Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

‘Een goede risicotaxatie is van groot belang’

Agressie en geweld in de zorg één van de aandachtspunten van Inspectie SZW

Mensen die werken in de zorg, krijgen vaak te maken met agressie en geweld. Door hun ziekte of beperkingen, door frustratie of om andere redenen kunnen cliënten of bezoekers agressie of geweld veroorzaken. Maar liefst vijftig procent van het arbeidsgebonden ziekteverzuim in de zorg- en welzijnsector vindt zijn oorsprong in psychosociale arbeidsbelasting, waar agressie en geweld onder vallen. De Inspectie SZW (voorheen Arbeidsinspectie) heeft daarom *psychosociale arbeidsbelasting* benoemd als een van haar belangrijkste aandachtspunten voor de komende jaren. In dit artikel: inspecteur Wendy van der Weel-Groels in gesprek met Berry Penterman, psychiater en hoofd crisisdienst bij GGZ Oost Brabant. Over risicotaxatie en het belang van aandacht voor agressie en geweld.

De Inspectie SZW let erop dat directie, ondernemingsraad, managers, leidinggevenden én medewerkers in de zorgsector samen werken aan het verminderen van de problemen en risico’s als het gaat om onder meer agressie en geweld. “We gaan na of instellingen voldoende maatregelen nemen om agressie en geweld zoveel mogelijk te beperken”, vertelt Wendy van der Weel-Groels. “We halen die informatie uit onderwerpgerichte beleidsstukken, maar ook uit interviews met medewerkers en arboverantwoordelijken.”

Op die manier kwam Wendy in contact met Berry Penterman. Hij stond aan de wieg van een succesvolle manier van risicotaxatie. De crisisdienst van GGZ Oost Brabant gebruikt deze al jaren. Berry doet zijn uiterste best om ook andere zorginstellingen te laten kennismaken met de manier van werken. De Inspectie SZW ziet de risicotaxatie als perfecte standaard.

Problemen voorspellen

Berry: “Bij veel van de cliëntcontacten die wij hebben in onze crisisdienst, krijgen we te maken met agressie. Ik ben bijvoorbeeld zelf een keer gegijzeld in mijn kantoor. Bij ons rees een aantal jaar geleden de vraag ‘kun je problemen in de crisisdienst voorspellen?’. Ik kende risicotaxatie-instrumenten uit de forensische en klinische psychiatrie. Ik vroeg Henk Nijman, de bedenker van een risicotaxatiesystematiek, om deze aan te passen voor specifiek onze crisisdienst. Sinds 2003 werken wij met die systematiek. En met succes: het aantal agressiegevallen is gedaald, we kunnen risico’s vooraf beter inschatten en we evalueren samen meer en beter dan voorheen.”

Hoe werkt de risicotaxatie? “Onze hulpverleners uit de crisisdienst vullen voor contact met een cliënt een checklist in. De zogenaamde ‘checklist risico crisisdienst’. Daarmee brengen ze gegevens over de cliënt in kaart. Hoe is de psychische toestand van de cliënt? Hoe is zijn of haar persoonlijke situatie? Zijn daar risicoverhogende factoren in te herkennen? Op basis van die checklist, kunnen onze hulpverleners besluiten nemen over de aanpak. Gaan ze alleen naar de cliënt of nemen ze een collega mee? Is het verstandig om assistentie te vragen van de politie? Zo ga je beter voorbereid naar een cliënt toe.” Als er sprake is geweest van agressie of geweld, dan vullen hulpverleners ook na contact met een cliënt een lijst met gegevens in die de agressie inventariseert. Een zogenaamde Staff Observation Agression Scale Revised. “Dat helpt ons bij het begeleiden van hulpverleners die te maken hebben gehad met geweld, en het helpt ons evalueren en de zorg verbeteren”, vult Berry aan.

Stand der wetenschap

Wendy is erg blij met deze manier van risicotaxatie. “Wij zouden deze werkwijze willen stellen als ‘stand der wetenschap’. Het zou heel mooi zijn als veel andere zorginstellingen deze werkwijze overnemen. Wij kunnen dat niet verplichten, maar stellen wel dat door deze manier van werken het risico op agressie en geweld in de zorg beter beheersbaar wordt. Het vraagt om een cultuuromslag, om een andere manier van werken, maar we stimuleren het zeer.”

Aanpakken & voorkomen van agressie

dát maakt zorg beter

Deze flyer is een uitgave van:

Inspectie SZW

De Inspectie SZW maakt deel uit van het
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

vijfkeerblauw | sss-612075

© Rijksoverheid | September 2012