

ONDERZOEK ONDER BIJNA DUIZEND LEDEN VAN DE NVDA WIJST UIT:

Geweld tegen twee van de drie doktersassistenten

BERT BUKMAN. BEELD: SUZANNE MULLER EN THEO VAN DEN HEUVEL

DE BEDREIGING VAN DOKTERSASSISTENTEN TREKT VEEL AANDACHT. MAAR HOE VAAK KOMT HET PRECIES VOOR, WAT VOOR GEWELD WORDT ER GEBRUIKT EN WAT DOEN DE SLACHTOFFERS ERVAN? DE NVDA WILDE HET WETEN EN DEED ONDERZOEK. DE RESULTATEN LIEGEN ER NIET OM.

Een trillende assistente. Bedreigd, uitgescholden en vervolgens bespuugd door een boze man. Dan doe je melding bij de politie maar kun je geen aangifte doen, want er zat glas tussen en er is geen doodsb bedreiging. Hoezo hulpverleners beschermen? Dit bericht van een huisarts uit Venray had vorig jaar de meeste impact op de Facebookpagina van de NVDA. Niet voor niets, want bedreigingen van en geweld tegen hulpverleners is een thema dat steeds meer in de aandacht staat. En dat geldt dus ook voor doktersassistenten. Vandaar dat de NVDA besloot een enquête te houden onder de leden. Hoe vaak hebben jullie last van schelden, bedreigingen en andere vormen van geweld? We wilden het graag weten en jullie reageerden massaal. Bijna 1000 doktersassistenten deden mee aan het onderzoek.

DUIDELIJKE TAAL

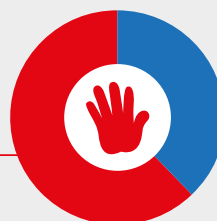
De cijfers van het onderzoek spreken duidelijke taal. Bijna twee van de drie doktersassistenten in huisartsenpraktijken, huisartsenposten, gezondheidscentra en



Hoe vaak komt geweld voor?

62% antwoordt ja op de vraag: Heb je de afgelopen twee jaar op je werk met geweld tegen jou als zorgverlener te maken gehad?

62%
Ja

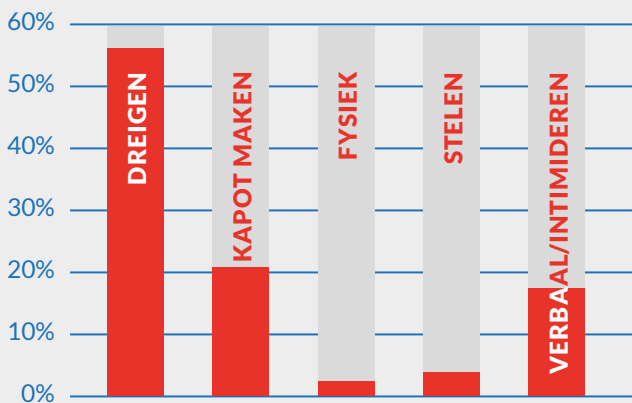


38%
Nee



Soort geweld

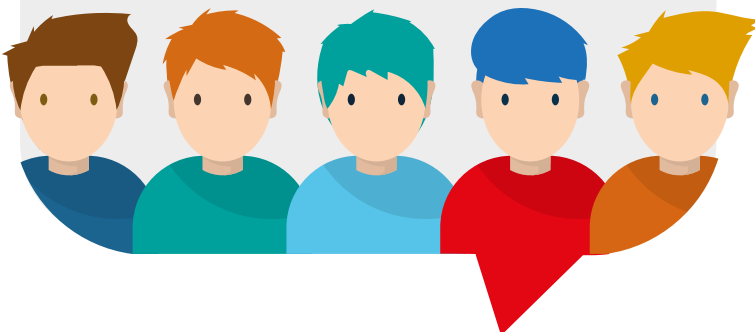
Van de doktersassistenten die geweld ervaren, heeft **65%** te maken met schelden en **18%** geeft andere vormen van geweld aan. Bij andere vormen van geweld geeft **55%** aan dat het om dreigen en zich bedreigd voelen gaat. **21%** geeft aan dat er zaken kapot worden gemaakt, zoals meubilair en vernieling van het pand.



"Dreigen met je opwachten na het werk."

"Dreigen met de dood en deuren in praktijk vernielen."

"Beeldscherm tegen mij aan gegooid en bedreiging dat je wordt opgezocht."



ziekenhuizen hebben de afgelopen twee jaar te maken gehad met geweld op het werk. Bij een van de vijf was dat zelfs twee keer per jaar. Het gaat daarbij vaak om schelden en dreigen, maar ook om spugen, vernielen, slaan, schoppen en zelfs dreigen met een bijl, mes of vuurwapen. In een aantal gevallen moest de politie er zelfs aan te pas komen. Veel deelnemers aan het onderzoek voelden zich daarbij angstig of boos. Ze vonden het vervelend, waren van slag, en hadden soms langdurige mentale of fysieke klachten. Ze durven bijvoorbeeld niet meer alleen de deur uit of waren bang dat er iets met hun kind gebeurt. Ze voelen zich verdrietig en onveilig. Tegelijkertijd blijkt dat doktersassistenten op het moment van het geweld zelf vaak rustig en professioneel blijven, door bijvoorbeeld de patiënt aan te spreken op het onacceptabele gedrag. Wat er is gebeurd is, dringt dan later pas echt door. Dit is bijvoorbeeld ook het geval bij Esther Baar, die aan het woord komt op pagina 6 van deze editie van het vakblad.

