

Beleid voor waarschuwing en toegangszegging



Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Gezond, veilig en met plezier werken
SSFH staat voor je klaar

www.ssfh.nl

Inleiding

In de huisartsenzorg is, net als verder in de samenleving, sprake van agressie en geweld. Ondanks de escalatietrainingen, huisregels en andere maatregelen zijn niet alle incidenten te voorkomen. Soms zijn incidenten zo heftig dat maatregelen getroffen moeten worden tegen de veroorzaker(s). Deze maatregelen kunnen dan botsen met het verplicht leveren van zorg aan patiënten. In deze handreiking wordt een en ander nader uitgelegd.

Ik zweer/beloof dat ik de geneeskunst zo goed als ik kan zal uitoefenen ten dienste van mijn medemens. Ik zal zorgen voor zieken, gezondheid bevorderen en lijden verlichten.

Ik stel het belang van de patiënt voorop en eerbiedig zijn opvattingen. Ik zal aan de patiënt geen schade doen. Ik luister en zal hem goed inlichten. Ik zal geheim houden wat mij is toevertrouwd.

Ik zal de geneeskundige kennis van mijzelf en anderen bevorderen. Ik erken de grenzen van mijn mogelijkheden. Ik zal mij open en toetsbaar opstellen.

Ik ken mijn verantwoordelijkheid voor de samenleving en zal de beschikbaarheid en toegankelijkheid van de gezondheidszorg bevorderen. Ik maak geen misbruik van mijn medische kennis, ook niet onder druk. Ik zal zo het beroep van arts in ere houden.

Dat beloof ik.

of

Zo waarlijk helpe mij God almachtig.

(Gekozen is voor de algemene formulering 'God', waarbij studenten afhankelijk van hun geloofsovertuiging de naam van hun God in gedachten kunnen invullen.)

Beleiden maken

Ook op nationaal niveau zijn gedragsregels opgesteld, toegespitst op het betreffende land. Zo zijn in Nederland de Gedragsregels voor Artsen van de KNMG opgesteld. Deze zijn gebaseerd op medisch-ethische opvattingen. De eed is weliswaar wettelijk niet bindend, maar hij is wel bepalend voor beslissingen van de arts en voor het vertrouwen van patiënten in artsen. De Nederlandse eed stelt dat de arts de opvattingen van de patiënt eerbiedigt. Te denken valt aan diens persoonlijke keuzes en aan religieuze of culturele waarden. Het betekent echter niet dat het respect voor de autonomie van de patiënt zonder grenzen is. Respect voor autonomie is niet per definitie dominant ten opzichte van andere principes of morele overwegingen.

Er dient sprake te zijn van wederzijds respect en vertrouwen en juist dit komt bij ernstige bedreigingen en geweld tegen de huisarts en diens medewerkers onder druk te staan. Soms zijn de incidenten zo heftig dat een arts de behandelingsovereenkomst wil opzeggen. Dit kan alleen bij gewichtige redenen en dus niet als de patiënt bijvoorbeeld drie keer niet bij een consult kwam opdagen. Ook niet als de patiënt verbaal agressief is en de grondslag hiervoor ligt in zijn ziektebeeld. Wanneer er wel een behandelingsovereenkomst wordt opgezegd, dient de behandelend arts zorg te blijven verlenen tot er een andere arts is gevonden.

Voor deze lastige materie verwijs ik u door naar de [website van het KNMG](#).

Gedragscode medewerkers

Het verdient aanbeveling om over deze materie een duidelijk beleid te maken voor zowel de patiënten, begeleiders als de medewerkers van de huisartsorganisatie. Welke (on)mogelijkheden zijn er voor de betrokkenen?

Klachtencommissie

Een patiënt of bezoeker kan een klacht indienen als hij meent dat een genomen maatregel tegen hem onterecht is. Juist door het gesprek aan te gaan en hoor en wederhoor toe te passen blijken veel maatregelen helemaal niet nodig te zijn. Doe dat niet 'in the heat of the moment' maar naderhand wanneer de betrokkenen zijn bedaard. In dat kader geeft het beleid zoals dat in het Bravis ziekenhuis wordt gehanteerd veel duidelijkheid. Het is ook in de huisartsenzorg goed toepasbaar en voorkomt onnodige klachtenprocedures.

