**Protocol ‘veiligheid’ kring**

1. **Doel van het protocol**

Het doel van dit protocol is de veiligheid receptionisten, chauffeurs, huisartsen (hierna “medewerkers” genoemd), en bij uitbreiding ook de andere patiënten in de wachtzaal, in de Wachtpost 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.

1. **Preventieve maatregelen**
   1. **Gedragscodes voor werknemers**

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. Hieronder enkele tips ter preventie van agressie en geweld.

* 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
* Ga geen discussie aan over beleid of politieke aangelegenheden
* Houd het gesprek zoveel mogelijk zakelijk, maar heb oog voor sociale aspecten
* Indien de patiënt lang zal moeten wachten (of heeft moeten wachten) 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
* Alcohol, drugs en roken zijn niet toegestaan in het gebouw. Medewerkers 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 de wachtpost, roep er dan indien mogelijk een andere persoon bij.
* Indien nodig kan steeds de lokale politie verwittigd worden via het lokale telefoonnummer of via 112
* Bij extreme agressie kan de medewerker aan de balie of in de kabinetten het stil alarm in werking laten treden met de rode knop onder het bureau.
* Een medewerker is verplicht om melding te maken van agressie en/of geweld. Noteer dit in het communicatieboek.
* Verwittig ook de WECO/supervisor van die week over het voorval en schakel deze waar nodig in om problemen op te lossen, bv. wanneer een arts zich na een incident niet in staat acht om verder te werken.
* Indien een medewerker zich bedreigd voelt door een andere medewerker van de wachtpost maakt deze daarvan melding bij de manager of bij de WECO-supervisor of via de vertrouwenspersoon wiens naam te vinden is in het arbeidsreglement). Melding wordt gemaakt tijdens het weekend zelf zo mogelijk; of de eerste werkdag volgend op het incident. Elk voorval rond agressie van welke aard dan ook wordt geregistreerd in het daarvoor bestemde boek dat onder beheer is bij de manager van de wachtpost.

* 1. **Aanleiding wegnemen**

Knelpunten in de dienstverlening moeten opgespoord worden en weggenomen. Voorbeelden zijn: wachttijden niet te lang, snelle telefonische bereikbaarheid, geen geld open en bloot laten liggen, de wachtzaal en/of kabinetten niet inrichten met duur materiaal, medicatie veilig bewaren,…

* 1. **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. |
| Overval tijdens het verlaten van het pand | De parkeerplaats is goed verlicht |
| Algemene veiligheid | * Er is nooit slechts 1 persoon aanwezig op de wachtpost. * Het wachtpost- en/of consultatiegedeelte is afgesloten van de andere delen van het gebouw.(procedure afhankelijk van locatie, maar wel aan te raden) * Er is een stil alarm voorzien in het gebouw. (procedure afhankelijk van locatie, maar wel aan te raden) * De artsen en chauffeurs hebben een gsm mee op huisbezoek. * Bij en onveilig gevoel tijdens een huisbezoek, kan de chauffeur steeds mee het pand betreden. * Melding van de agressie in de wachtpostsoftware voor toekomstige contacten. * Er is camerabewaking voorzien. Dit kan op een bepaalde plaats vermeld worden (procedure afhankelijk van locatie, maar wel aan te raden) |
| Losse voorwerpen gebruiken voor agressie | Er worden overal zo min mogelijk losse voorwerpen geplaatst |
| Inbraak | Inbraakalarm en videobewaking zijn mogelijke veiligheidsmaatregelen. De aanwezigheid van videobewaking kan duidelijk vermeld worden op een bepaalde plaats in het gebouw (procedure afhankelijk van locatie, maar wel aan te raden) |

* 1. **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. (procedure afhankelijk van locatie)
* **Bij brand**
* Breng jezelf of anderen in de wachtpost niet in gevaar.
* Druk op de brandalarmknop in de wachtzaal – naast de rode deur- om de brandweer te verwittigen. Bel evt. zelf naar 112 om toe te lichten wat er aan de hand is.
* Er is een brandblusser en een brandslang aanwezig in de wachtzaal (achter de rode deur). Bij een klein incident mag je zelf proberen om in te grijpen zonder daarbij jezelf of anderen in gevaar te brengen.
* In geval van brand dienen de richtlijnen gevolgd te worden (procedure afhankelijk van locatie, maar wel aan te raden).
* Zorg ervoor dat iedereen het gebouw rustig en kalm verlaat en verzamel iedereen op de personeelsparking aan de overkant van de wachtpost.
* Moedig artsen aan om te oefenen rond de brandveiligheidsmaatregelen (procedure afhankelijk van locatie, maar wel aan te raden)

1. **Handelen bij agressie**
   1. **Algemene tips bij agressie[[1]](#footnote-1)**

