

LASTIGE PATIËNTEN OF...LASTIG GEDRAG?

PAUL RAM, ex-huisarts / triagetrainer



1

LASTIGE PATIËNTEN OF LASTIG GEDRAG?

- VEELPRATER KOMT NIET TOT DE KERN

- PT. BEANTWOORDT JE VRAGEN NIET

- PT. HEEFT (VEEL) VAGE KLACHTEN

- **DWINGENDE, BOZE BELLER** etc.

→ GEVOEL BIJ JOU VAN TEGENWERKEN I.P.V. SAMENWERKEN

OOZAKEN: ANGST, LAAGGELETTERD, ervaring met medische missers, psychiatrie



2

STRESSVOL WERK: NOS NIEUWS [CBS + TNO 2024]

1 : 6 NEDERLANDERS STRESSVOL WERK, VOORAL IN ZORG EN ONDERWIJS

TOP 3 HUISARTSASSISTENTEN OP 3E PLAATS!

OOZAKEN - COMPLEXE ZORG

- PROTOCOLLEN / ADMINISTRATIE

- PERSONEELSTEKORT

- BEJEGENING DOOR PATIËNTEN (EISEND GEDRAG, AGRESSIE): ACTUEEL PROBLEEM

GOOGLE "WERKDRUK HUISARTSASSISTENTEN, OORZAKEN EN OPLOSSINGEN"
→ AI GEEFT ANTWOORD!



3

PROGRAMMA

1. VEILIGE TRIAGE IN 2-3 STAPPEN

2. PREVENTIE DWINGEND GEDRAG

INGAAN OP BEZORGHEID + HULPVRAAG

3. OMGAAN MET LASTIG GEDRAG

SOORTEN AGRESSIE / ROOS van LEARY

4. TOEPASSEN IN DE PRAKTIJK

GOEDE VOORNEMENS + SLIM PLAN



4

VEILIGE TRIAGE 3 STAPPEN

I ABCDE / ADL / MINI ABCDE

WELKOM EN WELKOM!

II INGANGSKLACHT - BEKEND, HETZELFDE OF ANDERS DAN ANDERS (ADA) OF ONBEKEND?

- DUUR, BELOOP, HOE ONTSTAAN?

- ESSENTIELE VRAGEN HET EERST, ZIE NHG-TRIAGEWIJZER

III ALGEMENE TRIAGECRITERIA

- ALARM (paniek, 2^e contact),

- RISICO (heel jong / oud, zwanger, DM, antistolling, kanker, chemo)

- CONTEXT (communicatieprobleem)



5

VEILIGE TRIAGE, STAP 1 ABCDE + ADL

VITALE ORGANEN BEDREIGD? [ADEMHALING, BEWUSTZIJN, CIRCULATIE = ABC]

→ ABCDE + ADL = WAT KAN PT. NOG ZELF?

LUCHTWEG vrij

Airway

piepen, rochelen

ADEMHALING normaal

Breathing

volzinnen

BLOEDSOMLOOP okay

Circulation

bleek, klam, LIH, flauwvallen

HERSENFUNCTIE goed

Disability

suf / in de war

OMGEVING veilig

Environment

waar is PT, iemand erbij?

giftige stoffen, koorts

Exposure



6

VEILIGE TRIAGE, STAP 1 **MINI ABCDE + ADL**

VRAAG AAN BELLER VOORDAT JE PT AAN TELEFOON VRAAGT:

1. **HOE REAGEERT PT:** normaal OF suf / in de war (= D)?
PRAAT PT normaal / volzinnen (A, B)?
2. **HOE ZIET PT ERUIT (KLEUR):** normaal OF bleek, grijs, blauw (= A, B, C)
3. **ADL: WAT IS PT AAN HET DOEN:** zitten, liggen, lopen, spelen (= A, B, C, neurol. uitval)



7

PREVENTIE DWINGEND GEDRAG

WERK (1) KLACHTGERICHT EN (2) PERSOONSGERICHT

1. **KLACHT:** (MEDISCH) PROBLEEM, DUUR + BELOOP + HOE ONTSTAAN, (ON)BEKEND, VOORGESCHIEDENIS + MEDICATIE

2. **PERSOON:** BELEVING (BEZORGD, ANGSTIG) → HULPVRAAG, CONTEXT

DWINGEND GEDRAG vaak GEVOLG VAN BEZORGDHEID / FRUSTRATIE (50 -75%)

VRAAG ERNAAR, GEEF GEVOELSREFLECTIE: "U KLINTK ONGERUST, KLOPT DAT?"



