



EEN BREDE WERKGROEP ALS SLEUTEL TOT SUCCES

Het Bravis ziekenhuis in Bergen op Zoom – voorheen Lievensberg ziekenhuis – startte in 2005 met de pilot VeiligeZorg®. Toen enkele sleutelfiguren achter die pilot uit dienst gingen, kwam ook de verdere uitrol van de aanpak van agressie tegen medewerkers stil te liggen. Totdat de afdeling P&O het stokje oppakte en het initiatief nam tot een duidelijk statement: agressie tegen onze mensen wordt niet getolereerd.

Een gestrande pilot betekende voor het Bravis ziekenhuis geen einde aan de aanpak van agressie. Het bleek zelfs het moment waarop het huidige beleid echt vorm kreeg. Petronella de Waal, arbocoördinator en voorzitter van de werkgroep Agressie & Geweld, vertelt daarover. “We zijn hier al heel vroeg begonnen met die pilot op de SEH. Toen het project stil kwam te liggen hebben we eind 2009 als afdeling P&O gezegd: wij gaan deze kar trekken. De ervaringen uit de pilot konden we daar bij gebruiken. De eerste stap was het oprichten van een werkgroep met mensen uit de hele organisatie, waaronder een vertegenwoordiging van de SEH.”

Vlak na het besluit om agressiebeleid nieuw leven in te blazen vond een ernstig incident plaats op de SEH, waarbij verpleegkundigen en artsen zwaar geïntimideerd werden. Een heftig voorval dat er wel toe leidde dat er

“De gedragscode lag letterlijk in de la”

organisatiebreed draagvlak ontstond. Petronella: “We hebben toen van de Raad van Bestuur direct alle ruimte gekregen om ons nieuwe beleid vorm te geven en uit te dragen.”

Tien regels

De werkgroep blijkt de sleutel tot succes voor het Bravis ziekenhuis. Petronella: “We zijn begonnen met het opstellen van gedragsregels. Je moet eerst een duidelijke norm hebben om te kunnen zeggen dat iemand gedrag vertoont dat niet wordt getolereerd.” Jolanda Hamerslag, adviseur P&O, vult aan: “Er was een oude gedragscode voor patiënten en bezoekers, maar die lag letterlijk in de la. Aan de hand van die code hebben we samen met de cliëntenraad en de Raad van Bestuur nieuwe regels opgesteld: waar liggen onze grenzen en wat zijn de sancties als je daaroverheen gaat.” De nieuwe gedragscode is vastgelegd ▶

in een boekje dat voor iedereen toegankelijk is. Medewerkers zijn erover geïnformeerd, zodat ze weten wat de grenzen zijn. Voor patiënten en bezoekers is de code samengevat in tien gouden regels die bij alle ingangen, in de liften, op de SEH en op de poli's zichtbaar zijn. Jolanda: "Je kunt er niet omheen. En binnenkort komt er een nieuwe, elfde regel bij, over het gebruik van social media en het maken van beeld- en geluidsopnames."

In gesprek met risicoafdelingen

De volgende stap was een enquête om te achterhalen wat de risicoafdelingen zijn, wat er speelt en met hoeveel agressie het ziekenhuis te maken heeft. Petronella: "Er bleken veel meer incidenten te zijn, dan we op basis van meldingen hadden geconstateerd. Werk aan de winkel dus."

Jolanda: "We zijn met de zorgmanagers van de risicoafdelingen in gesprek gegaan en later ook bij werkoverleggen van die afdelingen aangesloten om over het onderwerp te praten." Petronella: "We hebben gesproken over de resultaten en

wat volgens hen het grootste probleem was. Ook hebben we preventietips gegeven, bijvoorbeeld een deur beveiligen

“Er bleken veel meer incidenten te zijn”

met een cijfercode, het plaatsen van een raam in een ruimte zodat van buitenaf iemand een oogje in het zeil kan houden, maar ook de tip om eens naar het eigen gedrag en het werkproces te kijken. Wat doe jij waardoor een ander geïrriteerd kan raken en welke elementen

in het werkproces kunnen dit effect hebben op patiënten en bezoekers? En alle risicoafdelingen kregen trainingen op maat, die we regelmatig herhalen."

Toen de werkgroep met de medewerkers in gesprek ging over wat nog acceptabel gedrag is en wat niet, ontstonden er soms levendige discussies. Petronella: "Medewerkers hadden vaak begrip voor de patiënt, 'het hoort er nou eenmaal bij.' Maar dat hoort het niet. We hebben benadrukt dat er een norm moet zijn binnen ieder team en dat iedereen consequent volgens die norm moet handelen. Als er te veel bezoekers aan een bed zitten, moet iedere verpleegkundige daar op dezelfde manier op reageren. Alleen dan kun je succesvol blijven."



Fleur Klaassen

Te weinig meldingen

De reden voor het achterblijven van het aantal meldingen werd tijdens de gesprekken ook duidelijk: het meldsysteem. Jolanda: "Dat was te complex. Een uitgebreid papieren formulier dat eerst opgezocht moest worden, ingevuld, per post verstuurd. En ook de opvolging was niet goed. Dat hebben we aangepakt. Melden kan nu via een digitaal systeem dat we ook al voor arbomeldingen gebruikten. Dat systeem was dus al bekend bij de medewerkers, er is alleen een nieuwe functionaliteit aan toegevoegd." Petronella: "Dat hebben we persoonlijk gecommuniceerd. Het aantal meldingen is daarna verdubbeld."

