

# Veilig werken in de huisartsenzorg

# Persoonlijk Paspoort



## WAAR LIGT VOOR JOU DE GRENS?

Bij je werk in de huisartsenpraktijk of –post lopen de emoties wel eens op, maar soms gaat een patiënt (of familie daarvan) echt over de grens. Waar ligt die grens eigenlijk? Het is lastig om daar een algemeen geldende regel over te geven. De situatie in elke huisartsenpraktijk of -post is anders. Toch is het goed er eens bij stil te staan: wat kun je nog accepteren van mensen – en wanneer gaan ze echt te ver? Wanneer vertonen ze gedrag dat echt niet kan? Wanneer gaan ze ‘over de grens’? Dit PERSOONLIJKE PASPOORT helpt je om daar een beeld van te vormen aan de hand van vier vragen.

Gebruik dit PERSOONLIJK PASPOORT als voorbereiding op een overleg met je team. Als ook je collega’s hun gedachten laten gaan over ongewenst gedrag in de praktijk of post, kun je daarna samen praktisch aan de slag en meteen afspraken maken. Het TEAM PASPOORT helpt je daarbij. Maak tijd voor zo’n overleg over veilig werken. Het is namelijk belangrijk om als team te bespreken wat je acceptabel vindt en wat volgens jullie onacceptabel is. Dan kun je concrete afspraken maken: wat kun je doen om een incident te voorkomen, wat doe je als er toch iets gebeurt en hoe handel je na een incident?

Een incident is nooit uit te sluiten, maar je kunt wel samen bespreken wat je doet als iemand ‘over de grens’ gaat. Als het een keer voorkomt, kun je in elk geval adequaat reageren.

# 1. WANNEER GAAT IEMAND 'OVER DE GRENS'?

In onderstaande situaties gaat een patiënt (of familie daarvan) 'over de grens' met zijn gedrag. Geef aan of je 't zelf hebt meegemaakt, erover gehoord hebt van een collega (die het heeft meegemaakt) of dat je er geen ervaring mee hebt.

	Zelf meegemaakt ↓	Over gehoord van collega ↓	Niet meegemaakt/ niet over gehoord ↓
<b>&gt; Verbaal</b>			
Stem verheffen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Per se de dokter willen spreken en wel meteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Een eisende toon aanslaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schelden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grof taalgebruik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere patiënten erbij betrekken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jou vals beschuldigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onredelijk worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eisen blijven herhalen (ondanks jouw uitleg)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, nl.: .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>&gt; Bedreigen en intimideren</b>			
Eisen kracht bijzetten/dwingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dreigen met geweld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persoonlijke bedreiging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chanteren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dreigen een klacht in te dienen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jou onder druk zetten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, nl.: .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zelf  
meegemaakt



Over gehoord  
van collega



Niet meegemaakt/  
niet over gehoord



### > Seksuele intimidatie

Seksueel getinte opmerkingen maken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nafluiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In e-mail/sms/social media toespelingen maken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stalken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handtastelijk worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Exhibitionisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, nl.: .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### > Discriminatie

Op basis van huidskleur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Op basis van sekse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Op basis van geloof	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Op basis van geardheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Op basis van leeftijd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, nl.: .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### > Fysieke agressie

Met spullen gooien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Op de balie slaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schoppen tegen meubels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In de weg staan en jou hinderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jou vastpakken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Slaan of schoppen (of een poging daartoe doen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, nl.: .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## 2. WAT DOE JE NU ALS IEMAND 'OVER DE GRENS' GAAT?

Hoe reageer je? Heb je vaste afspraken wat je doet om zo'n situatie? Waarover zou je een vaste afspraak willen maken?

Hebben we  
afpraak over



Nog afspraak  
over maken



### > Tijdens incident

Een collega erbij roepen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Een afgesproken signaal geven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Noodknop indrukken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eigen (alarm)code op telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wijkagent bellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Politie (112) inschakelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, nl: .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### > Na incident

Opvang van het slachtoffer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Achteraf individueel bespreken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Achteraf incident bespreken in regulier werkoverleg (leer- en verbeterpunten, vervolgacties)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gesprek aangaan (nu of later) met de betreffende patiënt/persoon die 'over de grens' ging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Incident vastleggen (wat is er gebeurd, datum, welke patiënt was erbij betrokken, welke medewerkers)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Melden bij de wijkagent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aangifte bij politie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actie richting dader (gesprek aangaan, beslissen of patiënt in praktijk kan blijven)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Periodieke aandacht voor het slachtoffer, vraag hoe het gaat na 1, 2 of 3 weken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, nl: .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. WAAROM GAAT IEMAND 'OVER DE GRENS' IN JOUW WERK EN WERKSITUATIE?