8

OEFFEN: VEILIGE TRIAGE **RUGPIJN** + PREVENTIE DWINGEN

1. **SCHRIJF** VOOR JEZELF OP WELKE VRAGEN JE STELT BIJ RUGPIJN [HOGE U → LAGE U]
2. **VERGELIJK** DIE MET DE VRAGEN VAN JE COLLEGA(S)
3. **LUISTER NAAR AUDIO** - WELKE **KLACHTGERICHTE** VRAGEN HOOR JE?
- TRIER JIJ OOK ZO, OF ANDERS?
4. **WAT IS JE URGENTIE, WAT IS JE VERVOLGACTIE?**
5. **VEILIG GETRIEERD?** WELKE RUGPIJN MOET VANDAAG GEZIEN WORDEN?
6. **WAT WEET JE VAN DE HULPVRAAG EN DE BELEVING = PERSOONSGERICHTE VRAGEN?**



9

VEILIGE TRIAGE: STAP 2 **INGANGSKLACHT** + STAP 3

MAN (55 JAAR) RUGPIJN (2), GEEN: ALARM / RISICO / CONTEXT (3)

CONTEXT: GAAT WEEKENDEN NAAR HUIS, WERKT EN WOONT TIJDELIJK HIER



10

VEILIGE TRIAGE **RUGPIJN** [WAT WIL JE NIET MISSEN?]

- I ABCDE:** C als PT > 50 JAAR + **BUIKPIJN** / **ADL:** LOPEN NAAR WC / KEUKEN / AANKLEDEN?
- II INGANGSKLACHT:** 1. BEKEND, HETZELFDE OF ANDERS **DAN ANDERS (ADA)** OF **ONBEKEND?**
2. DUUR, BELOOP HOE ONTSTAAN?
3. RUGPIJN WAAR? **HOOG → HOGE U**
4. **BUIKPIJN, WAAR?**
5. **NEUROLOGISCHE UITVAL** BEEN, BLAAS, DARM, HUID
6. **KOORTS (UWI?)**
[7. UITSTRALING]

III ALGEMENE TRIAGECRITERIA: ALARM, RISICO, CONTEXT → **BELEVING EN HULPVRAAG**

* ANEURYSMA, NEUROLOGISCHE UITVAL!



11

VEILIGE TRIAGE **RUGPIJN** + PREVENTIE DWINGEN

WAT WEET JE VAN HULPVRAAG + BELEVING = PERSOONSGERICHTE VRAGEN? → NIETS!

STEL: PT IS ERG **ONGERUST** (VADER RUGGKLACHTEN → PROSTAATKANKER)

JE ADVIES + PIJNSTILLING SLUIT **NIET** AAN BIJ VRAAG ("BEWEGEN EN PIJNSTILLING DOE IK AL")

→ **WEERSTAND PT:** "IK WIL CONSULT" → **DWINGEN**

JIJ [+ HA!] KAN ALLEEN GERUSTSTELLEN ALS JE WEET **WAAR** PT ONGERUST OVER IS

→ **VRAAG DOOR + VAT SAMEN!**



12

RUGPIJN: **BELEVING + HULPVRAAG** NIET GEVRAAGD DAT DOEN JULLIE NU, ROEPT U MAAR, IK BEN PT!