Petronella vult aan hoe het protocol werkt als er een incident plaatsvindt: "De leidinggevende vangt het slachtoffer op, buiten kantooruren doet het avond-, weekend- of nachthoofd dat. Zij zijn daar allemaal in getraind en weten dus precies wat ze moeten doen." Fleur Klaassen, staffunctionaris Juridische Zaken: "De leidinggevende en/of het slachtoffer meldt het incident in het interne meldings-systeem. Die meldingen komen bij de aandachtsfunctionaris voor agressie en geweld binnen, dat is de secretaris Raad van Bestuur. Zij beoordeelt en bepaalt in overleg met de RvB de (juridische) vervolgstappen. Bij ernstige incidenten en overtredingen wordt er vanuit de RvB een waarschuwingsbrief naar de dader



Petronella de Waal



Jolanda Hamerslag

gestuurd en hij/zij wordt uitgenodigd voor een gesprek. Daarbij zit de secretaris van de RvB aan tafel, iemand van het patiëntenservicebureau, de leidinggevende en het slachtoffer zelf als hij of zij dat wil. We geven zo een duidelijk signaal."

“We pakken de melding direct op”

Jolanda: "Dit is cruciaal geweest voor het verhogen van de meldingsbereidheid. Onze medewerkers zien dat er echt iets met hun melding wordt gedaan."

Bij ernstige incidenten wordt er ook aangifte gedaan. Dat doet de organisatie, maar de medewerker mag en kan

natuurlijk ook zelf aangifte doen. Fleur: "Dat is ook een signaal dat we willen geven. Als een melding binnenkomt, wordt meteen naar de mogelijkheden gekeken door iemand van juridische zaken."

Preventie

Preventief is er ook het één en ander veranderd in het Bravis ziekenhuis. Petronella: "Al kort na het incident in 2010 is er permanente beveiliging gekomen. Daardoor werd het voor onze mensen ook veel makkelijker om hulp in te schakelen. Onze beveiliging is heel zichtbaar. Ze lopen rondes op de afdelingen en laten echt zien dat ze er zijn. Dat geeft de medewerkers een veilig gevoel. De beveiliging kan ook preventief worden ingezet en als er wat is, kunnen ze meteen worden opgeroepen."

Ook is er in 2013 een eerste, zeer succesvol symposium georganiseerd voor alle medewerkers. Geopend door de Raad van Bestuur, met een workshop interculturele communicatie en met sprekers vanuit de politie, justitie en het expertisecentrum Veilige Publieke Taak.

Succes en uitdagingen

De integrale aanpak van het Bravis ziekenhuis is voor iedereen helder. Maar klaar, dat zijn ze niet. Jolanda: "We zijn er trots op dat we commitment hebben van de Raad van Bestuur en dat we overal in onze organisatie over agressie kunnen praten, maar we

moeten zorgen dat we continu aanwezig zijn. Zo organiseren we opnieuw een symposium en hebben we afgelopen jaar een speciale nieuwsbrief uitgebracht. We zijn en blijven pro-actief." Petronella vult aan: "We maken ieder jaar een overzicht van het aantal meldingen per afdeling. Als we zien dat een afdeling achterblijft, gaan we in gesprek met de

leidinggevende en vragen we hoe we kunnen helpen."

Er is al veel bereikt dus, maar de volgende uitdaging staat voor de deur. Recent is de locatie in Bergen op Zoom gefuseerd met het voormalige Franciscus Ziekenhuis in Roosendaal. Daar stond anti-agressiebeleid nog op een iets lager pitje. Jolanda: "Vanaf het moment dat we wisten dat de fusie eraan kwam zijn we met collega's daar in gesprek gegaan. De veiligheidscoördinator uit Roosendaal wordt de nieuwe voorzitter van onze werkgroep en ook de zorgmanager acute zorg treedt toe. Samen gaan we ons beleid harmoniseren. Eén beleid voor beide locaties." Fleur: "En binnenkort wordt het Convenant Zorg & Veiligheid getekend met afspraken met politie, justitie en een aantal ziekenhuizen uit de regio Zeeland en Midden-West-Brabant. Er komt nog genoeg aan." Petronella: "Inderdaad. De uitdaging is om dit niveau vast te houden nu we twee keer zo groot worden, daar gaan we voor." ■

Tips & Tricks

- Volg meldingen altijd op, daarmee geef je vertrouwen aan medewerkers en een duidelijk signaal aan de daders.
- Met een eenduidige aanpak kom je ver. Iedereen moet de norm kennen en ernaar handelen.
- De aanwezigheid van beveiliging draagt bij aan een veilig gevoel.
- Zorg dat je werkgroep bestaat uit medewerkers uit de hele organisatie.
- Denk nooit dat je klaar bent, het onderwerp agressie moet continu levend gehouden worden.

Bravis ziekenhuis is...

... een middelgroot ziekenhuis met twee locaties. De locatie in Bergen op Zoom heette voorheen het Lievensberg ziekenhuis en heeft 367 bedden, 135 medisch specialisten, 1.600 medewerkers en vrijwilligers. Begin 2015 is het Lievensberg ziekenhuis gefuseerd met het Franciscus Ziekenhuis. Samen gaan ze verder onder de naam Bravis ziekenhuis.

