

Hand-out 'Incident? Actie!'

Uitgangspunt van *Wees duidelijk over Agressie* en het actieplan Veilig Werken in de Zorg is dat er na een incident altijd drie stappen moeten worden gezet:

1. Altijd melden
2. Altijd bespreken
- 3. Altijd handelen**

Dit document gaat over de derde stap: altijd handelen. We gaan er daarbij van uit dat het incident al is gemeld en is besproken. Voor de gevallen dat daaruit bleek dat er moet worden gehandeld, kan onderstaande lijst worden gebruikt om de juiste handelingen te kiezen.

De handelingen variëren van specifiek tot algemeen en van preventief tot repressief. Ook de 'geadresseerde' van elke actie is verschillend: sommige acties zijn bedoeld voor het management, sommige voor de teams en soms voor individuele medewerkers. De lijst staat niet in een bepaalde volgorde, maar laat de reikwijdte aan mogelijkheden zien.

Mogelijke acties na agressie of geweld tegen een medewerker

1. Huisregels opstellen voor intern gebruik
2. Huisregels zichtbaar ophangen bij ingang, receptie, lift en op website
3. Huisregels uitreiken aan cliënten/patiënten en familie/betrokkenen bij eerste contact

4. Non-verbaal laten blijken dat je bepaald gedrag afkeurt
5. Anderen inseinen en vragen erbij te gaan staan – sociale druk
6. Waarschuwingsbrief van interne jurist namens bestuur van de instelling

7. Crisiskaart laten invullen door veroorzaker: www.crisiskaart.nl
8. Individueel contract sluiten met veroorzaker
9. Toepassen van hoor- en wederhoor met veroorzaker
10. Herstelgesprek met veroorzaker
11. Betrekken partner/familie
12. Mediator voor conflictbemiddeling en herstel relatie

13. Melden en registreren van incidenten intern
14. Bespreken incident intern
15. Gezamenlijke registratie en bespreking incidenten met andere zorginstellingen
16. Bericht van incident naar de huisarts met verzoek tot gesprek met veroorzaker

17. Stevig gesprek van leidinggevende met veroorzaker: 'ordegesprek'
18. Stevig gesprek van wijkagent met veroorzaker: 'Bromsnor-gesprek'
19. Uitreiken officiële waarschuwing: gele kaart
20. Toegangszegging tot pand of terrein (civielrechtelijk)
21. Na overtreding toegangsverbod en verwijdering van terrein

22. Samen met beveiliging trainen op agressie-incidenten
23. Beveiliging zichtbaar aanwezig bij ingang, receptie
24. Beveiliging erbij roepen bij incident, zonder zelf echt op te treden
25. Beveiliging laten optreden

26. Contact leggen en onderhouden met zorg-experts bij politie en OM en gemeente
27. Algemene afspraken maken met politie en OM en gemeente

28. Politie informeren over specifieke risicovolle cliënten, patiënten of bezoekers
29. Politie informeren over spannende situatie "Geen spoed, wel politie" (0900-8844)
30. Politie alarmeren tijdens feitelijk incident (112)

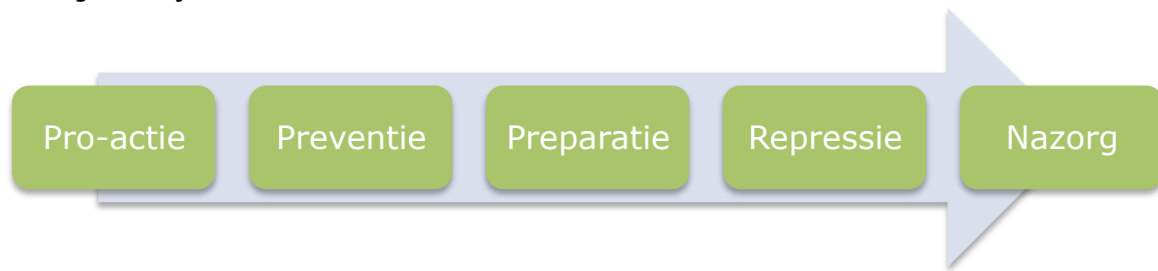
31. Achteraf melden van incident bij politie
32. Achteraf aangifte van incident doen bij politie
33. Schade verhalen: schikking, civielrechtelijk of strafrechtelijk
34. Staken dienstverlening/zorgverlening onder voorwaarden