1. BENT U ONGERUST / BENT U BEZORGD → ZO JA WAAROM / WAAROVER?
2. WAT IS UW VRAAG? [DIAGNOSE, PROGNOSE, BELEID?]

VOORBEELDEN:

- KAN IK DE RUG NORMAAL BELASTEN? KAN IK IETS BESCHADIGEN?
- MOET IK WEL PUNSTILLING NEMEN, KAN HET OOK ZONDER?
- MIJN VADER IS OVERLEDEN AAN PROSTAATKANKER, DAT BEGON OOK MET RUGKLACHTEN..
- IS HET ALLEEN SPIERPAIN OF ZIT HET OOK IN DE BOTTEN / WERVELS?
- MOET IK NAAR DE FYSIO OF KAN IK ZELF OEFENEN? HEEFT U DIE OP PAPIER? ETC, ETC!

VEEL VRAGEN KUNNEN JULLIE ZELF BEANTWOORDEN, ANDERS VOORLEGGEN AAN HA



13

GERICHT GERUSTSTELLEN / PREVENTIE DWINGEN

STAP VOOR STAP

1. TRIEER VEILIG 2-3 STAPPEN: I ABCDE / ADL / ADA II I.K. (ON)BEKEND? III ALGEMENE CRITERIA
2. VRAAG NAAR ONGERUSTHEID + HULPVRAAG
3. **BENOEM** DAT **JU** GERUSTGESTELD BENT (hoge U is uitgesloten!): "gelukkig is uw kind alert, drinkt goed, speelt, heeft een goede kleur". Niet: ik hoor geen alarm, altijd specifiek zijn!
4. GEEF ZELFZORG ADVIES (THUISARTS.NL) + SPECIFIEK VANGNET:
"bij ONGERUSTHEID / ... KLACHTEN (Hoge U!) moet u contact opnemen, wordt uw kind gezien"
5. **AUTORISATIE**: "u LIJKT niet gerustgesteld, klopt dat"? → vertel dat HA advies vandaag ziet
"Als HA ander advies heeft, dan bellen wij U direct, akkoord?" → TC bij jou / HA
"Probeer eerst mijn advies uit"



14

OEFEN GERICHT GERUSTSTELLEN [DUO / TRIO]

CASUS 1. OUDER BELT: ANNA 6 JR: 2 DAGEN WATERDUNNE DIARREE, BRAAKT NIET, DRINKT GOED, PLAST NORMAAL, EET MINDER, GEEN KOORTS, SPEELT, KLEUR GB.
ZORG + HULPVRAAG: "ANNA DROOGT UIT, IK WIL DAT HUISARTS HAAR NU ZIET"

CASUS 2. MAN BELT: VROUW 50 JR, EEN DAG **HOGHE KOORTS** (40,6), HANGERIG, SLAAPT VEEL, REAGEERT GOED, RODE KLEUR, DRINKT WEL, EET NIET, ADL lukt, VERDER GB.
ZORG + HULPVRAAG: DOKTER MOET LANGSKOMEN, HOGHE TEMP, GEVAARLIJK!

CASUS 3. VROUW (22 JR) BELT, 2 DAGEN **OORPIJN**, HOORT MINDER, PARACETAMOL HELPT, OOR STAAT NIET AF, NIET ZIEK (ADL OKAY), GEEN LOOPOOR, GEEN JEUK
ZORG + HULPVRAAG: VANDAAG CONTROLE BIJ HA, BANG VOOR GEHOORSVERLIES.



15

BOZE PATIËNT: DE KLANT IS KONING(SBRUGGE)?

DRAADSTAAL



https://youtu.be/r0wQNg_CFeE7si=X_olifUgB7IPI32

16

SOORTEN AGRESSIE: **VERBAAL** / FYSIEK

1. **FRUSTRATIE-agressie** hoge emotie / lading, angst, nodig om te 'spuien'
2. **WITTEBOORDEN-agressie** arrogante, neerbuigend, kleinerend
3. **Aggressie op PERSOON**
 - schelden, dreigen
 - bedreigen, intimideren (seksueel)
 - discrimineren
4. **FYSIEK op persoon** houding / in je "ruimte komen", aanraken etc.



