

Protocol: Omgaan met agressie en ongewenst gedrag

Eindverantwoordelijke: Liesbeth Verdoes

Laatste update: augustus 2025



Inleiding

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

Definitie

Onder agressie en ongewenst gedrag verstaat Huisartsenpraktijk de Triangel alle vormen van gedrag waardoor medewerkers zich onveilig of bedreigd voelen, of waarvan zij slachtoffer zijn. Agressie kan zowel lichamelijk als geestelijk gericht zijn.

Doelstelling

Dit protocol is bedoeld om medewerkers te beschermen tegen agressief en/of ongewenst gedrag 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 en/of ongewenst gedrag is helaas niet altijd te voorkomen of te verminderen. Toch kan dit gedrag worden beïnvloed. Enkele belangrijke uitgangspunten daarvoor worden hieronder vermeld.

1. Als Huisartsenpraktijk de Triangel willen we duidelijk stelling innemen tegen agressie en/of andere vormen van ongewenst gedrag. Daartoe dient onder andere dit protocol. Hieraan verbonden is dat medewerkers serieus omgaan met betrekking tot het afhandelen van agressief en/of ander ongewenst gedrag.
2. Er zijn duidelijke regels en afspraken. Dit zorgt voor minder aanleiding tot agressief en ongewenst gedrag.
3. Medewerkers worden opgeleid in het omgaan met agressie, geweld en discriminatie in de praktijk.
4. Er is een goede afhandeling van bedreigende voorvallen. Dat draagt bij aan het goed blijven functioneren van de betrokken medewerkers en aan het verminderen van recidive.

Inhoud protocol

Het protocol bestaat uit twee delen en twee bijlagen.

Protocol:

1. Handelswijze
2. Regels en afspraken

Bijlagen:

- Bijlage 1 - Vastleggen inhoud en aard van voorval
Bijlage 2 – Afwikkelingsformulier

Handelswijze

a. Hoe te handelen bij fysieke agressie of ongewenst gedrag

- De betrokken medewerker probeert direct hulp in te schakelen door te roepen of schreeuwen. Bij ernstig lichamelijk geweld of zeer ernstige verbale agressie slaat de betrokken medewerker direct alarm. De aanwezige medewerkers proberen waar mogelijk te helpen en te de-escaleren. Bij buitensporige agressie, dreiging en/of lichamelijk letsel dient altijd 112 gebeld te worden.
- 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 of huisartsen regelt dat noodzakelijke werkzaamheden door kunnen gaan.
- De praktijkmanager zorgt voor eerste opvang van betrokken medewerker. Indien zij niet aanwezig is zorgt een van de huisartsen hiervoor.
- De huisarts(en) van de patiënt wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld zodat hij/zij maatregelen kan nemen.
- Direct na het voorval wordt bijlage 1 ingevuld en een afspraak gemaakt voor de nabespreking met behulp van bijlage 2. De afspraak is dat dit binnen een week gebeurt. Regels en afspraken over te nemen maatregelen staan in deel 2 van protocol.
- Bij ernstige bedreiging en/of vernieling en/of lichamelijk letsel wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.

b. Hoe te handelen bij verbale agressie of ongewenst gedrag

1. Aan de telefoon

- De 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. De medewerker kan er ook voor kiezen de patiënt door te verbinden met de praktijkmanager of een van de aanwezige huisartsen.
- 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/ongewenst gedrag niet acceptabel is.
- De patiënt kan excuses maken en het gesprek op een normale manier proberen te hervatten of het contact wordt verbroken.
- Direct na afloop van het voorval wordt bijlage 1 van protocol ingevuld en een afspraak gemaakt voor de nabespreking met behulp van bijlage 2. De afspraak is dat dit binnen een week gebeurt. Regels en afspraken over te nemen maatregelen staan in deel 2

van het protocol.

- Als patiënt nog niet is aangesproken op zijn gedrag, zal de huisarts hem/haar bellen om het gedrag te bespreken. Er wordt melding gemaakt van dit gesprek in het dossier van de patiënt.

2. Aan de balie

- De medewerker maakt patiënt duidelijk dat er op deze manier niet verder gepraat wordt. De persoon die agressief/ongewenst gedrag vertoont, kan kiezen het gesprek op een normale manier voort te zetten. Als dit niet lukt wordt hij/zij verzocht weg te gaan. Als de medewerker behoefte heeft aan ondersteuning belt zij/hij de praktijkmanager of een van de aanwezige huisartsen. Deze neemt contact op over de regels en afspraken van de praktijk. Er wordt duidelijk gemaakt dat dit gedrag niet acceptabel is.
- Direct na afloop van het voorval wordt bijlage 1 van protocol ingevuld en een afspraak gemaakt voor de nabespreking met behulp van bijlage 2.
- De afspraak is dat dit binnen een week gebeurt. Regels en afspraken over te nemen maatregelen staan in deel 2 van protocol.

3. In de spreek-/behandelkamer

- De betrokken medewerker probeert de-escalerend op te treden.
- De betrokken medewerker probeert een vluchtweg vrij te houden.
- Indien van tevoren verwacht wordt dat een patiënt agressief is of ongewenst gedrag gaat vertonen, wordt tijdens behandeling de deur van de spreekkamer of behandelkamer opengelaten en worden andere medewerkers voorafgaand aan de afspraak geïnformeerd en gevraagd extra oplettend te zijn.
- Andere medewerkers die merken dat een patiënt verbaal agressief is/ongewenst gedrag vertoont proberen waar mogelijk te helpen door te gaan kijken of de betrokken medewerker te bellen.
- 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 wordt verteld waar dit protocol op de website te vinden is.

Regels en afspraken

- Dit protocol wordt opgenomen op de website.
- Een patiënt die agressief en/of zich ongewenst gedraagt, krijgt te horen dat dit gedrag altijd wordt geregistreerd en gedocumenteerd.
- De verantwoordelijke medewerker zorgt dat er passende maatregelen genomen worden:
 1. Bij herhaaldelijk fysiek geweld wordt de patiënt definitief uit de praktijk gezet en doet de praktijk aangifte bij de politie.
 2. Bij herhaaldelijk ernstige verbale agressie en/of ongewenst gedrag bij de balie of in de spreek-/behandelkamer wordt de patiënt definitief uit de praktijk gezet.
 3. Bij verbale agressie en/of ongewenst gedrag aan de telefoon wordt bij een eerste keer melding gemaakt van het incident. Dit wordt vervolgens met de artsen besproken. Bij herhalende incidenten wordt de patiënt definitief uit de praktijk gezet.
 4. Bij patiënten van wie bekend is dat ze agressief kunnen worden of zich ongewenst kunnen gedragen door een psychiatrische stoornis, nemen medewerkers zoveel mogelijk maatregelen om te voorkomen dat de situatie bedreigend wordt.

Bijlage 1 - Vastleggen inhoud en aard van voorval

Meldingsformulier

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.

Datum en tijd van voorval: _____

Soort contact (telefonisch, balie, spreek-/behandelkamer): _____

Betrokken medewerkers: _____

Beschrijf zo objectief mogelijk wat er gebeurde. Wat werd gezegd/gedaan door de patiënt en door jou?

Voelde je je bedreigd en/of beledigd? Waardoor?

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

Datum:

Ondertekening:

Werknemer

Werkgever

Bijlage 2 - Afwikkelingsformulier

De praktijkmanager en betrokken medewerker houden een gezamenlijke nabespreking zo mogelijk binnen week na het voorval.

Betreft voorval dd: _____

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?

Datum:

Ondertekening:

Werknemer

Werkgever