



Scripts: Agressie, boosheid en frustratie aan de telefoon

Een praktische handleiding voor doktersassistenten en triagisten

Agressie en frustratie aan de telefoon komen helaas vaak voor. Vaak is dit geen persoonlijke aanval, maar een uiting van onmacht, angst of pijn. Toch heb jij als zorgprofessional recht op een veilige werkomgeving. Hieronder vind je 5 scenario's met bijbehorende scripts. De basisregel is altijd: Emotie mag er zijn, agressie niet.

Script 1: De Emotionele / Gefrustreerde Beller (Angst vermomd als boosheid)

- De patiënt belt op en begint direct fel te praten, stemverheffing, omdat hij/zij zich zorgen maakt of lang moest wachten.
- **Doel:** De emotie erkennen (validatie) zodat de patiënt kalmeert en je naar de inhoud (triage) kunt.
- **Waarom dit werkt:** Je gaat niet in verdediging ("Ja, maar het is druk"). Je benoemt de emotie ("ik hoor dat u boos bent"). Zodra iemand zich gehoord voelt, zakt de adrenaline vaak direct.

Het Script:

- **Patiënt:** "Ik hang al twintig minuten aan de lijn! Het is altijd hetzelfde gezeik bij jullie, ik maak me zorgen over mijn moeder en niemand neemt op!"
- **Jij (Stilte laten vallen, rustige toon):** "Meneer/Mevrouw Jansen, ik hoor aan uw stem dat u erg boos bent en zich zorgen maakt. Klopt dat?"
- **Patiënt:** "Ja, nogal wieses!"
- **Jij:** "Dat vind ik heel vervelend voor u. Het is druk aan de telefoon, dat klopt. Maar ik heb u nu aan de lijn en ik wil u graag helpen. Vertelt u eens rustig, wat is er met uw moeder aan de hand?"

Script 2: De Eisende Beller (Onredelijkheid)

- De patiënt eist een oplossing die medisch niet nodig is of niet kan (bijv. "Ik wil NU antibiotica" of "Ik wil NU de dokter spreken").
- **Doel:** Begrip tonen voor de wens, maar vasthouden aan het beleid/protocol.
- **Waarom dit werkt:** De "Ik begrijp..., echter..." methode. Je valideert het gevoel, maar bent duidelijk over de medische grens. Je eindigt met wat wél kan (het alternatief).

Het Script:

- Patiënt: "Ik ga niet wachten tot morgen, ik wil nu een kuurtje. Ik betaal genoeg zorgpremie!"
- Jij: "Ik begrijp heel goed dat u zich beroerd voelt en dat u er snel vanaf wilt zijn." (Erkenning)
- Jij (De 'Brug' + Het Beleid): "Echter, op basis van wat u mij vertelt, is antibiotica op dit moment niet de juiste behandeling; het kan zelfs kwaad doen. De richtlijn is dat we dit eerst aankijken."
- Patiënt: "Dat interesseert me niet, ik wil de dokter!"
- Jij: "Ik kan de dokter niet voor u inplannen voor iets wat met uitzieken overgaat. Wat ik wél voor u kan doen, is afspreken dat u belt als u koorts krijgt of als het vrijdag nog niet beter is. Zullen we dat afspreken?"

Script 3: De Persoonlijke Aanval (Schelden/Intimideren)

- De patiënt speelt het op de persoon: schelden, kleineren of dreigen.
- **Doel:** Een harde grens stellen. Gedrag scheiden van de persoon.
- **Waarom dit werkt:** Dit is de Ik-boodschap. Je geeft een keuze: of normaal doen en geholpen worden, of doorgaan en verbroken worden. Je geeft de regie terug aan de patiënt.

Script:

- Patiënt: "Jij snapt er ook niks van hè, stomme trut/eikel. Zet die dokter aan de lijn!"
- **Jij (Directe grens):** "Meneer, ik wil u vragen om niet op deze manier tegen mij te praten. Ik wil u graag helpen met uw medische klacht, maar ik accepteer niet dat u mij uitscheldt."
- **Patiënt:** "Ja, maar jij doet moeilijk!"
- **Jij:** "Ik doe mijn werk om u goed te helpen. Als u blijft schelden, moet ik het gesprek beëindigen. Zullen we het opnieuw proberen over uw klacht, op een rustige manier?"

Script 4: De Grammofoonplaat (Herhaling)

- De patiënt blijft maar discussiëren en hetzelfde argument herhalen, terwijl jij je antwoord al hebt gegeven.
- Doel: De discussie stoppen (broken record techniek).
- Waarom dit werkt: In discussie blijven gaan heeft geen zin. Herhaal je standpunt vriendelijk doch dringend en neem het initiatief om af te ronden.

Het Script:

- Patiënt: "Maar ik wil echt vandaag komen."
- Jij: "Ik hoor dat u vandaag wilt komen, maar zoals ik net uitlegde, is er geen medische noodzaak en zit het spreekuur vol."
- **Patiënt:** "Ja maar, ik voel me echt niet lekker."
- **Jij:** "Ik begrijp dat het vervelend is. Echter, mijn antwoord verandert niet. We kunnen u morgen om 08:30 zien, of u kunt contact opnemen met de HAP na 17:00 uur als het veel slechter gaat."
- **Jij (Afronden):** "Ik ga het gesprek nu afronden, zodat ik andere patiënten kan helpen. Ik heb u genoteerd voor morgenochtend. Tot ziens."

Script 5: Het Einde (Ophangen bij aanhoudende agressie)

- De patiënt heeft je waarschuwing (uit script 3) genegeerd en blijft agressief.
- Doel: Je eigen veiligheid bewaken en de daad bij het woord voegen.
- Belangrijk: Noteer dit incident altijd direct in het HIS (SOEP-regel of memo), inclusief letterlijke citaten van wat er gezegd is. Dit is cruciaal voor dossieropbouw bij eventuele latere maatregelen (gele/rode kaart).

Het Script:

- Patiënt: [Blijft schreeuwen/vloeken/dreigen]
- **Jij:** "Meneer, ik heb u gewaarschuwd. Omdat u blijft schelden, ga ik de verbinding nu verbreken."
- **Jij (Optioneel, bij medische twijfel):** "Als u rustig bent, kunt u over een half uur terugbellen. Voor nu verbreek ik het contact."
- [Verbrek de verbinding]

Bonustip: De 3 Niveaus van Luisteren

Bij agressie slaan we vaak het belangrijkste over: **Luisteren**.

1. **Luisteren:** Laat de patiënt even uitrazen (tot 30 seconden). Onderbreek niet.
2. **Samenvatten:** "Als ik het goed begrijp, bent u boos omdat..." (Check of je de emotie snapt).
3. **Doorvragen:** "Laten we nu kijken naar de medische inhoud."

Succes! Je doet belangrijk werk. Vergeet niet na een naar gesprek even stoom af te blazen bij een collega.