

## Samenwerkingsprotocol politiezones - huisartsen

### 1. Doel van het samenwerkingsprotocol

Dit samenwerkingsprotocol is tot stand gekomen na regelmatig en constructief overleg tussen enerzijds de lokale huisartsenkring – Artsenkring Zennevallei (verantwoordelijk voor Wachtpost Zennevallei) en

anderzijds de lokale politiezones Zennevallei en Rode/Linkebeek/Drogenbos.

Dit protocol bundelt onze afspraken die wij tot op heden gemaakt hebben om de samenwerking tussen beide partijen te bevorderen. De afspraken worden ook jaarlijks geëvalueerd.

Anderzijds bestaat het doel van dit protocol in de veiligheid van medewerkers en huisartsen te verhogen en de kans op agressie te verlagen. Door middel van het aanbieden van informatie, procedures, preventieve maatregelen en registratie wordt dit doel bereikt

### 2. Samenwerkingsafspraken

#### 2.1. Bloedafname – gerechtelijke vordering

Tijdens de week kan de politie terecht op de Spoeddienst van AZ Sint Maria Halle. Wanneer de persoon in kwestie té dronken of té agressief is wordt echter wel nog beroep gedaan op de huisarts van wacht, welke dan naar het politiecommissariaat komt.

Tussen vrijdag 20u en maandag 8u kunnen zij beroep doen op de huisartsen van Wachtpost Zennevallei volgens onderstaande afspraken:

De politiezones komen, in de mate van het mogelijk, naar de Wachtpost met de betrokkene. Als dit tussen 7u-22u is, wordt er best eerst getelefoneerd. Tussen 22u-7u kan de politie steeds in de wachtpost terecht zonder voorafgaande verwittiging. Wanneer de betrokkene agressief of te dronken is, komt de arts van wacht naar het politiebureau.

De betrokkene wordt op de Wachtpost snel en efficiënt geholpen, tenzij anders beoordeeld door de arts van wacht.

#### Bij een bloedafname op Spoed:

- Wanneer het niet gaat om een polytrauma zal de tweede arts op spoed de bloedafname doen.
- Wanneer het gaat om een polytrauma zijn beide spoedartsen ‘behandelend’ arts en mogen zij geen bloedafname doen. Dan wordt er in eerste instanties binnen de muren van het ziekenhuis gezocht naar een arts om de bloedafname te doen. Slechts in hoge uitzondering kan de huisarts van wacht opgeroepen worden naar het ziekenhuis.

Wanneer het voor een arts niet mogelijk is om bloed af te nemen (wegens bijvoorbeeld te dronken persoon), kan hiervoor een document uitgeschreven worden.

## **2.2. Goedkeuring opsluiting in de cel – bestuurlijke vordering**

Het is de OBP (= officier van bestuurlijke politie) die beslist of een medisch onderzoek nodig is, wat toch wel 9 op de 10 het geval is. Bij personen met een medisch verleden of personen die medicatie nemen, zal dit trouwens sowieso altijd het geval zijn (steeds medisch onderzoek). De keuze om met betrokkene naar de huisartsenwachtpost (of ziekenhuis) te rijden, of een huisarts ten burele te vragen, hangt meestal af van het feit dat de betrokkene een 'gemakkelijke' of 'moeilijke' persoon betreft.

### CONSENSUS:

- 1) “gemakkelijke” personen: bij voorkeur komt de politie naar de Wachtpost. Officier van OBP beslist of een medisch onderzoek nodig is.
- 2) “moeilijke” personen OF personen met een medisch verleden OF die medicatie nemen: huisarts komt ter plaatse naar het commissariaat.
- 3) Gewonde persoon: ambulance komt

Wat betreft verantwoordelijkheid: De huisartsen leveren een medisch attest af inzake het recht op medische bijstand art 33qui. Het is de politie die verantwoordelijk is voor de persoon in kwestie. De huisarts is enkel verantwoordelijk tijdens het moment van medische goedkeuring. Het is een momentopname, nadien is de OBP verantwoordelijk. De huisartsen noteren dan ook volgende zin na het onderzoek: **“Persoon X verzorgd op (datum)...heeft MOMENTEEL geen verdere medische verzorging nodig”**.

