

Wat kan ik doen bij een agressie incident?

Zorg dat je goed bent voorbereid

Het is belangrijk dat je altijd goed bent voorbereid op een mogelijk agressie incident, zodat je weet hoe je het beste kunt reageren als de situatie zich daadwerkelijk voordoet. Het is noodzakelijk dat in je huisartsenpraktijk of – post een agressieprotocol is opgesteld en dat het protocol en de agressie incidenten die zich hebben voorgedaan regelmatig worden besproken in het werkoverleg. Daarnaast is het van belang dat jij en je collega's trainingen hebben gevolgd over hoe je zo goed mogelijk kunt omgaan met agressieve patiënten en/of hun familie/begeleiders.

Wat kan ik doen om me voor te bereiden?

- ✓ Bekijk regelmatig het agressieprotocol van je organisatie, zodat je weet wat hier in staat en wat het beleid en de afspraken van de praktijk of post zijn.
- ✓ Praat met je collega's of praat in het werkoverleg met elkaar over situaties die je onprettig, bedreigend of onveilig vond/vindt. Bespreek met elkaar hoe je deze situaties kunt aanpakken, verbeteren of juist voorkomen.
- ✓ Bekijk met elkaar of er iets moet worden aangepast in het bestaande agressie protocol. Voldoet deze nog steeds? Als dit niet het geval is, dan zorgen dat het protocol zo snel mogelijk wordt aangepast.
- ✓ Maak vooraf goede afspraken met collega's als je verwacht dat een afspraak met agressie gepaard kan gaan.
- ✓ Zorg dat je goed weet welke afspraken er met gemeenten, ziekenhuizen e.d. zijn gemaakt..

Een agressie incident, wat nu?

- ✓ Herken beginnende onrust en wees alert!
- ✓ Als de onrust naar buiten komt (b.v. luider spreken, druk heen en weer lopen, cliënt is nog wel aanspreekbaar maar de zelfcontrole is verminderd) dan neem je actie! Je doet het volgende:
 - Kalmeer de cliënt, maakt contact met de cliënt en luister actief. Geef hierbij ruimte aan emoties en toon begrip en respect. Vraag naar feiten.
 - Raak niet in paniek en wordt niet boos. Voel je niet persoonlijk aangevallen.
 - Stel een grens. Je vraagt de cliënt ook naar jou te luisteren en vraagt hem te stoppen met dit gedrag.
 - Gaat de cliënt toch door geef dan de consequenties aan. 'Als je door gaat met dit gedrag moet ik het gesprek stoppen'. Geef aan welk gedrag je niet accepteert.
 - Bepaal zelf wanneer je het gesprek afbreekt. Als je je door een patiënt of een andere externe persoon persoonlijk bedreigd voelt, breek dan het contact af en sla alarm.
 - Als er een alarmsysteem (alarmknop, pieper) beschikbaar is, schakel dit dan in.
 - Als je eigen emoties te sterk worden, vraag dan aan een collega om het van je over te nemen.
 - Als je tijdens het contact met de patiënt of een andere externe persoon inschat dat de situatie uit de hand zou kunnen lopen, schakel dan een collega in.
 - Blijf, ook als de cliënt is teruggekeerd naar zijn normale gedrag, alert.

Waar kan ik in mijn gedrag en houding op letten?

- ✓ Geef ruimte, ga niet te dicht op iemand staan.
- ✓ Spreek op krachtige toon vanuit de onderbuik, niet met stemverheffing.
- ✓ Spreek in rustig temp, spreek niet te snel.
- ✓ Spreek begrijpelijk, in korte zinnen.
- ✓ Ga niet frontaal voor iemand staan, maar bijvoorbeeld schuin.
- ✓ Laat je armen naast je lichaam afhangen, plaats je handen niet op je heupen.

Wat doe ik direct na het agressie incident?

- ✓ Meldt het incident altijd! Opvang en nazorg kunnen pas worden gestart als je een incident meldt!
- ✓ Ga na welke afspraken er in jouw praktijk of post zijn gemaakt over de registratie. Vraag na wat de procedure is, bij wie en hoe je je moet melden en vraag wat er met de melding gebeurt.
- ✓ Bespreek het incident met collega's met preventie als doel. Het gaat er om ervan te leren voor een volgende keer.
- ✓ Bekijk of het voorval aanleiding is om interne afspraken of het protocol te wijzingen.

