

UBK: oude definities versie 3.0 die nog geldig zijn

15 december 2020

Inleiding

Eind oktober 2020 heeft de Algemene Ledenvergadering van AZN het eerste deel van de geactualiseerde versie van het Uniform Begrippenkader Ambulancezorg (UBK), versie 4.0, vastgesteld.

Nog niet alle definities zijn opnieuw vastgesteld, dat betekent dat voor deze begrippen de oude definities nog van kracht zijn. Dit document bundelt al deze 'oude, maar nog wel geldige definities'. In de loop van 2021 zullen deze, al dan niet gefaseerd, opnieuw worden vastgesteld en toegevoegd aan versie 4.0 van het UBK. Dat betekent dat ook dit bestand zal worden aangepast en uiteindelijk zal verdwijnen.

Proces ambulancezorg

bestemmingswijziging	Wijziging van de bestemming van de ambulance tijdens het vervoer van een patiënt na overleg tussen de centralist, de ambulance-eenheid en de ontvangende zorginstelling.
informatie aan de meldkamer	De ambulance-eenheid informeert de meldkamer over de voortgang en het vervolg (bijvoorbeeld de bestemming van de ambulance en de vervoersurgentie).
indicatie	Aanduiding van de (vermoede) aandoening, het letsel en/of de toestand van de patiënt. Op grond van de indicatie bepaalt de centralist of en met welke urgentie ambulancezorg noodzakelijk is.
knipmoment	Het moment in de triage waarop de verpleegkundig centralist van de meldkamer ambulancezorg heeft vastgesteld dat ambulancezorg noodzakelijk is, de locatie van de patiënt is bekend, en (tussentijds) opdracht verleent tot de inzet van een ambulance door een centralist die verantwoordelijk is voor de uitgifte met als doel de uitgifte te versnellen.
koerswijziging	Wijziging van (het haaladres) van de patiënt terwijl de ambulance al onderweg is naar een patiënt in opdracht van de centralist van de meldkamer ambulancezorg en die van invloed is op de aanrijtijd.
medische indicatie	Medische indicatie houdt in dat de verpleegkundig centralist van de meldkamer ambulancezorg van een 112-melding heeft vastgesteld dat ambulancezorg noodzakelijk is, dan wel dat een verwijzing naar de huisarts wenselijk is.

triageondersteunend systeem	Een expertsysteem dat de verpleegkundig centralist van de meldkamer ambulancezorg ondersteunt om bij de triage, die telefonisch plaatsvindt, te bepalen welke soort zorg de patiënt nodig heeft en met welke urgentie de ambulance-eenheid zich naar de patiënt moet begeven. Het gehanteerde systeem dient te voldoen aan de landelijk vastgestelde criteria (meer informatie: Programma van eisen triagesystematiek MKA, 2011).
vervoersurgentie	De vervoersurgentie heeft betrekking op de urgentie waarmee de patiënt wordt vervoerd naar de plaats van bestemming. De ambulanceverpleegkundige bepaalt de vervoersurgentie ter plaatse bij de patiënt. Gedurende het vervoer kan de ambulanceverpleegkundige besluiten tot een wijziging van de vervoersurgentie. De ambulance-eenheid meldt dit aan de centralist van de meldkamer ambulancezorg, die een en ander vastlegt.
vooraankondiging aan de zorginstelling	De ambulance-eenheid informeert de zorginstelling, wanneer een patiënt wordt vervoerd, al dan niet via de centralist MKA (conform het -lokaal- geldende protocol) over de SBAR-gegevens (ongevalsmechanisme, vermoedelijk letsel, vitale functies en gegeven behandeling).
voorbehouden handeling	Voorbehouden handelingen zijn risicovolle, medische handelingen die alleen door bevoegde zorgprofessionals mogen worden uitgevoerd. In de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet Big) staan de voorbehouden handelingen, evenals wie ze zelfstandig of in opdracht mogen uitvoeren.
werkdiagnose	De ambulanceverpleegkundige heeft onvoldoende diagnostische mogelijkheden én is niet bevoegd om een definitieve diagnose te stellen, maar stelt ter plaatse een werkdiagnose waarop hij/zij haar handelen baseert.

