

Ongewenst gedrag/Agressie

Het komt wel eens voor dat wij in onze huisartsenpraktijk te maken krijgen met vormen van agressie. Denk bijvoorbeeld aan schreeuwen, schelden, beledigen of zelfs vernielingen of fysiek geweld. In geval van agressie werken wij altijd via ons agressieprotocol.

In onze praktijk wordt agressief gedrag niet geaccepteerd. Wij willen dat onze praktijk een plek is waar patiënten en medewerkers zich prettig en veilig voelen. Daarom wordt van iedereen verwacht dat we respectvol met elkaar om te gaan.

Wanneer u zich ziek voelt of wanneer een dierbare ziek is, kunt u soms wat ongeduldiger en sneller boos zijn. Dat begrijpen wij goed, wij werken immers elke dag met zieke mensen. Wij zijn hulpverlener, maar ook mens. Als er iets niet goed gaat of als u het niet eens bent met de zorg die u krijgt, dan kunt u vragen voor een gesprek. We gaan dan samen in gesprek en zoeken dan samen met u naar oplossingen. Wij hopen op deze manier weer het wederzijds vertrouwen te herstellen.

Wat is agressief gedrag?

Alle daden van vijandigheid, zowel in verbale als fysieke zin gericht op een andere persoon met de bedoeling deze te bedreigen, te intimideren, te beledigen, te discrimineren of lichamelijk letsel toe te brengen of gericht op het opzettelijk vernielen van andermans goederen of bezittingen.

Preventieve maatregelen

Bij Huisartsenpraktijk de Notenboom hebben we de volgende maatregelen om agressie te voorkomen en tegen te gaan:

- er is een agressieprotocol opgesteld
- al onze medewerkers zijn hiervan op de hoogte
- agressie wordt intern bespreekbaar gemaakt
- er wordt een agressieregistratie bijgehouden
- onze medewerkers geven zelf het goede voorbeeld door servicegericht, klantvriendelijk en behulpzaam te zijn en rust achter de balie uit te stralen
- de patiënt kan rekenen op respect en privacy

Omgaan met agressie

Onze medewerkers hebben geleerd hoe ze om moeten gaan met verschillende uitingen van agressie:

- Telefonische agressie
Wij attenderen mensen als zij een agressieve toon aanslaan. Als deze toon dan niet wordt aangepast, kan bijvoorbeeld het contact worden verbroken.
- Verbale agressie
Onze medewerkers weten hoe zij om moeten gaan met met schelden, discrimineren, grof taalgebruik, of hinderlijk gedrag (bijvoorbeeld luid praten of roepen).
- Agressief gedrag
Bij agressief gedrag proberen we de situatie te stabiliseren door de persoon hierop aan te spreken. Als het nodig is, halen we daar een collega of de huisarts bij. Als dit niet werkt, beëindigen we het gesprek en vragen we de persoon om weg te gaan. Als diegene dat niet doet, bellen we de politie.

Afhankelijk van de situatie kunnen wij ervoor kiezen aangifte doen bij politie.

Mogelijke vervolgmaatregelen

Waarschuwing

Bij ieder geval van agressief gedrag krijgt de desbetreffende persoon een officiële schriftelijke waarschuwing. Daarin staat dat het gedrag niet getolereerd wordt en wat de gevolgen zijn als het gedrag niet verandert. Ook moet de persoon in kwestie excuses maken aan de betrokken medewerker.

Ordegesprek

Een ordegesprek vindt plaats als wij denken dat we hier meer effect mee bereiken dan met een ontzegging en/of uitschrijving uit de praktijk. We nodigen de agressor uit voor een gesprek met de huisarts en eventueel de betrokken medewerker. We spreken de agressor dan aan op zijn of haar gedrag en we proberen de achterhalen waar het agressieve gedrag vandaan komt of door veroorzaakt wordt. Het gesprek leidt tot een aantal afspraken die we dan schriftelijk vastleggen. Het gesprek wordt ook vastgelegd en bewaard in het agressieregistratiesysteem.

