

# Veilig werken in de huisartsenzorg

## Team Paspoort



### **BEPAAAL SAMEN WANNEER IEMAND 'OVER DE GRENS' GAAT EN WAT JE DAN DOET.**

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 is in elke huisartsenpraktijk of -post anders. Daarom is het goed dat je in jouw team het gesprek aangaat over de vragen: wat kun je nog accepteren van mensen – en wanneer gaan ze echt te ver? Wanneer vertonen ze gedrag dat echt niet kan?

Dit TEAM PASPOORT helpt om samen vast te stellen wanneer mensen echt 'over de grens' gaan – en hoe je dan handelt. Het bevat vier vragen die je kunt gebruiken als leidraad voor een overleg over veilig werken. De onderwerpen die aan bod komen:

1. Wanneer gaat iemand over de grens?
2. Wat doen wij nu als iemand over de grens gaat?
3. Waarom gaat iemand over de grens?
4. Welke afspraken kunnen wij maken als iemand over grens gaat? (en wat kunnen we verbeteren om het te voorkomen?)

# AFRONDING: AFSPRAKEN VASTLEGGEN EN DELEN

Hoe kom je samen sterker te staan? Leg de afspraken vast die je hebt gemaakt in het werkoverleg aan de hand van het TEAM PASPOORT. Een incident is nooit uit te sluiten, maar je kunt wel samen bespreken wat je doet als iemand 'over de grens' gaat. Maak concrete afspraken met elkaar. Als het een keer voorkomt, kun je in elk geval adequaat reageren.

## AANWIJZINGEN VOOR GEBRUIK VAN DIT TEAM PASPOORT

- Plan vooraf een overleg 'Over de grens' in
- Zorg dat de medewerkers zich individueel voorbereiden met het PERSOONLIJK PASPOORT
- Laat iedere medewerker het filmpje 'Over de grens' bekijken of begin hiermee het overleg
- Gebruik het TEAM PASPOORT als leidraad voor een werkoverleg
- Trek er ruim de tijd voor uit
- Zorg dat één medewerker de leiding heeft in dit werkoverleg
- Laat één medewerker alle afspraken noteren en uitwerken
- Stuur de afspraken rond naar de andere collega's en laat hen checken of alles goed is genoteerd en eventueel aanvullen
- Laat de afspraken ook periodiek terugkomen in een werkoverleg en/of functioneringsgesprekken met medewerkers



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

In onderstaande situaties gaat een patiënt (of familie daarvan) 'over de grens' met zijn gedrag. Inventariseer in het team wie al eens zelf zo iets heeft meegemaakt of erover gehoord heeft dat een collega zo'n situatie heeft meegemaakt.

	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

Nafluiten

In e-mail/sms/social media toespelingen maken

Stalken

Handtastelijk worden

Exhibitionisme

Anders, nl: .....

.....

.....

## > Discriminatie

Op basis van huidskleur

Op basis van sekse

Op basis van geloof

Op basis van gearardheid

Op basis van leeftijd

Anders, nl: .....

.....

.....

## > Fysieke agressie

Met spullen gooien

Op de balie slaan

Schoppen tegen meubels

In de weg staan en jou hinderen

Jou vastpakken

Slaan of schoppen (of een poging daartoe doen)

Anders, nl: .....

.....

.....

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

Hoe reageren we als er iets gebeurt op het moment van het incident zelf en wat doen we erna?

	Doen we ↓	Doen we niet ↓	Hebben we afspraak over ↓	Doen we wel/ geen vaste afspraak over ↓
<b>&gt; Tijdens incident</b>				
Een collega erbij roepen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Een afgesproken signaal geven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Noodknop indrukken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eigen (alarm)code op telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wijkagent bellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Politie (112) inschakelen	<input type="checkbox"/>	<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"/>

<b>&gt; Na incident</b>				
Achteraf individueel bespreken (wat is er gebeurd, wat deed het met mij?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Achteraf samen bespreken in regulier werkoverleg (wat is er gebeurd, wat leren we ervan: welke afspraken kunnen we nog maken?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**> Extra**

Bespreek met elkaar wat er precies gebeurt wanneer iemand 'over de grens' gaat. Wat is het belangrijkste verschil tussen iemand die 'gewoon' boos/emotioneel wordt - en wanneer wordt het onacceptabel?

