



foto's Robin Hilberink De volgorde van behandeling op de spoedeisende hulp wordt bepaald.

## worden geholpen'

ten opvatten. Dat kun je prima praktijkgericht trainen, en dat werkt heel goed."

Dat de patiënt tegenwoordig onmiddellijke behandeling 'eist', zegt ook Peter Peerdeman. Hij is van het CAOP, een kenniscentrum voor de publieke sector dat samen met de Stichting Arbeidsmarkt Ziekenhuizen (StAZ) bijna alle ziekenhuizen op gebied van veiligheid adviseert. Peerdeman: „Je ziet bij de eerste hulpen van ziekenhuizen regelmatig dat mensen de houding hebben van: ik betaal ervoor, ik heb er recht op en wil het nu hebben. Ze claimen de zorg, eisen dat ze geholpen worden, en wel direct. Ongeacht of anderen er erger aan toe zijn.

Mensen verwarren assertiviteit met agressie. Daarbij speelt ook dat ze vaak rechtstreeks naar de Spoedeisende Hulp lopen, zonder verwijzing van de huisarts. Want 'daar worden we toch wel geholpen'. Daar worden ze dan boos omdat ze lang moeten wachten, terwijl ze twee deuren verder, bij de huisartsenpost, veel sneller aan de beurt zijn."

Via de website veiligheidszorg.nl kan medisch personeel geweldsincidenten melden. Een landelijk overzicht van de incidenten - Peerdeman: 'en dat vinden we heel jammer' - is er echter nog steeds niet. „Ziekenhuizen houden de incidenten wel zelf bij

maar een landelijk overzicht ontbreekt helaas nog. Daar zijn we wel mee bezig, maar het is lastig. Misschien dat we na de volgende jaarwisseling wel een totaalbeeld hebben. Ik heb niet de indruk dat het geweld in de ziekenhuizen aan het toenemen is. Dat horen we althans niet van de ziekenhuizen. Die zeggen dat het zich aan het stabiliseren is. Dat is al heel wat, want in andere maatschappelijk domeinen, neemt het nog wel steeds toe. We hebben er nu eenmaal mee te maken, daar is weinig aan te doen. We mogen al blij zijn dat het niet erger wordt dan het nu is. Wat niet wil zeggen natuurlijk dat we de agressie moeten accepteren."

### Meeste geweld is verbaal

Agressie op de Spoedeisende Hulp is een vast onderdeel van de dagelijkse praktijk geworden. Bij ziekenhuis ZGT zijn de eerste drie kwartalen van 2011 in totaal 25 meldingen geregistreerd die te maken hebben met agressie en geweld. Negen daarvan vonden plaats in Hengelo en zestien in Almelo. Daarvan was 68 procent verbaal, 8 procent fysiek en de rest een combinatie daarvan. De meeste incidenten deden zich op zaterdag voor. De cijfers in Enschede waren helaas niet tijdig beschikbaar, maar aangenomen mag worden dat ze gezien de grootte van het MST, hoger zullen liggen. Volgens woordvoerder Karin Hagelstein van het ZGT is de situatie niet zo ernstig dat er ook fysiek maatregelen worden genomen. Te denken valt dan bijvoorbeeld aan veiligheidsschermen.

### Rode kaarten

Uit een onderzoek van de Consumentenbond bleek onlangs dat de helft van de (406) ondervraagde verpleegkundigen de eerste helft van vorig jaar te maken had met agressie. Bijna een derde van die incidenten wordt niet gemeld. Tot een aangifte bij de politie leidt het geweld zelden. Wel delen sommige ziekenhuizen 'rode kaarten' uit. De betrokken personen mogen dan niet meer het ziekenhuis in, tenzij ze levensbedreigend ziek zijn.



Saskia van Apeldoorn  
Gediplomeerd Oad-chauffeur

#### De Nationale Gezondheidsbeurs

Ook goede voornemens voor het nieuwe jaar? Ga dan met ons mee naar De Nationale Gezondheidsbeurs. De beurs voor iedereen die gezond wil zijn en blijven!  
Jaarbeurs Utrecht. Inclusief entree  
Zaterdag 21 januari  
Alleen vervoer € 16,00

€ 26,00

#### Cirque du Soleil Corteo

Grand Chapiteau (naast Amsterdam ArenA)  
Inclusief zitplaats 2e rang  
Zondagmiddag 1 april

€ 67,50

#### Guus Meeuwis Groot met een zachte G!

Philips Stadion Eindhoven  
Inclusief staanplaats of zitplaats 1e rang lange zijde  
Vrijdag 15 juni

vanaf € 84,50

#### Vakantiebeurs

Reis mee naar de Jaarbeurs te Utrecht, want op de Vakantiebeurs begint uw vakantie.  
Inclusief entree  
Zaterdag 14 januari  
Alleen vervoer € 16,00

€ 28,50

#### The Voice of Holland - Finale

Studio 22 Hilversum  
Vrijdag 20 januari

€ 59,75

#### Huishoudbeurs

RAI Amsterdam  
Inclusief entree  
Onderweg in de bus een heerlijk kopje koffie met iets lekkers  
Zaterdag 18 t/m zaterdag 25 februari  
Alleen vervoer € 18,00

€ 31,50

#### Essent ISU WK Afstanden

Thialf Heerenveen  
Inclusief staanplaats  
Zaterdag 24 en zondag 25 maart

€ 58,80

Een touringcar huren voor een uitje met uw personeel of vereniging, een schoolreisje, een meerdaagse groepsreis of groot vervoer voor een evenement? Kijk op [oad.nl/bus-huren](http://oad.nl/bus-huren) of bel 0547 - 28 44 40.

Prijzen zijn per persoon en exclusief € 3,- reserveringskosten per boeking. Opstapplaatsen: Oldenzaal, Enschede, Hengelo, Borne, Haaksbergen, Almelo, Wierden, Nijverdalen, Rijsen, Goor, Holten, Deventer, Apeldoorn (variërend per dagtocht, per datum). Gratis parkeren bij opstapplaats Goor (Oad-garage). **NIEUW!** Bij opgave vanaf 9 deelnemers kunt u zelf uw opstapplaats bepalen!



[oad.nl/dagtochten](http://oad.nl/dagtochten)  
0547 - 28 44 43



## weekendcompany.nl

Dagactie 9 januari 2012

### 3-daagse Veluwe Hotelactie



- ✓ 2 overnachtingen
- ✓ 2 x ontbijtbuffet
- ✓ Golden Tulip Victoria \*\*\*\*
- ✓ Gratis zwembad & fitness
- ✓ Even buiten Hoenderloo
- ✓ Geldig t/m 27 maart 2012

Van € 79,50 **Korting 37%**

€ 49,50 p.p.\*

172 beschikbaar! OP=OP



Reserveren via: 0900 700 7004 (€ 0,25 p.m.)

[www.weekendcompany.nl/actie](http://www.weekendcompany.nl/actie)

\*Excl. reserveringskosten € 12,50 per boeking.

Let op! Alleen op 9 januari tussen 0.00 en 23.59 uur te boeken.