

5 Eerste opvang na een agressie-incident

AGRESSIE

Praktijkinformatie



- De drie fasen
- Tips en trucs
- Hulp inschakelen en taken verdelen

**GEZOND
& ZEKER**

Fasen in eerste opvang



Fase 1

Direct na het incident zijn er de volgende taken:

- Herstel als eerste de veiligheid en bekommer je om het slachtoffer. Kun je het alleen af?
- Kijk welke zorg het slachtoffer nodig heeft. Indien nodig begeleid je het slachtoffer naar de EHBO, arts, ziekenhuis of naar huis.
- Je begeleidt het slachtoffer bij het doen van aangifte.
- Je zorgt dat de werkvloer niet onderbezet raakt. Organiseer eventuele overname van taken.



Fase 2

Enkele uren later, of de volgende ochtend wordt het incident verder afgehandeld. In geval van materiële schade moet de procedure voor het verhalen van de schade wordt gestart. De volgens het draaiboek verantwoordelijke medewerker (arbocoördinator, P&O functionaris, aandachtsfunctionaris agressie of de veiligheidscoach) regelt de volgende punten:

- Start de nazorg (zie Praktijkinformatiefolder voor veiligheidscoaches nr. 6).
- Zorgt dat het incident gemeld en geregistreerd wordt.
- Is er een huisregel overtreden, dan zorg je dat een sanctie wordt opgelegd.
- Opnieuw contact opnemen met het slachtoffer. Je informeert naar de situatie en kijkt wat je nog kunt doen.
- Je regelt een korte debriefing voor het team en controleert of er nog anderen zijn die je aandacht nodig hebben.

Fase 3

Tijd voor evaluatie. Tijdens het eerst volgende teamoverleg evalueer je – eventueel samen met de betrokkenen – het incident. Je kijkt wat je van het gebeurde kunt leren, of er maatregelen moeten worden genomen, werkprocedures of agressieprotocol aangepast.

De eerste opvang

Onder eerste opvang verstaan we de zorg voor het slachtoffer in de eerste minuten en uren na het agressie-incident. Als veiligheidscoach zorg je dat jouw team is voorbereid op deze taak, zodat in geval van nood snel en effectief gehandeld kan worden. Die taak draag je natuurlijk niet alleen. De direct leidinggevende en uiteindelijk de werkgever blijven verantwoordelijk voor de eerste opvang. Je gaat in overleg met hen aan de slag. Ben je nog niet op de hoogte van de taakomschrijving en de taken van een veiligheidscoach, lees dan eerst folder 4 uit de serie Praktijkinformatiefolders voor veiligheidscoaches.

Mogelijke situaties

Als eerste stap in de voorbereiding zet je het onderwerp 'Eerste opvang' op de agenda van het teamoverleg. Tijdens dit overleg maak je met je collega's een overzicht van de mogelijke crisissituaties. Laat je fantasie de vrije loop. Bedenk met elkaar wat er allemaal mis kan gaan. We helpen je vast op weg.

Van invloed zijn onder andere:

1. De aard en de ernst van het incident: beperkt of ernstig
 2. De impact op de betrokkenen
 3. Het tijdstip: kantoortijden, 's avonds, 's nachts
 4. De locatie: binnen de eigen organisatie, bij cliënt thuis, op straat etc.
 5. Bekende of onbekende dader(s): cliënt, collega, familie, overvaller etc.
 6. Het aantal aanwezigen: collega's, cliënten, omstanders, passanten, daders
 7. De veiligheid op dat moment: rust is al wel of nog niet hersteld
- Overdrijven kan even geen kwaad. Vaak gaan er meerdere dingen tegelijkertijd mis. Bijvoorbeeld als er sprake is van onderbezetting, één van de collega's staat pas kort op de groep, enkele bewoners zijn onrustig, de leidinggevende is niet bereikbaar, omstanders gaan zich er mee bemoeien, etc. Tijdens het teamoverleg maak je aantekeningen. Na afloop werk je de aantekeningen uit en stelt aan de hand daarvan voorbeeldsituaties op.

Hoe handelen

Als tweede stap ga je bekijken wat er in die situaties moet gebeuren.

