



Protocol: Gele & Rode Kaarten in de Gezondheidszorg

Dit protocol is per [Datum] actief in onze praktijk/kliniek

▼ 1. Welkom in onze praktijk/kliniek

- Zorgverleners zetten zich dagelijks met hart en ziel in voor uw gezondheid. Wij begrijpen heel goed dat een bezoek aan een arts, tandarts of ziekenhuis gepaard kan gaan met spanning, pijn of zorgen om een dierbare. Emoties mogen er zijn; daar hebben wij alle begrip voor.
- Er is echter een duidelijke grens tussen emotie en agressie. Voor het leveren van goede zorg is een veilige en vertrouwde omgeving een absolute voorwaarde.
- Agressie, geweld en grensoverschrijdend gedrag accepteren wij onder geen enkele voorwaarde. Met dit document informeren wij u over onze huisregels, ons sanctiebeleid (gele en rode kaarten) en de wettelijke kaders die wij hierbij hanteren.

▼ 2. Wat accepteren wij niet?

Wij tolereren geen enkel gedrag dat resulteert in een onveilig gevoel, materiële schade of letsel. Dit geldt voor patiënten, maar ook voor begeleiders en familieleden. Onder ongewenst gedrag verstaan wij:

- **Verbaal geweld:** Schreeuwen, aanhoudend schelden, grove beledigingen of seksuele intimidatie.
- **Intimidatie en bedreiging:** Medewerkers onder druk zetten, hinderlijk volgen, (online) dreigementen uiten of dreigen met fysiek geweld of voorwerpen.
- **Fysiek geweld:** Duwen, trekken, slaan, schoppen, spugen, bijten of het opzettelijk vernielen van medische apparatuur en meubilair.
- **Discriminatie:** Iedere vorm van uitsluiting of belediging op basis van afkomst, huidskleur, religie, geardeerdheid of geslacht.

▼ 3. Ons Sanctiebeleid: Gele en Rode Kaarten

Wanneer grenzen worden overschreden, treden wij direct op. Afhankelijk van de ernst van de situatie hanteren wij een waarschuwingssysteem.

▼ De Gele Kaart (Officiële Waarschuwing)

Bij (verbaal) agressief of intimiderend gedrag wordt u hier direct op aangesproken. Blijft het gedrag aanhouden, dan volgt een gele kaart.

- U ontvangt namens de directie of de praktijkhouder een officiële, schriftelijke waarschuwing.
- Dit incident wordt vastgelegd in uw medisch dossier.
- De waarschuwing is maximaal één jaar geldig. Vertoont u binnen dit jaar opnieuw ongewenst gedrag? Dan volgt automatisch een rode kaart (2x geel = rood).

▼ De Rode Kaart (Toegangsverbod & Einde Behandeling)

Bij zeer ernstige incidenten (zoals direct fysiek geweld of zware bedreiging), of bij een tweede overtreding na een gele kaart, delen wij direct een rode kaart uit.

- De behandelrelatie wordt eenzijdig en per direct beëindigd wegens een onherstelbare vertrouwensbreuk.
- U krijgt een officieel (gebouw)toegangsverbod.
- Komt u toch het pand binnen zonder geldige, levensbedreigende medische reden? Dan maken wij direct melding van **huisvredebreuk** (art. 138 Wetboek van Strafrecht) en draagt de politie zorg voor uw verwijdering.
- Bij fysiek geweld, bedreiging of vernieling doen wij *altijd* aangifte bij de politie.

▼ 4. Het Juridisch Kader en Richtlijnen per Zorgsector

Ons beleid is niet vrijblijvend, maar stevig verankerd in de Nederlandse wet. Voor **alle** zorgaanbieders gelden de volgende basiswetten:

- **Arbowet (Artikel 4):** Wij zijn als werkgever wettelijk verplicht om onze medewerkers te beschermen tegen agressie en geweld.
- **WGBO (Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst - Art. 7:460 BW):** Een zorgverlener mag een behandelovereenkomst eenzijdig opzeggen als daar 'gewichtige redenen' voor zijn. Agressie, (seksuele) intimidatie en bedreiging vormen een gewichtige reden, omdat de noodzakelijke vertrouwensbasis hiermee onherstelbaar is beschadigd

Afhankelijk van het type zorginstelling, hanteren wij de volgende specifieke, landelijke richtlijnen:

▼ A. Voor de Huisartsenpraktijk

In de huisartsenzorg is een vertrouwensband tussen huisarts en patiënt essentieel. Wij volgen hierbij de richtlijnen van de artsenfederatie **KNMG** ("Niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst") en de **LHV** (Landelijke Huisartsen Vereniging).

