



Workshop: Veiligheid in de huisartsenpraktijk

Binnen de huisartsenpraktijken, -wachtposten en spoeddiensten worden toenemende gevallen gemeld van agressie of incidenten met patiënten die moeilijk gedrag vertonen, in het bijzonder door:

- Luidruchtige of storende patiënten
- Niet-meewerkende tot tegenwerkende patiënten
- Aanklampende en emotionele patiënten
- Claimende, veeleisende en dwingende patiënten
- Zeer assertieve tot agressieve patiënten

Tijdens deze workshop wordt er uitvoerig ingegaan op een specifiek type van “moeilijk gedrag” nl. **agressief** en **intimiderend** gedrag.

Als we kijken naar de motieven of ontstaansredenen van agressief gedrag, dan kunnen we een onderscheid maken tussen **frustratie-**, **instrumentele** of **psychopathologische** agressie.

Deze vergen een specifieke basishouding of aanpak, nl. een **de-escalerende** houding bij frustratieagressie en een eerder **confronterende** aanpak bij manipulatieve agressie.

De huisartsen, praktijkassistenten en verpleegkundigen leren op welke manier zij het best kunnen reageren op de patiënt indien zij zich “**vastrijden**” tijdens het gesprek en volgens welke **patronen** dit meestal verloopt.

Er worden **concrete casussen** naar voor gebracht om duidelijk te maken hoe men -afhankelijk van zijn doelstelling- het gesprek met deze patiënten op een **positieve** en **constructieve** wijze kan **beïnvloeden**.

Verder wordt er een antwoord geboden op de vraag op welke manier men dient te **reageren** indien een persoon verbaal of fysiek agressief wordt tijdens een behandeling in de **praktijkruimte** of **wachtkamer**. Afhankelijk van het type agressor of de vorm van agressie en/of intimidatie zal men ook hierin een eerder begripvolle of juist een meer kordate houding aannemen teneinde de veiligheid van het ganse team te kunnen waarborgen.

Het doel van deze workshop is het aanreiken van handvaten om binnen de huisartspraktijk, -wachtpost of spoeddienst te komen tot een **populatiegerichte zorg** die zijn oorsprong vindt in het **geïntegreerd samenwerken** en het **coördineren van deze zorg** door de huisartsen en praktijkassistenten en verpleegkundigen die er werkzaam zijn.

Deze workshop richt zich op bewustwording en voorkomen van escalatie bij agressief gedrag dmv praktische oefeningen en toepassingen.

1. Inventariseren van moeilijke situaties en lastige patiënten in de huisartsenpraktijk, wachtpost of spoeddienst
2. Roos van Leary: communicatieve vaardigheden oefenen in kleine groepjes
3. Methodiektraining: veiligheid verwerven tegenover escalatie van agressief gedrag

Eén begrip staat centraal wanneer we spreken over veiligheid: Bewust worden van je eigen reacties en kwaliteiten opdat je deze optimaal kan inzetten tijdens een mogelijk agressie-incident.

Deze training in de basishoudingen bij agressief of moeilijk gedrag is het resultaat van een méér dan 25-jaar durende **intensieve** en constructieve **samenwerking** met een trainer en therapeut waardoor we de **basishoudingen** ten aanzien van de verschillende vormen van agressief gedrag steeds verder hebben **verfijnd** en **geoptimaliseerd**.

De docente en spreker, **Sofie De Pauw** (°Gent, 12/06/1970) heeft als criminologe en voormalig justitieassistente een zeer ruime ervaring in het omgaan met moeilijke personen. Zij werkt al meer dan 20 jaar voor Justitie, respectievelijk in de daderbegeleiding en het geven van maatopleidingen, supervisies en individuele coachingtrajecten.

Zij ontwikkelde op basis van haar persoonlijke ervaringen en expertise een specifieke methodologie, die vooral **zeer praktisch** en **toepasbaar** is. Eén van de belangrijkste pijlers is het ontwikkelen van de nodige **communicatieve vaardigheden** en het zich bewust worden van de impact van onze eigen communicatie (zowel verbaal als non-verbaal) waardoor de agressie of het moeilijk gedrag kan worden ingedijkt of juist zal escaleren.

Indien men tijdens deze workshop graag specifieke of persoonlijke casussen aan bod wil zien komen uit de eigen huisartspraktijk, -wachtpost of spoeddienst, dan kunnen deze vooraf gemaïld worden naar de spreker en zullen deze (indien gewenst ook anoniem) verwerkt worden in de praktische voorbeelden die tijdens de oefeningen aan bod komen.

