

www.veiligheidvanartsen.be



Een veilige dokerspraktijk

Preventietips om uw praktijk en werkomgeving veilig te maken

Dank aan de artsen en leden van de volgende verenigingen voor hun medewerking.

Nationale Raad van de Orde der Artsen

Domus Medica Antwerpen

Federatie van de Brusselse HuisArtsen Verenigingen (FBHAV)

Fédération des Associations de Médecins généralistes de la Région de Charleroi (FAGC)

Fédération des Associations de généralistes de la Région wallonne (FAGW)

Groupement Belge des Omnipraticiens (GBO)

Patrik Roelandt Anti-Agressie Groep (PRAAG)

Inhoudstafel

| | |
|---|----|
| Inleiding | 4 |
| 1 Algemene preventietips | 5 |
| 1.1 <u>Geweld en agressie</u> | 5 |
| <u>De mogelijke oorzaken van conflicten</u> | 5 |
| <u>Conflicten en de eventuele gevolgen ervan voorkomen</u> | 5 |
| <u>Hoe moet u omgaan met agressiviteit of agressie?</u> | 6 |
| <u>Opleidingen preventie van agressie/agressiviteit en stressbeheer</u> | 7 |
| 1.2 <u>Diefstal en inbraak</u> | 7 |
| <u>Diefstalpreventieadvies</u> | 7 |
| <u>De diefstalpreventieadviseur</u> | 8 |
| 2 Situationeel preventieadvies | 9 |
| 2.1 <u>Veiligheid in de dokterspraktijk tijdens de gewone raadplegingen</u> | 9 |
| <u>Organisatorische maatregelen in de dokterspraktijk</u> | 10 |
| <u>Bouwkundige en technische maatregelen in de dokterspraktijk</u> | 13 |
| <u>Elektronische maatregelen in de dokterspraktijk</u> | 15 |
| <u>Verhoogde fiscale investeringsaftrek</u> | 17 |
| 2.2 <u>Veiligheid in de dokterspraktijk aan het begin en einde van de raadpleging</u> | 18 |
| <u>Specifieke organisatorische maatregelen</u> | 18 |
| 2.3 <u>Veiligheid tijdens een wachtdienst of huisbezoek</u> | 19 |
| <u>Specifieke organisatorische maatregelen</u> | 19 |
| <u>Preventiemaatregelen onderweg naar een huisbezoek</u> | 20 |
| <u>Preventiemaatregelen tijdens een huisbezoek</u> | 21 |
| <u>Elektronische maatregelen</u> | 22 |
| 3 Wat als u toch een slachtoffer wordt? | 23 |
| 3.1 <u>Hoe reageren</u> | 23 |
| <u>Tijdens of na agressie</u> | 23 |
| <u>Tijdens of na een inbraak</u> | 23 |
| 3.2 <u>Nationaal meldpunt van de Orde der Artsen en beroepsgeheim</u> | 24 |
| 3.3 <u>Indiening van een klacht en gevolgen</u> | 24 |
| <u>Bijlage: opleidingen agressiebeheersing</u> | 25 |

Inleiding

Als huisarts wordt u regelmatig geconfronteerd met verschillende vormen van agressiviteit en agressie - verbaal en/of fysiek - die zelfs uw leven in gevaar kunnen brengen. Bovendien moet u, om een kwaliteitsvolle zorgverlening te kunnen aanbieden, uw beroep kunnen uitoefenen in een serene en veilige omgeving.

Internationale studies tonen aan dat agressiviteit tegen huisartsen geen zeldzaam fenomeen is. Uit recente onderzoeken en gebeurtenissen is gebleken dat artsen voornamelijk geconfronteerd worden met drie types van criminaliteit:

- **verbale, schriftelijke en fysieke agressie, pesten, bedreigingen,**
- **diefstal met of zonder geweld,**
- **inbraak.**

Deze gids dient om u praktische tips mee te geven voor uw verschillende medische werkzaamheden, zowel binnen de dokterspraktijk als tijdens uw verplaatsingen.

Dankzij de samenwerking met verschillende verenigingen van huisartsen die in verschillende sectoren in België werkzaam zijn, hebben wij nuttige en praktische informatie in dit draaiboek kunnen opnemen.

Het draaiboek illustreert drie situaties. De eerste situatie buigt zich over de te nemen maatregelen om de veiligheid in de dokterspraktijk te verhogen tijdens de gewone raadplegingen. Ten tweede geven we u richtlijnen voor het begin en het einde van de raadplegingen. Tenslotte krijgt u preventieadvies voor tijdens een huisbezoek of tijdens de wachtdiensten.

Elk van deze drie situaties gaat gepaard met bijzondere problemen, die een specifieke aanpak vereisen. Bepaalde maatregelen zijn van toepassing op alle situaties.

De preventieadviezen zijn telkens onderverdeeld in drie categorieën:

- **organisatorische** maatregelen,
- **technische en bouwkundige** maatregelen,
- **elektronische** maatregelen.

Ondanks de preventiemaatregelen kunt u agressie of inbraken nooit helemaal voorkomen. Maar de tips in deze brochure kunnen u wel helpen om het uw agressor moeilijker te maken, of zelfs om te anticiperen op een agressieve patiënt of hem te trotseren.

1 Algemene preventietips

Deze tips zijn van toepassing op alle situaties: zowel tijdens de raadplegingen in uw dokterspraktijk als tijdens de uitoefening van de huisartsenwacht dienst of tijdens de huisbezoeken.

1.1 Geweld en agressie

De mogelijke oorzaken van conflicten

- De **vertraging** in de raadpleging of de afspraak.
- De **weigering** om een document, attest, geneesmiddelenvoorschrift, aanvraag of resultaat van een onderzoek te verstrekken.
- Het **onbegrip** over door de arts gegeven informatie.
- Een **verwijt** wat de medische handeling of de raadpleging betreft.
- Een **fout, vergissing**, ongewenste of risicovolle gebeurtenis.

Conflicten en de eventuele gevolgen ervan voorkomen

Neem een **veilige houding** aan en wees waakzaam door elk ongewoon of verdacht feit te onderzoeken.

Probeer u voor te stellen in welke situaties de patiënten het vaakst geïrriteerd of agressief zijn (bijvoorbeeld wanneer ze lang moeten wachten in de wachtzaal, of wanneer ze pijn of stress hebben).

Komt een patiënt bij u? Ga ervan uit dat hij zich misschien in een situatie bevindt die tot agressiviteit kan leiden. Hij heeft hulp nodig en kampt misschien met gevoelens van angst en onmacht.

Probeer de op het eerste gezicht moeilijkere patiënten te herkennen en te begeleiden. Hou rekening met de verwachtingen en behoeften van uw patiënten, maar ook met de uwe.

Elke raadpleging is een ontmoeting die gericht is op de dialoog en het wederzijds respect tussen de patiënt en de arts als volwaardige personen.