- **Uitschrijving:** Bij een rode kaart wordt u definitief uitgeschreven. U bent zelf verantwoordelijk voor het vinden van een nieuwe huisarts.
- **Spoedzorg tijdens overgangsfase:** Totdat u een nieuwe huisarts heeft gevonden, blijft de huisarts wettelijk verplicht om medisch *noodzakelijke* en *acute* spoedzorg te leveren. Echter, vanwege de onveilige situatie kan de huisarts eisen dat dit uitsluitend telefonisch gebeurt, via een waarnemer, óf dat u de praktijk alleen mag betreden onder begeleiding van beveiliging of politie.

▼ B. Voor Ziekenhuizen en Klinieken

Ziekenhuizen en grote klinieken werken vaak met het landelijke programma **Veiligezorg**[®] en de richtlijnen van de **NVZ** (Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen).

- **Gebiedsverbod:** Een rode kaart in een ziekenhuis of kliniek betekent een lokaal verbod. Geplande (electieve) operaties of poliklinische afspraken worden geannuleerd. Uw behandelend arts zal een overdrachtsbrief sturen naar uw verwijzer (bijv. de huisarts), zodat u in een ander ziekenhuis of kliniek uw geplande zorg kunt vervolgen.
- **Uitzondering bij levensgevaar (SEH):** Ontstaat er een acute, levensbedreigende situatie of een acute psychiatrische crisis? Dan wordt u, ondanks de rode kaart, altijd toegelaten op de Spoedeisende Hulp. Deze zorg wordt dan echter geleverd onder strikte, fysieke begeleiding van ziekenhuisbeveiliging en/of de politie om het personeel te beschermen.

▼ C. Voor de Tandartsenpraktijk

De mondzorg is een zeer fysiek en intiem specialisme waarbij uiterste precisie en veiligheid vereist zijn. Wij volgen hierbij de richtlijnen van de **KNMT** (Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde).

- **Einde inschrijving:** Bij agressief gedrag wordt de vertrouwensbasis direct verbroken. U wordt per direct uitgeschreven en bent niet langer welkom voor reguliere controles of geplande behandelingen.
- **Acute Pijnklachten:** Bij zeer acute, ondragelijke pijn of nabloedingen net na de uitschrijving, heeft de tandarts een zorgplicht. Echter, als de veiligheid van het tandheelkundig team in het geding is, kan de tandarts besluiten u *niet* in de eigen praktijk te behandelen, maar u direct door te verwijzen naar een regionale en beveiligde tandartsenpost of kaakchirurg voor de noodbehandeling.

▼ 5. Aangifte en Schadeverhaal

Agressie mag de zorg en de maatschappij nooit geld of veiligheid kosten.

- **Zero-tolerance beleid:** Bij het doen van aangifte van geweld tegen zorgpersoneel hanteert het Openbaar Ministerie (OM) een prioriteitsbeleid. Daders van geweld tegen zorgverleners worden zwaarder en sneller gestraft.
- **Kosten verhalen:** Heeft u medische apparatuur, meubilair of eigendommen van medewerkers vernield? Dan wordt de materiële schade altijd 100% op u verhaald, indien nodig via een incassobureau of juridische procedure. Dit geldt ook voor eventuele immateriële of medische schade die medewerkers oplopen door uw toedoen.

▼ 6. Samen voor veilige zorg

- Wij hopen van harte dat wij deze kaarten nooit hoeven in te zetten. Wij communiceren deze regels open en transparant, zodat we allemaal weten waar we aan toe zijn. Door elkaar met respect te behandelen, zorgen we ervoor dat onze medewerkers hun werk met plezier kunnen blijven doen en u de veilige, hoogwaardige zorg krijgt die u verdient.
- **Heeft u een klacht of bent u het ergens niet mee eens?** Dien deze dan in via onze officiële klachtenprocedure. Wij gaan graag op een normale en respectvolle manier met u in gesprek om tot een oplossing te komen.