### Uitbetaling:

- De persoon in kwestie betaalt zelf de prestatie. Hij/zij krijgt echter geen getuigschrift mee wanneer de verstrekking niet valt onder de terugbetalingscriteria van het RIZIV.
- Indien de patiënt weigert te betalen of kan niet betalen:
  - o TIJDENS HET WEEKEND: er wordt een vordering opgesteld, de vorderingspapieren worden op de Wachtpost gelaten en de Wachtpost maakt een factuur op voor de politiezone
  - o TIJDENS DE WEEK: Er wordt een vorderingsdocument opgesteld en het rekeningnummer van de arts in kwestie wordt goed genoteerd. Op basis van dit document wordt de arts uitbetaald. Als bewijs kan er een tweede vordering uitgeschreven worden, een kopie gemaakt worden of een foto getrokken.
- 1 à 2x/jaar wordt er een overzicht doorgegeven van de niet-betaalde prestaties

## **2.3. Alcoholcontroles en evenementen**

Grootschalige alcoholcontroles, evenementen en omleidingen worden doorgegeven via [administratie@artsenkring.be](mailto:administratie@artsenkring.be) en [info@artsenkring.be](mailto:info@artsenkring.be)

De huisartsen staan ook in verbinding met D2.

## **3. Procedure inzake veiligheid en geweld**

### **3.1. Preventieve maatregelen**

#### **3.1.1. Gedragscodes voor werknemers**

Er werden een aantal gedragscodes opgesteld gericht op het voorkomen van agressie en geweld.

Agressie en geweld verschillen per functiegroep. Medewerkers aan de balie hebben met andere vormen van agressie en geweld te maken dan medewerkers die op huisbezoek gaan.

- Stel je professioneel en klantgericht op
- Geef volledige, juiste en relevante informatie.
- Draag zorg voor een tijdige en correcte afhandeling van zaken en kom gemaakte afspraken na. Doe geen toezeggingen die je niet waar kunt maken.
- Discrimineer niet en verleen geen voorkeursbehandeling
- Benader elke patiënt respectvol, laat je niet leiden door vooroordelen en antipathieën
- Stel je voor met je naam
- Tutoyeer in principe niet
- Ga geen discussie aan over beleid of politieke aangelegenheden
- Houd het gesprek zoveel mogelijk zakelijk, maar heb oog voor sociale aspecten
- Zorg ervoor dat een patiënt geen lange wachttijd heeft en als het wel gebeurt, verontschuldig je daarvoor
- Geef eventuele fouten toe en biedt excuses aan. Maak duidelijk of en hoe de fout hersteld wordt en wijs op een eventuele klachtenprocedure
- Een medewerker is verplicht om melding te maken van agressie en/of geweld
- Alcohol, drugs en roken zijn niet toegestaan in het gebouw. Huisartsen en chauffeurs nuttigen geen alcohol of gebruiken geen drugs tijdens hun werkuren.
- Indien u zich onveilig voelt voor een huisbezoek, roep dan de aanwezigheid van de chauffeur in.
- Indien u zich onveilig voelt in het Medisch Huis/Wachtpost, roep er dan indien mogelijk een andere persoon bij.
- Indien nodig kan steeds de lokale politie verwittigd worden:
  - o Voor oproepen vanuit het Medisch Huis/Wachtpost kan bij de lokale politie Zennevallei via 112 of 101.
  - o Voor oproepen tijdens een huisbezoek belt u het best 112 of 101.
- Bij extreme agressie kan de receptioniste aan de balie het stil alarm in werking laten treden. De huisartsen kunnen dit stil alarm, met een mobiele stick, vanuit eender welke plek in het gebouw in werking laten treden.

### 3.1.2. Aanleiding wegnemen

De dienstverlening dient afgestemd te zijn op de behoeften en wensen van klanten. Knelpunten in de dienstverlening moeten opgespoord worden en weggenomen. Voorbeelden zijn: wachttijden niet te lang, snelle telefonische bereikbaarheid.

### 3.1.3. Risico's en hun preventieve maatregelen

Risico	Preventieve maatregel
Overval voor geld in het gebouw	De receptionisten stimuleren de patiënten om zoveel mogelijk met bancontact te betalen.
Overval voor medicatie in het gebouw	Er is zo min mogelijk medicatie beschikbaar in de wachtpost.
Overval voor geld tijdens een huisbezoek	De huisarts moet de patiënten zoveel mogelijk stimuleren om te betalen met bancontact.
Overval voor medicatie tijdens een huisbezoek	De huisarts heeft een minimum aan medicatie mee op de baan. Hij/zij kan in de wachtpost steeds de trousse aanvullen indien nodig.
Verlaten van het pand	De parkeerplaats is goed verlicht
Algemene veiligheid	- Er is nooit slechts 1 persoon aanwezig op

