



Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Over de grens: agressie in de huisartsenzorg

Als start een filmpje

Veilig Werken in de Huisartsenzorg
Peter Peerdeman
Susanne Bruijns



Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Stelling 1

Stelling 34

**Agressie hoort er
nou eenmaal bij**

EENS **ONEENS**

www.duidelijkoveragressie.nl
Facebook.com/duidelijkoveragressie
Twitter: @overagressie

Wees duidelijk over agressie

Altijd melden - Altijd bespreken - Altijd handelen

Een gezamenlijke campagne van werkgevers en werknemers in de zorg en jeugdzorg.



Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Stelling 2

Voelt u zich veilig ?

Ik voel mij veilig op mijn werkplek

Eens

Oneens

Stelling 3



Ik weet wat ik moet doen als ik
agressie meemaak

Eens

Oneens



Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Programma

- Uitleg wat SSFH doet op dit thema.
- Soorten agressie
- Wat is er aan maatregelen nodig?
- Aan de slag met 'stel de norm'.
- Opbrengst en afronding



Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Wat doet SSFH op het thema?

- <https://www.ssfh.nl/veilig-werken/>
Website met handreikingen, voorbeeldprotocollen en praktische tips.
- Workshops/verdiepingstrainingen
- Ontwikkeling campagne 'over de grens'.



Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Wat doet SSFH op andere thema's?

- Tot max 70% vergoeding opleiden ondersteunend team;
- Stimuleringsregeling 2018 met max € 25.000,=



Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Samenwerken op
scholing, sociaal beleid
en arbeidsmarkt



Contact | Over SSFH | Veelgestelde vragen

Zoeken naar



Werken in

Veilig werken

Cao

Opleidingen

Vergoedingen

In de regio

Bijdrage SSFH

Home > Veilig werken

→ Agressie voorkomen

→ Een agressie-incident

→ Na een agressie-incident

Hoe houden we de huisartsenzorg veilig?



Een verwarde patiënt die je dreigt te slaan. Of een familielid die je uitscheldt. Als je in de huisartsenzorg werkt, kunnen deze situaties helaas voorkomen.

Agressie is geen specifiek probleem voor onze branche, maar er zijn wel specifieke acties en maatregelen om geweld en agressie in de huisartsenzorg te voorkomen. Of om de gevolgen ervan te beperken.

Door op een onderdeel van onderstaand schema te klikken krijg je praktische tips over hoe je agressie kunt voorkomen en wat je kunt doen als je er desondanks mee te maken hebt.

[Lees](#) het onderzoek over de omvang en aard van agressie in de huisartsenzorg.

Agressie voorkomen

- [Breng de risico's in kaart](#)
- [Formuleer huisregels en maak afspraken](#)
- [Maak de werkomgeving zo veilig mogelijk](#)
- [Train jezelf](#)