17

Zeg nee tegen agressie

FRUSTRATIE MAG		ZEG NEE TEGEN AGRESSIE	
 ONMACHT Gericht op zichzelf (ik)	 ONMACHT Gericht op de organisatie (jullie)	 MACHT (instrumentele agressie) Gericht op de persoon (jij)	 FYSIEKE AGRESSIE
Begrip vragen Slachtoffer gedrag Uitnodiging vragen Klagen Huilen Inknippen Lijdelijk verzet Suïcidaal gedrag Zelfverdediging	Kritiek op regels, beleid Kritiek op procedures Schande spreken Organisatie beschuldigen Blinde woede Woede gericht op de omgeving: proportioneel	Gericht uitschelden Commanderen Eisen Denigreren Bedreigen Pesten Discrimineren Seksuele intimidatie Chantieren Manipuleren Intimideren	Dreigen Schelden Vastpakken Versieren Gericht gooien Fysiek geweld Wapengebruik Gijpelen
AANPAK Begrip tonen Empathisch reageren Meeweren Discussie vermijden Contact maken	AANPAK Begrip tonen Empathisch reageren Meeweren Discussie vermijden Contact maken	AANPAK Gedrag benoemen Gedrag afwijzen Keuze geven Consequentie schetsen	AANPAK Zorg voor je veiligheid Veilige afstand aannemen Doe aangifte

18



19

GERUSTSTELLEN LUKT NIET / BELLER DIRECT BOOS VAN **TEGEN**WERKEN NAAR **SAMEN**WERKEN

1. Je moet zaken doen met de ander = contact maken / houden
2. Tegenwerken roept bij jou weerstand / irritatie op
3. Wat te doen....?
 - **PROFESSIONEEL REAGEREN**
 - **ROOS VAN LEARY**
 - **OEFENEN!**

20

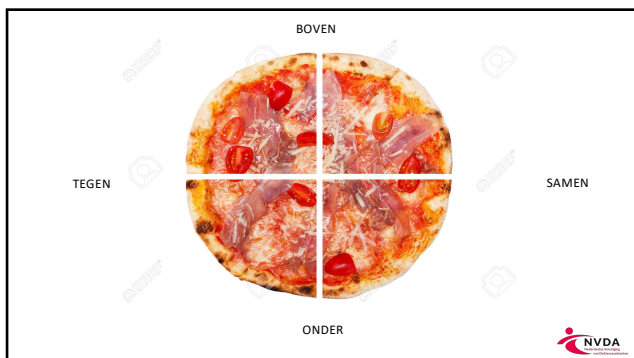


21

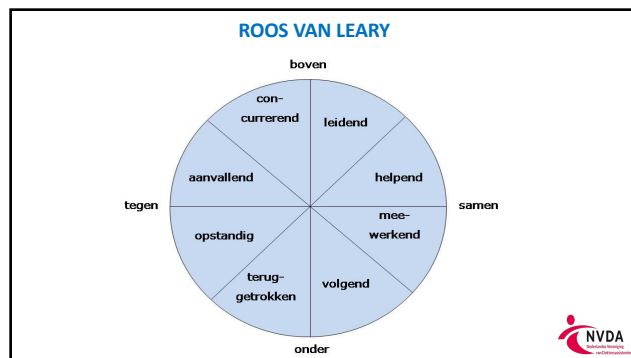
OEFEN MET ELKAAR ROOS VAN LEARY

1. **PAK PEN EN PAPIER**
2. **TEKEN EEN CIRKEL / PIZZA!**
3. **MAAK 4 KWADRANTEN:** HORIZONTALE EN VERTIKALE LIJN DOOR MIDDELPUNT
4. **SCHRIJF BOVEN CIRKEL **BOVEN**, ONDER CIRKEL: **ONDER** (= POSITIE)**
5. **SCHRIJF LINKS BUITEN CIRKEL: **TEGEN**, RECHTS: **SAMEN** (= SFEER)**
6. **BESCHRIJF GEDRAG WAT HOORT BIJ 4 KWADRANTEN:**
BOVEN TEGEN (BT), ONDER TEGEN (OT), BOVEN SAMEN (BS), ONDER SAMEN (OS)

22



23



24

ZO GAAT HET....en HOE KAN HET ANDERS?

