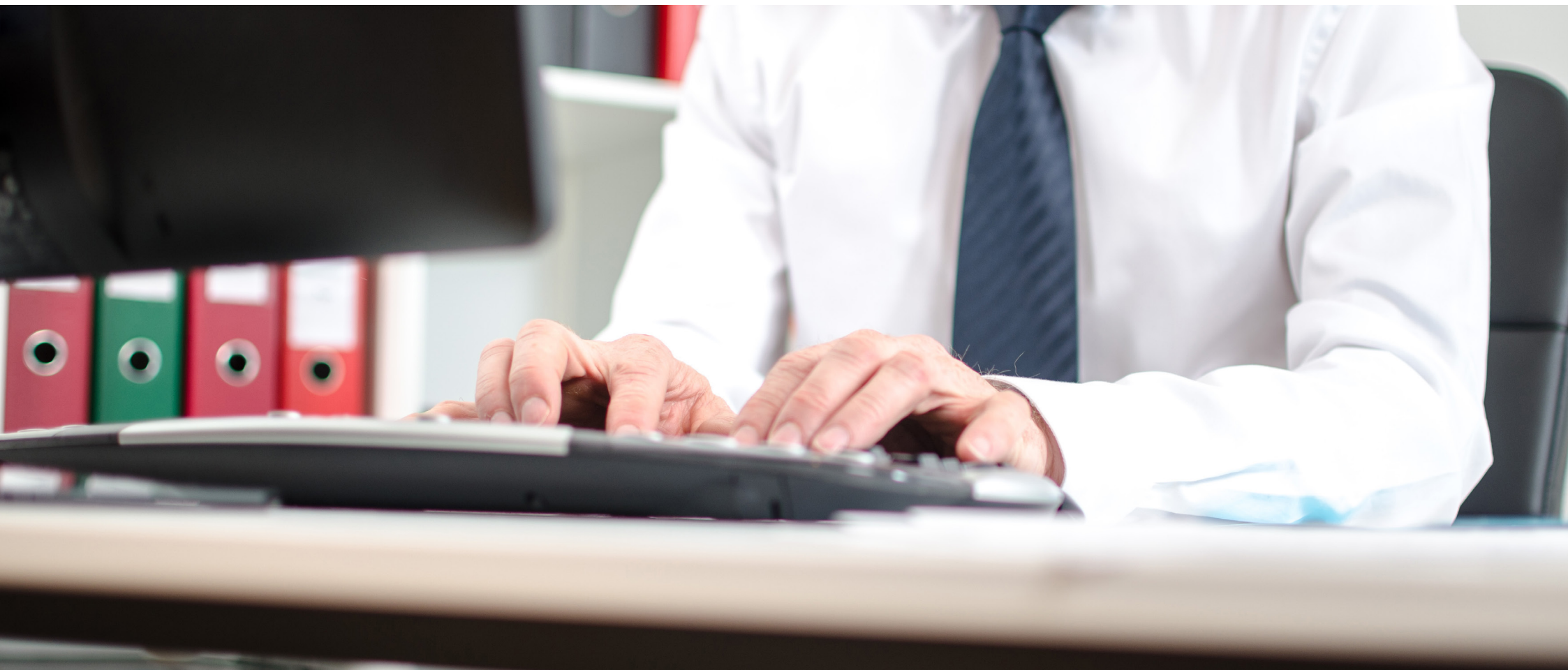


Korte handreiking melden en registreren agressie-incident binnen huisartsenzorg



Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Gezond, veilig en met plezier werken
SSFH staat voor je klaar

www.ssfh.nl

Na het melden van een incident door een medewerker binnen uw organisatie, dient het incident te worden geregistreerd. Het verdient aanbeveling het melden en registreren te doen in een VIM- of MIP-systeem dat binnen elke organisatie al gebruikt wordt en waarmee de medewerkers bekend zijn.

Melden van een incident kan mondeling, schriftelijk of digitaal door kort enkele bijzonderheden van het incident vast te leggen. Maak hierbij niet de fout door bij het melden al heel veel informatie te vragen, dat zal juist leiden tot niet melden. Juist kort melden en vanuit de huisartsenorganisatie contact opnemen met de melder / slachtoffer zorgt voor het wel melden en geeft bij de melder het gevoel dat de organisatie incidenten niet accepteert. In veel organisaties vallen de agressie- en geweldincidenten ook onder de noemer ongewenst gedrag. Draag dit dan ook uit.