Randvoorwaarden: financiering & bekostiging

beleidsregel	In de beleidsregels legt de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) vast hoe zij haar beleidsruimte invult. De beleidsregels gaan bijvoorbeeld over normen, rekenkundige waarden, procedures, feiten en omstandigheden, voorschriften, voorwaarden en beperkingen, tariefsoorten en prestatiebeschrijvingen. De beleidsregels worden vastgesteld op grond van de Wet marktordening gezondheidszorg en de Tijdelijke wet ambulancezorg.
macrokader	Het macrokader ambulancezorg wordt ieder jaar vastgesteld in de Rijksbegroting, in de begroting van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) als onderdeel van de curatieve zorg. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) bepaalt welk budget elke RAV krijgt om ambulances en personeel beschikbaar te stellen binnen de eigen regio. De NZa gaat bij het bepalen van het noodzakelijke regionale budget uit van de capaciteit zoals in opdracht van het ministerie van VWS door het RIVM berekend is in het Landelijk Referentiekader Spreiding & Beschikbaarheid Ambulancezorg aan de hand van beleidsregels, die worden uitgevoerd door de zorgverzekeraars.
Rijksbegroting	De Nederlandse Rijksbegrotingen bestaat uit de begrotingen van alle ministeries waarin per ministerie ontvangsten en uitgaven zijn beschreven. Het macrokader voor de ambulancezorg is opgenomen in de begroting van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
zorgverzekeraar	Een bedrijf dat tegen betaling van een premie een bepaald risico in ziektezaken voor een klant dekt.
bekostiging & financiering	
bekostiging	Met bekostiging wordt het budget bedoeld zoals dat jaarlijks door zorgverzekeraars beschikbaar wordt gesteld op basis van beleidsregels die de Nederlandse Zorgautoriteit vaststelt.
financiering	Met financiering wordt de manier bedoeld waarop het budget via facturatie beschikbaar wordt gesteld.

<p>Spreiding & Beschikbaarheid Landelijk Referentiekader S&B</p>	<p>Het landelijk referentiekader spreiding & beschikbaarheid ambulancezorg definieert de spreiding van ambulancestandplaatsen en de beschikbaarheid van ambulances in Nederland in onderlinge samenhang. Het is een modelmatige beschrijving van de spreiding en beschikbaarheid van ambulancezorg op landelijk en regionaal niveau. Het referentiekader vormt tevens de grondslag voor de regionale verdeling van budgetten vanuit het landelijke macro-budget.</p> <p>Toelichting: In het referentiekader worden landelijk eenduidige uitgangspunten en randvoorwaarden gehanteerd voor de reguliere regionale ambulancezorg. De regionale spreiding en beschikbaarheid wordt vanuit dit landelijk uniforme kader berekend. Het landelijk referentiekader wordt jaarlijks geactualiseerd door het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), in opdracht van de minister voor Medische Zaken (VWS).</p>
<p>standplaats</p>	<p>Staat reeds in versie 4.0 (2.1)</p>
<p>normen voor rijtijden</p>	<p>De ambulancesector kent een wettelijke norm voor de responstijd van A1-ritten, die als planningsnorm voor de spreiding van ambulances wordt gebruikt. Daarnaast kent de sector een streefnorm voor de responstijd van A2-ritten.</p> <p>Toelichting: De norm voor de responstijd van A1-inzetten is wettelijk vastgelegd in de Regeling tijdelijke wet ambulancezorg. Meer informatie in de ministeriële regeling CZ-3131585 (https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2012-22168.html).</p>
<p>spreiding</p>	<p>De wijze waarop de beschikbare ambulances in de RAV-regio in het verzorgingsgebied van de RAV worden verdeeld. Deze definitie is overeenkomstig de definitie die het RIVM hanteert voor het Landelijk Referentiekader Spreiding & Beschikbaarheid.</p>
<p>beschikbaarheid</p>	<p>Staat reeds in versie 4.0 (2.1)</p>

