

2 Alarm slaan

AGRESSIE

Praktijkinformatie

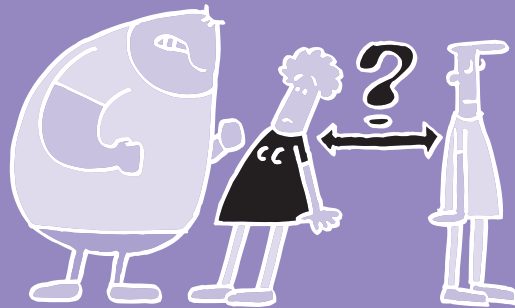


- Hulp van je collega's
- Agressieprotocol
- Voorbeeldsituaties

Schakel de hulp van je collega's in



Tip 1



Tip 2



Tip 3

Tip 4



Tip 5

Tip 1

Het is goed om de hulp van je collega's in te schakelen als:

- Je inschat dat het gesprek waar je je op voorbereidt mogelijk tot agressie kan leiden. Maak dan een stand-by afspraak of trek gezamenlijk op.
- Je tijdens het contact met de cliënt inschat dat de situatie uit de hand zou kunnen gaan lopen.
- Je voelt aankomen dat je eigen emoties te sterk worden. Vraag dan een collega het van je over te nemen.
- Je door een cliënt persoonlijk bedreigd wordt. Beëindig het contact en sla alarm.

Als er sprake is van fysieke agressie beëindig je het contact en sla je alarm.

Tip 2

Spreek met je collega's af hoe je iemand kunt inschakelen. Maak onderscheid tussen de volgende mogelijkheden:

- Natuurlijke sociale controle (je werkt op gehoorsafstand of in het zicht van collega's). Je collega's reageren op wat zij zien of horen.
- Je beschikt over een technisch alarmsysteem onder handbereik (alarmknop, pieper). Collega's reageren op het alarmsignaal.
- Je werkt direct samen met een collega en maakt afspraken over de taakverdeling.

Verleen collegiale steun op een zo natuurlijk mogelijke manier, voorkom dat je met je optreden zelf spanning oproept.

Tip 3

Er zijn situaties waarin het praktisch erg lastig is om snel assistentie in te schakelen. Denk bijvoorbeeld aan werken met de cliënt thuis, werken buiten de normale kantooruren en het werken op afgelegen werkplekken. Ga na of er in die situaties binnen reële termijn hulp te verwachten is. Is dat niet het geval neem dan extra voorzorgsmaatregelen. Dus schat vooraf de kans in op het ontstaan van dreigende of escalerende situaties. Wees extra alert op signalen die duiden op onrust of spanning. Bespreek met je teamgenoten wat je in bepaalde situaties het best kunt doen.

Tip 4

Stel een draaiboekje op voor ondersteuning in situaties waar meerdere cliënten, familie of omstanders aanwezig kunnen zijn. Zij kunnen bij een dreigend of escalerend conflict betrokken raken. Besteed aandacht aan de volgende punten:

- Onrustdreiging signaleren
- Het belang van een goede overdracht en onrustsignalering
- Minimale bezetting bij dreigende onrust en tijdens ondersteuning
- Verdeling van taken tijdens de ondersteuning. Oefen het gezamenlijke optreden tijdens een training agressiehantering

Tip 5

Wees terughoudend met het inzetten van grepen of andere fysieke technieken. Maak pas 'contact' met de cliënt als er duidelijke schriftelijke instructies zijn die dat toestaan. Pas deze methodieken ook pas toe als je daarvoor voldoende getraind en instrueert bent.

Alarm slaan en de hulp van je collega's invoeren

Wanneer je als zorgmedewerker te maken krijgt met agressie en alarm slaat, is het belangrijk dat er binnen het team afspraken zijn over de manier waarop je elkaar assisteert. Leg deze afspraken met je collega's vast in het agressieprotocol. Vervolgens is het natuurlijk van belang dat je als team oefent in het gezamenlijke optreden. Om het agressieprotocol goed te laten werken moeten jij en je collega's alle mogelijke vormen van collegiale ondersteuning goed doorspreken. Evalueer dit ook na elk gezamenlijk optreden. Geef dan aan wat je van elkaar als steunend hebt ervaren en wat je hebt gemist.