Ontzegging toegang en uitschrijving uit praktijk

Soms is er sprake van ontoelaatbaar gedrag, bijvoorbeeld fysiek geweld of vernielingen van goederen. Ook kan het voorkomen dat agressief gedrag bij dezelfde persoon vaak terugkomt. In dit soort gevallen hebben wij het recht deze persoon permanent de toegang tot de praktijk te ontzeggen en/of deze persoon uit te schrijven als patiënt bij onze praktijk. Per situatie beoordelen we wat het meest gepast is.

Aangifte bij de politie

Bij ernstige bedreigingen, vernielingen en fysieke agressie doen wij altijd aangifte bij de politie.

Schadeclaim/verhaal

De dader is aansprakelijk voor de door hem of haar aangerichte schade. De praktijk vergoedt aan bezoekers geen schade, die wordt in alle gevallen op de dader verhaald.



Huisartspraktijk de Notenboom
29-06-2023

Protocol bij agressie, geweld en discriminatie.

Inhoud

Protocol bij agressie, geweld en discriminatie	2
Deel 1 Handelswijze.....	2
A Hoe te handelen bij lichamelijke agressie.....	2
B Hoe te handelen bij verbale agressie of discriminatie.....	3
Deel 2 Meldingsformulier - Inhoud en aard van het voorval.....	5
Deel 3 Afwikkelingsformulier - Reactie van betrokken medewerkers.....	6
Deel 4 Regels en afspraken.....	7

Protocol bij agressie, geweld en discrimina tie

INLEIDING

In huisartspraktijk de Notenboom komen agressie, geweld en discriminatie gelukkig niet veel voor. Maar als een dergelijke situatie zich voordoet, hebben vooral de assistentes en praktijkondersteuners, maar ook de huisartsen hiermee te maken. Dit kan leiden tot boosheid, angst en frustraties bij de betrokken medewerkers. Huisartsenpraktijk de Notenboom staat voor een veilige en gezonde werkomgeving voor haar medewerkers en patiënten. Om die reden stelt de praktijk actief beleid op om agressie, geweld en discriminatie in de praktijk tegen te gaan.

DOELSTELLING

Het protocol is bedoeld om medewerkers te beschermen tegen agressief gedrag, geweld of discriminatie van patiënten en bezoekers en de gevolgen hiervan. Grensoverschrijdend gedrag en onaangename communicatie vallen ook hieronder, waarbij de beleving van de medewerker bepalend is voor het in gang zetten van het protocol.

WERKWIJZE

Agressief gedrag, geweld of discriminatie is niet altijd te voorkomen of te verminderen. Toch kan gedrag beïnvloed worden. Enkele belangrijke uitgangspunten daarvoor zijn:

- 1** Als huisartspraktijk de Notenboom duidelijk stelling nemen tegen toenemende agressie, geweld en discriminatie. Daartoe dient onder andere dit protocol. Voorwaarde voor het slagen ervan is dat betrokken medewerkers zich verplichten agressief gedrag, geweld of discriminatie van patiënten serieus af te handelen.
- 2** Duidelijke regels en afspraken. Duidelijkheid geeft minder aanleiding tot agressie, geweld en discriminatie.
- 3** Scholing van betrokken medewerkers in het omgaan met agressie, geweld en discriminatie in de praktijk.
- 4** Een goede afhandeling van bedreigende voorvallen. Dat draagt bij aan het goed blijven functioneren van de betrokken medewerkers en aan het verminderen van recidive.

Deel 1 Handelswijze

Het protocol maakt onderscheid tussen lichamelijke en verbale agressie. Daarnaast is er onderscheid tussen verbale agressie aan de balie en aan de telefoon.