	<p>de wachtpost.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het wachtpost- en/of consultatiegedeelte is afgesloten van de andere delen van het gebouw. Deze andere delen kunnen enkel betreden worden door middel van een deurcode. Zo kunnen niet-medewerkers nooit de ruimte betreden die niet voor hen bestemd zijn.</li> <li>- Er is een stil alarm voorzien in het gebouw.</li> <li>- De artsen en chauffeurs hebben een gsm mee op huisbezoek.</li> <li>- Bij een onveilig gevoel tijdens een huisbezoek, kan de chauffeur steeds mee het pand betreden.</li> <li>- Melding van de agressie in Het medisch dossier voor toekomstige contacten.</li> <li>- Er is camerabewaking voorzien. Melding hiervan wordt gemaakt bij de voordeur.</li> </ul>
Losse voorwerpen gebruiken voor agressie	Er worden overal zo min mogelijk losse voorwerpen geplaatst
Inbraak	Het gebouw heeft een inbraakalarm en videobewaking. De aanwezigheid van videobewaking staat duidelijk vermeld aan de ingang van het gebouw.

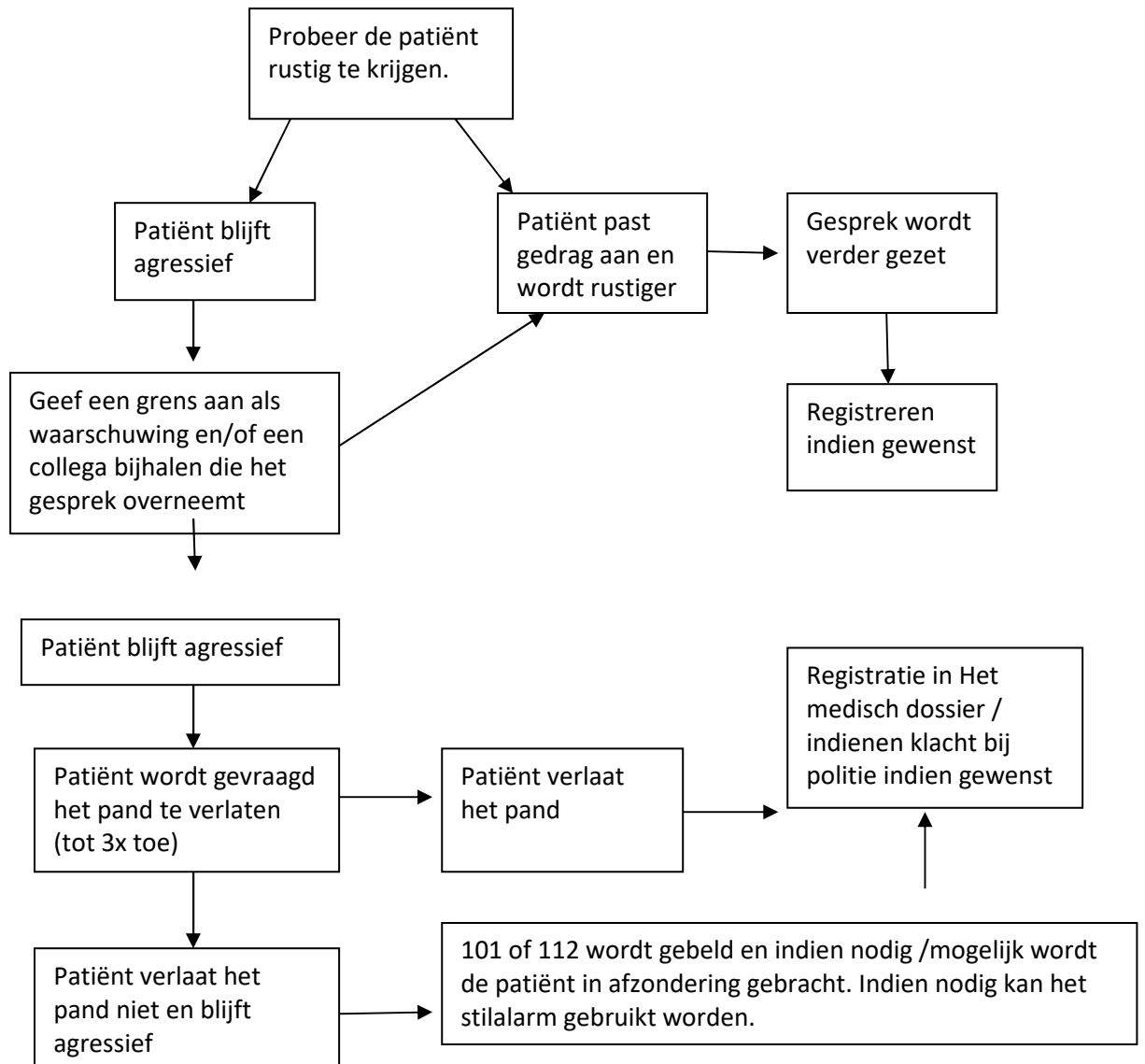
#### 3.1.4. Werkomgeving

De werkomgeving is zo veilig mogelijk ingericht.

- De ingang en de wachtzaal staan onder videobewaking.
- Er staan geen losse of zware spullen die gemakkelijk op te pakken zijn.
- Er is een wachtruimte aanwezig
- De vluchtroutes zijn veilig en in orde. Medewerkers kunnen vluchten naar het kantoor- of slaapgedeelte, waar de deuren beveiligd zijn met een code.
- De balie is momenteel niet afgesloten. Er zullen maatregelen worden genomen om deze af te sluiten.

