

A man with a beard, wearing a blue beanie and a white t-shirt, is captured in a moment of intense emotion, shouting with his mouth wide open and pointing his right index finger towards the right. He is standing in a clinical or laboratory setting, with white cabinets and a red fire alarm pull station visible in the background. The scene is brightly lit, and the man's expression is one of urgency or anger.

KRACHTIGE KALMTE



Universitair
Ziekenhuis
Brussel

UNIVERSITAIR



BRUSSEL

VUB



Universitair
Ziekenhuis
Brussel

24/7



4945

MEDEWERKERS



30 000

OPNAMES

440 000

RAADPLEGINGEN

75 000

VIA SPOEDGEVALLEN



Universitair
Ziekenhuis
Brussel



PATIËNT OP CONSULTATIE

AFSPRAAK MAKEN VIA BALIE

VRAAG OVER FACTUUR

BEZOEKER ZOEKT JUISTE ROUTE

DIVERSE CONTACTEN

AGRESSIE IN DE ZORG



90%



50%



Universitair
Ziekenhuis
Brussel

VUB

ONDERRAPPORTAGE INCIDENTEN

“HET HOORT ERBIJ”

“ER VERANDERT TOCH NIETS”

“IK HEB GEEN TIJD”

“IK BEN BANG VOOR DE GEVOLGEN”

35

meldingen / maand

PIJNLIJKE REALITEIT

ONVEILIG VOELEN

BESCHERMEN TEGEN AGRESSIE

BLIJVEN WERKEN IN DE ZORG



UITDAGINGEN



COMPLEXITEIT

ESCALATIE

INVLOEDSCIRKEL

GEEN AGRESSIE = UTOPIE

ZIEKENHUISSETTING

BEPERKTE MIDDELEN & TIJD

VRIJROOSTEREN



WERKDRUK vs. PERSONEEL



OPLEIDINGSBUDGET



DRAAGVLAK

FOCUS = OPERATIONEEL

PRIORITEITEN

OPLEIDINGEN = VAKTECHNISCH

WAAR HEBBEN WE INVLOED OP?

GEDRAGSVERANDERING

WEERBAARHEID

VANUIT INTERNE EXPERTISE

VAN IDEE NAAR IMPACT



UITWERKING MODULES

Module 4 SIMULATIE

Module 3 WORKSHOP

Module 2 E-LEARNING

Module 1 INTRODUCTIEVIDEO

Route 710 - 799
Geriatric Route 715
Toegang/Access 



Bestelling	Bestelling
1.000	1.000
2.000	2.000
3.000	3.000
4.000	4.000
5.000	5.000
6.000	6.000
7.000	7.000
8.000	8.000
9.000	9.000
10.000	10.000
11.000	11.000
12.000	12.000
13.000	13.000
14.000	14.000
15.000	15.000
16.000	16.000
17.000	17.000
18.000	18.000
19.000	19.000
20.000	20.000
21.000	21.000
22.000	22.000
23.000	23.000
24.000	24.000
25.000	25.000
26.000	26.000
27.000	27.000
28.000	28.000
29.000	29.000
30.000	30.000
31.000	31.000
32.000	32.000
33.000	33.000
34.000	34.000
35.000	35.000
36.000	36.000
37.000	37.000
38.000	38.000
39.000	39.000
40.000	40.000
41.000	41.000
42.000	42.000
43.000	43.000
44.000	44.000
45.000	45.000
46.000	46.000
47.000	47.000
48.000	48.000
49.000	49.000
50.000	50.000
51.000	51.000
52.000	52.000
53.000	53.000
54.000	54.000
55.000	55.000
56.000	56.000
57.000	57.000
58.000	58.000
59.000	59.000
60.000	60.000
61.000	61.000
62.000	62.000
63.000	63.000
64.000	64.000
65.000	65.000
66.000	66.000
67.000	67.000
68.000	68.000
69.000	69.000
70.000	70.000
71.000	71.000
72.000	72.000
73.000	73.000
74.000	74.000
75.000	75.000
76.000	76.000
77.000	77.000
78.000	78.000
79.000	79.000
80.000	80.000
81.000	81.000
82.000	82.000
83.000	83.000
84.000	84.000
85.000	85.000
86.000	86.000
87.000	87.000
88.000	88.000
89.000	89.000
90.000	90.000
91.000	91.000
92.000	92.000
93.000	93.000
94.000	94.000
95.000	95.000
96.000	96.000
97.000	97.000
98.000	98.000
99.000	99.000
100.000	100.000

INTRODUCTIEVIDEO



ONZE KIJK OP AGRESSIE

WAAR LIGT JOUW GRENS?

WANNEER SCHAKEL JE HULP IN?

BEN JE GETUIGE VAN EEN CONFLICT?

HOE MELD JE EEN INCIDENT?

WELKE OPLEIDINGEN KAN JE VOLGEN?

Module 1

SCENARIO BASED E-LEARNING

"Is er een probleem?!"

Je negeert de situatie en gaat verder met je werk. Maar van binnen kook je en je denkt: *Wat was dat nou? Waarom praat hij zo tegen mij?* Je bent een beetje van slag en durft dat niet tegen je collega te zeggen, want eigenlijk is er niks gebeurt.