1. TEGENGEDRAG ROEPT TEGENGEDRAG OP

dwingen ("jij moet") → irritatie (ik moet niks, kortaf)
aanvallen ("jij bent toch geen dokter") → boos ("u dan wel?, bekijk het")

2. SAMENGEDRAG ROEPT SAMENGEDRAG OP

hulp vragen → helpen
vragen stellen → antwoorden

HOE BEWEEG JE DE ANDER VAN TEGENWERKEN NAAR SAMENWERKEN?

bespreek met elkaar je succesvolle interventies, welke vaardigheden heb je ingezet?



25

Welke VAARDIGHEDEN zet jij **met succes** in om de PT van **TEGEN** naar **SAMEN** te krijgen?

DUO / TRIO

1. STA STIL BIJ EEN PRAKTIJKERVARING MET DWINGENDE BELLER

2. WAT LUKTE WEL EN WAARDOOR, WAT DEED JE?

3. WAT LUKTE (NOG) NIET, WELKE VRAGEN ROEPT DAT BIJ JE OP?

4. WE DELEN SUCCESSEN, VRAGEN EN TIPS **PLENAIR!**



26

VAN TEGEN NAAR SAMEN

Reageer "tegengesteld" aan je gevoel: je bent boos / geïrriteerd, **doe dit:**

1. **trieer veilig** (2-3 stappen, zo gauw / als dat kan!)
2. **cool down**, jij bent **niet** de oorzaak! **geef ruimte** (laat melk overkoken)
3. **luister aandachtig**, laat **stiltes** vallen
4. houd **neutrale, vriendelijke toon**
5. toon **begrip** (empathie), **gevoelsreflectie** ("ik merk dat u boos bent")



27

VAN TEGEN NAAR SAMEN

6. **vat samen**, ander voelt zich gehoord
7. **neem de regie**, kondig aan wat je gaat doen
→ stel vragen over *beleving, wensen of medische aspecten*
8. geen effect → **time-out**, overleg met jezelf / arts / collega, jij belt terug
9. **stel grenzen** bij grensoverschrijdend gedrag beller; informeer HA (U1!)
10. HA spreekt dezelfde dag PT aan, **gele kaart**, **steun** elkaar, **teamwork**
11. maak afspraken aanpak **veelplegers** in werkoverleg



28

FYSIEKE AGRESSIE

1. **stel grenzen**, de-escalere indien mogelijk
2. **neem afstand / vluchtweg?**
3. **vraag hulp**: alarmknop → teamleden / politie
4. **maak afspraken** aanpak fysieke agressie in werkoverleg
5. **richt balieruimte** / spreekkamer daarop in / oefen!

Zie site LHV / SSFH / Agressieprotocol huisarts-dehaven.nl



29

**WERK
VANDAAG
AAN JE PLEZIER**

Loesje



30

KORTOM: TIPS OMGAAN MET AGRESSIE

Cool down

- je lichaam gaat op alarm, dat is normaal
- adem rustig door in je buik + zet je voeten stevig op de grond
- je hartslag gaat omlaag / je bent weer in staat om te denken.

Aanpak Frustratie-Agressor [FA]: onmacht naar zichzelf / jou

FA wil jou niet beledigen. Emotie zit hoog door nare ervaringen, kan niet meer denken, gedrag is nodig om emoties te uiten, te spuien, situationeel.

→ luister, vat samen, vraag door, tot ander rustig is / kan denken = **Leary**

→ ga daarna in op inhoud

→ denk aan oorzaken: angst, laaggeletterdheid



31

KORTOM: TIPS OMGAAN MET AGRESSIE

Aanpak Witteboorden-Agressor [WA] / Leary: boven tegen, begrenzen

WA groeit als ander onzeker wordt. Daar is hij met arrogant / neerbuigend gedrag op uit. Je wordt onzeker / boos!

