

# “Ik wil meedenken over een oplossing, maar hij begint te schelden en schreeuwen”

Op de polikliniek hebben we regelmatig te maken met telefonische agressie. Vaak gaat het om schreeuwen en schelden. Zo ook als ik word gebeld door een patiënt die een nieuw recept voor zijn medicijnen wil. Ik kijk in zijn dossier en zie dat hij daarvoor eerst bloed moet laten prikken. Dat heeft hij nog niet gedaan. Hij had dit eigenlijk al eerder moeten doen. Ook is hij toen niet naar zijn controleafspraak gekomen.

Ik leg hem uit dat hij eerst bloed moet laten prikken voordat hij nieuwe medicijnen kan krijgen. Zo kunnen we controleren of zijn organen de medicijnen nog goed verdragen. Geïrriteerd zegt hij dat dit onzin is, want zijn waardes zijn altijd goed. Hij eist direct nieuwe medicijnen. Ik probeer met hem mee te denken: als hij snel bloed laat prikken, kunnen wij hem meteen een recept sturen als de uitslag binnen is. Maar hij wordt boos en schreeuwt: “Wat een onzin allemaal. Ik heb helemaal niks met jou te maken. Jij geeft mij %#@+## nu dat recept”.

Rustig leg ik nog eens uit dat ik dit echt niet kan doen. Maar hij wil niet meer luisteren en gaat door met schelden en schreeuwen. Ik geef aan dat ik graag met hem in gesprek blijf, maar alleen als het op een rustige manier kan. Als dat niet lukt, dan beëindig ik het gesprek. Helaas blijft hij doorgaan. Ik geef nogmaals aan dat ik het gesprek ga afsluiten en hang op.

## *Agressie heeft gevolgen*

Ik voel me boos, maar ben ook onzeker. Had ik het gesprek anders kunnen voeren? Maar ik ben ook trots dat ik rustig ben gebleven en hem de mogelijkheid heb gegeven om zijn gedrag te veranderen.

Deze patiënt heeft van de afdeling een brief ontvangen waarin we uitleggen dat het JBZ een veilige en prettige plek wil zijn voor patiënten, bezoekers én medewerkers. Agressief gedrag accepteren we daarom niet. Als hij zich een volgende keer weer agressief gedraagt, dan kan hij een gele of een rode kaart krijgen. Een gele kaart is een officiële waarschuwing. Bij een rode kaart wordt de toegang tot het ziekenhuis beperkt en moet hij zich voor iedere afspraak eerst bij de beveiliging melden.

# KLAAR MET AGRESSIE

BIJ  
AGRESSIE  
GEEN ZORG

*Natuurlijk begrijpen we dat contact met 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. Ook moeten de huisregels worden nageleefd. 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>)

Code Alg-724