



**FNBV**  
FEDERALE NEUTRALE  
BEROEPSVERENIGING  
VERPLEEGKUNDIGEN



## **STOP AGRESSIE tegen ZORGVERLENERS !**

*Gezondheidswerkers en hun patiënten, alsook zorgfaciliteiten en ambulances, zijn in alle regio's van de wereld het slachtoffer van aanhoudende gewelddaden. Uit de resultaten van een wereldwijde enquête die in 2021 is uitgevoerd, blijkt een toename van het aantal gemelde incidenten sinds het begin van de COVID-19-pandemie. Bijna 60% van de respondenten is van mening dat het aantal gemelde gevallen van geweld tegen de gezondheidszorg sinds het begin van de pandemie is toegenomen. De enquête identificeerde ook succesvolle benaderingen van zorgverleners om het aantal gevallen van geweld tegen de gezondheidszorg te verminderen.*

*De ICN (International Council of Nurses), het Internationaal Comité van het Rode Kruis, de Internationale Ziekenhuisfederatie en de World Medical Association hebben van mei tot juli 2021 een gezamenlijke enquête uitgevoerd om inzicht te krijgen in de perceptie van geweld tegen gezondheidswerkers tijdens het eerste jaar van de COVID-19-pandemie en om goede praktijken op het gebied van preventie, vermindering of beperking van geweld vast te stellen, met de nadruk op (maar niet beperkt tot) de maatregelen die tijdens het beginstadium van de pandemie zijn genomen.*

*Uit het onderzoek blijkt dat er oplossingen kunnen worden gevonden, gaande van de bewustmaking van geweld tegen gezondheidswerkers op gemeenschapsniveau tot de ontwikkeling van nieuwe wetgeving om hen te beschermen. Het feit dat geweldsincidenten vaak te weinig worden gerapporteerd, wijst erop dat het gezondheidspersoneel zelf bewust moet worden gemaakt van het probleem. Een beter en robuuster systeem van verslaglegging, toezicht en analyse van gegevens is noodzakelijk om een beter inzicht te krijgen in de omvang van het geweldfenomeen en om passende besluiten te kunnen nemen als reactie daarop.*

*Uit het onderzoek blijkt ook dat het belangrijk is de betrekkingen te verbeteren tussen het personeel in de gezondheidszorg en de patiënten en hun familieleden, die als de belangrijkste agressors worden beschouwd. Het vertonen van ethisch en verantwoordelijk gedrag is een factor, maar de opleiding van gezondheidswerkers in communicatievaardigheden voor het de-escaleren van potentiële gewelddadige situaties werd gezien als de meest populaire maatregel.*

<https://www.icn.ch/news/impact-covid-violence-against-healthcare-report-published-icn-icrc-ihf-and-wma>



<https://www.medscape.com/slideshow/workplace-abuse-6014937>

Er dient meer gepleit en werk gemaakt van een aantal maatregelen in deze. Daarbij schuiven we graag naar voor:

- centrale registratie agressie tegen zorgverleners

agressie-incidenten dienen consequent(er) geregistreerd en gerapporteerd, hiervan dient continu geanonimiseerde feedback gegeven per organisatie en sector. Dit dient veilig en gebruiksvriendelijk te moeten kunnen. Uitwerking hiervan dient spoedig overkoepelend gerealiseerd door:

- beroepsgroep (beroepsorganisatie)
- werkgevers
- sector
- overheid

(hierbij dient de melding slechts éénmalig ingegeven en vervolgens op de betrokken niveau 's geïntegreerd)

naar analogie van bvb ? <https://www.p-direkt.nl/actueel/nieuws/2020/11/05/rijk-lanceert-website-om-incidenten-rond-agressie-te-melden#:~:text=De%20applicatie%20Agressie%20Registratie%20Overheid,agressie%20en%20afhandeling%20w orden%20opgenomen.>

Bestaande documenten als deze worden daarin mee geraadpleegd en afgewogen voor de inhoud <https://ordomedic.be/nl/aanmeldingsformulier-agressie/> .

- agressie-bejegenars en werkgroepen

- specifiek per instelling

iedere zorginstelling of grotere werkgever waarbinnen agressie zich regelmatig voordoet dient hierrond een specifiek werkgroep te formeren faciliteren. Hierin zetelen veiligheidsambtenaar instelling, directie, zorgverleners (waaronder minstens 2 verpleegkundigen, minstens 1 arts). Deze komt minstens 5x/werkjaar samen en de verslagen zijn ter inzage beschikbaar voor alle instellingsmedewerkers (behoudens de vertrouwelijke inhoud).

- sector-breed

vanuit de betrokken beroepsgroep en beroepsorganisaties wordt per sector die regelmatig geconfronteerd wordt met agressie een werkgroep geformeerd en gefaciliteerd door de overheid. Deze komt minstens 5x/werkjaar samen en de verslagen zijn ter inzage beschikbaar voor alle sectorbetrokkenen (behoudens de vertrouwelijke inhoud) .

- opleiding

iedereen dient een zeker aanbod informatie en opleiding te krijgen aangaande agressie. Sectoren waarin dit regelmatig voorkomt dienen hierin een jaarlijks opleidingsaanbod te krijgen en de individuele medewerker dient te bewaken dat hij minstens 2jaarlijks hierrond opleiding volgt. De werknemer dient kosteloos binnen de werkuren gefaciliteerd te krijgen. Deze opleiding dienen focus te krijgen naar zowel de verbale als de fysieke hantering. Hierbij worden ook de gaming-mogelijkheden Limburgs initiatief sector en opleidingsinstellingen onder de loep genomen naar mogelijkheden ondersteuning.

- traceerbare persoonsalarmen

medewerkers die in verhoogde mate blijken blootgesteld aan agressies dienen uitgerust met persoonsalarmen die zij kunnen activeren en waarbij zij bij voorkeur ook voor wat betreft hun

locatie situeerbaar zijn, bovenop dat kan beluisterd worden tijdens de activatiefase welke probleemstelling zich voordoet.

- consequente personeelsmobilisatie

bij het zich voordoen van een gekende agressiesituatie wordt in de acute fase asap mobilisatie van extra personeel gedaan. Minstens meerdere collega 's worden daarbij intern ingeschakeld alsook externe politionele (eventueel andere veiligheidsdiensten).

- minimale permanentie bewakingspersoneel

zeker in grotere zorginstellingen dient in de stille uren, avonden / nachten / weekends & feestdagen, ook op te verwachten risico -momenten (bvb bepaalde risicomomenten in de buurt) een permanentie van security-personeel te zijn. Elk psychiatrisch en acuut ziekenhuis dient te beschikken over minstens 2 veiligheidsbeambten in een deeltijds kader. Binnen de acute ziekenhuizen is dit bvb mee financierbaar via de omschrijving budget B1 financiële middelen.

- een eigen 'protocol agressie tegen zorgverleners' per instelling

iedere instelling dient met de eigen werkgroep agressie een protocol met de eigen (aanvullende en specifieke) afspraken en werkwijze rond agressie op te stellen en ter goedkeuring voor te leggen aan de werknemersdelegaties.

- afspraken en samenwerkingsakkoorden tussen zorgverstrekkers (instellingen en ruimer) en lokale politionele diensten

deze dienen opgesteld met de betrokken partijen en beschikbaar te zijn ter inzage en voldoende regelmatig geüpdatet (minstens vijfjaarlijks). Jaarlijks dient hierover een bespreking en samenwerkingsoefening gepresteerd en gedocumenteerd.

- burgerlijke partijstelling door werkgever

zeker voor werknemers die ernstige fysieke agressie ondergaan dienen erop te kunnen rekenen dat de werkgever zich (tevens) burgerlijke partij stelt en er hierover een proces verbaal wordt opgemaakt

- personeelsbijstand

geagresseerde medewerkers dienen de week na het incident uiterlijk uitgebreidere en specifieke contactname en ondersteuning te genieten van hiervoor specifiek beschikbare en ervaren + opgeleide psychosociale bejegenaars en zo nodig psychologen.

- geanonimiseerde sector-alerts

meldingen die geanonimiseerd de aandacht erop vestigen binnen beroepsgroepen en tevens via sociale media als er agressies gebeuren binnen de beroepsgroep en maatschappij. Om alsoo bewustzijn en waakzaamheid te triggeren, op een gepaste positieve en respectvolle wijze voor alle betrokkenen en erkenning te bieden.

- sociale en andere media actie

enigszins repetitief en continu, geïntensifieerd bij frequenter voorkomen in bepaalde gebieden. Neutraal en respectvol opgesteld. Informatief en voldoende preventief.

- kabinetsactie

vertegenwoordigers en betrokken van sectoren waarin zich hierrond in het bijzonder uitdagingen stellen benaderen best actiever de verantwoordelijke overheid hierover, zeker wanneer hierrond collectieve noodzaak ervaren wordt en er gedragenheid voor is. Om vervolgens hiervoor aandacht en middelen te vragen en te bekomen.

Eind augustus 2022 zal alvast hierover een concreet Belgisch Federaal en Gemeenschaps-initiatief genomen.

- ...

[https://www.linkedin.com/posts/fnbv-v-z-w-6663511ba\\_hulpverleners-verpleegkundigen-agressie-activity-6950672078576476160-cbAh?utm\\_source=linkedin\\_share&utm\\_medium=member\\_desktop\\_web](https://www.linkedin.com/posts/fnbv-v-z-w-6663511ba_hulpverleners-verpleegkundigen-agressie-activity-6950672078576476160-cbAh?utm_source=linkedin_share&utm_medium=member_desktop_web)

<https://www.fe-bi.org/nl/sectoren/fonds/9785/agressie-stress-burn-out>



## Nood aan opleiding over omgaan met agressie, stress en preventie van burn-out in ziekenhuizen

Uit een rapport van het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen blijkt dat omgaan met agressie, stress en preventie van burn-out behoren tot de belangrijkste opleidingsbehoeften in de ziekenhuizen.