→ **ontmasker**: benoem [ik-boodschap] waar jij last van hebt. WA verwacht dit niet, weet niet wat te zeggen. Neem vervolgens gesprek over.

→ **pas keuzemodel toe**: "als u hiermee doorgaat = einde gesprek óf u stopt daarmee en we blijven in gesprek, wat wilt u?"

→ **veelpleger**: maak afspraken aanpak in werkoverleg



32

KORTOM: TIPS OMGAAN MET AGRESSIE

Aanpak agressie op de persoon (jou): Leary: boven-tegen, begrenzen

Deze agressor heeft als strategie: 'Kom zie en overwin': overvalt met schelden, dreigen, bedreigen, (seksuele) intimidatie, discriminatie. Daarmee heeft hij / zij meestal succes.

→ **pas direct keuzemodel toe**, kort + duidelijk zodat de ander moet kiezen: doorgaan = einde gesprek, stoppen = in gesprek blijven. "Aan u de keuze!"

→ **handel als U1 / U2**: informeer direct HA, vraag om actie

→ **Veelpleger / fysieke agressie**: maak afspraken aanpak in werkoverleg



33

WAAROM MOEILIK DOEN ALS HET SAMEN KAN

Loesje

POSTBUS 1045

6801 BA ARNHEM

GIRO3254766



34

KERNBOODSCHAPPEN

GA NIET MEE IN DE ENERGIE VAN DE OPGEFOKTE PATIËNT (ZIE VAKBLAD NVDA 2025)

PREVENTIE DWINGEND GEDRAG

1. TRIEER VEILIG IN **3 STAPPEN**: GEBRUIK ADL + MINI ABCD
2. VRAAG NAAR BELEVING + HULPVRAAG, STEL GERICHT GERUST **in 3 stappen**
3. GEBRUIK DE HULPMIDDELEN (TRIAGEWIJZER, THUISARTS.NL)

OMGAAN MET DWINGEND GEDRAG

4. ZET JE **LEARY-BRIL** OP: WAAR ZIT PT, WAAR ZIT JIJ?
5. BEVEEG: WERK TEGENGESTELD AAN WAT JE VOELT, **ZIE DE 10 TIPS**

OEFEN IN DE PRAKTIJK

6. MAAK HET KLEIN EN FIJN
7. ZET TRIAGE OP AGENDA WERKOVERLEG: MAAK WERKAFSPRAKEN



35

IK GEEF JULLIE 'N HAND, SUCCES!



36

AAN DE SLAG: MAAK A4 tje

1. KIES PER ONDERWERP (VEILIGE TRIAGE, GERICHT GERUSTSTELLEN, ROOS VAN LEARY) EEN ONDERDEEL WAARMEE JE DE KOMENDE MAANDEN GAAT OEFENEN IN DE PRAKTIJK.

2. BIJVOORBEELD: VEILIGE TRIAGE → MINI ABCDE,
GERICHT GERUSTSTELLEN → DRIE VAN DE 5 STAPPEN
LEARY → DRIE VAN DE 10 OPTIES / BEGRENZEN

3. MAAK HET CONCREET + HOU HET KLEIN: 2 – 4 X PER DAG EEN ONDERWERP

4. GEBRUIK HULPMIDDELEN: MEMO OP JE SCHERM / SAMEN MET JE COLLEGA

SUCCES!

PAUL RAM [PAUL.RAM1207@GMAIL.COM]



37

WIE ZIJN WIJ?



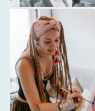
Menkelen Sikkema
Coördinator Vrijwilligers

Presentations are communication tools that can be used as lectures.



Sietsche van Gunst
Scholingen

Presentations are communication tools that can be used as lectures.



Nicole Bremer
Directeur NVDA

Presentations are communication tools that can be used as lectures.



38