



Protocol : Agressie

Versie : 1.0 Versiedatum : 15 januari 2024

Laatste wijziging :

Eigenaar : Frans

1. Doelstelling

In een huisartspraktijk kunnen patiënten zich dreigend, beledigend of agressief uiten. Dit kan leiden tot boosheid, angst of frustraties bij betrokken medewerkers. Dit protocol is bedoeld om medewerkers weerbaarder te maken tegen agressief gedrag en de gevolgen hiervan. Grensoverschrijdend gedrag en onaangename communicatie vallen hier ook onder, waarbij de beleving van de medewerker bepalend is.

2. Werkwijze

Agressief gedrag is niet altijd te voorkomen of te verminderen. Toch kan agressief gedrag beïnvloed worden. Enkele belangrijke uitgangspunten:

1. In onze praktijk is zero-tolerance voor agressie. Voorwaarde voor het slagen ervan is dat medewerkers zich verplichten agressief gedrag van patiënten serieus af te handelen.
2. Het maken van duidelijke regels en afspraken. Duidelijkheid geeft minder aanleiding tot agressie.
3. Indien gewenst scholing van betrokken medewerkers in het omgaan met agressieve patiënten.
4. Een goede afhandeling van bedreigende voorvallen. Dat is belangrijk voor het goed blijven functioneren van de betrokken medewerkers en voor het verminderen van recidive door agressieve patiënten.

3. Inhoud van het protocol

Het protocol bestaat uit 4 delen:

HS 4: Handelswijze tijdens voorval

HS 5: Opvolging van het voorval

HS 6: Regels en afspraken over de afhandeling van voorvallen.

4. Handelswijze tijdens voorval

In het protocol wordt onderscheid gemaakt tussen fysieke en verbale agressie.

Verbale agressie wordt onderscheiden in voorvallen aan de balie en voorvallen aan de telefoon.

4.1. Hoe te handelen bij fysieke agressie

- De betrokken medewerker probeert direct hulp in te schakelen door roepen of schreeuwen. Bij lichamelijk geweld of ernstige verbale agressie wordt er door de betrokken medewerker of anderen direct gealarmeerd, dat kan door op de intercom knop van elke telefoon te drukken. De aanwezige medewerkers zullen komen helpen. Eventueel dient 112 gebeld te worden.
- Als zij zich daartoe in staat achten nemen de andere medewerkers het contact met de patiënt over en proberen de-escalerend op te treden.
- Als de situatie onder controle is wordt de patiënt aangesproken op zijn/haar gedrag. Dat kan direct gebeuren of later schriftelijk dan wel mondeling en is de verantwoordelijkheid van de praktijkhouder.
- Direct na afloop van het voorval wordt een afspraak gemaakt voor de nabespreking (HS 5).
- Bij ernstige bedreiging of vernieling wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.

4.2. Hoe te handelen bij verbale agressie aan de balie

- Betrokkene maakt patiënt duidelijk dat er op deze manier niet verder gepraat wordt. De agressieve persoon wordt verzocht om op een normale toon het gesprek voor te zetten. Als dit niet lukt wordt hij/zij verzocht weg te gaan. Als medewerker behoefte heeft aan ondersteuning drukt ze de intercom toets in. Een huisarts of de praktijkmanager neemt het contact over en de regels van de praktijk worden duidelijk gemaakt. De patiënt krijgt sowieso niet 'zijn of haar zin'. Er wordt duidelijk gemaakt dat dit agressieve gedrag niet acceptabel is.
- Direct na afloop van het voorval wordt een afspraak gemaakt voor de nabespreking (HS 5).

4.3. Hoe te handelen bij verbale agressie aan de telefoon

- Betrokken medewerker geeft aan dat zij zo niet verder wil praten. De patiënt kan kiezen: of het gesprek wordt op een normale toon voortgezet of de verbinding wordt verbroken. Een van de huisartsen wordt in beide gevallen ingelicht.
- Direct na afloop van het voorval wordt een afspraak gemaakt voor de nabespreking (HS 5).

4.4. Hoe te handelen bij verbale agressie in de spreekkamer/behandelkamer

- Indien tevoren verwacht kan worden dat de patiënt agressief is, wordt tijdens behandeling de deur van de spreekkamer of behandelkamer opengelaten en de assistente ingelicht.
- De betrokken medewerker probeert de-escalierend op te treden.
- De betrokken medewerker probeert een vluchtweg vrij te houden.
- Als de situatie bedreigend wordt de intercom knop indrukken, alle medewerkers kunnen dan meeluisteren. Aanwezige medewerkers proberen waar mogelijk te helpen. Eventueel 112 bellen.
- Direct na afloop van het voorval wordt een afspraak gemaakt voor de nabespreking (HS 5).

5. Opvolging

Een praktijkhouder neemt binnen 2 dagen contact op met de betreffende patiënt en gaat niet in op de inhoud van de boodschap. Er wordt duidelijk gemaakt dat het gebeurde onacceptabel is en de eventuele consequenties, zoals vastgelegd in HS6, worden medegedeeld. Een weergave van zowel het incident als het gesprek wordt genoteerd in het HIS.

Een nabespreking met een huisarts, praktijkhouder of praktijkmanager volgt, zo mogelijk, binnen een week na het voorval.

Punten van bespreking kunnen zijn:

- Wat is er precies gebeurd?
- Hoe is aan patiënt duidelijk gemaakt dat deze wijze van communiceren of dit gedrag niet acceptabel is?
- Wat is er gezegd tegen de patiënt?
- Wat was de reactie van de patiënt?
- Welke afspraken zijn er gemaakt met de patiënt?
- Zijn er excuses aangeboden?
- Is het voorval naar tevredenheid van de medewerker afgehandeld om verder te kunnen in relatie tot de patiënt? En tot elkaar?
- Is er nog behoefte aan verdere actie of nazorg? Zo ja, wat precies en door wie?

Een korte samenvatting van het gesprek wordt in het dossier van de medewerker vastgelegd.

6. Regels en afspraken

- Tegen patiënt wordt gezegd dat agressief gedrag altijd geregistreerd wordt.
- De praktijkhouder zorgt ervoor dat er passende maatregelen genomen worden:
 1. Bij lichamelijk geweld wordt de patiënt uit de praktijk gezet.
 2. Bij ernstig lichamelijk geweld wordt aangifte gedaan bij de politie.
- Bij verbale agressie dient patiënt excuses aan te bieden.
- De patiënt krijgt een waarschuwing bij de eerste overtreding.
- Bij twee keer zich verbaal agressief uiten wordt patiënt uitgenodigd voor een gesprek met een praktijkhouder. Verslag van dit gesprek komt in het dossier.
- Bij herhaaldelijke verbale agressie heeft de praktijkhouder het recht de patiënt uit de praktijk te zetten. Dit wordt vastgelegd in een brief die aan de patiënt gestuurd wordt.
- Dit agressieprotocol wordt opgenomen op de website.