* Je eigen veiligheid gaat voor, soms is de situatie verlaten de beste oplossing. Als de spanning te hoog oploopt, verlaat de ruimte.
* Blijf kalm en houd oogcontact
* Wees zelfzeker en consequent
* Reageer begripvol
* Zoek samen naar alternatieven en oplossingen
* Lees de patiënt/agressor niet de les
* Bouw een vertrouwensrelatie op met de patiënt/agressor en overtuig hem dat jullie hetzelfde doel hebben: tot een constructieve oplossing van de situatie te komen.
* Neem tijd om te praten
* Neem geen onnodige risico’s voor materiële zaken
* Biedt geen weerstand tegen iemand die geld of medicatie met bedreiging van een wapen eist.
* 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
* Laat niet zien dat u bang bent
* Stel duidelijke grenzen aan het gedrag. Bijvoorbeeld: “op deze manier wil ik niet verder met u praten”. Blijf dit zo duidelijk mogelijk herhalen tot de agressor het begrijpt.
* Vermijd fysiek contact
* Indien u het slachtoffer wordt van agressie meldt dit dan aan de coördinator en doe aangifte bij de politie. Praat erover met collega’s.
  1. **Aan de balie**

Probeer de patiënt rustig te krijgen.

Gesprek wordt verder gezet

Patiënt past gedrag aan en wordt rustiger

Patiënt blijft agressief

Patiënt verlaat het pand niet en blijft agressief

Patiënt verlaat het pand

Patiënt wordt gevraagd het pand te verlaten (tot 3x toe)

Patiënt blijft agressief

Registreren indien gewenst

Geef een grens aan als waarschuwing en/of een collega bijhalen die het gesprek overneemt

Registratie in software wachtpost / indienen klacht bij politie indien gewenst

Politie wordt verwittigd en indien nodig /mogelijk wordt de patiënt in afzondering gebracht. Indien nodig kan het stilalarm gebruikt worden.

* 1. **Tijdens een huisbezoek**

Voorafgaande preventieve maatregelen:

* Men weet steeds waar de wagen met huisarts en chauffeur zich bevindt. De chauffeur en de receptionist dient hiervoor exact te registreren in een GPS-systeem.
* 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. Dit telefoonnummer staat voorgeprogrammeerd in de GSM van de arts.
* Vraag ongewenste personen om de kamer te verlaten. Indien u niet wilt dat er honden aanwezig zijn, vraag dan ook aan hun baasje om hen uit de kamer te zetten.
* Indien er zich een onveilige situatie voordoet, stap dan wel uit de situatie indien mogelijk.
* Indien er een waarschuwing in de software van de wachtpost verschijnt, wees dan op uw hoede!

Probeer de patiënt rustig te krijgen

Patiënt blijft agressief

Patiënt wordt rustig en past gedrag aan.

Gesprek wordt verder gezet mits de patiënt rust blijft

Geef de grens aan en contacteer de chauffeur indien deze nog niet ter plaatse is. Probeer de locatie te verlaten.

Patiënt blijft agressief

Contacteer de politie via 101 of 112

Contacteer de wachtpost voor melding van de situatie.

Registratie in de software van de wachtpost / indienen klacht bij de politie

1. **Extreme incidenten**

We spreken van ‘extreme’ agressie in de situatie van ernstig fysiek geweld, dreigen met

(vuur)wapens of een gijzeling.

Enkele algemene aandachtspunten:

* Voorziene alarmsystemen gebruiken om de politie te waarschuwen. (procedure afhankelijk van locatie, maar wel aan te raden)
* Veiligheid van de medewerkers en de overige patiënten 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.

1. **Registratie in de wachtpostsoftware**

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

De secretaresse kan 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.

1. De beheerder moet deze waarschuwing eerst goedkeuren.

* Dit kan via “beheer gemelde waarschuwingen” bij “instellingen” > goedkeuren of weigeren

1. Na de goedkeuring ziet de secretaresse of de arts een rode balk als er een waarschuwing is bij deze patiënt. De secretaresse ziet echter niet om welke waarschuwing het gaat (enkel “slechte betaler”).

De secretaresse kan dan doorgeven aan de arts dat er een waarschuwing is; zeker bij aanvragen van een huisbezoek ziet de arts die niet met de laptop werkt dit niet onmiddellijk zelf. De arts kan dan kijken om welke waarschuwing het gaat (klikken op de rode balk)

GEEL=procedureTrigonia als voorbeeld

1. **Nuttige informatie**

Zie ook <https://www.besafe.be/nl/publicaties/een-veilige-dokterspraktijk>

Enkele opleidingsinstellingen geven cursussen over agressiebeheersing. U vindt een actuele lijst op [www.vigilis.be](http://www.vigilis.be). Universiteiten geven soms ook (post-) academische vormingen over omgaan met agressie en communicatievaardigheden.

1. **Oproepen van assistentie van de MUG**

Procedure afhankelijk van locatie, maar wel aan te raden: vb. knop waarmee het Medisch UrgentieTeam (MUG) kan worden opgeroepen.

1. www.besafe.be [↑](#footnote-ref-1)