

## P70 Omgaan met agressie



Huisartspraktijk  
Oosterhout

<b>Eerstverantwoordelijke</b>	<b>Tim olde Hartman, HA</b>
<b>Datum vaststelling</b>	<b>2013</b>
<b>Datum herziening</b>	<b>2016</b>

### Inleiding

In huisartspraktijk Oosterhout komen dreigende, beledigende of agressieve patiënten gelukkig niet veel voor. Maar als een dergelijke situatie zich voordoet, hebben vooral de assistentes, praktijkondersteuners, maar ook de huisartsen hier mee te maken. Dit kan leiden tot boosheid, angst en frustraties bij betrokken medewerkers.

Dit protocol is tot stand gekomen m.b.v. het protocol 'omgaan met agressie' in wijkgezondheidscentrum Lindenholt, alwaar men veel ervaring heeft met dergelijke patiënten. Huisartspraktijk Oosterhout heeft dit protocol aangepast aan haar eigen lokale situatie.

### Doelstelling

Het protocol is bedoeld om medewerkers te beschermen tegen agressief gedrag van patiënten en bezoekers en de gevolgen hiervan.

Grensoverschrijdend gedrag en onaangename communicatie vallen hier ook onder, waarbij de beleving van de medewerker bepalend is voor het in gang zetten van het protocol.

### Werkwijze

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

- 1. Als huisartspraktijk Oosterhout duidelijk stelling nemen tegen de toenemende agressie.*  
Daartoe dient o.a. dit protocol. Voorwaarde voor het slagen ervan is dat betrokken 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. 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.

### Inhoud van het protocol

Het protocol bestaat uit 4 delen:

- Deel 1:** Handwijze tijdens voorval
- Deel 2:** Vastleggen van inhoud en aard van voorval
- Deel 3:** Vastleggen reactie van hulpverlener. Vastleggen van gemaakte afspraken met elkaar.
- Deel 4:** Regels en afspraken over de afhandeling van voorvallen met agressieve patiënten

## **Deel 1 Handelsewijze tijdens voorval**

In het protocol wordt onderscheid gemaakt tussen lichamelijke en verbale agressie. Verbale agressie wordt onderscheiden in voorvallen aan de balie en voorvallen aan de telefoon.

### **A. Hoe te handelen bij lichamelijke agressie**

- De betrokken medewerker probeert direct hulp in te schakelen door roepen of schreeuwen. Bij ernstig lichamenlijk geweld of zeer ernstige verbale agressie wordt door de betrokken medewerker of anderen direct gealarmeerd (in de kleine schuur kan op de alarmbel gedrukt worden, in de grote schuur kan hard geroepen worden. De aanwezige medewerkers zullen zoveel mogelijk toesnellen. Bij buitensporige, imponerende agressie en een dreiging van wapengeweld dient 112 gebeld te worden.
- Medewerkers die merken dat een patiënt agressief is proberen waar mogelijk te helpen. Als zij zich daartoe in staat achten nemen zij 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 of mondeling.
- Eén van de aanwezige assistentes c.q. huisartsen regelt dat noodzakelijke werkzaamheden door kunnen gaan.
- Collega van betrokkene zorgt voor eerste opvang van betrokken medewerker.
- Huisarts van de patiënt wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld zodat hij/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 wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.

### **B. Hoe te handelen bij verbale agressie**

#### **1. Aan de balie.**

- Betrokkene maakt patiënt duidelijk dat er op deze manier niet verder gepraat wordt. Agressieve persoon kan kiezen of op een normale toon het gesprek voor te zetten en dan zal gepoogd worden hem/haar te helpen. Als dit niet lukt wordt hij/zij verzocht weg te gaan. Als betrokkene behoefte heeft aan ondersteuning belt zij/hij de eigen huisarts van de patiënt of een andere aanwezige huisarts. Deze neemt het contact over de regels en afspraken van de praktijk worden hierbij gehanteerd, dus de patiënt krijgt niet 'zijn of haar zin'. Er wordt duidelijk gemaakt dat dit agressieve gedrag niet acceptabel is.
- Direct na afloop van 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 wordt op een normale toon voortgezet of het contact wordt verbroken. Medewerker kan er ook voor kiezen de patiënt door te verbinden met de (eigen) huisarts.
- De huisarts neemt het contact over en gaat niet in op de inhoud van de boodschap maar op de manier van praten tegen assistente of praktijkondersteuner. Hij/zij legt uit

dat (verbale) agressie niet acceptabel is. Er wordt gemeld dat notitie gemaakt wordt en er op terug gekomen wordt door de eigen huisarts.