### 3.2. Handelen bij agressie

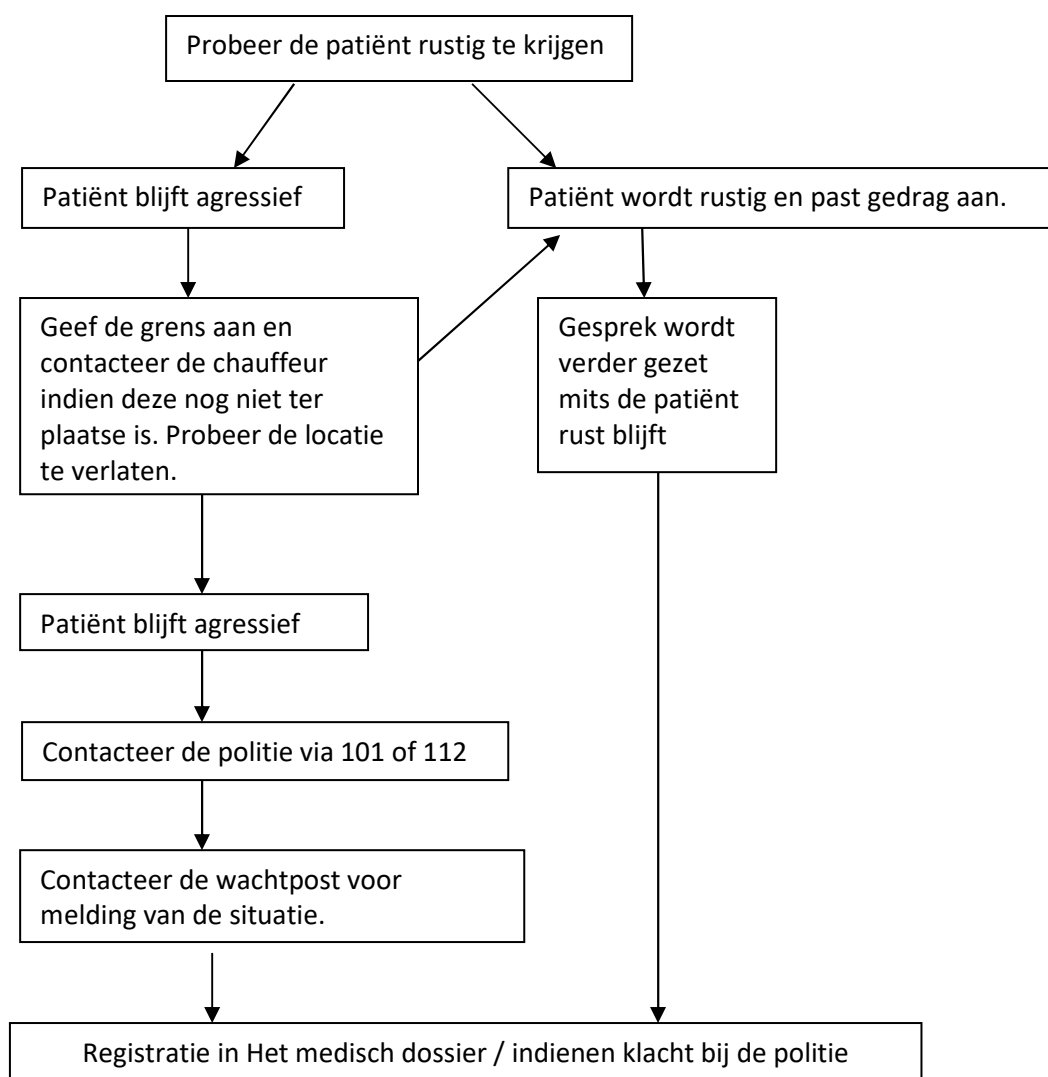
#### 3.2.1. Aan de balie



### 3.2.2. Tijdens een huisbezoek

#### Voorafgaande preventieve maatregelen:

- Men weet steeds waar de wagen met huisarts en chauffeur zich bevindt. De chauffeur dient hiervoor exact de registeren in TOMTOM.
- Bij een te verwachte moeilijke situatie of bij een gevoel van onveiligheid kan de chauffeur mee het pand betreden of mag zelfs de lokale politiezone gecontacteerd worden voor bijstand.
- Sowieso is de chauffeur steeds bereikbaar per GSM indien de huisarts hem wenst te bereiken. Deze telefoonnummer staan voorgeprogrammeerd in de GSM van de arts.
- Vraag honden of ongewenste personen om de kamer te verlaten.
- Indien er zich een onveilige situatie voordoet, stap dan wel uit de situatie indien mogelijk.
- Indien er een waarschuwing in Het medisch dossier verschijnt, wees dan op uw hoede!



### **3.2.3. Andere tips**

- Je eigen veiligheid gaat voor, soms is de situatie verlaten de beste oplossing. Als de spanning te hoog oploopt, verlaat de ruimte.
- Blijf zelf rustig
- Beantwoord agressie of geweld nooit met geweld
- Reageer niet alleen op wat gezegd wordt, maar ook op hoe het gezegd wordt.
- Bewaar afstand

### **3.2.4. Extreme incidenten**

We spreken van 'extreme' agressie in de situatie van ernstig fysiek geweld, dreigen met (vuur)wapens of een gijzeling .

#### Enkele algemene aandachtspunten:

- Gebruik het stil alarm om de politie te waarschuwen. De beveiligingsfirma zal eerst de wachtpost contacteren. Wanneer er niet opgenomen wordt, sturen ze onmiddellijk te politie. Wanneer u gedwongen wordt om op te nemen, geef dan de "code in nood" door (HWPZ100).
- Veiligheid van de medewerkers en de overige klanten gaat boven alles.