35. Tiplijn intern voor verbeteringen na incidenten
36. Checklist voor eerstvolgende (huis)bezoek
37. Observaties door medewerkers van een andere afdeling dan waar het incident was

..... (Vul hier uw eigen actie in)

Vijf fasen van veiligheidsbeleid

In een veilige werkomgeving wordt niet alleen gereageerd op incidenten. Er moeten ook preventieve maatregelen worden getroffen. Een goed veiligheidsbeleid heeft aandacht voor elk van de volgende vijf fasen:



1. Pro-actie

In de pro-actieve fase wordt geprobeerd onderliggende oorzaken van onveiligheid weg te nemen. Een voorbeeld is de aanpak van een jongerengroep die rondom het terrein van een zorginstelling rondhangt. Het is vaak mogelijk om samen met de ketenpartners politie, gemeente en OM dit soort groepen eerst beter in beeld te krijgen en daarna gezamenlijk te kijken wat je de groep kunt bieden om te voorkomen dat hun gedrag als overlast wordt ervaren. Dat past vaak prima binnen de integrale veiligheidsaanpak van de gemeente en de politie. Zo'n jeugdgroep kan ook steviger worden aangepakt, bijvoorbeeld op grond van huisvredebreuk: de politie kan hiervoor proces-verbaal opmaken op grond van artikel 138 van het Wetboek van Strafrecht. Maar dan schiet je meteen door naar de repressieve fase.

2. Preventie

In de preventieve fase is het de bedoeling door verbetering van veiligheid, gezondheid en milieu in de zorginstelling incidenten te voorkomen. Dat kan door organisatorische maatregelen, ondersteund door bouwtechnische en elektronische maatregelen (OBE-maatregelen). Ook trainingen om adequater te reageren op agressie en te de-escaleren, passen in deze preventieve fase. Het opstellen van gedragsregels, huisregels of een gedragscode vallen hier ook onder.

3. Preparatie

In de preparatiefase worden alle gekozen maatregelen geborgd in de organisatie. Denk hierbij o.a. aan een klachtenregeling, maar bijvoorbeeld ook aan het aannemen van beveiligers, het invoeren van een strenger toegangsbeleid, camerabewaking, alarmknoppen en dergelijke. Maak in deze fase ook afspraken over afhandeling van eventuele agressie met ketenpartners, zoals gemeente en politie. Zorg dat als er een incident gebeurt, duidelijk is wat de reactie zal zijn. Zorg ook dat belemmeringen in uitwisseling van gegevens worden weggenomen, bijvoorbeeld door een convenant of samenwerkingsovereenkomst aan te gaan.

4. Repressie

Als er daadwerkelijk agressie of geweld wordt gepleegd moet daarna altijd – en liefst zo snel mogelijk – een reactie richting de dader op volgen: dit is de repressieve fase. Daar is een groot aantal reacties mogelijk: denk aan een waarschuwing, ordegesprek, gele of rode kaart, pandverbod, melding of aangifte bij de politie of schadeverhaal. In de lijst met acties hierboven staan veel voorbeelden.

5. Nazorg

Opvang van en nazorg voor de slachtoffers en andere betrokkenen is een belangrijke laatste fase. Besteed altijd aandacht aan de medewerker die slachtoffer werd van agressie: ook als hij of zij zelf zegt dat het wel meeviel. Veel werknemers in de zorg zijn wel wat gewend, maar voortdurende confrontatie met agressief gedrag kan iedereen op den duur opbreken: de emmer loopt bij iedereen langzaam vol. Of iemand nazorg nodig heeft, ligt aan de heftigheid van de incidenten, maar kan ook heel veel te maken hebben met de persoonlijke omstandigheden van de werknemer. Opvang en nazorg zorgen ervoor dat eventuele oplaopende spanning en andere problemen tijdig worden onderkend, waardoor verzuim wordt verminderd en medewerkers met plezier blijven werken. Nazorg is ook een perfecte aanleiding voor een interne evaluatie van incidenten: leer van je fouten en zorg dat je de goede dingen herhaalt.