Dynamisch Ambulancemanagement	<p>Dynamisch ambulancemanagement is de wijze waarop de meldkamer ambulancezorg de beschikbare ambulancecapaciteit inzet. De meldkamer ambulancezorg draagt continu zorg voor een optimale spreiding en beschikbaarheid van de eigen ambulancecapaciteit in de eigen regio, maar kan in voorkomende gevallen ook een beroep doen op de ambulancecapaciteit van de ander regio. Met andere woorden: dynamisch ambulancemanagement heeft zowel betrekking op regionaal als op bovenregionaal niveau. Meer informatie in de beleidsnotitie Dynamisch ambulancemanagement (AZN, 2009).</p> <p>Het landelijk referentiekader spreiding en beschikbaarheid gaat uit van open grenzen en derhalve van een situatie waarbij sprake is van interregionale, dan wel regiogrensoverschrijdende inzetten.</p>
interregionale assistentie	Een inzet van de dichtstbijzijnde vrije ambulance van de ene regio in een andere regio.
bezettingsgraad	<p>Mate waarin de beschikbare paraatheid wordt ingezet voor ambulancezorgverlening. Dit houdt verband met de ritduur. Bij de berekening van het Landelijk Referentiekader Spreiding & Beschikbaarheid Ambulancezorg wordt voor het berekenen van de gemiddelde ritduur uitgegaan van de tijd tussen het tijdstip vertrek ambulance en het tijdstip einde inzet. (bron: Referentiekader spreiding en beschikbaarheid ambulancezorg 2017, RIVM, 2017)</p>
gelijktijdigheid	Verschillende incidenten, waarvoor ambulancezorg is aangevraagd en geïndiceerd, vinden op hetzelfde moment plaats.
tijdigheid	Het op tijd leveren van ambulancezorg binnen de door de wet gestelde norm voor de tijdslimiet.
grensoverschrijdende assistentie	Een inzet van een Nederlandse ambulance in België of Duitsland of de inzet van een Belgische of Duitse ambulance in Nederland.
rijtijdenmodel	<p>Het rijtijdenmodel is onderdeel van het Landelijk Referentiekader Spreiding & Beschikbaarheid Ambulancezorg. Met behulp van het rijtijdenmodel worden spoedeisende inzetten (A1- en A2-urgentie) toegedeeld aan de dichtstbijzijnde standplaats). Meer informatie: (achtergrondrapport RIVM, 2013)</p>
capaciteitsmodel	Het capaciteitsmodel van het Landelijk Referentiekader Spreiding & Beschikbaarheid Ambulancezorg berekent het aantal benodigde ambulances aan de hand van de actuele ritgegevens.

	<p>Het capaciteitsmodel bestaat uit drie deelmodellen: een model voor spoedvervoer, een model voor de geografische paraatheid en een model voor besteld vervoer.</p> <p>Meer informatie: Modellen referentiekader ambulancezorg: ontwikkeling van modellen voor spreiding en capaciteit, RIVM, 2013</p>
parate dienst	<p>Bij een parate dienst is het personeel direct inzetbaar. Het personeel is meestal op de standplaats aanwezig. (bron: beleidsregel RAV 2018, NZa)</p>
aanwezigheidsdienst	<p>Een aanwezigheidsdienst is een aaneengesloten tijdruimte van ten hoogste 24 uur, waar het personeel 's nachts in de bedrijfsruimte op afroep beschikbaar is voor het verlenen van ambulancezorg. (bron: beleidsregel RAV 2018, NZa)</p>
15-minutennorm	<p>In de Regeling Tijdelijke wet ambulancezorg is vastgelegd dat een RAV er voor zorgt dat onder normale omstandigheden in tenminste 95% van de A1-meldingen een ambulance een responstijd heeft van 15 minuten.</p> <p>Toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De 95% heeft betrekking op het niveau van de RAV-regio in jaar x. • De 15-minutennorm is een rekenkundige en planningsnorm.
45-minutennorm	<p>De 45-minutennorm omvat de tijdsduur vanaf het moment dat de centralist van de meldkamer ambulancezorg de melding aanneemt tot het moment waarop de ambulance met de patiënt bij het ziekenhuis arriveert.</p> <p>Toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De 45-minutennorm is als volgt opgebouwd: 15 minuten tijdsduur responstijd + 5 minuten behandel- en 'inlaadtijd' + 25 minuten rijtijd naar het ziekenhuis. • Het RIVM maakt ieder jaar een analyse op basis van deze norm, de Analyse gevoelige ziekenhuizen. Deze analyse is gericht op de spreiding van SEH-afdelingen in Nederland en concentreert zich op de 25 minuten waarbinnen een patiënt het ziekenhuis moet kunnen bereiken.