- Probeer met de agressor in gesprek te blijven totdat er hulp komt (indien mogelijk);
- In dit soort situaties kan 'alles' worden toegezegd om de eigen veiligheid te waarborgen. Met andere woorden geef de eiser wat hij wil (geld, sleutels van een wagen, medicatie etc.);
- Indien mogelijk zorg dat er geen nieuwe klanten het pand kunnen betreden en bij het voorval betrokken worden;

### **3.2.5. Registratie in Het medisch dossier**

De arts of secretaresse kan een waarschuwing ingeven bij een bepaalde patiënt.

De secretaresse kan echter wel enkel de waarschuwing "slechte betaler" zien, de arts alles.

#### **HOE?**

Er kan pas een waarschuwing ingevoerd worden als iemand al eens geweest is (je kunt het niet op voorhand doen).

- 1) Nieuw contact > waarschuwing melden > keuze maken uit de 4 types > omschrijving  
Er kunnen zelf geen types worden toegevoegd omwille van privacyredenen.
- 2) De beheerder moet deze waarschuwing eerst goedkeuren.  
➔ Dit kan via "beheer gemelde waarschuwingen" bij "instellingen" > goedkeuren of weigeren
- 3) Na de goedkeuring ziet de secretaresse een rode balk als er een waarschuwing is bij deze patiënt. Zij ziet echter niet om welke waarschuwing het gaat (enkel "slechte betaler").  
De secretaresse kan dan doorgeven aan de arts dat er een waarschuwing is. De arts kan dan kijken om welke waarschuwing het gaat (klikken op de rode balk)

### **3.2.6. Extra afspraken met de lokale politiezones**

- **Bijstand bij huisbezoek (alle zones)**  
Indien nodig (bij een mogelijks onveilige situatie) kan de lokale politie van de gemeente waar het huisbezoek plaatsvindt opgeroepen worden voor bijstand. Dit kan via het nummer 101 of 112. Er wordt sowieso wel aangeraden om de app 112 te gebruiken.