- Patiënt kan excuses maken en het op een normale manier nog eens proberen of het contact wordt verbroken.
- Direct na afloop van 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 patiënt nog niet is aangesproken op zijn gedrag, zal de huisarts hem/haar bellen om het gedrag te bespreken, alsmede ook de regels die wij hanteren in onze praktijk. Een weerslag van dit gesprek wordt genoteerd in het HIS..

### **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 verwacht wordt dat de patiënt agressief is, wordt tijdens behandeling de deur van de spreekkamer of behandelkamer opengelaten
- Andere medewerkers die merken dat een patiënt agressief is proberen waar mogelijk te helpen. Dit kan door te bellen of door te gaan kijken.
- Als de situatie onder controle is wordt de patiënt aangesproken op zijn/haar gedrag. Dat kan direct gebeuren of later schriftelijk of mondeling. Hem/haar wordt verteld dat er afhandeling van het gebeuren plaatsvindt volgens het agressieprotocol. Hij/zij krijgt een exemplaar uitgereikt.
- Als een patiënt/cliënt een huisarts buiten het gezondheidscentrum heeft, wordt de huisarts van betreffende patiënt/cliënt zo mogelijk op de hoogte gebracht.

## **Deel 2 Inhoud en aard van het voorval**

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

Datum en tijd van voorval:

Soort contact:

Naam van de patiënt:

Betrokken hulpverlener(-s):

Beschrijf zo objectief mogelijk wat er gebeurde. Wat werd gezegd/gedaan door de patiënt en door jou? 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 er melding van gemaakt wordt naar de eigen huisarts?

### **Deel 3 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 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 voldoende naar tevredenheid 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?

## Deel 4 Regels en afspraken

Dit onderdeel van het protocol wordt al doende aangepast. Een aantal regels en afspraken zijn al te maken.

- Dit agressieprotocol wordt opgenomen op de website.
  - Tegen patiënt wordt gezegd dat agressief gedrag altijd geregistreerd wordt.
  - De verantwoordelijke hulpverlener zorgt dat er passende maatregelen genomen worden.
- a) Bij ernstig lichamelijk geweld wordt de patiënt uit de praktijk gezet.
- b) Bij ernstig lichamelijk geweld wordt aangifte gedaan bij de politie.
- c) Bij verbale agressie dient 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 wordt zwart op wit vastgelegd in een brief die aan de patiënt gestuurd wordt. M.a.w. de patiënt krijgt een rode kaart.
- e) Na twee keer verbaal agressieve uitingen wordt patiënt uitgenodigd voor een gesprek (telefonisch of middels een brief). Verslag van dit gesprek komt in het dossier en wordt bij het ingevulde protocol gevoegd.
- g) Bij bekende agressieve patiënten door een psychiatrische stoornis worden zoveel mogelijk maatregelen genomen om te voorkomen dat de situatie bedreigend wordt.

### Tot slot

Alle uitingen van agressie worden gedocumenteerd en bewaard.

**Bijlage: bediening alarmbel.**

**PROTOCOL ALARMBEL**

In geval van calamiteiten/agressief gedrag kan de alarmbel in de kleine schuur gebruikt worden.

Deze is bevestigd aan de computer en ligt op de tafel.

Het gaat om een bel, die er uit ziet als een grijs kastje van 3 bij 6 cm met een paarse knop.

Bij indrukken van de bel volgt er een alarmbel bij de balie in de grote schuur.

**Indien de alarmbel afgaat, dient het personeel in actie te komen, d.w.z. zich naar de balie bij de receptie te begeven om bijstand te verlenen. Er is geen eenduidige richtlijn te geven hoe te handelen. Blijf rustig. Bel bij gevaar 112.**