inzet- internationaal	<p>Een inzet waarbij de patiënt vanuit Nederland naar het buitenland of een internationale luchthaven wordt vervoerd, dan wel uit het buitenland of van een internationale luchthaven wordt opgehaald door een Nederlandse ambulance. De inzet – internationaal betreft planbare ambulancezorg.</p> <p>De definitie van inzet - internationaal is bedoeld voor die ambulanceorganisaties die van het ministerie van VWS in het kader van de Tijdelijke wet ambulancezorg (Twaz) een aanwijzing tot het uitvoeren van zogenaamd 'buitenlandvervoer' hebben verkregen.</p>
inzet- landsgrensoverschrijdend	<p>Een inzet waarbij de breng- en haaladressen in verschillende landen (Nederland en België/Duitsland) liggen. Deze inzet kan zowel spoedeisende als planbare ambulancezorg betreffen.</p>

Randvoorwaarden: informatievoorziening & ICT

systemen	
C2000	Landelijk digitaal communicatiesysteem voor de hulpverleningsdiensten in Nederland.
AVLS-GIS	AVLS is het Automatisch Voertuigen Locatie Systeem. GIS is het Geografisch Informatie Systeem.
GMS	Geïntegreerd Meldkamer Systeem

Randvoorwaarden: kwaliteit & veiligheid

kwaliteit	
veilige ambulancezorg	Veilige ambulancezorg is het (nagenoeg) ontbreken van de kans op onnodig gezondheidsverlies van de patiënt, het ambulancepersoneel en derden die bij de zorg betrokken zijn, door: <ul style="list-style-type: none">• het in één keer goed uitvoeren van de gestandaardiseerde meldkamer- en ambulancezorg;• het beheersen van de omgevingsfactoren: materiaal, middelen, werkomstandigheden en situaties;• eenduidig en doeltreffend te communiceren
goede zorg	In de Nota Goede Ambulancezorg heeft de sector vastgelegd aan welke eisen moet worden voldaan om verantwoorde ambulancezorg te bieden. Dit houdt in dat de zorg van goed niveau is en in ieder geval doeltreffend en doelmatig is, en afgestemd en gericht is op de reële behoefte van de patiënt. De Nota Goede Ambulancezorg beschrijft tevens de kaders voor ambulancezorg.
veiligheid	
patiëntveiligheid (patient safety)	Het (nagenoeg) ontbreken van (de kans op) aan de patiënt toegebrachte schade (lichamelijk of psychisch) die is ontstaan door het niet volgens de professionele standaard handelen door zorgverlener en/of door tekortkomingen van het zorgsysteem.
medewerkerveiligheid	Medewerkerveiligheid is een primair doel van het Arbobeleid van een organisatie en houdt in dat in het personeelsbeleid nadrukkelijk aandacht wordt besteed aan de inrichting van een veilige werkplek en een veilige omgeving opdat ongevallen en verzuim zoveel mogelijk voorkomen worden.