- **Oproep bijstand op de wachtpost indien gewenst (Zennevallei)**  
Bij agressie en geweld op de wachtpost, kan de lokale politiezone Zennevallei opgeroepen worden voor bijstand, indien nodig. Dit kan via het nummer 101 of 112. Er wordt sowieso wel aangeraden om de app 112 te gebruiken.
- **Inbraakalarm (Zennevallei)**  
Wanneer het inbraakalarm afgaat, wordt een verantwoordelijke gecontacteerd door de bewakingsfirma. Als deze persoon dit nodig acht, kan de lokale politiezone Zennevallei opgeroepen worden.
- **Oproep bij stil alarm (Zennevallei)**  
Bij een uitzonderlijke situatie kan het stil alarm in het Medisch Huis / Wachtpost worden ingeschakeld. Het kan zijn dat Oktopus, de firma die het inbraakalarm beheert, de lokale politiezone Zennevallei contacteert voor onmiddellijke bijstand.
- **Indienen klacht (Zennevallei)**  
In geval van diefstal, geweld, agressie of ongewenste intimiteiten kan het personeel van Wachtpost Zennevallei of het Medisch Huis opteren om een klacht in te dienen bij de lokale politiezone Zennevallei.
- Het **beroepsgeheim** wordt steeds in acht genomen.
- **Aanspreekpunt voor vragen en klachten:**
  - Dhr Vanlaet voor PZ Rode/Linkebeek/Drogenbos
  - Dhr. Monteyne voor PZ Zennevallei
  - Liesbeth Devreker voor de huisartsen

#### 4. Verwerking van persoonsgegevens (GDPR)

- Artikel 1. In het kader van de uitvoering van dit samenwerkingsprotocol, worden verschillende persoonsgegevens uitgewisseld tussen politiediensten en huisartsen. Concreet gaat het om persoonlijke identificatiekenmerken (naam, voornaam, adres, geboortedatum) en gegevens over de gezondheid van de betrokkene(n) (in zeer beperkte mate).
- Artikel 2. De uitwisseling van persoonsgegevens kadert binnen de volgende wetgeving:
- Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming, 'AVG');
  - Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens;
  - Wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt;
  - Wet van 5 augustus 1992 op het politieambt;
  - Artikel 458 en 458bis van het Strafwetboek van 8 juni 1867;
  - Koninklijk besluit van 10 mei 2006 houdende vaststelling van de deontologische code van de politiediensten.
- Artikel 3. Artikel 20 van de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, bepaalt dat bij elk type van gegevensuitwisseling tussen een overheidsorgaan en iedere andere actor er een protocol dient afgesloten te worden.



- Artikel 4. Alle partijen verklaren vertrouwelijk en integer te handelen en alle nodige maatregelen te nemen om de privacy van de betrokkene(n) steeds te waarborgen.
- Artikel 5. Artikel 4, 15) AVG definieert gegevens over gezondheid als persoonsgegevens die verband houden met de fysieke en mentale gezondheid van een natuurlijke persoon, waaronder gegevens over verleende gezondheidsdiensten waarmee informatie over zijn/haar gezondheidstoestand wordt gegeven. De verwerking van gezondheidsgegevens gebeurt onder het toezicht en de verantwoordelijkheid van een beoefenaar van de geneeskunde.
- Artikel 6. Gegevens over gezondheid vallen onder categorie van bijzondere gegevens, als bepaalt in artikel 9 AVG. De uitwisseling van zulke gegevens dient zich hierdoor tot het absolute minimum te beperken. De aanwezigheid van een politieambtenaar bij een medisch onderzoek is bijgevolg slechts toegestaan om de veiligheid van de geneesheer te waarborgen, bv. indien de betrokkene gecategoriseerd wordt als 'moeilijk'.
- Artikel 7. Om de privacy van de betrokkene(n) te garanderen, kan de geneesheer te allen tijde beslissen dat de politieambtenaar de plaats van het medisch onderzoek dient te verlaten. Alvorens dient er een afweging gemaakt te worden of door deze beslissing de veiligheid van de geneesheer niet in het gedrang komt.

Opgemaakt in 3 exemplaren te Buizingen op ...../...../.....

Dr. Stéphane Heijmans  
Voorzitter Artsenkring Zennevallei

PZ Rode/Linkebeek/Drogenbos

PZ Zennevallei