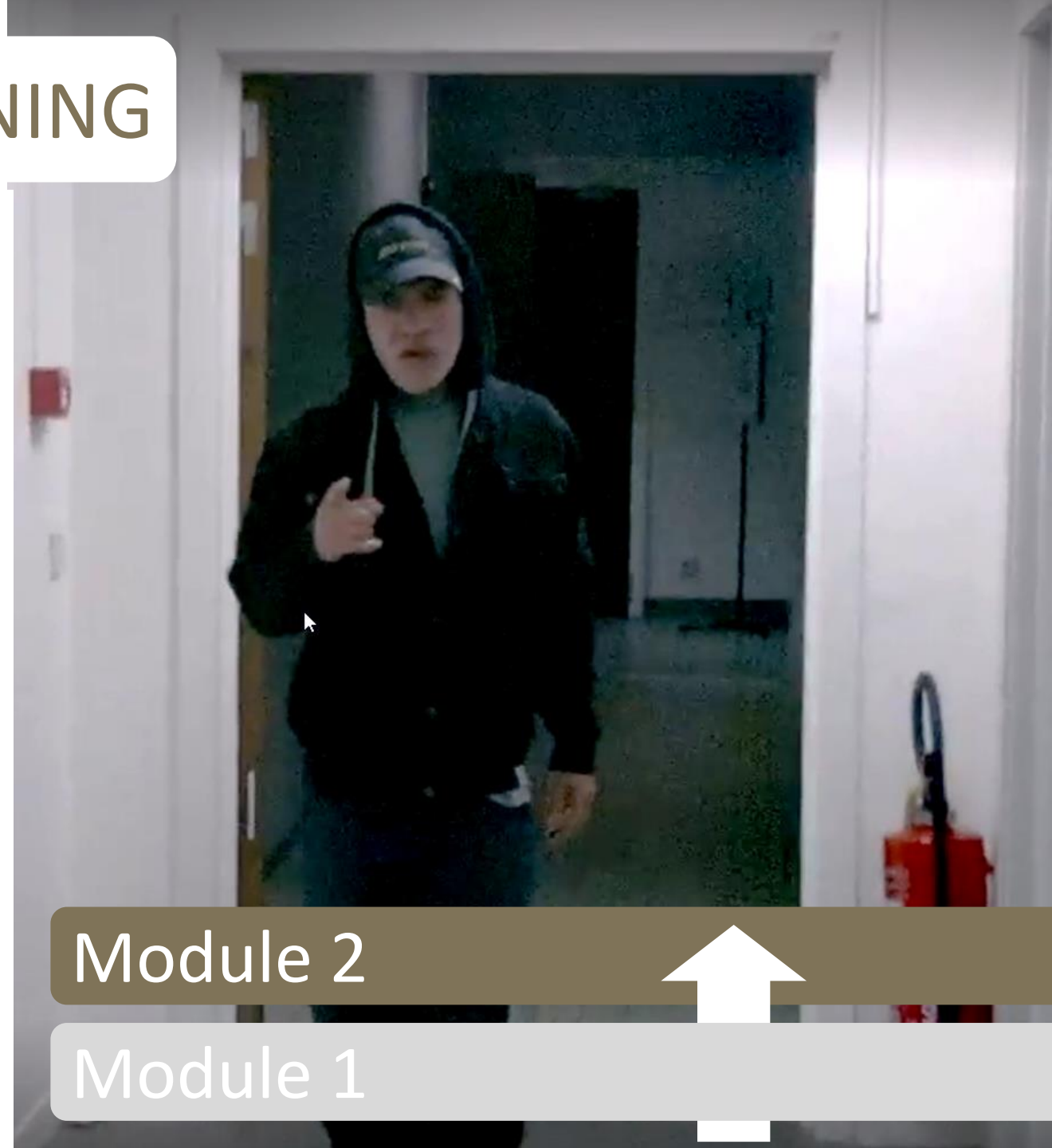
DIT IS MIJN KEUZE

Je zegt luid: *"Excuseer?! U mag wel rustig blijven hè?! U moet zo niet tegen mij praten!"*

DIT IS MIJN KEUZE

Je reageert niet. Je belt direct de beveiliging. *"Hallo, ik heb zojuist een dreigende man met een zwarte trui gezien. Hij probeerde deuren te open. Ik vertrouw dit niet. Kunnen jullie hem alsjeblieft zo snel mogelijk opsporen? Dit is urgent. Hij loopt nu richting de vijf liften".* Je vraagt aan een collega om bij je te blijven omdat je je niet veilig voelt.

DIT IS MIJN KEUZE



Module 2

Module 1

WORKSHOP

VOORTRAJECT

ERVARING EN GEDRAG

FASES VAN AGRESSIE

AANPAK EN AFHANDELING

Module 3

Module 2

Module 1

SIMULATIETRAINING

GEMENGD PUBLIEK

TWEE OEFENRONDES

VERTROUWEN OPBOUWEN

Module 4

Module 3

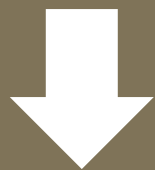
Module 2

Module 1

RESULTATEN GEVOEL VAN BEKWAAMHEID

HERKENNEN

43%



90%

OMGAAN

53%



75%

NAZORG

80%



98%

LESSONS LEARNED

PARTICIPATIEGRAAD ARTSEN

LEIDINGGEVENDEN

VRIJBLIJVENDHEID

SUCCESSFACTOREN



WERKGROEP AGRESSIE

INTERNE EXPERTISE - TRAINER

DEEL VAN BREDER WELZIJSBELEID

GEMENGDE GROEPEN

SUCCESSFACTOREN



DUURZAME TOOLS

SUBSIDIES

INTERNE COMMUNICATIE

CONTINU SLEUTELN

CONTACT

academy@uzbrussel.be

02 474 91 91

Interesse in het leertraject
'Krachtige Kalmte' - UZ Brussel
Academy