Het is belangrijk dat je op momenten van (dreigende) escalatie snel alarm kunt slaan of assistentie kunt invoeren. Het team moet afspraken maken en een protocol opstellen waarin staat uitgelegd hoe in verschillende situaties het beste te handelen. Wanneer moeten je collega's actief ingrijpen en wanneer kun je het beste hulp invoeren? Het initiatief tot opstellen van afspraken kan komen van de arbocoördinator, veiligheidscoach of leidinggevende maar ook van medewerkers of team zelf. Zijn er geen duidelijke afspraken binnen jouw team? Vraag er dan om.



Bij het opstellen van een agressieprotocol ga je als volgt te werk:

- Beschrijf de risicovolle momenten in het werk. Wat kan er gebeuren, hoe ziet een dreigende en/of escalerende situatie er uit? Beschrijf eenvoudige situaties en escalerende situaties.
- Geef aan wanneer de meeste kans op agressie bestaat: tijdens kantooruren, 's avonds, 's nachts of in het weekend e.d.
- Beschrijf de locaties waar de incidenten meestal plaatsvinden: de wachtkamer, bij de cliënt thuis, op straat, de therapieruimte, de groepsruimte, de eigen kamer e.d.
- Maak duidelijk welke urgentieniveaus er zijn bij verzoek om collegiale ondersteuning. Je begint met een attentiesignaal, dan stil alarm, tot slot groot alarm.
- Leg vast wie er allemaal kunnen worden ingeschakeld bij (dreigende) escalatie: directe collega, leidinggevende, crisisteam, politie, alarmkamer 112 e.d.
- Is er een incident, geef dan door hoeveel cliënten er bij het incident aanwezig zijn en hoeveel medewerkers er bij het incident aanwezig zijn.
- Maak duidelijk wat de gewenste vormen van bijstand zijn in de verschillende stadia.
- Beschrijf de gewenste alarmsystemen en andere technische hulpmiddelen: stem/hard roepen, telefoon, persoonlijk alarm, alarm knop, mobiele telefoon e.d.
- Verdeel taken en verantwoordelijkheden: wie doet wat op welk moment.
- Bespreek de alarmeringsprocedure met verschillende betrokkenen: medewerkers, leidinggevende, gedragskundige, arbocoördinator.
- Oefen tijdens de training agressiehantering met de verschillende procedures.
- Evalueer na elke inzet of minstens twee maal per jaar de afspraken en ervaringen.

In de zorg ontstaan vele situaties waarin het inschattingsvermogen van jou en je collega's op de proef wordt gesteld. We geven een aantal voorbeelden van 'oplossingen' met behulp van een collega.