<p>systemen</p> <p>Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)</p>	<p>Een kwaliteitsmanagementstysteem streeft na doelmatige (betaalbaar, toegankelijk en kwalitatief goed) zorg te verlenen.</p>
<p>HKZ Ambulancezorg</p>	<p>HKZ = Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector</p> <p>De HKZ-systematiek is gericht op het bewaken en bevorderen van de kwaliteit en veiligheid van de geleverde zorg en het realiseren van duurzame kwaliteitsverbetering.</p>
<p>ISO voor de zorg (International Organization for Standardisation)</p>	<p>ISO voor de zorg is een binnen Europa gehanteerde norm voor de beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem van een organisatie.</p>
<p>Veiligheidsmanagementsysteem (VMS)</p>	<p>Het veiligheidsmanagementsysteem is het systeem om de risico's voor de patiënt en voor de medewerker te beheersen en (onbedoelde) schade aan hen (patiënt en/of medewerker) te verminderen. Het VMS vormt het systeem waarmee organisaties continu risico's signaleren, verbeteringen doorvoeren en beleid vastleggen, evalueren en aanpassen.</p>

Medewerkers RAV

'oude' definities > nog niet geactualiseerd naar huidige wetgeving en kwaliteitskaders

ambulancezorgprofessional	Ambulancezorgprofessional is een verzamelterm voor alle zorgprofessionals die werkzaam zijn in de ambulancezorg. De ambulancezorgprofessional is in dienst van de RAV, is betrokken bij de directe ambulancezorg voor patiënten en heeft een wettelijk erkende beroepsopleiding met goed gevolg afgerond. De professional verleent beroepsmatig diagnostiek, begeleiding of behandeling aan een patiënt.
ambulanceverpleegkundige	<p>De ambulanceverpleegkundige is deskundig en bekwaam voor het functioneel zelfstandig uitvoeren van de ambulancezorg in de volle breedte. De meeste handelingen die door de ambulanceverpleegkundige worden verricht, zijn verpleegkundige handelingen. Daarnaast worden geneeskundige handelingen verricht.</p> <p>De ambulanceverpleegkundige verricht werkzaamheden op een zodanig niveau, dat aan de kwaliteitseisen van (spoedeisend) medisch en verpleegkundig handelen wordt voldaan. Deze eisen staan beschreven in het competentieprofiel van de ambulanceverpleegkundige en vormen de basis voor het opleidingsbeleid van de sector.</p> <p>De ambulanceverpleegkundige heeft een door de sector erkende opleiding met goed gevolg afgerond.</p> <p>Een verpleegkundige zoals bedoeld in het Besluit functionele zelfstandigheid die in het bezit is van het getuigschrift ambulanceverpleegkundige dat is afgegeven door of namens de Academie voor Ambulancezorg dan wel het orgaan dat hiertoe bij of krachtens de wet is aangewezen .</p> <p>Verwijzing: Meer informatie over de ambulanceverpleegkundige, diens functioneel-zelfstandige bevoegdheid en de opleidingseisen in de 'Nota Goede Ambulancezorg' (2017).</p>
ambulancezorgverlener	Ambulancezorgverlener is een verzamelterm voor alle BIG-geregistreerde professionals die werkzaam zijn in de ambulancezorg. De ambulanceprofessional is in dienst van de RAV en heeft een functie als chauffeur van de (zorg)ambulance. De ambulanceprofessional heeft een wettelijk erkende beroepsopleiding heeft met goed gevolg afgerond.