A Hoe te handelen bij lichamelijke agressie

- De betrokken medewerker probeert direct hulp in te schakelen door te roepen of te schreeuwen.
- Bij ernstig lichamelijk geweld of zeer ernstige verbale agressie slaat de betrokken medewerker direct alarm, of doen anderen dit door op de alarmknop op de telefoon te toetsen (hierdoor worden alle telefoons gealarmeerd en staat de microfoon aan). De aanwezige medewerkers zullen zoveel mogelijk toesnellen.
- Bij buitensporige, imponerende agressie en dreiging van wapengeweld wordt 112 gebeld.
- Medewerkers die merken dat een patiënt agressief, gewelddadig of discriminerend is, proberen de betreffende collega waar mogelijk te helpen. Zo mogelijk nemen zij het contact met de patiënt over en proberen ze de-escalerend op te treden.
- Als de situatie onder controle is, spreekt een medewerker de patiënt aan op zijn of haar gedrag. Dat kan direct gebeuren of later schriftelijk of mondeling.
- Een van de aanwezige medewerkers of huisartsen regelt dat noodzakelijke werkzaamheden kunnen doorgaan.
- Een van de aanwezige medewerkers zorgt voor eerste opvang van de betrokken medewerker.
- De huisarts wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld zodat hij of zij maatregelen kan nemen.
- Direct na het voorval wordt deel 2 van het protocol ingevuld en een afspraak gemaakt voor de nabespreking met behulp van deel 3. De afspraak is dat dit binnen een week gebeurt. Regels en afspraken over te nemen maatregelen staan in deel 4 van protocol.
- Bij ernstige bedreiging of vernieling doet de huisarts altijd aangifte bij de politie.

B Hoe te handelen bij verbale agressie of discriminatie

1 Aan de balie

- De medewerker maakt de patiënt duidelijk dat er op deze manier niet verder wordt gepraat. De patiënt kan kiezen: of op een normale toon het gesprek voortzetten – dan kan de medewerker proberen hem of haar te helpen – of weggaan. Als de betrokken medewerker behoefte heeft aan ondersteuning belt zij of de huisarts van de patiënt. Deze neemt het contact over. De regels en afspraken van de praktijk blijven gelden, dus de patiënt krijgt niet 'zijn of haar zin'. De huisarts of medewerker maakt duidelijk dat het gedrag niet acceptabel is.
- Direct na het voorval wordt deel 2 van protocol ingevuld en een afspraak gemaakt voor de nabespreking met behulp van deel 3.
- De afspraak is dat dit binnen een week gebeurt. Regels en afspraken over te nemen maatregelen staan in deel 4 van protocol.

2 Aan de telefoon

- Betrokken medewerker geeft aan dat zij zo niet verder wil praten. De patiënt kan kiezen: of het gesprek gaat op een normale toon verder of het contact wordt verbroken. De medewerker kan er ook voor kiezen de patiënt door te verbinden met de huisarts.

- De huisarts neemt het contact over en gaat niet in op de inhoud van de boodschap, maar op de manier van praten tegen medewerkers van de praktijk. Hij legt uit dat (verbale) agressie of discriminatie niet acceptabel is.
- De patiënt kan excuses maken en het gesprek op een normale manier nog eens aangaan of het contact wordt verbroken.
- Direct na het voorval wordt deel 2 van protocol ingevuld en een afspraak gemaakt voor de nabespreking met behulp van deel 3. De afspraak is dat dit binnen een week gebeurt. Regels en afspraken over te nemen maatregelen staan in deel 4 van het protocol.
- Als de patiënt nog niet is aangesproken op zijn of haar gedrag, zal de huisarts hem of haar bellen om het gedrag te bespreken en te vertellen welke regels de praktijk hanteert. De huisarts maakt in het HIS een notitie van het gesprek.

3 In de spreekkamer/behandelkamer

- De betrokken medewerker probeert de-escalerend op te treden.
- De betrokken medewerker probeert een vluchtweg vrij te houden.
- Indien tevoren wordt verwacht dat de patiënt agressief, gewelddadig of discriminerend kan worden, blijft tijdens de behandeling de deur van de spreekkamer of behandelkamer open.
- Andere medewerkers die merken dat een patiënt agressief of gewelddadig is of discriminerende opmerkingen maakt, proberen waar mogelijk te helpen. Dit kan door te bellen of door te gaan kijken.
- Als de situatie onder controle is, spreekt een medewerker of de huisarts de patiënt aan op zijn of haar gedrag. Dat kan direct gebeuren of later schriftelijk of mondeling. De patiënt krijgt te horen dat het incident wordt afgehandeld volgens het agressieprotocol en waar dat protocol te vinden is (bijvoorbeeld via de website, bij de deur of op het papier dat de patiënt krijgt uitgereikt).
- Als een patiënt een huisarts buiten de huisartsenpraktijk heeft, wordt de eigen huisarts van de patiënt zo mogelijk op de hoogte gebracht.

