



# Stappenplan Agressie en geweld op het werk

## 1 Inventariseer veiligheidsrisico's en stel normen en afspraken vast

- Onderzoek de aanleidingen en de ernst en omvang van eerdere incidenten.
- Formuleer normen voor veilig werken en bepaal waar grenzen van acceptabel gedrag liggen.
- Onderzoek de (on)veiligheidsbeleving van werknemers en stel een risico analyse op.
- Weeg af of maatregelen nodig zijn, formuleer afspraken/beleid en zorg voor draagvlak in het ziekenhuis of op de afdeling.
- Betrek alle collega's hierbij.

## 2 Formuleer preventieve maatregelen

- Draag de afgesproken normen intern en extern uit. Zet communicatie in voor externe verwachtingen.
- Stel gedragsregels, preventieve maatregelen en protocollen vast voor de dagelijkse praktijk.
- Schrijf instructies, organiseer trainingen en neem het onderwerp op in andere trainingen.
- Zorg waar nodig voor actieve beveiliging van personen en/of locaties.

## 3 Zorg dat de afdeling voorbereid is op incidenten

- Stel instructies en protocollen op voor incidenten en voor adequate melding en registratie daarvan.
- Bereid opvang en nazorg van slachtoffers voor. Instrueer collega's voor directe hulp als omstander.
- Bepaal een reactie- en sanctiebeleid, ook voor aangifte en schadeverhaal.

## 4 Voer de voorbereide maatregelen ook daadwerkelijk uit

- Implementeer de voorgenomen maatregelen en protocollen in het ziekenhuis of op de afdeling.
- Train de medewerkers, instrueer ze en laat ze deelnemen aan opleidingen.
- Blijf alert op mogelijke dreigingen en scan besluiten en acties op bijbehorende risico's.
- Neem oorzaken van agressie weg, verbeter waar mogelijk de dienstverlening.



## Stappenplan Agressie en geweld op het werk

### 5 Communiceer actief met patiënten of bezoekers

- Draag de normen, maatregelen en sancties omtrent (on)gewenst gedrag blijvend uit.
- Houd rekening met verwachtingen van patiënten.
- Leg besluiten, afspraken en handelwijze aan externe betrokkenen en patiënten goed uit.
- Blijf zo goed mogelijk in gesprek met 'lastige personen'.

### 6 Treed passend op bij incidenten of bedreiging

- Probeer opkomende incidenten te de-escaleren, corrigeer ongewenst gedrag en laat zo nodig ingrijpen.
- Zorg dat de beveiliging en politie (binnen de wettelijke kaders) ook hun werk kunnen doen.
- Zorg er voor dat alle incidenten gemeld en geregistreerd worden.
- Reageer als organisatie naar de dader(s) en bepaal sancties. Doe zo nodig aangifte.
- Overweeg of, en in hoeverre extern wordt gecommuniceerd over incidenten.
- Herstel op korte termijn eventuele aangerichte schade en zet nazorg in gang.

### 7 Controleer op uitvoering en effectiviteit

- Controleer geregeld op correcte uitvoering van het veiligheidsbeleid.
- Evalueer regelmatig alle incidenten en onderzoek de effectiviteit van genomen maatregelen.
- Herijk periodiek de gemaakte afspraken, de vastgelegde processen en ingestelde maatregelen.
- Check en bekrachtig jaarlijks de normen en gedragsregels in interne documenten.
- Check de effectiviteit van alarmering. Wordt er snel en adequaat op gereageerd?