Opbouw/ format scholing

- Introductie: wie ben je en wat is je ervaring met het onderwerp? *Bedenk ook wat je voornaamste doel is: informeren, inspireren, motiveren, enthousiasmeren, stimuleren en hoe je dat doet.*
- Kennismaken: wat wil je weten van je publiek?
- Programma: wat gaan jullie doen?
- Leerdoel/ -effect: wat weet/ kan je na het volgen van de workshop?
- Relevante data/ cijfers voor het onderwerp
- zorg voor een interactieve presentatie en maak gebruik van verschillende werkvormen, geef praktijkvoorbeelden, veelvoorkomende vragen uit de praktijk, bespreek casuïstiek etc.
- Besteed 10% van je tijd aan wat deelnemers na de workshop anders gaan doen in de praktijk (Take to work message)
- Geef een korte samenvatting van de belangrijkste leerpunten
- Scholingskalender: welke scholingen zijn er nog meer

Dokter Drenthe

Omgaan met agressie en ander lastig gedrag
Professioneel blijven onder druk



Dokter Drenthe

AGRESSIEWERK.nl
& Sociale veiligheid

Welkom bij deze workshop

Annemieke & Wim

AGRESSIEWERK.nl
& Sociale veiligheid

Dokter Drenthe

Actueel

“Agressie in de huisartsenpraktijk komt vaak voor.

Volgens recente **CBS-cijfers van 2026 heeft 57 %** van de zorgmedewerkers, inclusief huisartsenpersoneel, te maken gehad met agressie door patiënten of naasten.

Dit uit zich in allerlei vormen van geweld van het uiten van frustratie tot fysiek geweld.”

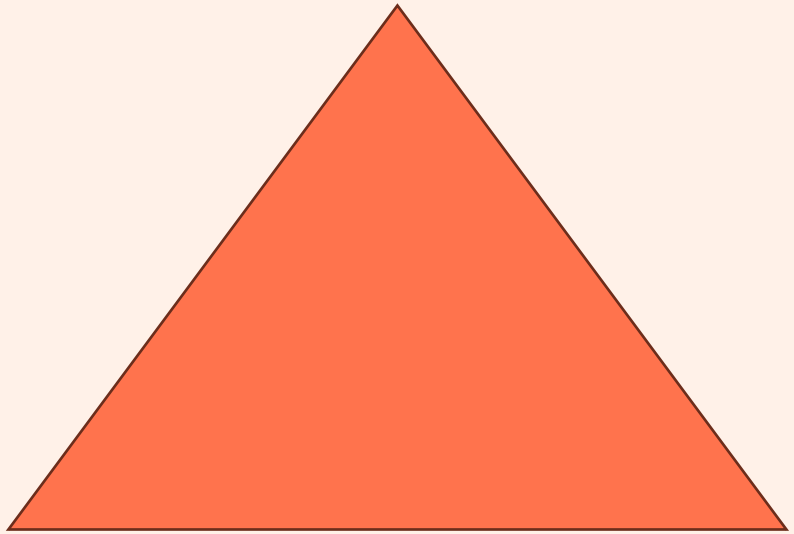
Dokter Drenthe

AGRESSIEWERK.nl & Sociale veiligheid

We hebben te maken met

Drie factoren

De medewerker
Emotie versus **verstand**



De ander
Frustratie of Grensoverschrijdend

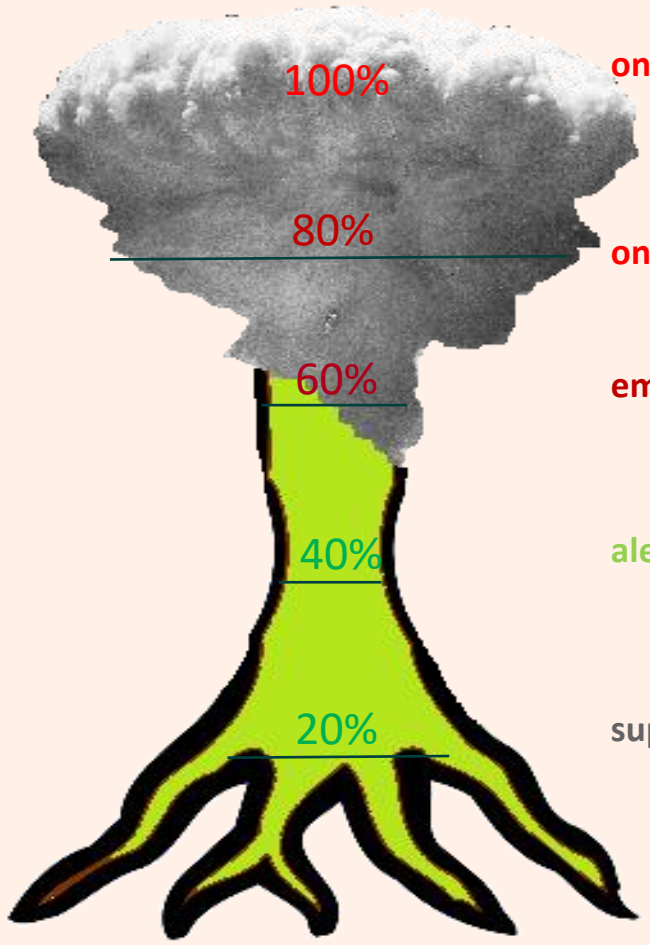
De context
Protocollen, afspraken, regels

Dokter Drenthe

AGRESSIEWERK.nl
& Sociale veiligheid

Emotiethermometer

Explosief:
- ongecontroleerd
- verblindend



ontoerekeningsvatbaar

ongecontroleerd

emotioneel

alert / werk / verkeer

super relaxed

beïnvloedbaar

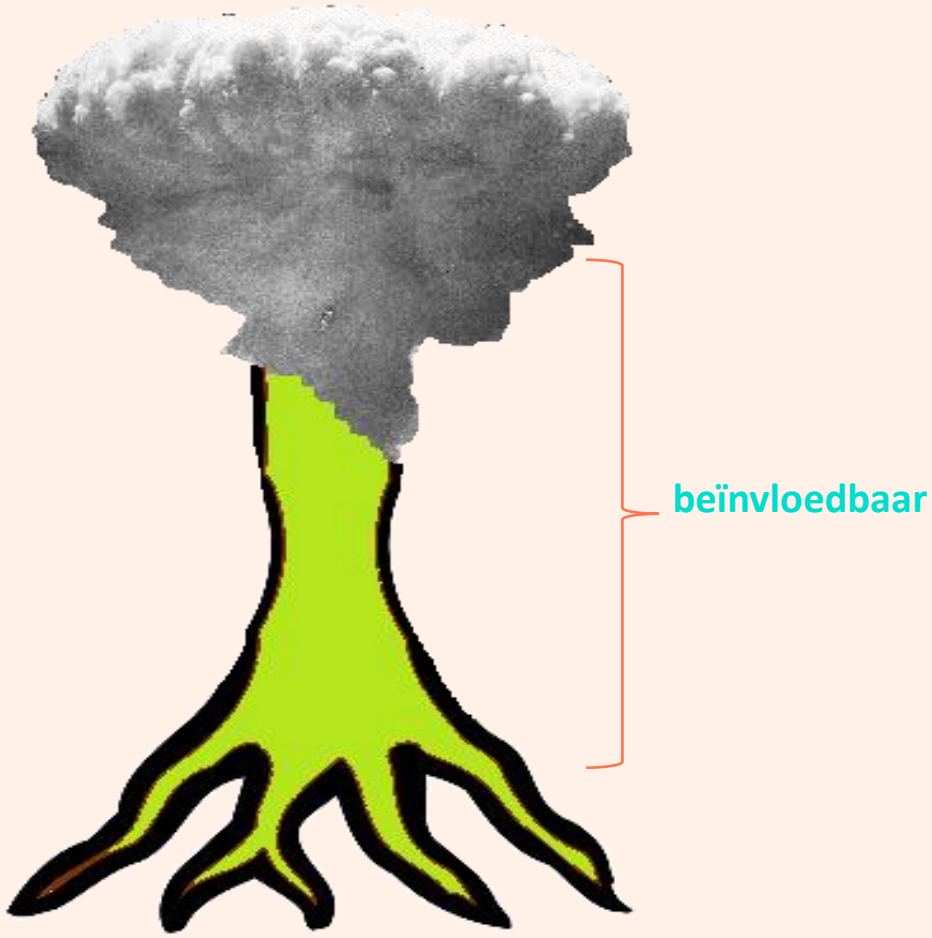
Boomwortels:
- stevig geaard
- flexibel
- rust

Dokter Drenthe

AGRESSIEWERK.nl & Sociale veiligheid

Emotiethermometer

beïnvloeden



Goed staan

Ademhaling

Gedachten

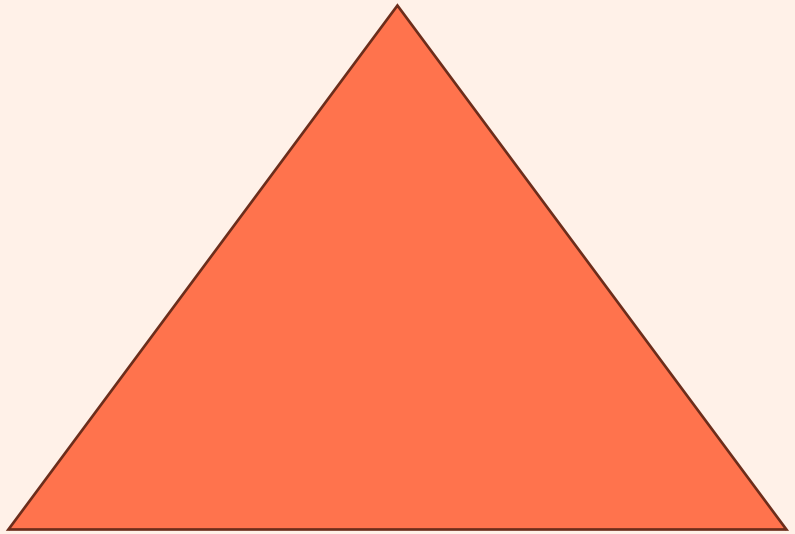
Dokter Drenthe

AGRESSIEWERK.nl & Sociale veiligheid

We hebben te maken met

Drie factoren

De medewerker
Emotie versus **verstand**



De ander
Frustratie of Grensoverschrijdend

De context
Protocollen, afspraken, regels

Dokter Drenthe

AGRESSIEWERK.nl
& Sociale veiligheid

Frustratie

Kenmerken:

- Gebeurt spontaan
- Onmacht & radeloosheid
- Klagen en zeuren
- Wanhopig
- Teleurstelling
- Het woord “ik” wordt veel gebruikt



Dokter Drenthe

AGRESSIEWERK.nl & Sociale veiligheid

Frustratie agressie gericht op de organisatie

Kenmerken:

- Spontaan
- Kritiek op regels
- Oneens met beleid
- Uitzondering willen
- Organisatie beschuldigen
- Het woord ‘jullie’ wordt veel gebruikt



Dit kan aanvallend ervaren worden:
Jij bent de vertegenwoordiger van de organisatie die de frustratie oproept.

Dokter Drenthe

AGRESSIEWERK.nl
& Sociale veiligheid

Ombuigen frustratie agressie

Ballon leeg laten lopen i.p.v. laten knallen

- Meeveren
- Samenvatten op inhoud & emotie
- Open vragen stellen
- Samenvatten
- SSSSSST... MD... KOE...



Is de ballon eenmaal leeg?

- Uitleg geven over de situatie
- Slechte nieuws herhalen
- Samen naar een oplossing zoeken



Dokter Drenthe

AGRESSIEWERK.nl & Sociale veiligheid

Patiënteninformatie

Agressieprotocol

Ongewenst gedrag

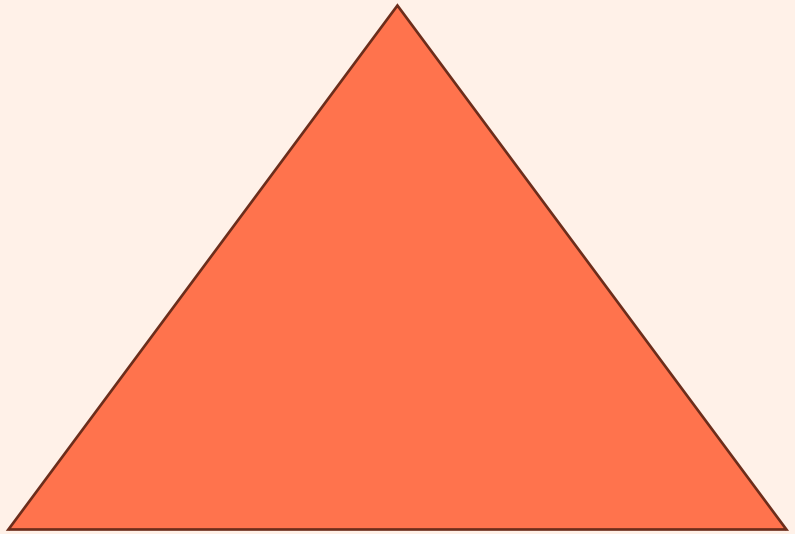
	
Medewerkers, patiënten en begeleiders gaan op een respectvolle manier met elkaar om.	Verbaal of lichamelijk geweld, intimidatie, discriminatie of ander ongewenst gedrag wordt niet getolereerd.
Het geluid van de mobiele telefoon staat uit als u in gesprek bent met de huisarts, praktijkondersteuner of assistente.	Zonder toestemming fotograferen of filmen is niet toegestaan.
Medewerkers mogen vragen om uw identiteitsbewijs als daar reden toe is. Soms is dat zelfs wettelijk verplicht.	Er mag niet gerookt worden in onze huisartsenpraktijk.
U volgt de aanwijzingen van onze medewerkers op bij calamiteiten.	Er mogen geen alcohol, drugs en andere geestverruimende middelen gebruikt of verhandeld worden.
U heeft een geldige reden om in onze praktijk aanwezig te zijn.	Wapens, van welke soort dan ook, zijn verboden.

AGRESSIEWERK.nl
& Sociale veiligheid

We hebben te maken met

Drie factoren

De medewerker
Emotie versus **verstand**



De ander
Frustratie of Grensoverschrijdend

De context
Protocollen, afspraken, regels

Dokter Drenthe

AGRESSIEWERK.nl
& Sociale veiligheid

Afronding

Welk item of situatie blijft hangen?

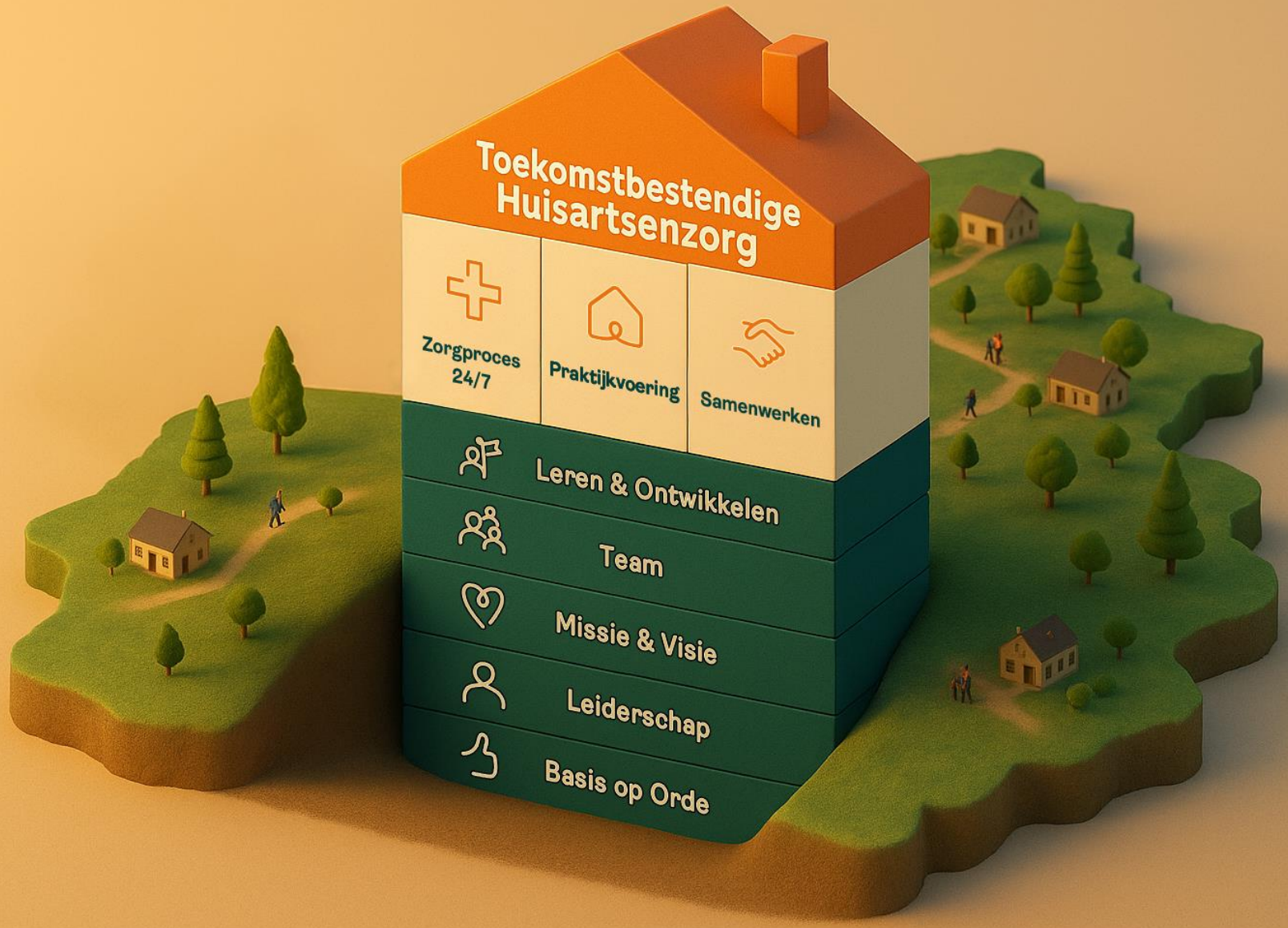
Wat is een aandachtspunt voor jullie praktijk?

Inhoud scholing

Besteed indien van toepassing aandacht aan de volgende thema's:

1) Protocollen en standaarden;
2) data (praktijkdashboard);
3) gebruik van digitale middelen;
4) positieve gezondheid;
5) preventie;
6) leefstijl;
7) netwerkzorg;
8) eigen regie patiënt;
9) een praktijkgerichte opdracht en
10) Praktijkorganisatie
11) Pijler van het huis

Dokter Drenthe


Toekomstbestendige Huisartsenzorg
Zorgproces 24/7
Praktijkvoering
Samenwerken
Leren & Ontwikkelen
Team
Missie & Visie
Leiderschap
Basis op Orde