- **Voorbeeld: Preventieve aanwezigheid.** Dit is de meest milde vorm van collegiale ondersteuning. Deze methode zet je in als je verwacht dat jouw cliënt mogelijk agressief zal reageren. In dat geval zorg je er voor dat één of enkele collega's zichtbaar en/of hoorbaar in de directe omgeving aanwezig zijn. Op het moment dat de spanning bij de cliënt oploopt, bijvoorbeeld doordat hij luider gaat spreken, kan een van de collega's even het hoofd om de hoek steken "omdat zij dachten dat er iemand riep".
- **Voorbeeld: Neutrale derde partij/passief.** Het kan zeer de-escalerend werken om een collega die te maken heeft met een agressieve cliënt, te hulp te schieten. De beste keuze is je collega zelf de situatie te laten oplossen. Je kunt er bij gaan zitten of staan, zonnig stel je jezelf even voor en vertel dat je als collega graag wilt weten wat er aan de hand is.
- **Voorbeeld: Neutrale derde partij/de-escaleren.** Stel jezelf op als neutrale partij. Laat als eerste de cliënt uitgebreid vertellen wat er aan de hand is en waarom hij zo boos is. Je collega die als eerste bij het incident betrokken was blijft rustig wachten. Het eerste doel van jouw optreden als derde partij is de cliënt te laten uitrazen. Let op: je moet hierbij zeer zorgvuldig te werk gaan. Zowel je collega als de agressieve cliënt loopt het risico op gezichtsverlies of statusverlies. Ga alleen in op de feitelijkheden. Laat je niet verleiden om een mening te geven over de kwestie. Doe geen uitspraken over wie er in deze situatie gelijk heeft. Bewaak wel je grenzen. Let op wat je toestaat dat er over elkaar gezegd wordt. Als de agressieve cliënt tot bedaren is gekomen, laat je collega zijn verhaal doen. Zorg dat er een afspraak komt waar iedereen zich in kan vinden.
- **Voorbeeld: Neutrale derde partij/afleiden en weggeleiden.** Het kan gewenst zijn om een agressieve cliënt weg te halen uit een bepaalde ruimte. Bijvoorbeeld omdat de agressie teveel onrust veroorzaakt bij andere bezoekers of cliënten. Soms lukt dat als derde persoon het beste. Je roept als derde persoon nog geen weerstand op en kan daardoor beter met een dergelijk voorstel komen. Vooral als de werkzaamheden maken dat je collega niet even ergens anders naar toe kan gaan, kan het belangrijk zijn dat je als derde partij deze rol pakt.
- **Voorbeeld: Ingrijpen in een conflict tussen twee cliënten.** Als je wilt ingrijpen in een conflict, bijvoorbeeld tussen twee cliënten, is het verstandig om met minimaal 2 personen te zijn. In die situaties is het belangrijk van elkaar te weten wat je gaat doen en dat je op elkaar kunt vertrouwen. Neem daarom vooraf, al is het maar voor enkele seconden, de tijd om met je collega af te stemmen. Spreek af wie wie neemt. "Doe jij die grote, dan neem ik die kleine." Stap gelijktijdig op de personen toe en maak elk contact met de afgesproken persoon. Gebruik daarbij vooral je stem. Mensen die ruzie maken zijn op elkaar gefixeerd en praten hard. Probeer hun aandacht te trekken, spreek voldoende luid. Het is handig als je de naam van de persoon die je aanspreekt kent. Let op: denk aan je eigen veiligheid. Raak de persoon liefst niet aan. Ruziemakers kunnen daar vaak slecht tegen en je loopt het risico daarmee de spanning te vergroten. Zorg dat je oogcontact krijgt en ga onmiddellijk

vragen stellen: "Wat is er aan de hand? Waarom ben je zo kwaad?" etc. Terwijl je er alles aan doet om het contact vast te houden blijf je bewegen rond de persoon heen. Je collega doet intussen hetzelfde. Op deze manier zorg je er voor dat het oogcontact tussen de ruziemakers wordt verbroken. Probeer zo snel mogelijk de partijen te scheiden door een van beide mee te nemen naar een andere ruimte. Als de twee ruziemakers zijn gescheiden kun je je richten op het kalmeren. Blijf wel steeds op je collega letten.

Tot slot. Maak altijd melding van een heftig incident. Dan kunnen je leidinggevende en de instelling maatregelen nemen. Hoe je een incident meldt staat beschreven in de Praktijkinformatiefolder 3 Agressie-incidenten moet je melden.

Deze folder maakt deel uit van de serie Praktijkinformatie voor veiligheidscoaches en is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Noch de schrijvers, noch de uitgever stellen zich echter aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden in deze uitgave. Ondanks de informatie in deze folder zal altijd de officiële werkwijze gevolgd moeten worden en zodoende voorrang moeten krijgen boven de informatie in deze folder. Niets uit deze uitgave mag gebruikt worden zonder bronvermelding.

Een uitgave van Gezond & Zeker in de zorg van Stichting RegioPlus in samenwerking met Vertige Training en Advies (Zoetermeer, 2009).

Meer informatie over de preventie van fysieke belasting en agressie in de zorg? Kijk op:

www.gezondenzeker.nl

