

# Huisartsenpraktijk De Cirkel – Protocol bij agressie, geweld en discriminatie

## **Protocol bij agressie, geweld en discriminatie**

### **INLEIDING**

In huisartspraktijk De Cirkel komen agressie, geweld en discriminatie gelukkig niet veel voor. Maar als een dergelijke situatie zich voordoet, hebben vooral de praktijkmanager, maar ook de huisartsen hiermee te maken. Dit kan leiden tot boosheid, angst en frustraties bij de betrokken medewerkers. Huisartsenpraktijk De Cirkel staat voor een veilige en gezonde werkomgeving voor haar medewerkers en patiënten. Om die reden stelt de praktijk een 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 Cirkel 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.

### **Handelswijze**

Het protocol maakt onderscheid tussen lichamelijke en verbale agressie. Daarnaast is er onderscheid tussen verbale agressie aan het secretariaat 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 lichamenlijk 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 de politie 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.
- 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.

### 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 meldt het incident aan de betrokken huisarts.
- Deze belt de patiënt binnen de week op om hem/haar te wijzen op dit gedrag.
- De patiënt kan excuses maken en het gesprek op een normale manier nog eens aangaan of het contact wordt verbroken.

### 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.

## Meldingsformulier - Inhoud en aard van het voorval

De betrokken medewerker(s) vult/vullen direct na het voorval dit formulier in.

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?

---

---

---

---

---

---

Voelde je je bedreigd en/of beledigd? Waardoor?

---

---

---

---

---

---

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

---

---

## **Agressiebeleid – maatregelen**

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 en gedocumenteerd.
- De verantwoordelijke medewerker zorgt dat er passende maatregelen genomen worden.
  1. Bij ernstig lichamelijk geweld wordt de patiënt definitief uit de praktijk gezet en doet de praktijk aangifte bij de politie.
  2. Bij ernstige verbale agressie of discriminatie aan het onthaal of op de consultatie wordt de patiënt definitief uit de praktijk gezet.
  3. Bij verbale agressie aan te telefoon wordt bij een eerste keer melding gemaakt van het incident. Dit wordt vervolgens met de artsen besproken. Bij een tweede incident wordt de patiënt definitief uit de praktijk gezet.
  4. 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.

Patiënten die uit de praktijk gezet worden omwille van agressie, zullen een aangetekend schrijven ontvangen met deze mededeling.