

Training handelen bij ongewenst gedrag

Beschrijving oplossing:

Het instrueren van medewerkers over de omgang met ongewenst gedrag is onlosmakelijk verbonden met een gedegen veiligheidsbeleid. Om medewerkers weerbaar te maken tegen ongewenst gedrag is het belangrijk agressie-instructies of -trainingen aan te bieden. Belangrijk is dat deze trainingen periodiek worden herhaald. Neem deze trainingen op in de planning van opleidingen en cursussen. Zie ook de [Training gesprekstechnieken](#) [1].

Op de website van de SSFH wordt aandacht besteed aan [sociale veiligheid](#) [2]. Mocht u daar het antwoord op uw vraag niet kunnen vinden: neem gerust contact op met de SSFH.



[3]

Oplossing voor arborisico:

Ongewenst gedrag.

Minimum eisen:

- Elke huisartsenpraktijk of huisartsenpost moet een eigen beleid formuleren rondom het omgaan met ongewenst gedrag. Daartoe kunt u gebruik maken van de informatie op de website van de SSFH,
- Daarnaast is het heel belangrijk ook in uw RI&E aandacht te besteden aan dit onderwerp. De knelpunten komen dan vanzelf naar voren, waarna u gericht preventief beleid kunt formuleren en directen maatregelen kunt treffen.

Andere voordelen bij toepassing oplossing:

Weerbaarheid en zelfvertrouwen zullen toenemen na het geregeld volgen van dergelijke trainingen.

Tips:

- Instructies over het omgaan met ongewenst gedrag kunnen ook in eigen beheer gegeven worden.
- Er worden door externe bureaus agressie trainingen op maat voor medewerkers van huisartsenpraktijk en huisartsenpost aangeboden.

Relevante wet- en regelgeving:

- Arboret artikel 3 lid 2 en artikel 8
- CAO Huisartsenzorg artikel 7 bij- en nascholing van medewerkers.

Een korte omschrijving en een link naar de volledige teksten van de artikelen staan onder het [wettelijk kader](#) [4] van de risicogroep.

Bronnen/achtergrondinformatie:

Voor meer informatie zie website van de [SSFH](#) [5] of het [Expertisecentrum veilige publieke taak](#) [6].

Succes- en faalfactoren:

- Vanuit alle geledingen van de huisartsenpraktijk of huisartsenpost is het gewenst dat aan de training wordt deelgenomen,
- Periodieke opvolging is nodig om te zorgen dat het geleerde ook toegepast zal gaan worden.

Randvoorwaarden:

Inhoud van de instructie of training moet aangepast zijn aan de soorten en frequentie van agressie in de praktijk.

Onderdeel van de Arbeidshygiënische Strategie: Individuele bescherming vrijblijvend

Datum oplossing geplaatst: 21 januari 2016

Trefwoorden: voorlichting

cursus

instructie

training

agressietraining

LINKS

- [1] <https://ssfh.nieuw.dearbocatalogus.nl/oplossing/training-gesprekstechnieken-omgaan-met-agressie-en-ongewenst-gedrag-de-escalatie>
- [2] <https://www.ssfh.nl/veilig-werken/>
- [3] https://ssfh.nieuw.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/ssfh/oplossing/ongewenst_gedrag2.jpg
- [4] <https://ssfh.nieuw.dearbocatalogus.nl/arbocatalogus/11>
- [5] <https://www.ssfh.nl/home/>
- [6] http://www.evpt.nl/fileadmin/documenten/instrumenten_en_diensten/9100_EVPT_Interactieve_Handreiking_agressie_en_geweld.pdf