



## Huisregels Huisartsenpraktijk Jorna, Radstake en Fockens

### Algemene regels:

- Aanwijzingen van onze medewerkers moeten worden opgevolgd.
- Als daar reden toe is, mogen medewerkers vragen om uw identiteitsbewijs. Soms is dit zelfs wettelijk verplicht.
- De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van eigendommen in het pand of het buitenterrein.
- Het gebruik van mobiele telefoons, tablets, laptops e.d. zijn toegestaan, maar mogen geen overlast veroorzaken.
- Drugs en/of alcoholgebruik zijn niet toegestaan. Bent u onder invloed, dan kan u de toegang tot het gebouw geweigerd worden.
- We accepteren geen diefstal en vandalisme en doen daarvan altijd aangifte bij de politie. Kosten worden in rekening gebracht.
- Medewerkers gaan vertrouwelijk om met de gegevens van patiënten. Dit betekent:
  1. dat er geen medisch-inhoudelijke gegevens verstrekt worden aan derden zonder medeweten en expliciete goedkeuring van de patiënt.
  2. dat er bij doorverwijzingen naar andere behandelaars in principe alleen gegevens verstrekt worden die relevant zijn voor de betreffende behandeling.
  3. er alleen in uitzonderingsgevallen van bovenstaande regel wordt afgeweken, namelijk wanneer er gevaar dreigt (voor zichzelf of voor anderen) en/of wanneer de patiënt wilsonbekwaam of ontoerekeningsvatbaar is.
- Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over (het functioneren van) een medewerker, hier kunt u dan een melding van maken. Het liefst rechtstreeks bij de medewerker maar ook bij de huisarts of door het invullen van het klachtenformulier op de website. Er treedt een klachtenprocedure in werking, waarover u als patiënt geïnformeerd wordt.
- Gespreksopnames maken, fotograferen of filmen is alleen toegestaan na toestemming van de zorgverlener.
- Roken in het pand is verboden.
- Huisdieren (m.u.v. hulphonden) zijn niet toegestaan.
- Wapenbezit is niet toegestaan.
- Auto's en fietsen dienen in de daarvoor bestemde parkeervakken c.q. rekken geplaatst te worden. De invalidenplaatsen zijn uitsluitend bedoeld voor patiënten met een invalidenparkeerkaart.

### Regels m.b.t. het spreekuur:

- We hebben alleen spreekuur op afspraak.
- Tijdens een afspraak wordt 1 klacht besproken. Wilt u 2 klachten bespreken dan kan er een dubbele afspraak gemaakt worden. Indien u meer dan 2 klachten heeft, dient u dit van tevoren door te geven bij het maken van de afspraak en zullen er meerdere afspraken gemaakt moeten worden.
- Afspraken kunnen tot 24 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd. Zegt u niet op tijd af en zonder geldige reden dan kunnen we geen andere patiënten helpen en brengen we €25,- in rekening, deze krijgt u niet vergoed van uw verzekering.



### **Gedragsregels:**

- Iedereen dient de algemeen geldende omgangsvormen te hanteren zoals elkaar beleefd en met respect behandelen. Agressief gedrag wordt niet getolereerd.
- Fysiek en verbaal geweld zijn niet toegestaan.
- Bij aanhoudende verbale agressie aan de telefoon zal de medewerker de verbinding verbreken.
- Geen ongewenste intimiteiten. Wij accepteren geen opmerkingen, grappen, gebaren, aanrakingen of elk ander gedrag waardoor een ander zich ongemakkelijk of bedreigd kan voelen.
- Geen discriminatie. Daarmee bedoelen wij iemand pesten, beledigen, belachelijk maken, uitschelden of achterstellen op grond afkomst, leeftijd, gedrag, geaardheid, uiterlijk of kleding.

### **Maatregelen:**

Bij het niet naleven van deze gedragsregels nemen wij maatregelen. Afhankelijk van de ernst van het gedrag worden er nadere afspraken gemaakt, maar het kan er ook toe leiden dat wij onze hulp- en dienstverlening stoppen, en u de toegang tot onze praktijk ontzeggen.

- Een patiënt wordt altijd aangesproken als zijn/haar gedrag niet acceptabel is. Dit kan mondeling of schriftelijk gebeuren.
- Er wordt altijd een notitie in het dossier gemaakt.
- Een patiënt die zich verbaal agressief gedraagt, krijgt een waarschuwing. (Gele kaart)
- Bij herhaaldelijke verbale agressie, waarbij de patiënt zowel mondeling als schriftelijk hierop aangesproken is, maar zijn/haar gedrag niet verbeterd, kan de huisarts de behandelrelatie beëindigen. (Rode kaart)
- Bij fysieke agressie kan de huisarts de behandelrelatie opzeggen zonder dat hier een waarschuwing aan vooraf is gegaan.
- Bij ernstige verbale en alle vormen van fysieke agressie en bedreiging wordt aangifte gedaan bij de politie.