



Aanpakken & voorkomen van agressie

dát maakt zorg beter

Werk je in de zorg, dan kun je te maken krijgen met agressie en geweld. Door hun ziekte of beperkingen, door frustratie of om andere redenen kunnen cliënten of bezoekers agressie of geweld veroorzaken. Het is niet altijd gemakkelijk om daar als zorgverlener goed mee om te gaan. Het doet wat met je. 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. Dat is veel, en dat kan nare gevolgen hebben voor de medewerkers, maar ook voor de cliënten voor wie zij zorgen. De Inspectie SZW heeft daarom psychosociale arbeidsbelasting benoemd als een van haar belangrijkste aandachtspunten voor de komende jaren. Wij letten erop dat directie, ondernemingsraad, managers, leidinggevenden én medewerkers uit de sector sámen werken aan het verminderen van de problemen en risico's als het gaat om onder meer agressie en geweld. Welke punten zijn belangrijk? Waar let de Inspectie SZW op? U vindt de antwoorden in deze flyer.

Heeft u de risico's op het gebied van agressie en geweld in kaart gebracht?

U brengt de risico's op het vlak van agressie en geweld in kaart binnen een risico-inventarisatie en -evaluatie. Daarmee krijgt u duidelijk inzicht in waar en wanneer medewerkers met agressie en geweld te maken kunnen krijgen. U houdt bij hoeveel agressie- en geweldsincidenten plaatsvinden, bij welke werkzaamheden, op welke plaatsen en tijden, en wat de aard van deze incidenten is.

Heeft u een procedure om incidenten te melden, te registreren en te analyseren?

Binnen uw organisatie is er een procedure voor het melden, registreren en analyseren van agressie- en geweldsincidenten. Het is onder de medewerkers duidelijk wat wel en wat niet onder agressie- en geweldsincidenten wordt verstaan. De resultaten van analyses die u doet en de acties die daaruit voortvloeien, koppelt u terug naar de melders van incidenten. Agressie- en geweldsincidenten worden in het werk- of teamoverleg besproken.

Is de organisatie en de inzet van uw personeel afgestemd op risico's?

U stemt de organisatie van het werk en de inzet van uw personeel af op bestaande risico's. U stelt vast hoeveel mensen hierbij minimaal ingezet moeten worden. Daarnaast zorgt u ervoor dat deze mensen over voldoende opleiding, training en ervaring beschikken om adequaat op mogelijke situaties met agressie of geweld in te kunnen spelen. U geeft voorlichting aan medewerkers die geconfronteerd (kunnen) worden met agressie en geweld. Daarnaast biedt u deze medewerkers instructies en/of trainingen aan in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.

Heeft uw organisatie een protocol voor agressie en geweld en zijn er gedragsregels voor bezoekers en cliënten?

Binnen uw organisatie geldt een protocol waarin staat hoe uw medewerkers agressief gedrag van bezoekers of cliënten kunnen voorkomen. Dat kan door een klantvriendelijke en servicegerichte opstelling van uw medewerkers. Ook vermeldt het protocol hoe medewerkers met agressief gedrag moeten omgaan, hoe zij assistentie kunnen inroepen, hoe zij agressie- of geweldsincidenten moeten melden en hoe de persoonlijke opvang, ondersteuning en afwikkeling na een incident is geregeld. U zorgt voor heldere en gemakkelijk toegankelijke informatie. U heeft gedragsregels vastgesteld voor bezoekers en cliënten. In deze regels staat welk gedrag wel en welk gedrag niet van hen wordt geaccepteerd. U maakt deze regels bekend aan bezoekers en cliënten en geeft duidelijk aan wat de gevolgen kunnen zijn. U ziet toe op de naleving van de regels en past sancties of cliëntinterventies toe bij overtreding.

Heeft u voldoende voorzieningen getroffen om agressie en geweld tegen te gaan?

U heeft bouwkundige en technische voorzieningen getroffen die agressie en geweld kunnen voorkomen of beperken. Denk aan fysieke afscherming door een glazen wand of een hoge brede balie, vluchtroutes, camerabewaking of sluiting van bepaalde toegangsdeuren voor bezoekers. Let ook op een veilige inrichting van spreekkamers.

Is er een goed werkend alarmsysteem met een adequate alarmprocedure?

Medewerkers beschikken over een betrouwbaar alarmsysteem waarmee ze gemakkelijk hulp kunnen inroepen wanneer ze met agressie of geweld te maken krijgen. Daarnaast heeft u een betrouwbare alarm- of waarschuwingsprocedure zodat een medewerker snel en goed assistentie krijgt als hij of zij alarm slaat. Het is belangrijk dat medewerkers ook goed weten hoe ze gezamenlijk moeten handelen bij een alarmering.

Is er een regeling voor opvang, ondersteuning en nazorg na een incident?

U heeft een opvangregeling voor medewerkers die het slachtoffer zijn geworden van agressie of geweld. In deze regeling staat hoe slachtoffers eerste opvang en praktische ondersteuning krijgen en hoe de nazorg is geregeld. U biedt ondersteuning aan het slachtoffer, bijvoorbeeld door het aanbieden van tijdelijk andere werkzaamheden, het vergoeden van geleden materiële schade of het helpen bij het doen van aangifte bij de politie.

Heeft u een regeling gericht op het aanpakken van de dader of daders?

U heeft vastgelegd hoe u omgaat met cliënten en bezoekers die agressief gedrag vertonen. Hierin staat welke acties u richting de cliënten en bezoekers onderneemt, afhankelijk van de ernst van het incident en de doelgroep. Voor de cliënten zal het dan vaak gaan om toegesneden cliëntinterventies, waardoor agressief gedrag kan worden voorkomen of de schade kan worden beperkt. Maar als het agressieve gedrag niet (alleen) voortkomt uit ziekte of beperking, kunt u ook denken aan het geven van een waarschuwing, het opleggen van een toegangsverbod, het beëindigen van de dienstverlening, het doen van aangifte bij de politie of het verhalen van de geleden schade op de dader.

Evalueert u periodiek uw beleid en maatregelen tegen agressie en geweld?

U evalueert regelmatig het gevoerde beleid en de getroffen maatregelen tegen agressie en geweld. Daarbij kijkt u naar de effectiviteit van de maatregelen en voorzieningen. Het doel is om te komen tot verbeteringen in de aanpak van agressie en geweld.

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-010657

© Rijksoverheid | Maart 2012