Veiligheidscultuur

Er zijn verschillende culturen op de werkvloer voor veiligheid. Die cultuur is het product van individuele waarden, groepswaarden, houdingen, competenties en gedragspatronen. De cultuur bepaalt de betrokkenheid, stijl en vakkundigheid van de veiligheidsprogramma's van de organisatie. Die invloed kan zowel positief als negatief zijn.

1. Wij voldoen aan de wettelijke regels
2. Wij hebben alleen aandacht voor veiligheid na incidenten
3. We managen gevaarlijke situaties
4. We sporen problemen actief op
5. Veilig werken is de norm

Weet u in wat voor veiligheidscultuur u werkzaam bent? En is uw beeld hetzelfde als het beeld dat uw collega's en leidinggevendenden hebben? Bespreek dit met elkaar en probeer vervolgens tot een gezamenlijk beeld te komen van sterkten en zwakten in uw veiligheidsbeleid.

Naarmate een organisatie een betere veiligheidscultuur heeft, is er meer aandacht voor **borgen** van het veiligheidsbeleid. Dat betekent dat afzonderlijke incidenten niet als eenmalige 'missers' worden beschouwd, maar altijd worden gezien als symptomen van onderliggende fenomenen. Incidenten worden daarom altijd serieus aangegrepen om te leren zodat praktijk en beleid continu verbeteren.

Management

Het management van de zorginstelling dient duidelijkheid te verschaffen en richting te geven aan het veiligheidsbeleid. Essentieel is dat het management zich realiseert dat het een voorbeeldfunctie heeft. Dat geldt nog wel het sterkste na incidenten: **dán** wordt pas echt duidelijk hoe er over veiligheid van medewerkers wordt gedacht. Door na een heftig incident goed te reageren, laat het management zien dat het ze ernst is met de aanpak van agressie en geweld. Door hierover intern helder en opbouwend te communiceren merken de medewerkers dat de sociale veiligheid van alle patiënten, bezoekers, begeleiders en medewerkers belangrijk is voor de directie. Als het management echter een reactie geeft die laat doorschemeren dat je maar tegen een stootje moet kunnen in dit werk – dan voelen werknemers zich niet gesteund en zullen ze de agressie de volgende keer waarschijnlijk accepteren onder het mom: "Dit hoort bij het werk".

Meedoen?

Tips, reacties en vragen zijn van harte welkom.

Dit document geeft een voorlopig overzicht in de mogelijke reacties op agressie en geweld tegen medewerkers in de (jeugd)zorg. De voorbeelden komen uit de praktijk van dertig zorginstellingen die in 2014 en 2015 meewerkten aan een avontuur om de aanpak van agressie een impuls te geven. Daarnaast zijn voorbeelden verzameld in de zes regionale sessies 'Over de grens' die in het najaar van 2014 en het voorjaar van 2015 werden gehouden. De lijst groeit nog altijd en staat open voor verdere aanvullingen. Iedereen die ervaring heeft met een andere reactie wordt van harte uitgenodigd informatie hierover te delen via contact@duidelijkoveragressie.nl.

Meer weten?

De bijeenkomsten 'Incident? Actie!' zijn een onderdeel van de campagne 'Wees duidelijk over agressie' van sociale partners uit de zorg en jeugdzorg in het kader van actieplan 'Veilig Werken in de Zorg'. Initiatiefnemers zijn ActiZ, BTN, CNV Zorg & Welzijn, FBZ, FNV, GGZ Nederland, Jeugdzorg Nederland, NFU, NU'91, NVZ en VGN, met ondersteuning van het ministerie van VWS. Kijk op www.duidelijkoveragressie.nl.