### 3. WAAROM GAAT IEMAND 'OVER DE GRENS'?

Hieronder vind je een opsomming van situaties die eraan kunnen 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. Bespreek in het team welke situaties voor jullie huisartsenpraktijk of –post gelden.

Zijn er nog andere situaties die specifiek gelden voor jullie huisartsenpraktijk of –post? Vul de lijst dan aan.

	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 SPREKEN WE AF VOOR HET GEVAL DAT IEMAND 'OVER DE GRENS' GAAT?

Kruis aan welke afspraken je wilt maken en noteer in de rechterkolom wát je er precies over afspreekt.

Afspraak



### > Tijdens incident

- Een collega erbij roepen (wat zeg je, op welk moment spreek je af dat je een collega roept?) .....
- Een afgesproken signaal geven (noteer welk signaal) .....
- Noodknop indrukken (indien aanwezig, spreek af wie reageert op noodsignaal) .....
- Eigen (alarm)code op telefoon .....
- Wijkagent bellen (noteer het telefoonnummer) .....
- Politie (112) inschakelen .....
- Patiënt (wat doen we met de betreffende patiënt; bv. in een andere ruimte zetten) .....
- Opvang andere patiënten/getuigen van het voorval (hoe reageer je naar hen? Heb je hun medewerking nodig? Getuigen?) .....
- Anders, nl: .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....



### > Na incident

Opvang van het slachtoffer (maak hierover een afspraak, wie doet dit) .....

Achteraf individueel bespreken (wie is aanspreekpunt, wat bespreek je met elkaar?) .....

Achteraf incident bespreken in regulier werkoverleg (leer- en verbeterpunten, vervolgacties, spreek af wie zorgt dat het onderwerp de agenda komt, en wat bespreek je?) .....

Gesprek aangaan (nu of later) met de betreffende patiënt/persoon die 'over de grens' ging .....

Incident vastleggen (wat is er gebeurd, datum, welke patiënt was erbij betrokken, welke medewerkers) (noteer wie incidenten bijhoudt en waar) .....

Melden bij de wijkagent (noteer wie daarover beslist, wie neemt contact op?) .....

Aangifte bij politie (noteer wie daarover beslist, wie doet aangifte?) .....

Schade verhalen (noteer wie beslist) .....

Actie richting dader (gesprek aangaan, beslissen of patiënt in praktijk kan blijven) .....

Periodieke aandacht voor het slachtoffer, vraag hoe het gaat na 1, 2 of 3 weken (maak hierover afspraak, wie doet dit) .....

Anders, nl: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



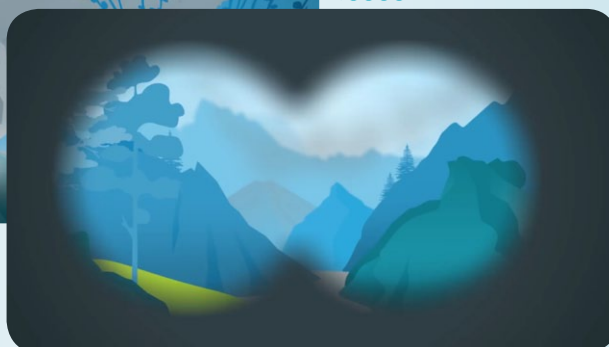




## HET RESULTAAT

Samen heb je nu bepaald wanneer een patiënt (of familie daarvan) 'over de grens' gaat. Je hebt nu afspraken gemaakt over wat je doet op het moment dat een medewerker te maken krijgt met onacceptabel gedrag van een patiënt (of familielid daarvan) over alarm slaan, hulp bieden en veiligheid creëren. Ook heb je nu met elkaar afgesproken hoe je een incident afhandelt (bespreekt, vastlegt voor jezelf en registreert). Mogelijk heb je een aantal actiepunten verzameld om de veiligheid van medewerkers te verbeteren.

Het is aan te bevelen om het onderwerp 'veiligheid' regelmatig opnieuw te bespreken in het werkoverleg. Wil je meer weten? Over bijvoorbeeld veiligheid, registreren, slachtofferhulp vind je meer informatie, praktische checklists en links naar gespecialiseerde organisaties op [ssf.nl/veilig-werken](https://ssf.nl/veilig-werken).



### 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.