zorgambulanceverpleegkundige	<p>De verpleegkundige van de zorgambulance is verantwoordelijk voor de verleende zorg op de zorgambulance:</p> <ul style="list-style-type: none"> • biedt professionele zorg aan de patiënt tijdens het vervoer • verleent (psychosociale) begeleiding aan de patiënt (en familie) • registreert en verwerkt administratieve gegevens van de patiënt
ambulancechauffeur	<p>De ambulancechauffeur bestuurt de ambulance en assisteert de ambulanceverpleegkundige. De ambulancechauffeur beschikt over specifieke medische (assisterende) vaardigheden. De ambulancechauffeur is verantwoordelijk voor het veilig besturen van de ambulance naar de patiënt of het incident en voor het veilig vervoer van de patiënt in de ambulance.</p> <p>De ambulancechauffeur heeft een door de sector erkende opleiding met goed gevolg afgerond.</p> <p>Verwijzing: Meer informatie over de ambulancechauffeur en de opleidingseisen in de 'Nota Goede Ambulancezorg' (2017).</p>
zorgambulancechauffeur	<p>De chauffeur van de zorgambulance bestuurt de zorgambulance. Hij of zij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bepaalt de meest geschikte route en zorgt voor veilig, efficiënt en comfortabel vervoer van de patiënt (en familie) • begeleidt de patiënt (en familie) • ondersteunt waar nodig de zorgambulanceverpleegkundige bij de zorgverlening • controleert en onderhoudt de apparatuur en materialen, herstelt kleine defecten aan de ambulance en houdt deze schoon

verpleegkundig centralist MKA	<p>De verpleegkundig centralist MKA geeft inhoud aan het meldkamerproces.</p> <p>De verpleegkundig centralist MKA draagt zorg voor een verantwoorde uitvoering van het proces van aannemen van de melding, intake, triage, indicatiestelling, zorgtoewijzing en –coördinatie, uitgifte van ambulance-inzetten en zorginstructie en -advisering.</p> <p>De verpleegkundig centralist MKA is bevoegd om te bepalen of en op welke wijze ambulancezorg ingezet wordt.</p> <p>De verpleegkundig centralist MKA biedt geprotocolleerde zorg conform een triagesystematiek die voldoet aan de landelijke eisen.</p> <p>De verpleegkundig centralist MKA heeft een door de sector erkende opleiding met goed gevolg afgerond.</p> <p>Toelichting: Er kunnen ook niet-verpleegkundig centralisten MKA werkzaam zijn binnen de MKA, deze kunnen worden ingezet ter ondersteuning van het logistieke proces van aanname, intake en uitgifte van ambulance-inzetten.</p> <p>Verwijzing: Meer informatie over de verpleegkundig centralist en diens opleiding in de 'Nota Goede Ambulancezorg' (AZN, 2017) en de website van AZN.</p>
uitgiftecentralist MKA	<p>Centralist van de meldkamer ambulancezorg die is belast met de logistieke processen.</p> <p>De uitgiftecentralist heeft een door de sector erkende opleiding met goed gevolg afgerond.</p>
medisch management	<p>Het medisch management van een RAV houdt zich bezig met</p> <ul style="list-style-type: none"> • de kwaliteit van de medisch-inhoudelijke aspecten van de ambulancezorgverlening • toezicht op onder andere de bekwaamheid van ambulancezorgverleners • toezicht op dossiervoering • inhoud geven aan beleidsstukken • overleg voeren met ketenpartners <p>Toelichting: Meer informatie over het medische management binnen de RAV is te vinden in de 'Nota Goede Ambulancezorg' (AZN, 2017) en de 'Beschrijving functiegebied medisch management' (AZN, 2009).</p>

medisch manager ambulancezorg	De medisch manager ambulancezorg (MMA) is een aan een RAV verbonden arts. Het is een arts die is ingeschreven in het Big-register, als bedoeld in artikel 3 van de Wet Beroepen individuele gezondheidszorg.
-------------------------------	--