Deze situaties kunnen eraan bijdragen dat mensen onacceptabel gedrag vertonen. Dit is geen excuus voor hen, maar het is wel goed om na te gaan wat mensen boos/geïrriteerd/emotioneel kan maken. Geef per situatie aan of dit op jouw werk voorkomt.

	Geldt zeker voor ons ↓	Geldt een beetje voor ons ↓	Geldt niet voor ons ↓
Wachttijd aan de telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emotie over een ziek familielid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wachttijd aan de balie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wachttijd in de wachtkamer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onduidelijkheid over wie wanneer aan de beurt is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iemand is onder invloed (alcohol, drugs)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De patiënt heeft een psychische stoornis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je zit achter een lage balie waar mensen makkelijk bij kunnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je bent alleen in de praktijk/post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je werkt in de avond/nachtdienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je doet huisbezoeken in je eentje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, nl: .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## 4. WAT KUNNEN WE BETER DOEN ALS IEMAND 'OVER DE GRENS' GAAT?

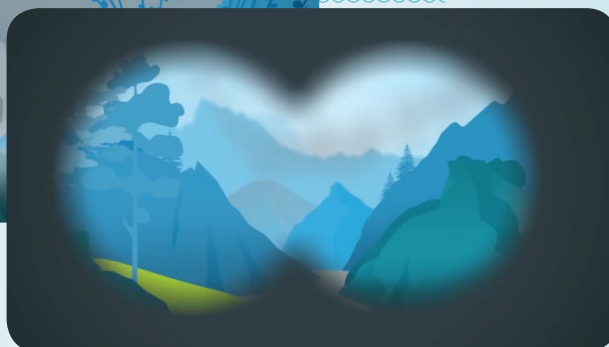
Welke ideeën heb jij over verbetering van de veiligheid in de huisartsenpraktijk of –post en welke prioriteit geef je daar aan?

	Binnen een maand ↓	Over een jaar ↓
Inrichting balie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rooster aanpassen (nooit een collega alleen aanwezig)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Afspraken over alleen werken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inventarisatie onveilige plekken overdag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inventarisatie onveilige plekken 's avonds/'s nachts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verlichting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sleutelbeleid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Noodknop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beveiligingscamera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huisregels van de praktijk/post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Train jezelf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Veiligheid huisbezoeken (vooraf informatie opvragen over de patiënt, een collega via Whatsapp laten weten als je naar binnen gaat, afspreken welk kort bericht je stuurt als je te maken krijgt met een onveilige situatie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vul zelf aan: .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## VERVOLG: GA NU MET JE TEAM AAN DE SLAG

Hoe kom je samen sterker te staan? Ga nu met jouw team aan de slag met het TEAM PASPOORT. Dat helpt je om gezamenlijk tot concrete te komen afspraken voor jouw huisartsenpraktijk/post. Bepaal samen waar de grens ligt. Welk afspraken kun je maken met je collega's? Wat doen jullie tijdens een incident en wat doe je erna? Het TEAM PASPOORT telt ook weer vier vragen waarmee je in een werkoverleg aan de slag kunt. Download het document op [ssfh.nl/veilig-werken](https://ssfh.nl/veilig-werken). Hier vind je ook heel veel achtergrondinformatie over veilig werken in de huisartsenpraktijk of -post.



### Colofon

'Over de grens' is een informatiepakket dat medewerkers in huisartsenpraktijken en huisartsenposten helpt samen sterker te staan bij incidenten (onacceptabel gedrag van patiënten en hun familieleden). Het is ontwikkeld op initiatief van Stichting Sociaal Fonds Huisartsenzorg en uitgewerkt in samenwerking met medewerkers uit diverse huisartsenpraktijken en -posten.