

Agressiepreventie en -hantering voor onderwijs en opleiding

Voorstel raamwerk met competentiedomeinen vanuit literatuurstudie en 1e meedenk sessie met geïnteresseerden uit 6 zorgbranches en 3 onderwijsniveaus. De 6 competentiedomeinen zijn nader uitgewerkt in gedragsbeschrijvingen.

Onder cliënten verstaan we niet alleen de cliënten of patiënten van verschillende (jeugd)zorginstellingen, maar ook bezoekers, familieleden en andere betrokkenen uit het directe netwerk van de cliënt.

Competentiedomeinen:

Agressiebeleid

Positief gedrag

Ombuigen naar
gewenst gedrag

Ingrijpen bij
agressief gedrag

Nazorg bij agressie
incidenten

Opvolging richting
de veroorzaker

Gedragsbeschrijvingen:

Agressiebeleid

De (aankomend) zorgprofessional:

Stelt (mede) beleid op voor een veilig klimaat en toont leiderschap om een veilige werkomgeving te optimaliseren.

En laat dat als volgt zien:

- Heeft inzicht in beleidsafspraken en procedures met betrekking tot veiligheid en agressiepreventie en -hantering (vanuit goed werkgeverschap en Arbo uitgangspunten)
- Weet wat van medewerkers verwacht mag worden bij agressiepreventie en hantering (rol van de medewerker, leidinggevende, vertrouwenspersoon, organisatie)

- Kent de (somatische, psychische, sociale en contextuele) factoren die van invloed zijn op de veiligheid van zorgvragers en medewerkers
- Kan voorstellen doen voor organisatorische, bouwkundige en technische maatregelen om een veilige werkomgeving te creëren
- Toont initiatief en verantwoordelijkheid voor het oplossen van knelpunten in het werk- en therapeutisch klimaat die tot onveiligheid leiden
- Is zich bewust van het eigen voorbeeldgedrag inzake het hanteren van veiligheidsnormen/het uitvoeren van veiligheidsbeleid
- Geeft medewerkers/teams (gevraagd en ongevraagd) advies over positief gedrag en het voorkomen of verminderen van agressie
- Kan relevante screeningsmethoden hanteren waarmee risicofactoren in kaart worden gebracht
- Analyseert meldingen en kijkt op organisatieniveau naar verbeterpunten
- Durft nee te zeggen bij onveilige situaties

Positief gedrag

De (aankomend) zorgprofessional:

Werkt vanuit een open en positieve houding. Observeert objectief en signaleert afwijkend gedrag. Maakt contact met de cliënt en gaat respectvol met de cliënt om.

En laat dat als volgt zien:

- Heeft passie en plezier in het werk en straalt dit uit
- Stimuleert positief gedrag door zelf het goede voorbeeld te geven
- Heeft een open houding/blik en gaat respectvol met de cliënt om
- Bouwt een vertrouwensrelatie op met de cliënt, komt afspraken na en “doet wat hij/zij zegt”
- Bespreekt omgangsregels met de cliënt en maakt bespreekbaar wat te doen als het niet goed gaat
- Kan inschatten wat de wensen en behoeften van de cliënt zijn, communiceert deze en handelt hiernaar
- Signaleert adequaat veranderingen in de behoeften, het gedrag en de gemoedstoestand van de cliënt
- Verplaatst zich in de situatie en (culturele) achtergrond van de cliënt en probeert helder te krijgen wat belangrijk is voor de cliënt (empathisch vermogen)
- Kan typen cliënten lezen (dominant, afstandelijk, sociaal)
- Kan signalen van sociale problematiek herkennen en melden (onder andere pesten, huiselijk geweld, kindermishandeling en seksueel misbruik)
- Is consequent en voorspelbaar in het eigen gedrag
- Staat open voor feedback van de cliënt
- Kan goed luisteren, samenvatten en doorvragen
- Communiceert oplossingsgericht
- Gaat uit van het positieve en ziet negatief gedrag als een boodschap
- Is zich bewust van het eigen voorbeeldgedrag inzake het hanteren van veiligheidsnormen

Ombuigen naar gewenst gedrag

De (aankomend) zorgprofessional:

Vertoont rust en zelfvertrouwen, stelt grenzen en zet gesprekstechnieken en interactievaardigheden om emotioneel of ongewenst gedrag (verbaal en fysiek) te kunnen hanteren, om te buigen of te de-escaleren.

En laat dat als volgt zien:

- Kent de eigen grondhouding, heeft inzicht in het eigen gedrag (sterke en zwakke punten) in moeilijke situaties
- Kent en overziet de consequenties van het eigen handelen in relatie tot het ontstaan van onveilige situaties
- Toont rust en zelfvertrouwen - ook in onzekere en onduidelijke situaties
- Gaat niet de strijd aan (discussie, macht) maar stelt grenzen en houdt de regie bij onredelijke reacties en/of ongewenst gedrag van de cliënt
- Observeert de cliënt systematisch bij afwijkend gedrag en signalen van dreigende agressie
- Gaat in dialoog met de cliënt bij het opstellen en handhaven van afspraken en regels
- Heeft begrip voor de situatie en emoties van de cliënt en laat dat blijken
- Past gesprekstechnieken en begeleidingsmethodieken toe om emoties te reguleren
- Bespreekt waarden en normen met cliënten
- Heeft voelsprietten voor onverwachte situaties en anticipeert daarop
- Gebruikt feedback en emoties om het eigen handelen en dat van anderen te verbeteren
- Zorgt ervoor dat collega's, gedragskundigen, artsen, paramedici en andere hulpverleners tijdig worden betrokken bij cliënten met risicogedrag en/of gezondheidsproblemen
- Betrekt het netwerk van de cliënt (familie, mantelzorgers etc.) bij het ombuigen naar gewenst gedrag
- Is open over eigen gevoelens en kijkt op de zaak
- Is in staat de eigen overtuiging en opvatting los te laten als blijkt dat deze het proces in de weg zit
- Hanteert de spanning tussen nabijheid en distantie in de hulpverlenersrelatie
- Kan (bijna) incidenten herkennen en adequaat reageren om schade voor de cliënt te beperken, openheid te bieden en herhaling te voorkomen
- Weegt het risico van het gedrag/handelen van de cliënt af tegen de leerervaring van de cliënt bij een eventuele escalatie
- Kan gedrag herkennen dat past bij ziektebeelden van cliënten
- Kan oorzaken/achterliggende problematiek van gedrag onderzoeken/herkennen

Ingrijpen bij agressief gedrag

De (aankomend) zorgprofessional:

Schat het gevaar voor de cliënt, zichzelf en anderen in, treft maatregelen en grijpt in om agressief gedrag (verbaal of fysiek) te stoppen.

En laat dat als volgt zien:

- Bewaakt de eigen gezondheid en veiligheid
- Weet wat agressie met hem/haar doet, kent de eigen allergieën
- Gaat zorgvuldig om met eigen signalen van onmacht of onvermogen, kan eigen grenzen aangeven

- Signaleert tijdig of er sprake is van gevaar voor de cliënt, de groep, collega's en/of zichzelf
- Kan risico's inschatten
- Herkent typen agressie (persoonlijke aanval, gericht op instelling) en achterliggende doelen
- Weet wat te doen bij verschillende vormen van agressief gedrag (schelden, dreigen, aanvallen etc.)
- Kan verschillende de-escalerende (verbale en fysieke) interventies toepassen
- Weet welke interventies hij zelf kan uitvoeren, wat er moet gebeuren om de interventies te realiseren, en/of wanneer andere hulpverleners/disciplines ingeschakeld moeten worden
- Past persoonlijke veiligheidstechnieken en/of fysieke vaardigheden toe om zichzelf of anderen te beschermen
- Behoudt bij escalatie het overzicht, blijft rustig, handelt accuraat en doelgericht (professionele houding)
- Kan ook bij hoge spanning oplossingen zoeken
- Houdt contact met de cliënt en behandelt de cliënt rechtvaardig

Nazorg bij agressie incidenten

De (aankomend) zorgprofessional:

Vangt betrokkenen op, meldt agressie incidenten en evalueert agressie incidenten op een constructieve manier met de zorgvrager(s), collega's en andere betrokkenen.

En laat dat als volgt zien:

- Heeft kennis van de procedures en (organisatie) afspraken over het opvangen van betrokkenen bij agressie-incidenten
- Kan nazorg aan slachtoffers van agressie en geweld verlenen
- Weet wat te doen bij het verlenen van collegiale nazorg
- Kan duidelijk en nauwkeurig aan de leidinggevende/verantwoordelijk functionaris rapporteren
- Maakt afspraken om herhaling te voorkomen
- Is zich ervan bewust dat melden essentieel is
- Weet hoe en waar voorvallen van agressie en geweld te melden (kent enkele veelgebruikte meldingssystemen) en hoe meldingen verwerkt worden
- Toont initiatief en verantwoordelijkheid voor het oplossen van knelpunten in het werk- en therapeutisch klimaat die tot onveiligheid leiden
- Kan een incident formeel technisch afhandelen
- Weet hoe de vertrouwenspersoon/BOT te bereiken
- Kan agressie incidenten op een constructieve manier met de zorgvrager(s), collega's en andere betrokkenen bespreken
- Heeft het vermogen om te reflecteren, bewustwording

Opgvolging richting de veroorzaker

De (aankomend) zorgprofessional:

Reageert naar de veroorzaker, treft maatregelen richting de veroorzaker en verhaalt eventuele schade op de veroorzaker.

En laat dat als volgt zien:

- Heeft kennis van de procedure voor opvolging richting de veroorzaker
- Heeft kennis van de mogelijke reacties vanuit de organisatie richting de veroorzaker zoals corrigerend gesprek, gele kaart/rode kaart, pandverbod, zorg/ dienstverlening stopzetten
- Weet welke vervolgacties nodig zijn in de organisatie
- Heeft kennis van de mogelijkheden van melden en aangifte doen
- Is bekend met de rol van de wijkagent/de contactpersoon bij de politie/ de VPT functionaris
- Kent de wettelijke randvoorwaarden voor opvolging richting de veroorzaker vanuit goed werkgeverschap en Arbo uitgangspunten (wettelijke rechten en plichten)
- Kan baten benoemen voor vervolgacties (o.a. verwerking van het 'slachtoffer', preventief/ afschrikwekkend richting veroorzaker, veiligheid gesteund door organisatie)
- Kan valkuilen benoemen bij vervolgacties 'agressie werkt' (o.a. geen tijd, kosten, 'hoort er toch bij', angst voor repercussie, ontkenning/bagatelliseren, negeren beter dan aanpakken)