Stel je voor dat je plotseling in zo'n situatie geplaatst wordt. Wat doe je dan?

Vragen die je jezelf kunt stellen zijn:

- Welke zorg heeft het slachtoffer nodig?
- Welke aandacht heeft de dader nodig?
- Wat moet er gebeuren met omstanders, cliënten, collega's?
- Hoe zorg je voor je eigen veiligheid en de veiligheid van andere hulpverleners?
- Wat is nodig om de situatie veilig te stellen?
- Wat moet als eerste gebeuren?
- Wie kan er ingeschakeld worden?
- Hoe snel is hulp aanwezig?
- Wat doe je voordat hulp aanwezig is?

Het antwoord op die vragen is soms eenvoudig. Bijvoorbeeld bij verbale agressie. Bij verbale agressie kun je bijvoorbeeld volstaan met emotionele steun en een collegiale houding.

Factoren die de situatie ingewikkeld maken zijn:

- Er is medische hulp nodig
- Er is sprake van voortdurende dreiging of agressie
- Er is sprake van ernstige vormen van agressie
- Er zijn meerdere cliënten aanwezig
- Er zijn meerdere omstanders aanwezig
- Er zijn meerdere collega's aanwezig
- Er is sprake van financiële en/of imago schade

Als de situatie ingewikkelder wordt is het goed om een 'crisismanager' aan te wijzen, iemand die de leiding naar zich toe kan trekken en in een gespannen situatie sturing weet te geven. Spreek af wie er binnen het team, in complexe situaties, als crisismanager optreedt.

Hulp inschakelen en taken verdelen

Het lastige in een crisissituatie is dat er veel tegelijkertijd moet gebeuren. Als dat ongecoördineerd gebeurt gaan hulpverleners elkaar voor de voeten lopen, dat moet je voorkomen. Geef in een draaiboek daarom altijd een beschrijving van de taken en geef aan hoe die taken verdeeld worden. Zorg ook dat de coördinatie, afstemming en communicatie goed geregeld zijn. Beantwoord de volgende vragen:

- Wie treedt op als crisismanager?
- Wie bekommert zich om het slachtoffer(s)?
- Wie bekommert zich om de dader(s)?
- Wie zorgt dat verdere escalatie wordt voorkomen?
- Wie zorgt dat de werkvloer niet onderbezet raakt?
- Wie bekommert zich om de omstanders?
- Wie houdt het overzicht en de coördinatie?
- Wie bekommert zich om de voorlichting en communicatie?

Niet iedereen is in staat of geschikt om elke taak uit te voeren. Je zult bepaalde taken aan specifieke personen moeten toedelen. Maak een zorgvuldige afweging. Over welke ervaring en vaardigheden moeten de personen beschikken? Zijn ze ook in staat de taak goed uit te voeren in stressvolle omstandigheden?

Bij het toewijzen van taken kun je onder andere denken aan:

- De direct leidinggevende: coördinatie, crisismanagement
- De beveiliging, politie: veilig stellen
- De BHV'er, EHBO'er, arts, ambulance: medische zorg
- Collega('s): hulp bij veiligstellen, aandacht cliënten, collegiale steun
- Opvanger, traumadeskundige: emotionele opvang
- Wordvoerder

Kijk of de personen beschikken over de juiste kwalificaties, hoe ze te bereiken zijn en schat in hoe lang het duurt voordat ze er kunnen zijn. Het opstellen van instructies voor de eerste opvang is geen eenvoudige klus. Kijk naar de richtlijnen in het agressiebeleidsplan. Ga op zoek naar personen die je kunnen helpen, een directe collega, andere veiligheidscoaches, het hoofd van de beveiliging of de bedrijfshulpverlening.



Draaiboek

Je hebt nu een eerste – concept – draaiboek. Wat je nu te doen staat is jouw plannen met de verschillende personen te bespreken. Vraag reacties van leidinggevende en het team. Zo krijg je reacties op je plannen en kun je het draaiboek verder verfijnen. Daarna organiseer je een oefening. Oefenen is erg belangrijk en de enige manier om je goed voor te bereiden.

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

