrijdend gedrag treffen wij maatregelen.

We rekenen op uw begrip en medewerking. Alleen samen kunnen we zorgen voor goede en toegankelijke zorg voor iedereen.

Team Huisartsenpraktijk Neede



STATEMENT BEKNOPT VOOR OP SOCIALS en WACHTKAMERSCHERM

Wij werken met respect voor u en voor ons team

We begrijpen dat zorgen om uw gezondheid stress kunnen geven. Maar agressie of verbaal geweld richting onze medewerkers helpt niet en wordt niet getolereerd. Onze assistentes zijn medisch opgeleid en speciaal getraind om de urgentie van uw hulpvraag te beoordelen. Zij doen dit zorgvuldig en altijd in overleg met uw huisarts. Zo zorgen we ervoor dat iedereen de juiste zorg krijgt op het juiste moment.

Dank voor uw begrip en respect!

team huisartsenpraktijk Neede



Betreft: waarschuwing inzake ongepast gedrag richting onze medewerkers

Geachte heer/mevrouw [achternaam patiënt],

Binnen onze huisartsenpraktijk streven wij naar een veilige, respectvolle en professionele omgeving voor zowel patiënten als medewerkers. Dit betekent dat we van iedereen verwachten dat er op een respectvolle manier met elkaar wordt omgegaan.

Daarnaast begrijpen dat het niet altijd gemakkelijk is om met gezondheidsklachten om te gaan. Wanneer u zich niet goed voelt, kunnen emoties oplopen en kan het geduld soms op de proef worden gesteld. Dat is menselijk en daar hebben wij begrip voor.

Echter heeft zich recentelijk een situatie voorgedaan waarbij uw gedrag jegens één of meerdere medewerkers als grensoverschrijdend is ervaren. Wij nemen dergelijke situaties zeer serieus.

Wij willen u middels deze brief nadrukkelijk wijzen op het feit dat dergelijk gedrag niet wordt getolereerd binnen onze praktijk. Het is belangrijk dat iedereen zich hier veilig en gerespecteerd voelt. Deze brief geldt dan ook als een officiële waarschuwing.

Indien er in de toekomst opnieuw sprake is van grensoverschrijdend of agressief gedrag, zal u worden uitgenodigd voor een gesprek met uw huisarts. Tijdens dit gesprek zal worden besproken of en hoe de behandelrelatie voortgezet kan worden.

Wij hopen dat dit niet nodig zal zijn en dat wij in de toekomst op een respectvolle manier met elkaar kunnen blijven samenwerken.

Met vriendelijke groet,
namens huisartsenpraktijk Neede

M.G.C. van Dongen
Praktijkmanager

< naam huisarts >
Huisarts



Betreft: waarschuwing inzake ongepast gedrag richting onze medewerkers

Geachte heer/mevrouw [achternaam patiënt],

In onze huisartsenpraktijk vinden wij het belangrijk dat iedereen zich veilig, gehoord en met respect behandeld voelt – zowel onze patiënten als onze medewerkers. Helaas hebben wij moeten constateren dat er bij een recent contactmoment sprake was van agressief en/of grensoverschrijdend gedrag richting één van onze assistentes. Deze brief geldt dan ook als een officiële waarschuwing.

Onze doktersassistenten zijn speciaal opgeleid om hulpvragen en de medische urgentie daarvan te beoordelen. Zij doen dit zorgvuldig, volgens vaste protocollen en altijd in overleg met de huisarts. Dit is nodig om te zorgen dat elke patiënt passende en tijdige zorg krijgt.

Wij begrijpen dat zorgen over gezondheid spanning kunnen veroorzaken. Toch willen wij u er nadrukkelijk op wijzen dat agressief gedrag, verbaal geweld of intimidatie niet wordt getolereerd in onze praktijk. Dergelijk gedrag creëert een onveilige werkomgeving en maakt goede zorgverlening moeilijker.

Wij vragen u vriendelijk maar dringend om voortaan respectvol met onze medewerkers om te gaan. Als dergelijk gedrag zich in de toekomst herhaalt zullen wij u uitnodigen voor een gesprek met uw huisarts. Tijdens dit gesprek zal worden besproken of en hoe de behandelrelatie voortgezet kan worden.

Wij vertrouwen erop dat dit niet nodig zal zijn en dat wij in de toekomst op een respectvolle manier met elkaar kunnen blijven samenwerken.

Met vriendelijke groet,
namens huisartsenpraktijk Neede

M.G.C. van Dongen
Praktijkmanager

< naam huisarts >
Huisarts