MELDEN BIJ WERKGEVER

Volgens het onderzoek meldt 95 procent van de doktersassistenten het geweld bij de werkgever. Redenen om het niet te melden zijn bijvoorbeeld de al aangeboden steun van collega-assistenten of het feit dat de agressieve patiënt excuses heeft gemaakt. Drie van de vier werkgevers steunde de doktersassistenten bij het geweld. 31 procent van de slachtoffers deed een melding of een aangifte bij de politie. In iets meer dan 80 procent van de gevallen nam de politie de melding of de aangifte direct op. Anders dus dan in het verhaal hierboven van de huisarts en doktersassistent uit Venray.

Helaas voelde 16 procent van de deelnemers aan het onderzoek zich niet gesteund door hun werkgever. Dat heeft zeker niet altijd met onwil van de werkgever te maken. Ook zij worstelen hoe ze met geweld moeten omgaan. Het argument om niets met de agressieve actie te doen was dan bijvoorbeeld dat de patiënt psychische klachten had. Soms was de arts zelf ook bang voor de agressieve patiënt. En enkele keer bood deze later wel zijn excuses aan aan de werkgever maar niet aan de doktersassistent zelf.

BLOED AAN DE MUUR

In het onderzoek van de NVDA zijn ook diverse citaten van deelnemers opgenomen.



Deze zeggen misschien nog wel het meest.
 ‘Hij dreigde mij en mijn familie iets aan te doen.’
 ‘Ze probeerde me te wurgen, maar ik kon haar afweren.’
 ‘Ik schrok ervan, maar werd vooral heel kwaad.’
 ‘Ik kreeg een prullenbak naar me toe gegooid.’
 ‘De muur werd volgesmeerd met bloed.’
 ‘Hij dreigde met een bijl, zei dat ik niet meer thuis zou komen, dat hij zou me opwachten bij de auto.’

SUGGESTIES VOOR DE NVDA

Maar liefst 56 procent van de deelnemers gaf de NVDA suggesties om geweld op het werk tegen te gaan. Het merendeel van de suggesties gaat over het geven van voorlichting, scholingen, cursussen of workshops hoe je moet omgaan met geweld voor in de huisartsenpraktijk, gezondheidscentrum, huisartsenpost of ziekenhuis. Ook voor de werkgevers, menen de deelnemers aan het onderzoek, is het van belang hierin voorlichting en scholing te krijgen.

We nemen deze suggesties als NVDA uiteraard serieus en we gaan er zorgvuldig naar kijken. We vinden het daarbij ook interessant dat de deelnemers aangaven dat er soms – niet altijd! – mogelijkheden zijn om agressie te reguleren. ‘Laat eerst iemand uitpra-

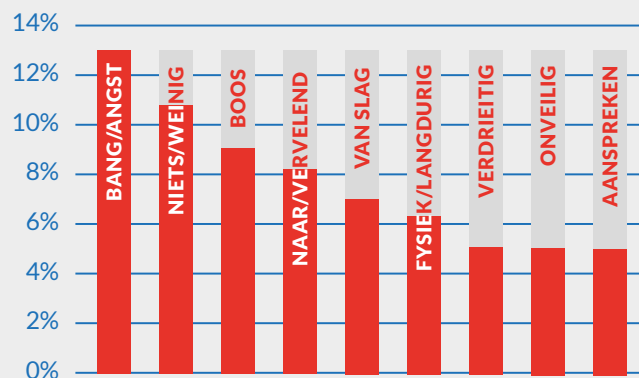
ten: Emoties komen van rechts. Rechts heeft voorrang,’ zei een van de respondenten bijvoorbeeld.

Op deze pagina’s vind je enkele resultaten uit het onderzoek in beeld gebracht. We zijn er ook mee naar de media gestapt. Op de resultaten daarvan komen we terug in een volgende editie van het vakblad, op Facebook of op de website. •

VOOR MEER INFORMATIE: NVDA.NL

Gevolgen van geweld

De vraag die we stelden was: Wat deed het geweld met je? Door **62%** van de doktersassistenten werd de vraag beantwoord. **13%** geeft aan zich door het geweld bang en angstig te voelen, **5%** voelt zich onveilig en **6%** geeft aan dat zij langdurige en fysieke gevolgen hiervan hebben ondervonden.



“Ik werd helemaal van mijn stuk gebracht, zo’n reactie verwachtte ik niet.”

“Ik schrok ervan, maar werd vooral heel kwaad.”

“Je bent toch meer op je hoede. Als ik alleen op de praktijk ben gaat de deur op slot.”