Als u voelt dat een situatie uw veiligheid op het spel dreigt te zetten, beëindig de raadpleging dan sneller dan voorzien. U kunt bijvoorbeeld een collega of medewerker opbellen. U kunt ook een belangrijke reden bedenken om de raadpleging te kunnen afsluiten.

Stel uw beroepsplicht niet boven uw eigen veiligheid.

Enkele tips ter voorkoming van agressie:

- **Luister naar de patiënt**, geef hem aandacht, ga respectvol en empathisch met hem om.
- **Zorg ervoor dat de patiënt begrijpt** wat u hem uitlegt, laat hem vragen stellen, stel hem voor om te herformuleren wat hij begrepen heeft.
- Spoor **moeilijke persoonlijkheden** of **risicosituaties** op onder de patiënten of hun naasten. Wees bijzonder

oplettend met hen, onder meer wat hun uitlatingen en houdingen betreft.

- Let op de tekens die wijzen op een potentieel nakend conflict.
- Respecteer de regels voor het opstellen van certificaten en attesten. In het algemeen is dit niet dringend.
- Stel, in geval van een geschil over de verzorging, voor om een collega te raadplegen of om de patiënt door te verwijzen, en zorg ervoor dat de zorgen verder verstrekt worden.
- Verklaar u in gevallen van uiterst slechte verstandhouding onbevoegd, zoals bepaald in **artikel 28 van de code van geneeskundige plichtenleer** (www.ordomedic.be). Dit zal het mogelijk maken om u tijdig te onttrekken aan uw verplichting voordat de meningsverschillen over een diagnose of therapie tot een conflictuele relatiebreuk leiden.
- Hou het **medisch dossier** goed bij. Leg het dossier, in geval van een dreigend conflict, voor aan de patiënt. **Een goed bijgehouden dossier is ongetwijfeld de beste verzekering van de arts** en kan de gevolgen van een procedure voor een rechtscollege beperken.
- Via ervaring een minimum aan **kennis van conflictbeheer** en juridische beginselen verwerven. Dit helpt de stress te verminderen en maakt het mogelijk om de goede houding aan te nemen in geval van conflicten.
- Zorg voor een goede **rechtsbijstand** met verdediging en beroepsmogelijkheid in het kader van uw burgerlijke beroepsaansprakelijkheid.

Hoe moet u omgaan met agressiviteit of agressie?

Volgens de awareness-theorie gebeurt het aanleren van nieuwe vaardigheden in verschillende fases, vooraleer we toegang hebben tot een geleidelijke vrijwillige controle en deze nieuwe vaardigheden toepassen in een staat van onbewuste bekwaamheid. Een goed voorbereide persoon reageert anders dan iemand die nog nooit stilstond bij de mogelijke reacties in deze situatie. Uw bewustzijn kan een niet te verwaarlozen rol spelen in uw veiligheid.

- Blijf kalm, **neem geen enkel risico** en reageer op gepaste wijze op de feiten.
- Denk altijd aan uw **eigen veiligheid**, aan die van uw collega's en aan die van de andere patiënten. Voorkom dat het probleem escaleert in extra geweld.
- Let op voor het **spiegelspel**: speel het spel van uw agressor niet mee. Antwoord een roepende persoon bijvoorbeeld niet door ook te roepen.
- Toon niet dat u schrik heeft.
- Wees vastberaden en onpartijdig. Concentreer u op het **gedrag van de persoon**.
- Behandel de agressor op menselijke wijze. Toon **empathie** voor zijn emoties.
- Vermijd **fysiek contact** met de agressor. Respecteer voldoende fysieke afstand (een armlengte). Een te korte afstand kan aangevoeld worden als een bedreiging, een te grote afstand als een teken van schrik.
- Plaats u in een hoek van **45° ten opzichte van de agressor**. Zo geeft uw lichaamshouding aan dat u bereid bent om samen te werken.
- Hou geen almachtige houding aan. Een dergelijke houding doet de emoties hoog opblazen en verhoogt vaak het risico dat het geweld escaleert.
- Kunt u naar een **andere kamer** vluchten? Verwittig dan onmiddellijk de politie.
- Doe de spanning dalen door aan de agressieve patiënt te vragen om **zijn emoties te uiten**. Breng geleidelijk nuances aan in zijn verhaal. Corrigeer hem niet om hem niet nog meer te provoceren.

- Richt u eventueel tot de agressor door zijn **voornaam** te gebruiken.
- Hou indien mogelijk een **pauze** van vijf of tien minuten en vraag aan de persoon waarom hij boos is of wat hij voelt. Voeg eraan toe dat u er zelf over zult nadenken.
- **Stel vragen** zonder de woorden van de patiënt te nuanceren of te corrigeren als deze emotioneel is.
- Richt u vastberaden tot de patiënt door concrete en gemakkelijk uitvoerbare instructies te geven, bijvoorbeeld: **“Go zitten!”**. Eist een patiënt een voorschrift voor verdovende middelen? Vraag hem dan om uw dokterspraktijk te verlaten.
- Stel duidelijk **beperkingen** aan het gedrag dat u niet kunt of wilt tolereren. Bijvoorbeeld: “Ik wil niet meer met u praten op deze manier.” Met andere woorden: “Ik aanvaard u, maar ik aanvaard niet uw gedrag op dit moment.”
- Herhaal deze boodschap zo duidelijk mogelijk totdat de agressor het begrepen heeft.
- Als de situatie toch escaleert, **breng u dan in veiligheid**, bel de politie en leg een verklaring af.
- Organiseer een **debriefing**. Overloop de positieve punten en wat er verbeterd zou moeten worden. Praat erover met uw collega's om andere technieken tegen criminaliteit te ontdekken en hun waakzaamheid op te wekken.

Opleidingen preventie van agressie/agressiviteit en stressbeheer

Verschillende privé-instellingen verstrekken opleidingen in agressiebeheersing. Door een dergelijke opleiding te volgen, leert u conflictsituaties sneller te identificeren en hier beter mee om te gaan. Zo kunt u altijd bewust omgaan met moeilijke situaties en moeilijke patiënten. (zie contactgegevens in bijlage)

1.2 Diefstal en inbraak

Diefstalpreventieadvies

Diefstalpreventieadvies omvat alle maatregelen die men kan nemen om diefstal of inbraak te voorkomen. Men onderscheidt drie soorten maatregelen:

- **organisatorische maatregelen:** de voornaamste beveiligingsmaatregel is het aannemen van **goede gewoonten**. Deze zijn eenvoudig en kosten niets. Bijvoorbeeld: sluit de deuren goed, laat geen sleutels onder de deurmat achter, laat geen ladders of gereedschap rond het gebouw slingeren, geef de indruk dat het gebouw bewoond is in geval van afwezigheid;
- **technische/ bouwkundige maatregelen:** u kunt de deuren en ramen van uw dokterspraktijk versterken om het de inbreker moeilijker te maken, maar u kunt ook zorgen voor goede sloten en scharnieren, alsook stevige beglazing;
- **elektronische maatregelen:** de installatie van een elektronisch beveiligingssysteem is enkel relevant als de dokterspraktijk al juist beveiligd is. Deze maatregel kan de inbreker immers afschrikken. Bijvoorbeeld: alarmsystemen, camerabewakingsstelsel.