Tips:

- Benoem patiënt met achternaam.
- Ga staan, maak je groot.
- Als patiënt dicht op je staat, ga een stap naar achter.
- Blijf kalm.
- Ga zo min mogelijk in discussie.
- Geef aandacht.
- Luister actief naar de ander en toon begrip voor andermans situatie.
- Negeer de boosheid niet, maar benoem deze, de ander voelt zich dan gehoord. (benoem dat je begrijpt of merkt dat patiënt boos is)
- Bied indien mogelijk een oplossing.
- Reageer pas op de inhoudelijke zaken als de emoties gezakt zijn.

Deel 2 Meldingsformulier - Inhoud en aard van het voorval

De betrokken medewerker(s) vult/vullen direct na het voorval dit formulier in. Het is dringend gewenst dat binnen een week een gezamenlijke nabespreking volgt met de eigen hulpverlener van de patiënt (deel 3 van dit protocol).

Datum en tijd van voorval: _____

Soort contact: _____

Naam van de patiënt: _____

Betrokken medewerker(s): _____

Beschrijf zo objectief mogelijk wat er gebeurde.

Wat zei/deed de patiënt en wat zei/deed jij?

(Gebruik de achterkant van dit formulier als je te weinig ruimte hebt.)

Voelde je je bedreigd en/of beledigd? Waardoor?

Heb je de patiënt verteld dat de gebeurtenis wordt gemeld bij de eigen huisarts?

Deel 3 Afwikkelingsformulier - Reactie van betrokken medewerkers

Eigen huisarts of andere verantwoordelijke en betrokken medewerker vullen deel 3 apart in. Een gezamenlijke nabespreking volgt zo mogelijk binnen week na het voorval. Initiatief hiervoor ligt bij betrokken medewerker.

Hoe is aan patiënt duidelijk gemaakt dat deze wijze van communiceren of dit gedrag niet acceptabel is?

Wie heeft dit (in eerste instantie) gedaan?

Wat heeft hij of zij gezegd tegen de patiënt?

Wat was de reactie van de patiënt?

Welke afspraken zijn er gemaakt met de patiënt?

Heeft de patiënt excuses aangeboden?

Is het voorval voldoende naar tevredenheid afgehandeld om de (behandel)relatie met de patiënt te kunnen voortzetten?

En tot elkaar?

Heeft de medewerker behoefte aan verdere actie of nazorg?

Zo ja, wat precies en door wie?

Deel 4 Regels en afspraken

Dit onderdeel van het protocol wordt al doende aangepast.

Regels en afspraken:

- Dit agressieprotocol wordt opgenomen op de website.
- Een patiënt die agressief, gewelddadig of discriminerend is, krijgt te horen dat dit gedrag altijd wordt geregistreerd.
- De verantwoordelijke medewerker zorgt dat er passende maatregelen genomen worden.
 - a) Bij ernstig lichamelijk geweld wordt de patiënt uit de praktijk gezet.
 - b) Bij ernstig lichamelijk geweld doet de praktijk aangifte bij de politie.
 - c) Bij verbale agressie of discriminatie dient de patiënt excuses aan te bieden aan de betrokken medewerker. **De patiënt krijgt een gele kaart bij de eerste overtreding.**
 - d) **Bij herhaaldelijke verbale agressie heeft de dokter het recht de patiënt uit de praktijk te zetten. Dit staat in een brief aan de patiënt. In deze situatie krijgt de patiënt dus een rode kaart.**
 - e) Na twee keer verbaal agressieve uitingen krijgt de patiënt telefonisch of per brief een uitnodiging voor een gesprek. Een verslag van dit gesprek komt in het dossier en bij het ingevulde agressieprotocol.
 - f) Bij patiënten van wie bekend is dat ze agressief kunnen worden door een psychiatrische stoornis, nemen medewerkers zoveel mogelijk maatregelen om te voorkomen dat de situatie bedreigend wordt.

Tot slot: alle uitingen van agressie worden gedocumenteerd en bewaard gedurende 5 jaar.