'Vanuit Bravis wordt altijd een waarschuwingsbrief gestuurd waarin het incident kort wordt beschreven, dat medewerkers intern melding hebben gedaan van een incident van agressie en geweld en dat dergelijk gedrag binnen Bravis niet wordt getolereerd. Tevens voegen wij daaraan toe het aanbod tot een gesprek met de veroorzaker, waarin wij hem/haar in de gelegenheid stellen zijn/haar kant van het verhaal te doen (hoor/wederhoor). Dit n.a.v. een eerdere casus waarbij de patiënt na ontvangst van de waarschuwingsbrief een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie, welke commissie vervolgens heeft geoordeeld dat het ziekenhuis in ieder geval een aanbod tot een gesprek voor hoor/wederhoor moet doen. Die werkwijze hanteren we nu. In de praktijk wordt van dit aanbod weinig gebruik gemaakt, maar in de gevallen waarin het wel komt tot een gesprek blijkt dat achteraf ook steeds erg zinvol voor de betrokken afdeling en medewerker(s).'

Maatregel

Wanneer ontvangt iemand een officiële waarschuwing? Wanneer een officiële toegangszegging? Hoelang mag die persoon de huisartsorganisatie niet in en hoelang is dat bij andere incidenten?

Officieel bepaalt de directie van de huisartsorganisatie de maatregel die opgelegd wordt en om willekeur te voorkomen wordt dit vastgelegd in de uitwerking van de huisregels.

Tijdens een groepsbijeenkomst van de medewerkers wordt besproken welke gedragingen van de bezoekers wel en niet (meer) worden getolereerd. Hierna kunnen de huisregels worden opgesteld. Kijk op de website www.ssfh.nl/veilig-werken voor een uitleg en voorbeelden. Aan de hand van proportionaliteit en subsidiariteit kan worden bepaald welke maatregelen passend zijn voor uw huisartsorganisatie. Een maatregel hoeft niet altijd een officiële waarschuwing of toegangszegging te zijn. Een gesprek met de directie / manager / huisarts kan ook tot de mogelijkheden behoren. Er zijn veel opties mogelijk.

Officiële waarschuwing en toegangszegging

Na ernstige incidenten kan overgegaan worden tot het geven van een waarschuwing en/of toegangszegging aan de veroorzaker. Dit kan ook leiden tot het stopzetten van de behandelovereenkomst, maar is niet noodzakelijk.

Voordat hiertoe wordt overgegaan, moet aan een aantal voorwaarden zijn voldaan. Dit heeft te maken met artikel 138 van het Wetboek van Strafrecht, dat gaat over huisvredebreuk.

Officiële wettekst van artikel 138, Wetboek van Strafrecht

Hieronder staat de wettelijke tekst van dit artikel en leggen we de strekking uit.

1. Hij die in de woning of het besloten lokaal of erf, bij een ander in gebruik, wederrechtelijk binnendringt of, wederrechtelijk aldaar vertoevende, zich niet op de vordering van of vanwege de rechthebbende aanstonds verwijderd, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste zes maanden of geldboete van de derde categorie.
2. Hij die zich de toegang heeft verschaft door middel van braak of inklimming, van valse sleutels, van een valse order of een vals kostuum, of die, zonder voorkennis van de rechthebbende en anders dan ten gevolge van vergissing binnengekomen, aldaar wordt aangetroffen in de voor de nachtrust bestemde tijd, wordt geacht te zijn binnengedrongen.
3. Indien hij bedreigingen uit of zich bedient van middelen geschikt om vrees aan te jagen, wordt hij gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste een jaar of geldboete van de derde categorie.
4. De in het eerste en derde lid bepaalde gevangenisstraffen kunnen met een derde worden verhoogd, indien twee of meer verenigde personen het misdrijf plegen.

‘De woning of het besloten lokaal of erf’

Een huisartsorganisatie is veelal geen woning of huis, zoals die termen in de volksmond worden gebruikt. Waar wordt een huisartsorganisatie dan wel onder geschaard binnen deze wettekst? Een huisartspraktijk, -post of gezondheidscentrum is een besloten lokaal met een erf. Veel mensen denken dan ook dat artikel 139 van het Wetboek van Strafrecht, dat gaat over lokaalvredebreuk, van toepassing is bij huisartsorganisaties. In artikel 139 is echter alleen sprake van lokalen die bij de openbare dienst in gebruik zijn, denk hierbij aan een gemeentehuis (sociale dienst). Aangezien een huisartsorganisatie geen lokaal is die bij de openbare dienst in gebruik is, is niet artikel 139 maar 138 van toepassing. Dit artikel wordt in de volksmond Huisvredebreuk genoemd, maar het refereert ook aan een besloten lokaal.