Het is belangrijk de maatregelen toe te passen in bovenvermelde volgorde. Het heeft geen nut om een goed slot te hebben als men het niet gebruikt of als men de sleutel onder de deurmat legt.

De diefstalpreventieadviseur

Een diefstalpreventieadviseur is opgeleid om een **veiligheidsdiagnose** uit te voeren om uw werkomgeving of woning te beveiligen. Het gaat om een politieagent of gemeenteambtenaar die specifiek opgeleid is in diefstalpreventie. Hij komt gratis bij u langs om uw dokterspraktijk te bekijken en u te adviseren over de te nemen maatregelen.

Contactgegevens: www.diefstalpreventieadviseur.be.

2 Situationeel preventieadvies

2.1 Veiligheid in de dokterspraktijk tijdens de gewone raadplegingen

Stel u de volgende vragen:

- Wat is de reputatie van de wijk waar u gevestigd bent op het vlak van veiligheid?
- Zijn uw burens waakzaam en gesensibiliseerd voor veiligheidsproblemen?
- Wordt er een **gemeenschappelijk informatie- of alarmeringsnetwerk** opgericht door de buurthandelaars? Doen zij een beroep op private veiligheidsagenten?
- Is uw dokterspraktijk **alleenstaand of geïntegreerd** in een beveiligd onroerend geheel?
- Beschikt u over een camerabewakings- of alarmsysteem?
- Is de **toegang** tot uw dokterspraktijk volledig vrij of goed gefilterd een technische voorziening, zoals bijvoorbeeld een sas?
- Zijn de **deuren en ramen** inbraakwerend?
- Werkt u enkel op **afspraak**?
- Beschikt u over een beveiligde **kluis**?
- Werd u al gesensibiliseerd over de veiligheidsproblemen?
- Bent u al persoonlijk het slachtoffer geworden van agressie tijdens de uitoefening van uw beroep?
- Hebben uw **medewerkers** al richtlijnen gekregen over de manier waarop zij moeten omgaan met agressie?
- Gebruikt u een **terminal** om elektronische betalingen aan te moedigen?

Algemene tips om agressiviteit of een daad van agressie te voorkomen

- Vermeld uw **honoraria** op een zichtbare plaats.
- **Breng** de patiënten op tijd **op de hoogte** van eventuele vertragingen.
- Breng de patiënten altijd op de hoogte van de redenen waarom u een beslissing neemt of een procedure toepast.
- Krijgt u verdacht bezoek? Vraag dan dat **iemand die u vertrouwt**, u opbelt tijdens de raadpleging. Dit geeft u een excuus om de raadpleging vroeger te beëindigen dan voorzien.
- Maak het onderscheid tussen een **individu dat de intentie heeft om een agressie te plegen** en een **patiënt** die agressief is of wordt.
- Als een patiënt naar u komt **onder invloed** van drugs of alcohol, vraag hem dan om uw dokterspraktijk te verlaten en stel een andere afspraak voor op de volgende dag, op voorwaarde dat hij nuchter is. Als hij weigert te vertrekken, bel dan de lokale politie. Start nooit een discussie met een persoon die onder invloed is.
- Vraagt een patiënt een voorschrift van psychotrope geneesmiddelen, morfine of naalden? Geef hem die dan en laat hem zo snel mogelijk uit uw dokterspraktijk vertrekken.

- **Beperk het aantal naalden en verdovende middelen dat binnen handbereik ligt.** Verberg de rest in een kast die u kunt afsluiten.
- Deel in de wachtkamer mee dat er **geen psychofarmaca of cash geld** in uw dokterspraktijk zijn.

Organisatorische maatregelen in de dokterspraktijk

Algemene tips om uw dokterspraktijk in te richten en een veilige werkomgeving te creëren

- Creëer een kader dat aanzet tot **kalmte en discretie garandeert**, zowel voor de patiënten als voor de medewerkers.
- Neem de **zichtbaarheid** van uw dokterspraktijk vanop straat niet weg, met behoud van privacy.
- Plaats zorgvuldig de **balie** aan het onthaal of aan de receptie. De balie moet voldoende breed zijn om te voorkomen dat een patiënt de persoon achter de balie kan aanvallen, maar voldoende laag opdat de personen in een rolstoel gemakkelijk zouden kunnen communiceren.
- Plaats eventueel een **bolle veiligheidsspiegel** in geval van een dode hoek in de hal.
- Plaats uw bureau zo dat u een **nooduitgang** hebt.
- Kies bij voorkeur een **voldoende breed bureau**.
- Beperk het aantal **voorwerpen** dat binnen handbereik ligt en gebruikt kan worden als **wapen**, bijvoorbeeld scharen, briefopeners, een perforator, en geen **waardevolle voorwerpen**.
- Bovendien is het belangrijk om **nooduitgangen** te voorzien in geval van problemen. Dit is mogelijk wanneer uw beroepslokalen aan uw privéwoning grenzen. In dit geval is het belangrijk om de toegang tot uw privéwoning te beveiligen (bijvoorbeeld door de deur tussen de woning en de dokterspraktijk te beveiligen).

Organisatie van de raadplegingen

- Verkies zo veel mogelijk **raadplegingen op afspraak**.
- Sluit de deur van uw onderzoekskamer wanneer u er niet bent en er patiënten in de wachtkamer zijn.
- Spreek een code af met de persoon die belast is met de opening van de dokterspraktijk om aan te geven of de situatie in kwestie al dan niet normaal is

Markeer, neem een foto, stel een inventaris op van uw materiaal, kopieer

Talrijke voorwerpen die door de politiediensten teruggevonden worden, kunnen niet teruggegeven worden aan hun eigenaar, bij gebrek aan identificatiemiddelen.

- **Stel lijsten op en neem foto's**, stel een inventaris op van uw medisch materiaal en andere waardevolle voorwerpen; noteer het serienummer, het type en het merk. Dit vergemakkelijkt de identificatie door de politie van gevonden voorwerpen.
- Een formulier biedt u de mogelijkheid om de **serienummers** van uw toestellen **te registreren**. In geval van diefstal vergemakkelijkt dit procedé de identificatie van de voorwerpen door de politie.