Randvoorwaarden: protocollen & richtlijnen

protocol	
protocol	Gedragsovereenkomst, geheel van vastgelegde regels en afspraken op een bepaald gebied.
Landelijk Protocol Ambulancezorg (LPA)	Het landelijk geldend protocol dat de professionele standaard weergeeft met betrekking tot specifiek medisch/verpleegkundig handelen en dat een zekere ordening in het handelen beschrijft, met als doel de ambulancezorgprofessional behulpzaam te zijn bij de besluitvorming en bij de uitvoering van het besluit. Meer informatie in het actuele LPA (AZN, 2016).
professionele standaard	Het geheel van richtlijnen, modules, normen, zorgstandaarden en daarbij behorende meetinstrumenten opgesteld door de verantwoordelijke beroepsgroep dat betrekking heeft op het gehele zorgproces of een deel van een specifiek zorgproces en dat richtinggevend is voor zorgverleners bij het verlenen van goede zorg. (bron: Professioneel Statuut, AZN, 2013)
richtlijn	
richtlijn	Aanwijzing voor te volgen gedrag.
standaard	Een reeks erkende afspraken, specificaties of criteria die onder normale omstandigheden in alle gevallen gelden.
handeling	
handelingsschema	Een checklist waarin een werkproces stap voor stap wordt toegelicht.

procedure / werkwijze / methode	<p>Een procedure beschrijft een afspraak tussen meerdere functionarissen of afdelingen en is erop gericht is de kwaliteit te beheersen op de raakvlakken tussen die functionarissen of afdelingen (wie doet wat, waar en wanneer?).</p> <p>Een procedure geeft in hoofdlijnen aan wat er geregeld is om het proces beheerst te laten verlopen en aan de doelstellingen te voldoen.</p> <p>Een procedure beschrijft de logische stappen en de daarbij behorende verantwoordelijkheden en bevoegdheden in een proces.</p>
werkinstructie	<p>Een werkinstructie beschrijft in detail de uitvoering van een activiteit binnen één of meerdere afdelingen. Een werkinstructie is vaak alleen vereist voor (complexe) taken die niet met één regel of alinea in een procedure kunnen worden afgehandeld.</p>
proces / manier van behandeling / verloop	<p>Het samenstel van activiteiten die moeten worden uitgevoerd om een bepaald doel te bereiken, waarbij de beheersing van de activiteiten is vastgelegd.</p>

Agressie & geweld

agressie & geweld	Voorvallen waarbij de werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Deze definitie van agressie en geweld is conform artikel 4 lid 2 van de Arbowet
verbale agressie	Onder verbale agressie of verbaal geweld wordt verstaan: belediging, vernedering, smaad, treiteren, discriminatie op grond van geslacht, seksuele geaardheid, huidskleur/herkomst of religie, uitschelden, verbale bedreigingen, intimidatie of vloeken.
serieuze bedreiging	Onder serieuze bedreiging wordt verstaan: houding of gebaar, stalken, bemoeilijken/onmogelijk maken of juist dwingen tot taken/handelingen, lokaalvredebreuk, schennis der eerbaarheid, poging tot schoppen, slaan, verwonden.
fysieke agressie	Onder fysieke agressie of fysiek geweld wordt verstaan: mishandeling, al dan niet met (nep-) wapen, verwonden, handtastelijkheden, beetpakken, duwen of trekken, slaan, schoppen of krabben, bijten of spugen, gericht gooien met voorwerpen, gebruik van of bedreiging met (nep) wapen, diefstal, vernieling of beschadiging van eigendommen, gebruik van besmette naalden, het fysiek hinderen tijdens het uitvoeren van het werk of het fysiek hinderen in de bewegingsvrijheid.
seksuele intimidatie, agressie of geweld	Onder seksuele intimidatie, agressie of geweld wordt verstaan: seksueel getinte opmerkingen of gedragingen, aanranden, verkrachten of handtastelijkheden.
potentieel schokkende gebeurtenis	Bij een potentieel schokkende gebeurtenis is de betrokkene blootgesteld aan een traumatische ervaring die voldoet aan het volgende criterium: betrokkene heeft ondervonden, is getuige geweest van of werd geconfronteerd met een of meer gebeurtenissen die een feitelijke of dreigende dood of een ernstige verwonding met zich mee bracht, of die een bedreiging vormde voor de fysieke integriteit van betrokkene of anderen. <i><u>Meer informatie</u> over potentieel schokkende gebeurtenissen, de psychische en psychosociale gevolgen daar van en de opvang van medewerkers na van potentieel schokkende gebeurtenissen in de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden (Impact, 2010).</i>