De melder kan veelal volstaan met de voor- en achternaam, de datum, tijd en plaats van het incident en wat voor soort incident heeft plaatsgevonden. Waar mogelijk kan dit gebeuren middels popup-vensters, zoals:

Soort incident

(meerdere mogelijkheden)

- verbaal geweld
- fysiek geweld
- bedreigen
- discriminatie
- seksuele intimidatie
- anders:

Maak de registratie compleet door de gegevens op de volgende pagina's in te vullen. Denk eraan dat de melder niet zelf het slachtoffer hoeft te zijn. Neem dan contact op met het slachtoffer. Vul de gevraagde gegevens aan zodat een deugdelijke registratie ontstaat. Met een goede registratie van de incidenten is het mogelijk de incidenten te monitoren, te analyseren en tezamen met uw collega's verbeteringen aan te brengen. Deze verbeteringen kunnen organisatorische (beleidsmatig), bouwkundig of elektronisch zijn.

Verder kunt u uw collega uitleggen wat er met zijn/haar melding en uw registratie gebeurt. Uw collega weet dat er binnen 24 uur na de melding door u contact wordt opgenomen met hem/haar.

Hierna staan mogelijke invulvelden welke gebruikt kunnen worden t.b.v. een deugdelijke registratie, analyse en verbeteringen.



Deel 1

Voornaam: _____

Achternaam: _____

Adres: _____

Postcode en plaats: _____

Geboortedatum: _____

E-mail: _____

Telefoonnummer: _____

BOT / collegiale opvang?

- ja
- nee

Gewond?

- ja
- nee

Medische behandeling nodig?

- ja
- nee

Letsel/schade?

- geen
- onveilig gevoel
- emotioneel geraakt
- heeft ziekteverzuim tot gevolg
- materieel
- anders / bijzonderheden: _____



Deel 2

Zijn er getuigen?

- ja
- nee

Getuige 1

Voornaam: _____

Achternaam: _____

Adres: _____

Postcode en plaats: _____

Geboortedatum: _____

E-mail: _____

Telefoonnummer: _____

Vrij veld: _____

Getuige 2

Voornaam: _____

Achternaam: _____

Adres: _____

Postcode en plaats: _____

Geboortedatum: _____

E-mail: _____

Telefoonnummer: _____

Vrij veld: _____

Getuige 3

Voornaam: _____

Achternaam: _____

Adres: _____

Postcode en plaats: _____

Geboortedatum: _____

E-mail: _____

Telefoonnummer: _____

Vrij veld: _____



Deel 3

Wie is de veroorzaker?

(invullen voor zover bekend en eventueel later verder invullen)

Voornaam: _____

Achternaam: _____

Adres: _____

Postcode en plaats: _____

Geboortedatum: _____

E-mail: _____

Telefoonnummer: _____

- man
- vrouw

Type?

- patiënt
- familie
- begeleider
- anders: _____

Gemeld aan politie?

- ja
- nee

Wat is de reden van niet melden aan de politie?

- niet van toepassing
- gering feit
- angst represailles
- overig: _____

Actie politie:

- niet van toepassing
- onbekend
- geen
- gesprek
- proces-verbaal/aangifte
nummer proces-verbaal BVH (systeem politie): _____



Deel 4

Waar is het gebeurd?

(meerdere keuzes mogelijk)

- patiënt
- bij voordeur
- centrale hal
- in wachtruimte
- balie medewerkers
- ruimte medewerkers
- spreekkamer
- behandelkamer
- anders: vrij veld

Oorzaak?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- geen
- onbekend
- drugsgebruik
- alcoholgebruik
- wachttijd
- klacht / irritatie
- ziektebeeld gerelateerd

Zijn er beeldopnames beschikbaar?

- ja
- nee

Zijn er geluidsopnames beschikbaar?

- ja
- nee

Zijn er geluidsopnames veiliggesteld?

- niet van toepassing
- ja
- nee



Deel 5

(non)verbaal geweld

- schreeuwen
- schelden
- vernederen
- treiteren
- pesten
- vals beschuldigen

Fysiek geweld

- duwen, trekken
- slaan
- vastgrijpen
- schoppen
- gooien met voorwerpen
- vernielen voorwerpen
- fysiek hinderen
- spugen
- diefstal van eigendommen
- verwonden
- roofoverval
- geven van een kopstoot
- bijten

Discriminatie

- naar huidskleur
- naar sekse
- naar leeftijd
- naar geloofsovertuiging
- naar seksueelgeaardheid of voorkeur

Seksuele intimidatie

- seksueel getinte opmerkingen
- seksueel getinte blikken
- nafluiten
- exhibitionisme
- aanranding
- seksueel getinte e-mail of sms
- seksuele chantage
- hijgers
- verkrachting
- seksuele handtastelijkheden

Overige intimidatie

- dreigen
- bedreigen
- onder druk zetten
- bedreigende gebaren maken
- chanteren
- dreigbrief of -e-mail
- gezinsleden bedreigen
- stalken
- achtervolgen
- bommelding
- wapengebruik