- Laat uw voorschriftenboekje niet in het zicht van de bezoekers en patiënten liggen, leg het in een afgesloten lade en haal het enkel boven om het in te vullen vóór de patiënt; berg het, indien mogelijk, op onmiddellijk na het te hebben gebruikt.
- **Maak de meubels vast** op de grond of aan de muur indien mogelijk. Deze actie verhindert diefstal en beschadiging van de voorwerpen.
- Maak uw elektronische toestellen eveneens vast aan een drager.
- Koop een **antidiefstalkit** voor uw informaticamateriaal (stalen kabel, ankerplaten, hangslot met twee sleutels...).
- **Beperk de voorraden** van gegeerde producten of materialen.
- Bewaar het kleine medische chirurgiemateriaal (scalpels, scharen, wondhaken, naalden,...) en de gevaarlijke geneesmiddelen of de geneesmiddelen die gestolen zouden kunnen worden, in **afgesloten opbergkasten** waarin ze onzichtbaar zijn van buitenaf (bijvoorbeeld veeleer laden zonder etiket dan vitrines).
- Maak dagelijks een **veiligheidskopie van uw informaticabestanden** en bewaar deze kopie op afstand van uw computer.
- Beveilig de bestanden met medische gegevens eveneens om elk ongeoorloofd gebruik ervan te voorkomen.

Deuren, ramen en sleutels

- **Sluit deuren en ramen af** wanneer u uw dokterspraktijk verlaat. Sluit de deuren en ramen van de lokalen waar u zich niet bevindt.
- Zorg ervoor dat uw patiënten in de voor bewoning bestemde gemeenschappelijke gebouwen, de door de syndicus van de mede-eigendom opgelegde **veiligheidsregels** naleven (digicode niet verspreiden, deuren gesloten houden, parkeren, ...).
- Leg de sleutels uit het zicht, nooit op de ramen en deuren, noch onder de deurmat.
- Vermeld geen enkele informatie op uw sleutels en sleutelhangers.
- Doe de deur indien mogelijk dubbel op slot.

Doktersattesten

- Verkijs het **elektronische medische voorschrift**.
- Bewaar uw attesten (doktersattesten, doktersvoorschriften, recepten...) en uw stempels altijd op een veilige plaats.
- **Meld** elke verdwijning **zo snel mogelijk** aan de bevoegde instanties: RIZIV, Orde der Artsen, lokale politie.
- Bepaalde potentiële agressors komen op raadpleging met een precieze doelstelling: een getuigschrift van arbeidsonbekwaamheid of een voorschrift van psychotrope geneesmiddelen verkrijgen. Elke twijfel wat de gegrondheid van dergelijke aanvragen betreft, kan leiden tot verbaal geweld en bedreigingen.

Inkomsten raadpleging

- Moedig betalingen **per bankkaart en via de derdebetalersregeling** aan (zie verder).
- Doe geen geldverrichtingen vóór de patiënten.
- Bewaar geen grote sommen **cash geld in de dokterspraktijk**.
- **Vervoer geen geld** in een handtas of koffertje, hou het geld dicht bij uw lichaam.
- Als u het geld niet onmiddellijk op de bank kunt plaatsen, bewaar het dan tijdelijk op **verschillende plaatsen**.
- U kunt ook opteren voor een **kluis** met een inbraakvertragend slot. Kies voor een installatie door een erkende installateur. Bovendien kunt u een verhoogde fiscale aftrek genieten op de aankoop van een kluis met een inbraakvertragend slot.
- **Laat uw handtas, portefeuille, koffertje of andere gemakkelijk 'meeneembare' voorwerpen (gsm of tablet) niet binnen handbereik liggen.** Berg ze op in een kluis of in een kast die afgesloten kan worden.

Derdebetalersregeling

Als huisarts kunt u de derdebetalersregeling toepassen in de volgende uitzonderingssituaties, als de verstrekking verleend wordt:

- aan een rechthebbende die zich in een occasionele individuele financiële noodsituatie bevindt,
- aan een rechthebbende die de verhoogde tegemoetkoming geniet,
- aan een rechthebbende die is vrijgesteld van persoonlijke bijdrage als gerechtigde resident in het kader van de verplichte ziekteverzekering omdat zijn jaarlijks bruto belastbaar gezinsinkomen lager is dan het jaarbedrag van het leefloon,
- aan een rechthebbende die voor het toepassen van de verplichte ziekteverzekering gecontroleerd werkloze is, die sedert ten minste 6 maanden de hoedanigheid heeft van volledig werkloze als bedoeld in de reglementering betreffende de werkloosheid en in de zin van laatstgenoemde reglementering de hoedanigheid heeft van werknemer met gezinslast of van alleenstaande, alsmede de personen die te zijnen laste zijn,
- aan een rechthebbende die voldoet aan de medisch-sociale voorwaarden om recht te geven op de verhoogde kinderbijslag,
- (sinds 1 mei 2014) aan een rechthebbende op het statuut chronische aandoening,
- (sinds 1 oktober 2015) aan een rechthebbende op het statuut van palliatieve thuispatiënt.

Bovenop deze uitzonderingssituaties, is de toepassing van de derdebetalersregeling ook altijd mogelijk voor geneeskundige verstrekkingen die u verleent in het kader van een georganiseerde huisartsen**wachtdienst**, alsook voor de bezoeken die u als huisarts brengt aan in een psychiatrisch ziekenhuis opgenomen patiënten op vraag van de psychiater van het ziekenhuis. Deze regeling is van toepassing ongeacht of u bent toegetreden tot het nationaal akkoord geneesheren-ziekenfondsen.

U vindt meer informatie op: www.riziv.fgov.be.

Buurtinformatienetwerk BIN

Betrek uw **buren** indien mogelijk bij het toezicht op uw dokterspraktijk en woning. Het risico dat de dieven geconfronteerd worden met een buurtbewoner, heeft een ontradend effect.

Sluit u aan bij een **buurtinformatienetwerk (BIN)** of BIN voor zelfstandigen, of start er zelf één op. Uw lokale politie kan u hierover meer informatie geven.

Een buurtinformatienetwerk is een netwerk van buurtbewoners of zelfstandigen die met elkaar communiceren in overleg met de politie. Dergelijke initiatieven voorkomen criminaliteit door preventie, communicatie en sociale controle.

Meer info over het oprichten van een BIN vindt u op www.besafe.be.

Discretie bij afwezigheid

Een criminaliteitsstudie heeft aangetoond dat inbrekers zich meestal bij een derde persoon informeren over hun potentiële slachtoffers. Wees dus voorzichtig met de informatie die u geeft over de genomen veiligheidsmaatregelen of de aanwezigheid van waardevolle voorwerpen.

- **Geef geen richtbaarheid aan uw afwezigheden.** In een groepspraktijk kunt u vermelden dat een arts tijdelijk onbeschikbaar is zonder de reden van de onbeschikbaarheid te verduidelijken. Breng enkel vertrouwenspersonen op de hoogte van uw afwezigheidsperiode.
- Neergelaten rolluiken, een overvolle brievenbus,... zijn **tekens** die uw afwezigheid verraden. Zorg ervoor dat de lampen aangesloten zijn op tijdschakelaars.
- Laat **geen boodschap** achter **op het antwoordapparaat**, maar **schakel** uw telefoon indien mogelijk **door** naar de collega die u vervangt.
- Verwittig eventueel uw **buren**.

Politietoezicht in geval van langdurige afwezigheid

Meld een langdurige afwezigheid bij de **lokale politie**. De lokale politie houdt gratis toezicht op uw woning tijdens uw afwezigheden. U kunt dit toezicht ook aanvragen via het elektronische loket Police-on-Web, op de website www.police-on-web.be.