‘Bij een ander in gebruik’

Huisvredebreuk kan alleen gepleegd worden bij iemand anders en dus niet in uw eigen huis. In een huis (thuis) is altijd iemand de hoofdbewoner. In feite bepaalt die persoon wie er in die woning aanwezig mag zijn of naar binnen mag. In de praktijk bepalen de gezinsleden dat samen en is het in feite gedelegeerd. In een huisartsorganisatie ligt dat iets anders. Daar is de directie de eigenaar, de ‘hoofdbewoner’. Hij of zij mag namens de organisatie bepalen wie er wel of niet toegang heeft of er mag verblijven. In het uittreksel van de Kamer van Koophandel staat vermeld welke persoon of personen tot de directie behoren. Dit uittreksel is een officieel gewaarmerkt bewijs dat uw organisatie ingeschreven staat in het handels- of stichtingsregister van de Kamer van Koophandel.

In de praktijk is de huisarts of manager niet 24 uur en 7 dagen in de week aanwezig en heeft ook geen tijd om voor elke persoon te bepalen of hij naar binnen mag. Bovendien heeft de huisartsorganisatie binnen de openingstijden een open karakter. De toegang is vaak letterlijk en figuurlijk laagdrempelig. De directie kan daarom de controlerende en rechtmatige taak overdragen aan bijvoorbeeld de dienstdoende arts of praktijkmanager. Dit mandateren van het waarnemen namens de directie dient schriftelijk te gebeuren door de persoon of personen genoemd in het uittreksel van de Kamer van Koophandel. Zo’n schriftelijke mandatering komt goed van pas bij een calamiteit, waarbij de politie wordt ingeschakeld. Het is verstandig om bij een aangifte bij de politie een kopie van zowel het uittreksel van de Kamer van Koophandel als van de mandatering bij te voegen.

‘Wederrechtelijk binnendringen of wederrechtelijk vertoeven’

Wederrechtelijk wil eigenlijk niets anders zeggen dan zonder enig recht. In dit geval dus zonder enig recht van de directie van de huisartsorganisatie of iemand die door die directie is gemandateerd.

‘Niet op eerste vordering verwijderen’

Wat is een vordering eigenlijk? Vroeger werd gedacht dat er letterlijk gezegd moest worden: “Ik vorder dat u..... (onmiddellijk mijn huis uit gaat).” Dit hoeft echter niet. Duidelijk zeggen “ERUIT NU!” is al voldoende. Dit moet wel gezegd worden door de eerder genoemde directie of door de gemandateerde.

Als iemand op een normale wijze de huisartsorganisatie binnenkomt, dan komt er meer bij kijken. Deze persoon is namelijk niet onrechtmatig binnengedrongen. De persoon is pas onrechtmatig binnen wanneer dit duidelijk aan hem kenbaar is gemaakt, bijvoorbeeld door te roepen: “ERUIT NU!”, of als hij een schriftelijke toegangsontzegging heeft ontvangen. De persoon weet dan dat hij niet het recht heeft om in het ziekenhuis te zijn of naar binnen te gaan.

In artikel 138 staat echter dat een persoon die onrechtmatig binnengedrongen is, zich na een vordering niet verwijderd. In feite moet er dus nog een keer gevorderd worden. De eerste keer is om iemands aanwezigheid van rechtmatig naar onrechtmatig te veranderen. De tweede keer is om aan de eisen van het wetsartikel 138 te voldoen.

Als een persoon de toegang is ontzegd, bijvoorbeeld door een uitgereikt of aangetekend schrijven, dan weet die persoon dat hij niet in de huisartsorganisatie aanwezig mag zijn. Om strafbaar te zijn voor artikel 138 zal hij zich niet moeten verwijderen na een vordering. Hij is immers onrechtmatig binnen gekomen en is al na de 1e vordering strafbaar. In het artikel staat immers:

‘Hij die in de woning of het besloten lokaal of erf, bij een ander in gebruik, wederrechtelijk binnendringt of, wederrechtelijk aldaar vertoevende, zich niet op de vordering van of vanwege de rechthebbende aanstonds verwijdert, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste zes maanden of geldboete van de derde categorie.’

Bewijs

Hoe bewijs je dat iemand ergens niet mag zijn? Dit kan bijvoorbeeld door beeld- en geluidsopnamen te bewaren. Maar natuurlijk ook door getuigen te hebben. In de praktijk vraagt de politie vaak aan de directie of hij alsnog tweemaal wil vorderen. Soms is dit wettelijk helemaal niet meer nodig, maar vanwege het bewijs wel slimmer. Gaat de persoon niet weg, dan treedt de politie op als getuige. Een beter bewijs is vaak niet te krijgen.

Voorbeeld waarschuwing / ontzeggingsbeleid

Een voorbeeldbeleid inclusief voorbeeldbrieven naar de veroorzakers ontvingen wij van de Huisartsenposten Oost-Brabant. [Bekijk het beleid en de voorbeeldbrieven.](#)



Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg