

AANPAK VAN AGRESSIE TEGEN ZIEKENHUISPERSONEEL

Aanbevelingen aan de instellingen
Oproepen aan de betrokken instanties



Samenvatting: aanpak van agressie

Aanbevelingen aan de instellingen

Preventie



- Sensibilisatiecampagnes
- Bevordering van een veiligheidscultuur
- Versterking van samenwerking tussen zorgverleners
- Agressietraining van (zorg)personeel
- Hulp aan getroffen (zorg)personeel
- Aangename wachtruimtes voor patiënten en bezoekers

Monitoring en corrigerende maatregelen



- Agressieregistratie
- Agressieprotocol voor klachten
- Veiligheidsmaatregelen

Onderzoek



- Analyse van agressiemeldingen bij de ombudsdienst en de preventieadviseur

Oproep aan de overheden en gerechtelijke instanties

- Sensibilisering
- Agressieprotocol en -training
- Politie in de zorginstellingen
- Straffeloosheid na agressie
- Bewakingsagenten
- Anonimiteit en opvolging van strafklachten

- Lijsten voor potentiële risicopatiënten
- Verbreking van de therapeutische relatie ingeval van agressie
- Aanpassing titel wet rechten van de patiënt
- Het vermijden van niet-medische taken door ziekenhuizen
- Ondersteuning door de overheid



Inleiding

In het federale regeerakkoord 2025–2029 staat duidelijk dat deze regering zich inzet om degenen te beschermen die voor ons zorgen. Er wordt hard opgetreden tegen geweld en agressie ten aanzien van zorgverleners, waarbij een beleid van nultolerantie wordt gehanteerd.

Deze agressie omvat verbale, psychologische en fysieke vormen, wat stress veroorzaakt bij het (zorg)personeel. Dit kan leiden tot een constant gevoel van onveiligheid, verminderde werktevredenheid en burn-out. Hierdoor valt personeel uit in een sector die al kampt met een tekort aan medewerkers, wat uiteindelijk de zorgkwaliteit aantast en nadelig is voor de gehele maatschappij.

GIBBIS heeft de veiligheid en het welzijn van zorgverleners altijd hoog in het vaandel gedragen. Dit werd ook uitdrukkelijk opgenomen in GIBBIS haar [attractiviteitsplan \(actiepunt 17\)](#). Nu, meer dan ooit, is het cruciaal om concrete stappen te zetten om agressie tegen zorgverleners te bestrijden. De recente beleidsmaatregelen van de regering bieden een unieke kans om onze aanbevelingen te publiceren en te implementeren.

Door onze aanbevelingen nu te publiceren, leggen we de basis voor inspanningen op alle beleidsniveaus om een veilige werkomgeving voor het personeel in de zorginstellingen te waarborgen. We willen ervoor zorgen dat zorgverleners zich beschermd en gewaardeerd voelen, zodat zij hun essentiële werk zonder angst voor geweld kunnen uitvoeren.

Samen kunnen we een cultuur van respect en veiligheid creëren, waarin zorgverleners optimaal kunnen functioneren en patiënten de best mogelijke zorg kunnen ontvangen. Onze aanbevelingen zijn een belangrijke stap in deze richting. We roepen iedereen, specifiek de bevoegde overheden en gerechtelijke instanties, om ondersteuning te bieden om deze maatregelen te implementeren.

Om deze aanbevelingen, die zijn opgesteld na bespreking in een interne werkgroep, overzichtelijk en gemakkelijk implementeerbaar te houden, worden ze opgesplitst in drie categorieën: (1) preventieve maatregelen, (2) monitoring en corrigerende maatregelen, en (3) onderzoek naar agressie van patiënten en bezoekers. Daarnaast wordt specifiek ingegaan op de gewenste oproepen aan de bevoegde overheden en gerechtelijke instanties, die kunnen helpen bij de implementatie van de maatregelen of kunnen bijdragen aan nieuwe oplossingen voor dit pijnlijk probleem.

3 categorieën aanbevelingen



Preventie

- Sensibilisatiecampagnes
- Bevordering van een veiligheidscultuur
- Versterking van samenwerking tussen zorgverleners
- Agressietraining van (zorg)personeel
- Hulp aan getroffen (zorg)personeel
- Installatie van aagename wachtruimtes voor patiënten en bezoekers



Monitoring en corrigerende maatregelen

- Agressieregistratie
- Agressieprotocol voor interne en externe klachten
- Veiligheidsmaatregelen



Onderzoek

- Analyse van agressiemeldingen bij de ombudsdienst en preventieadviseur



Preventie



Sensibilisatiecampagnes

- Het is essentieel om het bewustzijn en de kennis over agressie tegen het (zorg)personeel te vergroten.
- Zorginstellingen kunnen interne campagnes voeren door middel van posters, flyers, folders, nieuwsbrieven of intranetberichten die informatie verspreiden over de oorzaken, gevolgen, preventie en aanpak van agressie.
- Daarnaast kan de overheid het brede publiek bewust maken van de gevolgen van agressie tegen zorgverleners en een cultuur van respect en dialoog bevorderen. Dit kan door informatie te verspreiden via mediakanalen en het organiseren van evenementen rond de veiligheid.

Bevordering van een cultuur van veiligheid

- Het creëren van een cultuur van veiligheid is essentieel om agressie tegen het (zorg)personeel serieus te nemen en effectief aan te pakken.
- Zorginstellingen kunnen regelmatig informatie verspreiden over preventieve acties en de verantwoordelijken die het personeel kan raadplegen bij vragen of problemen, zoals een preventieadviseur.
- Daarnaast kan een meldpunt worden opgericht waar zorgverleners (anoniem) voorstellen kunnen doen om de veiligheidssituatie te verbeteren.
- Een duidelijk agressiebeleid, waarin de verwachtingen, rechten en plichten van alle betrokkenen worden vastgelegd, kan worden uitgewerkt en gecommuniceerd naar het personeel.

Versterken van samenwerking tussen zorgverleners

- Het versterken van de samenwerking tussen zorgverleners is essentieel om agressiegevallen effectief te herkennen en aan te pakken.
- Zorgverleners moeten elkaar kunnen vertrouwen en goed met elkaar kunnen communiceren over agressiegevallen, zodat signalen van agressie vroegtijdig worden herkend en snel maatregelen kunnen worden genomen om de situatie te de-escaleren.
- Een ondersteunende en respectvolle werkplek is cruciaal. Zorgverleners moeten zich gesteund voelen door hun collega's en leidinggevenden, en er moet ruimte zijn voor feedback en intervisie over het omgaan met agressie.
- Onderlinge afspraken over hoe te reageren als team bij agressiegevallen zijn belangrijk. Dit betekent dat zorgverleners elkaar ondersteunen, informeren en adviseren bij het hanteren van agressie, waardoor hun professionele rol wordt versterkt en hun zelfvertrouwen wordt vergroot.
- Het oprichten van een interdisciplinaire werkgroep binnen de zorginstelling is ook van belang. Deze werkgroep kan het beleid en de protocollen rond agressie evalueren en verbeteren, de nodige opleidingen en coaching organiseren, en de opvolging en nazorg van de betrokken zorgverleners coördineren.
- Daarnaast kan een nauwere samenwerking tussen bepaalde diensten, zoals spoedeisende hulp en psychiatrie, leiden tot een betere afstemming van de zorg, een snellere doorverwijzing van patiënten, en een verminderd risico op agressie.



Preventie



Agressietraining voor (zorg)personeel

- Het bieden van agressietraining aan zorgpersoneel is een belangrijke maatregel om hen te leren hoe ze zichzelf en anderen kunnen beschermen tegen fysieke of verbale aanvallen, de-escalerend kunnen communiceren en stress en trauma kunnen verwerken.
- Deze trainingen kunnen zowel buiten de zorginstelling plaatsvinden, via cursussen en workshops aangeboden door bevoegde organisaties, als binnen de zorginstelling, door het creëren van een ondersteunende en collegiale werksfeer waarin zorgpersoneel elkaar helpt en adviseert bij het omgaan met agressie. Leidinggevendenden kunnen deze interne trainingen faciliteren en zorgen voor een veilige omgeving waarin zorgverleners zich gesteund voelen.
- Agressietraining voor zorgverleners is essentieel om hen te helpen omgaan met agressieve patiënten en om de veiligheid van zowel de zorgverleners als de patiënten te waarborgen. Dit betekent echter niet dat agressie in de zorg genormaliseerd moet worden of dat de schuld bij de zorgverleners ligt. Het is belangrijk om te benadrukken dat agressie onacceptabel is en dat zorgverleners recht hebben op een veilige werkomgeving. De focus moet liggen op het creëren van een ondersteunende en respectvolle omgeving voor iedereen.

Het bieden van hulp aan getroffen (zorg)personeel

- Zorgverleners komen vaak in situaties terecht die veel stress en spanning veroorzaken, vooral bij agressie-incidenten.
- Het is belangrijk dat zij hierover kunnen praten met iemand die zij in vertrouwen kunnen nemen, om het voorval te verwerken, emoties te uiten en hun veerkracht te versterken.
- Er zijn verschillende manieren waarop zorgverleners ondersteuning kunnen krijgen, zoals counseling, coaching of andere vormen van professionele begeleiding. Een vertrouwenspersoon op de dienst kan ook worden aangesteld. Zorginstellingen moeten proactief voldoende informatie hierover verstrekken aan hun zorgverleners.

Installeren van aangename wachtruimtes en informatiepunten voor patiënten en bezoekers

- Zorginstellingen dienen patiënten zo goed mogelijk informeren over de werking van de verschillende diensten.
- Interculturele bemiddelaars en ombudspersonen kunnen worden geïnstalleerd in de geïmplementeerde diensten om vragen, klachten en suggesties van patiënten te behandelen. Zij bevorderen begrip en communicatie, verminderen spanningen en zorgen voor een inclusieve zorgomgeving. Ombudspersonen bieden een veilige ruimte voor vertrouwelijke klachtenbehandeling. Samen dragen zij bij aan een respectvolle en harmonieuze zorgomgeving.
- Daarnaast kan het gebruik van digitale schermen en video's in de wachtzaal nuttig zijn om informatie te verstrekken. Op deze manier kunnen patiënten meer te weten komen over de dienst waar ze zich bevinden, de procedures die ze moeten volgen en de wachttijden. De informatie wordt op een duidelijke en aantrekkelijke manier gepresenteerd.
- Het is ook nuttig om veel informatie te verspreiden via de websites (en sociale media) van de zorginstelling.
- Wachtruimtes kunnen worden veraangenaamd door voorzieningen zoals oplaadstations voor mobiele telefoons en drinkfonteinen.



Monitoring en corrigerende maatregelen



Agressieregistratie

- Binnen zorginstellingen is het essentieel dat alle gevallen van agressie worden geregistreerd. Dit zorgt voor een duidelijk overzicht van de omvang, aard en gevolgen van agressie, en helpt bij het evalueren en verbeteren van zowel preventieve als reactieve maatregelen. Dit kan bv. worden verwerkt of in combinatie zijn met het register “feiten van derden” van de preventie adviseur.
- Om een betrouwbare en volledige registratie van agressiegevallen te waarborgen, moeten zorgverleners goed geïnformeerd worden over het belang, de procedure en hun verantwoordelijkheden bij het melden van agressie. Ze moeten zich bewust zijn van de voordelen van een goede registratie voor henzelf, hun collega's en de patiënten, en weten hoe, waar en wanneer ze een agressiegeval moeten melden.
- Daarnaast is het noodzakelijk om een gedetailleerd register bij te houden van alle agressiegevallen binnen de zorginstellingen. Dit register moet relevante informatie bevatten zoals het tijdstip, de betrokken dienst, de betrokken zorgverlener, het type agressie (fysiek of verbaal), de dader (patiënt, familielid, bezoeker, etc.), de aanleiding, de gevolgen en de genomen maatregelen.
- Deze gegevens kunnen worden gebruikt om patronen te ontdekken, risicofactoren te identificeren, preventieve acties te plannen en reactieve interventies te optimaliseren.

Agressieprotocol voor interne- en externe klachten

- Het zorgpersoneel moet eenvoudig een melding van agressie kunnen registreren.
- Intern moet er een gemakkelijk te raadplegen protocol bestaan dat uitlegt hoe zorgverleners een agressiemelding kunnen registreren.
- Dit protocol moet hen ook informeren over de procedure, verantwoordelijkheden en rechten bij het melden van een agressie-incident aan externe instanties. Het personeel moet weten hoe en wat de gevolgen zijn van het indienen van een klacht bij de politie, het Openbaar Ministerie of de onderzoeksrechter. Het moet duidelijk zijn of de zorginstelling en/of de zorgverlener de klacht indient. Ook is het van belang dat natuurlijk een gevolg wordt gegeven aan deze agressiegevallen. Een gevoel van straffeloosheid moet worden vermeden.
- Daarnaast kan er een samenhangende (online) informatiepagina beschikbaar zijn voor zorginstellingen en zorgverleners met informatie en stappen die ondernomen moeten worden bij agressie-incidenten.

Veiligheidsmaatregelen

- Om efficiënter te kunnen optreden tegen directe agressie in de geïsoleerde diensten en bij het geïsoleerde zorgpersoneel, kunnen verschillende maatregelen worden voorgesteld. Deze maatregelen, die in verhouding moeten staan tot de ernst van het probleem, zijn bedoeld om de veiligheid en het welzijn van het zorgpersoneel te verhogen.
- Een betere samenwerking met de politie kan de reactietijd en alertheid van de politie verbeteren en het (niet-toegelaten) politiesepot tegengaan.
- Maatregelen kunnen worden genomen om patiënten en bezoekers te wijzen op het zero tolerance beleid van de instellingen met betrekking tot incidenten.
- De bewakingsdiensten hun rol moet worden gewaardeerd. Informatie aan de patiënten/bezoekers kan hierover meegedeeld worden.
- Zorgpersoneel kan worden uitgerust met veiligheidskleding voor fysieke bescherming.
- In de zorginstelling kan een panic room voor het zorgpersoneel worden geïnstalleerd en/of een isolatieruimte voor de patiënt.
- Tot slot kan algemene camerabewaking ook een rol spelen (met respect voor de privacy van de patiënt).



Onderzoek



Analyse van agressiemeldingen bij de ombudsdienst en de preventieadviseur

- De ombudsdienst dient als referentiedienst voor klachten van patiënten, om zo de oorzaken van agressie in de zorginstelling te identificeren en te verminderen.
- Door klachten te onderzoeken en te analyseren, kan een rapport worden opgesteld dat aangeeft welke aspecten van de werking van de instelling agressie kunnen uitlokken, zoals een gebrek aan communicatie, respect of begrip. Op basis van deze analyse kunnen verbeteracties worden voorgesteld om de kwaliteit van de zorg en de ervaring van de patiënt te verbeteren.
- Daarnaast is de preventieadviseur bevoegd om klachten van het zorgpersoneel te registreren en te analyseren. Om dit zo efficiënt mogelijk te maken, kan een taskforce worden opgezet tussen de ombudsdienst en de preventieadviseur. Deze samenwerking zorgt voor een adequate analyse en helpt bij het detecteren van problemen, zodat de nodige maatregelen kunnen worden genomen.

Oproep aan de bevoegde overheden en gerechtelijke instanties



- Sensibilisering
- Agressieprotocol en -training
- Politie in de zorginstellingen
- Straffeloosheid na agressie
- Bewakingsagenten
- Anonimiteit en opvolging van strafklachten
- Lijsten voor potentiële risicopatiënten
- Verbreking van de therapeutische relatie ingeval van agressie
- Aanpassing titel wet rechten van de patiënt
- Het vermijden van niet-medische taken door ziekenhuizen
- Ondersteuning door de overheid



Oproep aan de bevoegde overheden en gerechtelijke instanties



Sensibilisering

Het opzetten van sensibiliseringscampagnes om de bewustwording rond agressie te vergroten en te wijzen op het ontoelaatbare. Hier kan direct werk van worden gemaakt door de bevoegde overheden. Een initiatief door de Orde der Artsen in haar advies van 13-09-2024 van over de affichering kan al worden toegejuicht en dienen als inspiratie.

Agressieprotocol en -training

Het helpen bij de implementatie van een agressieprotocol in de instellingen. Het personeel van overheidsdiensten heeft ook veel te maken met agressie. Tools zoals die van FOD Binnenlandse Zaken over de veiligheid van hulpverleners (Omzendbrief 20-02-2023) kunnen worden aangehaald en dienen als inspiratie voor een gelijkaardige aanpak in de gezondheidszorg. De FOD Werkgelegenheid heeft op 03-07-2024 hiertoe over de agressietraining al initiatieven genomen specifiek voor de zorgsector. De overheid heeft dus expertise ter beschikking die ze kan delen, evenals verschillende soorten trainingen.

Politie in de zorginstellingen

De aanwezigheid van politieagenten in en rondom ziekenhuizen kan een significante bijdrage leveren aan de veiligheid. Door ziekenhuizen proactief op te nemen in hun patrouilles, met speciale aandacht voor bepaalde afdelingen, kunnen politieagenten een gevoel van verhoogde veiligheid en controle bieden. Dit kan efficiënt gerealiseerd worden door duurzame relaties op te bouwen tussen de ziekenhuizen en (de korpschef van) de desbetreffende politiezones.

Straffeloosheid na agressie

Er moet verduidelijking komen over de aanpak van agressors in de gezondheidszorg. Er mag geen gevoel van straffeloosheid ontstaan. Via een (herziene) Omzendbrief van 18-09-2014 geeft het College van Procureurs-Generaal richtlijnen aan de politiediensten en het openbaar ministerie over de bescherming van de in artikel 410bis Sw. opgesomde personen (= uitoefenaars gezondheidszorgberoep). Er moet worden nagegaan in hoeverre de richtlijnen in deze omzendbrief worden nageleefd en of ze mogelijk een update nodig hebben om de handhaving te waarborgen. Dit geldt ook voor de snelrechtprocedure. In de Omzendbrief van 28-03-2024 worden de voorwaarden van de snelrechtprocedure uiteengezet. Agressie tegen zorgverleners moet hier zoveel mogelijk onder vallen. Indien dit niet haalbaar is, moet worden onderzocht welke wettelijke wijzigingen nodig zijn om dit mogelijk te maken.

Bewakingsagenten

Het statuut van bewakingsagenten (inzetbaar in zorginstellingen) en veiligheidsagenten (niet inzetbaar in zorginstellingen). Bewakingsagenten hebben in vergelijking met veiligheidsagenten minder bevoegdheden en kunnen minder handhavend optreden in noodsituaties. Een uitbreiding van de bevoegdheden van bewakingsagenten zou een effectieve controle kunnen bewerkstelligen in de zorginstellingen. Een aanpassing aan de wet van 02-10-2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid dringt zich op.



Oproep aan de bevoegde overheden en gerechtelijke instanties



Anonimiteit en opvolging van strafklachten

Momenteel is het voor zorgverleners niet mogelijk om anoniem een klacht in te dienen tegen een agressor. In de praktijk weerhoudt dit zorgverleners ervan om klachten in te dienen uit angst voor repressie. Bovendien betekent dit dat bij elke daad van agressie een volledige strafprocedure moet worden doorlopen, wat tijdrovend en belastend is voor de zorgverlener. Deze problemen doen zich voor bij frequente confrontaties met agressie, waardoor er moet worden nagedacht over de beste aanpak binnen het strafrechtelijk systeem.

Lijsten voor potentiële risicopatiënten

In haar adviezen van 04-02-2006 en 15-07-2017 heeft de Orde der Artsen uiteengezet welke maatregelen en voorwaarden nodig zijn om een lijst van risicopatiënten voor agressie op te stellen. Voor de implementatie hiervan is een wettelijke basis vereist. Het is daarom van groot belang dat deze regelgeving wordt opgesteld en ingevoerd.

Verbreking van de therapeutische relatie ingeval van agressie

Tussen de patiënt en de behandelende arts bestaat een therapeutische relatie. Dit begrip moet worden gezien in de context van agressief gedrag dat zorgverleners kunnen ondervinden. Het recente advies van de Orde der Artsen van 13-09-2024 biedt een kader voor de voorwaarden waaronder deze therapeutische relatie kan worden verbroken bij agressie. Een wettelijke regeling zou echter meer rechtszekerheid bieden voor de betrokken zorgverleners.

Aanpassing titel wet rechten van de patiënt

De wet patiëntenrechten bevat ook verplichtingen voor de patiënt, zoals bv. wederzijds respect. Een wijziging van de titel naar "Wet betreffende de rechten en de verplichtingen van de patiënt" zou een meer accurate beschrijving van de wet geven en het direct duidelijk maken dat patiënten ook verplichtingen hebben binnen een zorgrelatie.

Het vermijden van niet-medische taken door ziekenhuizen

Dringend verzoek om maatregelen te nemen om ziekenhuizen te ontlasten van niet-medische taken. De overbelasting van bevoegde instellingen leidt ertoe dat ziekenhuizen, vanwege hun toegankelijkheid, worden ingezet voor taken die buiten hun primaire verantwoordelijkheid vallen. De focus van ziekenhuizen moet liggen op de hun primaire taak, namelijk het bieden van medische zorg, zodat alle patiënten steeds en op elk ogenblik kwaliteitsvolle behandelingen kunnen ontvangen.

Ondersteuning door de overheid

Algemeen kan worden gesteld dat bijkomende ondersteuning in de implementatie van deze maatregelen door de overheid noodzakelijk is, onder andere door expertisedeling en het vrijmaken van beschikbare middelen.

Publicatiedatum	Onderwerp
04/02/2006	<u>Orde der artsen - Lijsten met namen van patiënten die als potentieel gevaarlijk voor de wachtarts worden beschouwd - Advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer</u>
18/09/2014	<u>COL 03/2008 - Gewelddaden t.a.v. personen die bekleed zijn met een openbaar ambt of mandaat of die een taak van openbare dienst of algemeen belang waarnemen en in contact komen met het publiek (wet van 20 december 2006 tot wijziging van het Strafwetboek, die gewijzigd werd door de wet van 8 maart 2010 met betrekking tot de verzwarende omstandigheid voor daders van bepaalde misdrijven tegen bepaalde personen bekleed met een openbare hoedanigheid en door de wet van 27 december 2012 houdende diverse bepalingen betreffende justitie (I)).</u>
15/07/2017	<u>Orde der artsen - Voorstel globaal actieplan - Permanente beschikbaarheid van gezondheidsgegevens</u>
31/10/2017	<u>2 OKTOBER 2017. - Wet tot regeling van de private en bijzondere veiligheid</u>
17/07/2017-2018	<u>Stichting innovatie en arbeid – Grensoverschrijdend gedrag op het werk</u>
19/07/2022	<u>International Council of Nurses - Impact of COVID on violence against healthcare – report published by ICN, ICRC, IHF and WMA</u>
20/02/2023	<u>FOD Binnenlandse Zaken - Omzendbrief betreffende geweld tegen operationele personeelsleden van hulpverleningszones</u>
31/01/2022	<u>Vias-Geweld tegen publieke dienstverleners</u>
25/02/2023	<u>Orde der artsen – agressie tegen artsen</u>
03/07/2024	<u>FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg – Webinair over agressie vanwege derden in de zorgsector</u>
13/09/2024	<u>Orde der artsen - Het verbreken van de therapeutische relatie om redenen die te wijten zijn aan het gedrag van de patiënt</u>
28/03/2024	<u>COL 05/2024 - Snelrechtprocedure</u>
00/00/2024	<u>Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen – Tekort aan verpleegkundigen en crisis van het ‘zorgen voor’</u>
12/02/2025	<u>Federaal Regeerakkoord 2025-2029</u>