Bepaalde politiezones onderwerpen het afwezigheidstoezicht aan bepaalde voorwaarden, bijvoorbeeld het niet beschikken over een elektronisch alarmsysteem.

Bouwkundige en technische maatregelen in de dokterspraktijk

Richt u uw dokterspraktijk in of renoveert u uw praktijk? Verlies veiligheid dan niet uit het oog. **Achterdeuren, daken en veranda's** zijn de toegangswegen die inbrekers verkiezen. Bouwkundige beveiligingsmaatregelen schrikken inbrekers af en vertragen hun inbraakpoging. Bovendien zijn al deze preventieve maatregelen fiscaal aftrekbaar voor beoefenaars van vrije beroepen.

Plan van de dokterspraktijk

U vindt hierbij **modellen van privé-dokterspraktijken en groepspraktijken** die een bouwkundige veiligheidsbarrière vormen:

- de arts heeft in elk geval rechtstreeks toegang tot minstens één uitgang,
- de onderzoekstafel is 360° toegankelijk in het schema links, wat een extra voordeel biedt.



Mechanische beveiliging en verlichting

Veiligheidssas

Rust uw inkom indien mogelijk uit met een sas. Wanneer er een patiënt binnenkomt, gaat hij eerst door de deur tussen de straat en de inkomhal. Pas nadat deze eerste deur op slot is, gaat de tweede deur open.

Inbraakvertragend slot

Verkies voor uw buitendeuren een **inbraakvertragend meerpuntsslot** boven een slot met één enkel sluitpunt. Zo zullen uw buitendeuren stevig vergrendeld zijn op minstens drie punten. De cilinder mag slechts maximaal 2 mm uit het deurblad komen.

Actieve deursluiser

Voorzie de mogelijkheid om de voordeur **op afstand te sluiten** aan de straatkant. Rust de in- en uitgangen van de dokterspraktijk uit met een actieve deursluiser. Dan kan de patiënt enkel binnenkomen als u of uw personeel hem hiervoor de toestemming geeft. Dit systeem is ook zeer doeltreffend tegen diefstal.

Ramen en deuren

Inbraakvertragend buitenschrijnwerk vertraagt de inbreker. Een deur met een sluitsysteem van weerstandsklasse 2 houdt een gelegenheidsdief met eenvoudig gereedschap drie minuten tegen.

Gelaagde beglazing bestaat voor verschillende beveiligingsniveaus: van vandalisme en inbraak tot geweerschoten.

Badge

Klassieke deurklinken kunnen vervangen worden door een badgesysteem.

Veiligheidsverlichting

Installeer, zowel binnen als buiten, **goed werkende verlichting** die bestand is tegen vandalisme. Verkiez verlichting met **aanwezigheidsdetectoren voor de secundaire uitgangen**.

Elektronische maatregelen in de dokterspraktijk

De plaatsing van een elektronisch beveiligingssysteem moet gebeuren als aanvulling op de voorgaande organisatorische en technische maatregelen.

Elektronische maatregelen, zoals de toegangscontrole, het alarmsysteem, de camerabewaking en de hold-upknop, brengen aanzienlijke kosten met zich mee, maar kunnen zeer doeltreffend zijn tegen inbraak.

Videfoon

Via een videfoon kunt u zelf beslissen wie u binnenlaat. Dit systeem werkt het beste als de deuren en ramen beveiligd zijn met meerpuntsslotsen en gesloten blijven als u er niet bent. Plaats de camera zo dat de bezoeker ook bij sterk zonlicht zichtbaar blijft. De installatie van een videfoon vereist geen aangifte bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Met een centrale verbonden alarmknop en sneltoets

Wanneer u op een alarmknop drukt die verbonden is met een centrale, neemt een operator onmiddellijk contact op met u om de ernst van de situatie in te schatten. Op basis van zijn analyse zal hij de politie eventueel naar u sturen.

Creëer indien nodig de mogelijkheid om een derde te laten meeluisteren naar wat er in de dokterspraktijk gezegd wordt. Deze handeling is enkel toegelaten **in geval van wettige verdediging**. Programmeer hiervoor op voorhand een sneltoets op uw telefoon. Zo komt er sneller hulp van buitenaf.

Elektronisch alarmsysteem

Een studie toont aan dat een stil alarmsysteem dieven meer afschrikt dan een systeem met een sirene.

De plaatsing van een alarmsysteem gaat gepaard met een aantal wettelijke voorwaarden. Deze voorwaarden dragen bij tot de garantie van een goed werkend alarmsysteem:

- U moet een beroep doen op een installateur die erkend is door de FOD Binnenlandse Zaken.
- De aannemer moet het adres vermelden van de woning waar de werken hebben plaatsgevonden.
- De aannemer moet eveneens het bewijs leveren van de installatie en de conformiteit aan de wettelijke verplichtingen.

Het is aan te raden om contact op te nemen met een erkende beveiligingsonderneming en een erkende alarmcentrale: zie website www.vigilis.be.

Bewakingscamera

Camerabewaking is onderworpen aan bepaalde regels. De installatie moet gebeuren overeenkomstig de **wet** van 8 december 1992 **op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer**. De Camerawet voorziet uitdrukkelijk in de kennisgeving en de verzending, via een specifiek formulier, van de beslissing tot installatie van een vaste bewakingscamera, zowel aan de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer als aan de korpschef van de politiezone waar de betrokken plaats zich situeert. U vindt het aangifteformulier met betrekking tot het bewakingsstelsel op de website www.privacycommission.be.

Hang een **pictogram** op waar u camerabewaking heeft. Deze wettelijk verplichte maatregel kan mensen met slechte bedoelingen bovendien afschrikken.

U kunt beginnen met **de verbetering van de kwaliteit** van uw camerabewakingsstelsel. Er kunnen verbeteringen aangebracht worden op het vlak van de verlichting, de positie van de camera, de beeldresolutie, de opnamekwaliteit en het onderhoud. Er kunnen eveneens talrijke tips toegepast worden bij de investering in een nieuw camerabewakingsstelsel.

Wat zijn de beste plaatsen voor camerabewaking?

- **De inkom en de toegang tot de dokterspraktijk:** u kunt zien wie voor het gebouw staat. Film alleen de inkom zelf, niet de straat.
- **Het onthaal:** hier staan vaak gegeerde voorwerpen (telefoon, printer, computer, patiëntendossiers...).
- **De wachtkamer:** merkt u dat een patiënt anderen laat voorgaan en bewust wacht tot hij laatst is? Wees dan op uw hoede.
- **De toegangen tot de medische ruimtes.**

Licht: voorzie voldoende licht in de zone waar personen of voertuigen komen tijdens de opnameperiodes (dag-nacht). Vermijd tegenlicht van andere lichtbronnen.

Positie van de camera: zorg ervoor dat de camera niet zichtbaar is, geef geen belangrijke beelden weer op een scherm, plaats de camera op ooghoogte en zo dat de camera de personen filmt voordat ze het lokaal binnegaan.

Beeldresolutie: de beeldresolutie geeft het aantal beeldpunten (pixels) weer.

Kwantitatief: opteer voor een beeldresolutie met een maximum aantal punten.

Kwalitatief: regel het beeld zo dat een persoon of een wagen 50% van de beeldhoogte inneemt en dat het gezicht of de nummerplaat volledig zichtbaar is.

Opnamekwaliteit: vermijd zoveel mogelijk compressie op de opgenomen beelden, aangezien compressie de details verhuut. Opteer niet voor een te lage opnamesnelheid om te voorkomen dat de beelden de invloed van de wazigheid van de bewegingen zouden ondergaan. Zorg ervoor dat de oorspronkelijke opnames beschikbaar blijven voor analyse in geval van agressie of bij een aanval.

Onderhoud: onderhoud uw camerabewakingssysteem regelmatig. Besteed vaak aandacht aan de cameravoeding, de recorder, de camerapositie, de verlichting van de voorwerpen en de netheid van de lenzen.

Doe jaarlijks een volledig onderhoud van het camerabewakingssysteem.

Camerabewaking op afstand

Geef bij de installatie van een nieuw camerabewakingssysteem de voorkeur aan camera's geïnstalleerd met een **preventief** doel.

Camera- of IP-cameranetwerken (netwerkbewakingscamera's) bestaan in alle soorten, maten en gewichten, gaande van vaste camera's voor binnen tot toestellen die men buiten kan installeren. Camerabewaking maakt het mogelijk om de woning op afstand te bewaken. Een recorder neemt de bewakingscamera-beelden op en de eigenaar kan deze beelden live volgen via een monitor, internet of gsm. Als er een alarm in werking treedt, zal het systeem een video-opname van de situatie starten. Bovendien kunnen bepaalde modellen de gebruiker verwittigen, bijvoorbeeld door het versturen van een e-mail of gsm-sigitaal.

Verhoogde fiscale investeringsaftrek

Door uw werkplaats te beveiligen, vermindert u automatisch het risico op diefstallen, inbraken of aanvallen. En dus eveneens alle kosten die verband houden met deze wandaden. Door het veiligheidsprobleem in uw doktersprobleem rechtstreeks aan te pakken, stelt u uzelf en uw medewerkers gerust, zodat zij serener kunnen werken.

Als arts en zelfstandige, KMO of beoefenaar van een vrij beroep kunt u, voor de investeringen die u uitvoert met het oog op de beveiliging van uw beroepslokale, bovenop een gewone afschrijving, een aanvullende aftrek genieten van 20,5 %, "**investeringsaftrek**" genoemd. Deze aftrek wordt verrekend op de winst of de baten van het jaar waarin u deze activa heeft verworven.

Meer info vindt u op de website www.besafe.be.

2.2 Veiligheid in de dokterspraktijk aan het begin en einde van de raadpleging

Specifieke organisatorische maatregelen

Opening en sluiting

Op het moment dat u uw dokterspraktijk opent of sluit, kunnen verdachten samen met u (of met een patiënt) proberen binnen te dringen. Als u een groepspraktijk heeft, spreek dan **aanwijzingen** af die erop wijzen dat de situatie veilig is. Probeer de dokterspraktijk - in de mate van het mogelijke - met twee te openen en te sluiten. Vergeet niet te controleren dat alles gesloten is vooraleer de plaats te verlaten. Wees dubbel waakzaam voor de beveiliging van de ruimtes met waardevol materiaal.

Op afspraak

Een te lange wachttijd kan de oorzaak van agressie zijn. **Plan** dus uw agenda, werk 's avonds alleen **op afspraak** en zorg ervoor dat er tussen iedere patiënt voldoende tijd is. Als u meer dan een kwartier vertraging heeft, bied dan uw excuses aan en leg uit waarom er vertraging is. Beëindig uw raadplegingen niet met een **onbekende patiënt**. Een persoon die van plan is om een misdrijf te plegen, zal meestal wachten totdat hij alleen bij u in de dokterspraktijk is om zijn plan tot uitvoering te brengen.

Grote coupures cash geld en waardevolle voorwerpen

Wissel zo weinig mogelijk grote coupures uit. U kunt biljetten van 200 of 500 euro weigeren en uitleggen dat u dit doet om veiligheidsredenen of om zeker geld terug te kunnen geven aan de volgende patiënten. U moet deze weigering wel schriftelijk motiveren en **uw patiënten hiervan op de hoogte brengen** via een affiche op een zichtbare plaats in de wachtkamer.

Berg uw waardevolle voorwerpen op, zodat ze niet meteen zichtbaar zijn. Leg ze op verschillende plaatsen.

Naar de bank

Breng uw inkomsten naar de bank op **onregelmatige tijdstippen**, liefst in het gezelschap van een andere persoon. Vraag af en toe aan een collega of een andere vertrouwenspersoon om het geld te komen ophalen op een ander tijdstip. Vermijd **routine** zo veel mogelijk. Personen met slechte bedoelingen bestuderen de gewoonten van hun slachtoffer.

2.3 Veiligheid tijdens een wachtdienst of huisbezoek

Specifieke organisatorische maatregelen

Wachtpost en centraal oproepnummer

De meeste huisartsenkringen hebben hun eigen lokaal eenvormig oproepsysteem. De kring geniet een basisfinanciering voor zijn opdrachten, maar niet voor dit eenvormige oproepsysteem; op bepaalde voorwaarden kan de kring evenwel een aanvullende financiering genieten voor de oprichting van een eenvormig oproepsysteem in de zorgzone van één of meerdere erkende centra.

Hoe werkt een systeem van centraal oproepnummer?

- De telefonist geeft geen richtlijnen en beoordeelt de dringendheid niet zelf.
- Hij neemt de afspraak op of schakelt de oproep door naar de huisarts van wacht.
- Elk telefoongesprek wordt opgenomen.
- De beller wordt automatisch geregistreerd.

Wat zijn de voordelen van het telesecretariaat?

- Het is mogelijk om het grondgebied te bedienen zoals u wil.
- Er kan ook een gezamenlijke wachtdienst opgericht worden.
- Extra sociale controle verhoogt de veiligheid.
- Er is een financiële tegemoetkoming mogelijk:
www.zorg-en-gezondheid.be/financiële-ondersteuning-voor-artsen en info@impulseo.vlaanderen.

Veiligheidsprotocol bij de medische wachtpost en arts-veiligheidscoördinator

Er wordt een - tijdens de wachtdiensten toe te passen - **veiligheidsprotocol** voorgesteld door diverse wachtposten in Halle, Antwerpen-Zuid en Gent. Het doel van dit protocol is de **veiligheid van de huisartsen** in de eigenlijke wachtpost of tijdens een verplaatsing te verhogen.

Sinds kort richten de huisartsenkringen zich op de aanwijzing van een **arts-veiligheidscoördinator** wiens taken en functies bepaald worden. Voor meer informatie: www.domusmedica.be.

Het oproepnummer 1733

Het medische triagenummer is al gedeeltelijk of volledig operationeel in bepaalde regio's. Als de patiënt het nummer 1733 vormt in een regio waar dit nummer gedeeltelijk operationeel is, zal hij doorverwezen worden naar een wachtpost van huisartsen of naar een lokale arts van wacht, die hem een afspraak zal geven. In een regio waar dit nummer volledig operationeel is, zal de patiënt doorverwezen worden naar een telefoonoperator gespecialiseerd in medische triage. www.health.belgium.be.

Preventiemaatregelen onderweg naar een huisbezoek

Vooraf - denk aan uw eigen veiligheid

- **Verdeel** uw papieren, geld en sleutelbossen over verschillende zakken.
- Vermijd **uiterlijke tekens** die uw hoedanigheid van arts kunnen identificeren en berg waardevolle voorwerpen (esculaapteken, handtas, gps, geld) op in de autokoffer. Gebruik veeleer een rugzak dan een dokterstas.
- **Stel een toets** van uw gsm **vooraf in** op het nummer "112" en **hou uw toestel altijd binnen handbereik**.
- Vraag vooraf aan de patiënt om **de honden weg te houden** waar u voorbijkomt en de **buitenverlichting** 's nachts aan te doen. Vraag een duidelijke beschrijving van de woning.
- Vraag voldoende **medische details** over de reden van de oproep om de "geestestoestand" van uw gesprekspartner te beoordelen.
- **Breng uw collega's, uw medewerker** of een naaste op de hoogte van de reisweg van uw rondes, alsook van de naam, het adres en het vaste telefoonnummer van de bezochte patiënten.
- Zorg er in het kader van een wachtdienst voor dat de verplaatsing veilig verloopt (bijvoorbeeld ontvangst onderaan het gebouw door een familielid van de zieke).
- Vermijd op uw ronde regelmatige trajecten en regelmatige uurroosters: **geen routine**.
- Probeer **verlaten straten** te vermijden: hoe meer getuigen er zijn, hoe minder risico op agressie u loopt. Praat met uw collega's om te weten te komen welke buurten het vaakst blootgesteld worden aan geweldfeiten.

Veiligheid in uw voertuig

- Zorg ervoor dat er voldoende **brandstof** in de tank is en hou de sleutels binnen handbereik.
- **Doe de autodeuren op slot**, sluit de autoramen tijdens uw rondes en open uw raam niet volledig als u dit gevraagd wordt.
- Blokkeer steeds het **anti-diefstalstuurslot** van uw voertuig.
- Bewaar voldoende **afstand** tussen uw voertuig en dat vóór u om te kunnen manoeuvreren indien nodig.
- Als een individu u lijkt te volgen, aarzel dan niet om andere voorbijgangers in te halen of om een drukke plaats binnen te gaan.
- Staan er verdachte personen naast uw voertuig? **Neem dan geen risico**: keer terug naar uw patiënt of spreek af op een vaak bezochte plaats of in een winkel.
- Parkeer op een gemakkelijk **bereikbare** plaats, **zo dicht mogelijk** bij het adres van de patiënt, op een verlichte plaats. Parkeer uw voertuig met de voorkant naar de straat zodat u snel kunt vertrekken indien nodig.
- Laat uw papieren niet achter in het voertuig.
- Laat **de sleutels** nooit op het contact of in de nabijheid, zelfs niet voor even.

Preventiemaatregelen tijdens een huisbezoek

U gaat binnen bij de patiënt

- Als de patiënt in een appartementencomplex woont, zorg er dan voor dat u de **binneninrichting** van de plaats **onthoudt**.
- Wanneer u aanbelt, plaats u dan niet frontaal, maar **schuin tegenover** de deur.
- Laat de persoon u **voorgaan** en zoek een eventuele nooduitgang.
- Ga zitten aan de kant van de **deur**.
- Kijk altijd rond u om de aanwezigheid van wapens, messen of andere gevaarlijke elementen op te sporen.

U voelt zich niet veilig

- Volg uw instinct. Bedenk een excuus. U heeft bijvoorbeeld net een **dringende oproep** ontvangen. Vlucht indien nodig naar het toilet of de badkamer, doe de deur op slot en bel de politie.

Onbekende patiënt

- Wees **alert** wanneer een onbekende patiënt een huisbezoek vraagt.
- Patiënten **onder invloed** van psychotrope stoffen, drugs of alcohol en psychiatrische patiënten zorgen voor de meeste agressiegevallen tegenover artsen. U kunt weigeren om een dergelijke patiënt hulp te bieden, op voorwaarde dat u hem een alternatief biedt, bijvoorbeeld door hem voor te stellen om naar uw dokterspraktijk te komen.

Formulier en lijst van de huisbezoeken

- Gebruik een **standaardformulier of een check-list** voor de huisbezoeken (met vermelding van bijvoorbeeld de naam, het adres, het telefoonnummer, de leeftijd van de aanvrager, de naam van de gebruikelijke behandelende arts, de redenen van het bezoek). Vul dit voor de arts en de patiënt zeer nuttige document in vóór en na het bezoek. Het document kan bovendien als geheugensteun dienen wanneer u bepaalde feiten moet aangeven die zich tijdens het huisbezoek zouden hebben voorgedaan.
- Stel een **lijst** op van de **huisbezoeken** die u zal afleggen. Doe dit chronologisch en geef een dubbel exemplaar, met uurvermelding, aan uw partner of medewerker. Verwittig deze persoon eveneens in geval van annulatie of verplaatsing van een afspraak op de laatste minuut.

Extra controle

- U **twijfelt** aan een oproep of patiënt? Probeer dan contact op te nemen met de behandelende arts van de betrokken persoon. Als dit niet mogelijk is, breng een naaste dan op de hoogte van de plaats waar u naartoe gaat en van de redenen waarom u de situatie verdacht vindt.
- Bel uw partner of een medewerker wanneer u ter **bestemming** aangekomen bent. Vermeld ook het volledige adres van de plaats waar u zich bevindt. Zo weet iemand waar u bent en zal de politie u gemakkelijker terugvinden als zich een probleem voordoet.

Preventieve begeleiding door de lokale politie

Wilt u politiebegeleiding krijgen in geval van een verdacht bezoek? Dit kan alleen via **lokale protocollen**. U heeft het akkoord nodig van de lokale politie én de huisartsen van uw artsengroep of -groep.

De organisatie van de begeleiding hangt af van de prioriteiten op lokaal niveau. Wij raden u in dit opzicht aan om een rondetafel op lokaal niveau te organiseren met de lokale politie, de burgemeester en de verschillende huisartsengroepen van de gemeente.

Een voorbeeld: het protocol tussen de huisartsen en de politiezone RIHO (Roeselare-Izegem-Hooglede) biedt een begeleiding aan de huisartsen die tijdens de wachtdiensten op huisbezoek gaan bij risicopatiënten. U vindt het protocol op: www.domusmedica.be.

Zo zult u de lokale politie er beter van kunnen overtuigen dat u begeleiding nodig heeft wanneer u naar agressieve patiënten gaat. De politie is op de hoogte van de misdaden waarmee huisartsen geconfronteerd worden.

Begeleiding door een chauffeur

Bepaalde wachtposten (bijvoorbeeld de huisartsenwachtpost van de politiezones Deurne-Borgerhout, Hasselt, en ook Namen-Andenne,...) doen een beroep op een chauffeur die het voertuig bestuurt in situaties die als risicovol geacht worden. Doe een beroep op een bewakingsonderneming die erkend is door de FOD Binnenlandse Zaken. Meer info vindt u op www.vigilis.be.

Vermijd cash geld

Van het RIZIV mag u de **derdebetalersregeling** toepassen voor de verstrekkingen die u uitvoert tijdens uw wachtdienst (richtlijn van het RIZIV - I.B. 2007/4). Zo moet u niet rondlopen met te veel geld op zak tijdens uw wachtdiensten, in de veronderstelling dat de patiënt verzekerd is.

Elektronische maatregelen

Mobiele betaalterminals

De meeste bankinstellingen stellen mobiele **betaalterminals** voor aan artsen en zelfstandigen in het algemeen.

Voertuigvolgsysteem

Een in uw voertuig geïnstalleerd volgsysteem maakt het mogelijk om het voertuig te volgen en te lokaliseren. Wanneer u een dergelijk systeem installeert, weet een bewakingscentrale bijna altijd waar u zich bevindt. Dit geldt trouwens ook in geval van diefstal van uw wagen. Afhankelijk van het type systeem is het zelfs mogelijk om op afstand tussen te komen op de motor van het voertuig en het voertuig te vertragen of te stoppen.

In België is het gebruik van een volgsysteem onderworpen aan bepaalde voorwaarden. Sluit een overeenkomst met een bewakingscentrale en wijs een contactpersoon aan.

Meer informatie? Neem contact op met de lokale politie of raadpleeg de website www.vigilis.be.

3 Wat als u toch slachtoffer wordt?

3.1 Hoe reageren

Tijdens of na agressie

Indien u slachtoffer wordt van ernstige agressie, houd dan de **KOOP**-regel in gedachten:

- **Kalm** blijven.
- **Opvolgen** van de bevelen van de agressor.
- **Observeren**: aantal, persoonsbeschrijving, voertuig (kleur, merk, vluchtrichting).
- **Politiediensten** verwittigen.

Bijkomende tips:

- Raak niets aan, zeker geen voorwerpen die door de dader(s) werden aangeraakt.
- Sluit de deuren van het lokaal zodat de zaak niet kan betreden worden door onbevoegden.
- Vraag getuigen te blijven, of noteer hun identiteitsgegevens.
- De verantwoordelijke neemt alle mogelijke maatregelen om medische, morele en psychologische hulp te kunnen verlenen aan klanten en medewerkers, mochten ze dit nodig hebben.

Tijdens of na een inbraak

Wanneer u in uw praktijk bent en u verdachte geluiden hoort, dan volstaat het meestal het licht aan te steken of lawaai te maken om de inbreker op de vlucht te doen slaan. Hij heeft er immers geen enkel belang bij om herkend te worden.

Indien een confrontatie toch plaatsvindt, houd dan de **KOOP-regel** in gedachten (zie hierboven).

Verwittig daarna zo vlug mogelijk de politie en maak een lijst op van wat gestolen is (voeg hier foto's van je meest kostbare voorwerpen aan toe). Licht ook je verzekeraar en je financiële instelling in.

Als u niet aanwezig was en bij aankomst vaststelt dat er werd ingebroken, ga dan niet binnen maar verwittig de politie, laat alles onaangeroerd en wacht op hun komst.

En neem achteraf de nodige voorzorgsmaatregelen om een eventuele tweede inbraak of poging te vermijden. Contacteer een diefstalpreventieadviseur voor advies.

Voor aspecten in verband met de confrontatie met een agressor: zie ook "Hoe moet u omgaan met agressiviteit of agressie?"

3.2 Nationaal meldpunt van de Orde der Artsen en beroepsgeheim

In mei 2016 heeft de **Nationale Raad van de Orde der Artsen een nationaal meldpunt van agressie tegen artsen** opgericht. Op basis van aangiften telt dit meldpunt de agressies waarvan beroepsmensen het slachtoffer worden. Er wordt aan de artsen gevraagd om via een document elke vorm van geweld - **verbaal, psychologisch of fysiek** - te melden (www.ordomedic.be).

De arts kan het beroepsgeheim in bepaalde omstandigheden opheffen.

Dit kan onder meer het geval zijn als u kennis heeft van een persoon die in **groot gevaar** verkeert (artikel 422bis van het Strafwetboek) of van een **ernstig en dreigend gevaar voor de fysieke of psychische integriteit** van een minderjarige of kwetsbare persoon en u deze integriteit niet zelf of met hulp van anderen kunt beschermen (artikel 458bis van het Strafwetboek).

Aarzel niet om vooraf het advies in te winnen over dergelijke situaties bij een ervaren collega of bij een lid van de Raad van de Orde der Artsen.

De Nationale Raad heeft verschillende adviezen uitgebracht met betrekking tot het beroepsgeheim. U kunt al deze adviezen terugvinden op de website van de Nationale Raad (www.ordomedic.be) door een thematische opzoeking te doen.

3.3 Indiening van een klacht en gevolgen

U geeft een agressie of diefstal aan en de politie verhoort u. In geval van bepaalde misdrijven kunt u online klacht indienen op Police-on-Web: www.police-on-web.be.

Aarzel niet om elk informatiegegeven dat het onderzoek kan helpen en onder meer de nuttige gegevens voor de signalering van de dader, te verschaffen: geslacht, type, leeftijd, grootte, gestalte, haar, snit, kledij, bijzondere tekens, manier van spreken, accent, aard van de gebruikte wapens, vluchtrichting en vluchtmiddel, gestolen voorwerpen, getuigen, modus operandi.

“Praesente medico nihil nocet”

Bijlage: opleidingen agressiebeheersing

U vindt hierbij een niet-limitatieve lijst van organisaties die opleidingen inzake agressiebeheersing aanbieden.

Corlyra, www.corlyra.be

Crime Control bvba, www.crimecontrol.be

Fieniks, www.fieniks.be

Métamorphoses sprl, www.metamorphoses.be

Modus Operandi, www.modusoperandi.be

Robrechts & Thienpont, www.rtconsultancy.be

Securitas, www.securitas.be

Security Future consultant, www.securityfc.be

Teampower, www.teampower.be

Algemene Directie Veiligheid en Preventie

Waterloolaan 76
1000 Brussel

T 02 557 33 99
F 02 557 33 67

vps@ibz.fgov.be
www.besafe.be