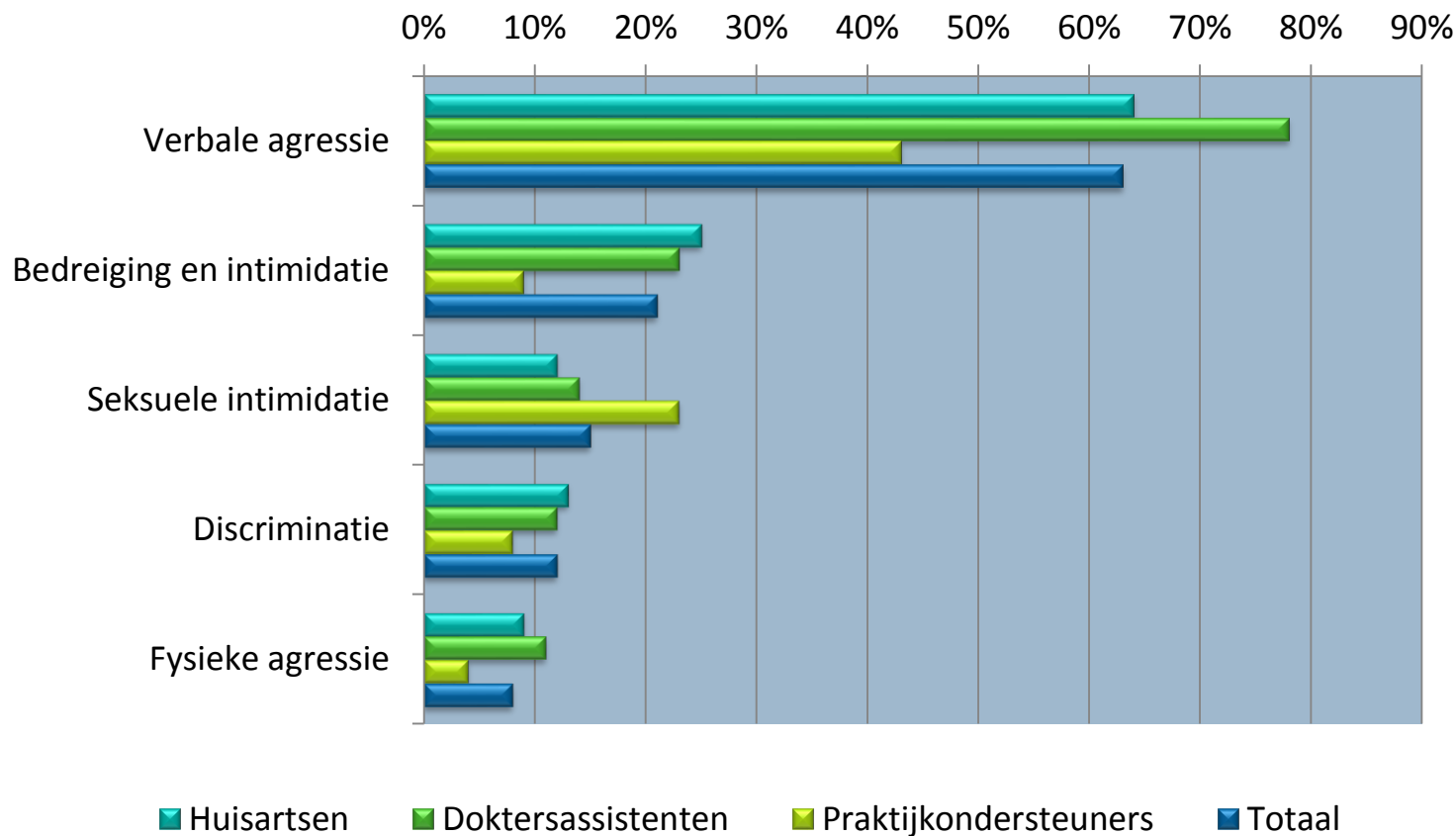
Ik heb met agressie te maken

- [Sla alarm](#)
- [Vang het slachtoffer goed op](#)
- [Meld het incident intern en bespreek het na](#)

Wat ik doe na een agressie-incident

- [Doe aangifte en onderneem actie richting dader](#)
- [Verhaal de schade](#)
- [Meld het incident landelijk](#)
- [Verbeter de voorzorgsmaatregelen](#)

Uitkomsten 0-meting huisartsenzorg



Figuur 1 Totale omvang ervaringen met agressie in de afgelopen 12 maanden (agressie door patiënten/cliënten en/of familie/vrienden van patiënten/cliënten) in de huisartsenzorg, uitgesplitst naar beroepsgroep (n=3.056)



Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Uitkomsten 0-meting

- Het onderwerp speelt wel degelijk ook in de huisartsenzorg.
- Extra risico's zijn er in achterstandswijken, ANW-diensten en situaties waarin alleen wordt gewerkt.
- Omgang met dit onderwerp is lastig.

Wat is agressie?





Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Definitie agressie

- welbewust verbaal uiten
- gebruik fysieke kracht of macht dan wel dreigen daarmee
- tegen een werknemer,
- in verband met verrichten van de publieke taak,
- (waarschijnlijk) resulteert
- in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood.

bron: handreiking Agressie & Geweld, Veilige Publieke Taak



Stichting Sociaal Fonds Huisartsenzorg

(non) Verbaal geweld	Fysiek geweld	Discriminatie	Seksuele intimidatie	Overige intimidatie
<ul style="list-style-type: none">• schreeuwen• schelden• vernederen• treiteren• pesten• vals beschuldigen	<ul style="list-style-type: none">• duwen, trekken• slaan• vastgrijpen• schoppen• gooien met voorwerpen• vernielen van voorwerpen• fysiek hinderen• spugen• diefstal van eigendommen• verwonden• roofoverval• geven van een kopstoot• bijten	<ul style="list-style-type: none">• naar huidskleur• naar sekse• naar leeftijd• naar geloofs - overtuiging• naar seksuele geaardheid of voorkeur• etc.	<ul style="list-style-type: none">• seksueel getinte opmerkingen• seksueel getinte blikken• nafluiten• exhibitionisme• aanranding• seksueel getinte e-mail of sms• seksuele chantage• hijgers• verkrachting• seksuele handtastelijkheden	<ul style="list-style-type: none">• dreigen• bedreigen• onder druk zetten• bedreigende gebaren maken• chanteren• bekladden• dreigbrief of e-mail• gezinsleden bedreigen• stalken• achtervolgen• bommelding• wapengebruik

Soorten agressie



Expressieve
agressie



Frustratie
agressie



Instrumentele
agressie



Onbeheerste
agressie

Expressieve agressie

- (luidruchtig) uiten van ongenoegen
 - gericht op organisatie / situatie
 - eenvoudige escalatie tot frustratieagressie
-
- Advies: begrip tonen.





Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Frustratieagressie

- frustraties over dienstverlening of procedures
 - snel oplopende emoties
 - verminderde controle eigen gedrag
 - kan alle stadia van agressie doorlopen
 - niet persoonlijk gericht
-
- Advies: persoon in kwestie serieus nemen



Instrumentele agressie

- weloverwogen gebruik van agressie
 - gericht op een persoon
 - volledige controle over eigen gedrag
-
- Advies: consequent overkomen, aangeven dat agressief gedrag niet gaat helpen om iets te bereiken





Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Onbeheerste agressie

- beïnvloed door verslaving / psychische stoornis
 - onvoorspelbaar en snel gewelddadig
 - rationaliteit ontbreekt
-
- Advies: houd afstand, schakel hulp in.





Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Acht VPT-maatregelen

1. Stel de norm
2. Meld incidenten
3. Registreer agressie en geweld
4. Train medewerkers
5. Reageer binnen 48 uur naar de dader
6. Doe aangifte
7. Verhaal de schade op de dader
8. Verleen nazorg

9. Gastvrijheid



Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Stappenplan

1. **Inventariseer** - *melden en registreren*
2. **Analyseer** – *wie, wat, waar, wanneer, hoe, waarom, hoeveel?*
3. **Benoem gewenste verandering**– *wat willen jullie bereiken? (zo concreet mogelijk)*
4. **Zoeken naar de juiste maatregelen** – *wat doen anderen? (website SSFH)*
5. **Selecteren** – *wat past hier?*
6. **Evalueer** – *heeft het gewerkt?*

Uitgangspunten

- Het nemen van maatregelen is altijd maatwerk
- Voorkomen is beter dan genezen





Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg


Hoe bepalen we de norm?

- Per organisatie dezelfde normen
- De normen bepaal je met elkaar!
- Per team zo nodig aanscherping van de normen
- Leg de normen vast in interne en externe gedragscodes (communicatie!)
- Maak de normen continu bespreekbaar in werkoverleggen, functioneringsgesprekken, andere overleggen
- Verpak de norm positief
- Kijk op [webinar](#) over het onderwerp of de uitleg op de [agressiewijzer](#)



OMGANGSREGELS

voor u en voor ons

- 
- + Wij helpen u zo snel mogelijk
 - + Spoedgevallen gaan voor, graag uw begrip
 - + Wij gaan hier respectvol met elkaar om
 - + Met uw medewerking kunnen wij u zo goed mogelijk helpen
 - + Aanwijzingen van het personeel worden opgevolgd
 - + Ook in noodsituaties luisteren wij naar elkaar
 - + Agressief gedrag accepteren wij niet
 - + Bij wapenbezit, geweld, drugs en diefstal doen we aangifte bij de politie



Aan de slag met:

- Eén norm
 - eerst persoonlijk paspoort
 - daarna teampaspoort
- Gezamenlijk bepaald
- Doel:
 - a. Gedragscode voor medewerkers (denk ook aan gastvrijheid, begrip)
 - b. Normen voor patiënten, cliënten, andere externen (wat zijn de huisregels)





Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Kort op een rij

- Stel de norm
- Communiceer
- Bespreek in werkoverleg
- Handhaving/sancties
- Melding / aangifte
- Ondersteuning / opvang
- Verantwoordelijkheid
- Wijkagent en gemeente
- Maak gebruik van trainingsaanbod



Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg





Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Hartelijk dank voor uw aandacht!

Peter Peerdeman RSE

06 - 21 87 59 62

p.peerdeman@caop.nl

Susanne Bruijns

06 – 21 86 07 93

s.bruijns@caop.nl