

# “Ik wil haar helpen, maar ze scheldt me uit voor k\*\*hoer”

Het is donderdagmiddag en erg druk op de Spoedeisende Hulp. Een mevrouw staat bij mij aan de balie. Ze wacht al een tijdje en is zichtbaar geïrriteerd. Ze heeft pijn en zegt dat ze direct geholpen wil worden.

Ik begrijp haar zorgen en leg haar rustig uit dat we iedereen zo snel mogelijk proberen te helpen, maar dat het erg druk is en dat patiënten die dringend hulp nodig hebben voorgaan. Deze boodschap lijkt haar niet te bereiken en ze wordt erg boos.

Wat ik ook zeg, ze wil niet meer luisteren en haar boosheid slaat om in agressie. Ze buigt zich dreigend voorover en scheldt mij en mijn collega voor van alles en nog wat uit. Van gore klootzak tot k\*\*hoer. Ik voel me bedreigd en onveilig en zie ook dat mijn collega en de patiënten in de wachtkamer onrustig worden.

Ik druk daarom op de alarmknop onder mijn bureau. De beveiliging komt snel en probeert de mevrouw rustig te krijgen. Ze blijft schreeuwen en schelden. Daarom neemt een beveiliging haar mee naar buiten voor een time-out. Zo kan ze afkoelen en wordt het ook weer rustig in de wachtkamer. We gaan door met ons werk zodat we patiënten weer verder kunnen helpen.

## *Agressie heeft gevolgen*

Buiten kalmeert de mevrouw na een tijdje. Ze komt opnieuw binnen en we kunnen haar alsnog helpen. Wel krijgt ze vanwege haar bedreigende en agressieve gedrag een officiële waarschuwingsbrief thuisgestuurd: een gele kaart. Bij een volgende keer kan ze een rode kaart krijgen. Een rode kaart betekent dat de toegang tot het ziekenhuis wordt beperkt en dat ze zich voor iedere afspraak eerst bij de beveiliging moet melden.

**KLAAR MET  
AGRESSIE**

**BIJ  
AGRESSIE  
GEEN ZORG**

*Natuurlijk begrijpen we dat een bezoek aan het ziekenhuis stressvol kan zijn en dat bij zorgen en pijn emoties soms kunnen oplopen. Maar agressief gedrag kan en mag gewoon niet. In het Jeroen Bosch ziekenhuis accepteren wij dit dan ook niet. Zo zorgen we ervoor dat het JBZ voor iedereen een veilige en prettige plek blijft; patiënten, bezoekers én medewerkers.*

Terug naar pagina 'Klaar met agressie' (<https://www.jeroenboschziekenhuis.nl/klaar-met-agressie>)

