

Slingeland Ziekenhuis pakt veroorzakers agressie aan

Het Slingeland Ziekenhuis in Doetinchem is in het beleid duidelijk over agressie: agressie wordt niet getolereerd. Maar in de praktijk werden incidenten voorheen niet altijd gemeld en werden veroorzakers van agressie nauwelijks aangepakt. Tijd dus om daar verandering in te brengen. Met de inzet van de Ondersteuningsregeling 'Veilig Werken in de Zorg' is het beleid vertaald naar een werkbare praktijk. Bert Wierenga, stafmedewerker Veiligheid, vertelt daarover.

Bert: "Er werd bij ons te weinig gemeld en dat strookt niet met onze norm: agressie wordt niet toegestaan. Toen we gebruik konden maken van de Ondersteuningsregeling 'Veilig Werken in de Zorg' was ons doel helder: de meldingsbereidheid verhogen én de veroorzakers aanpakken."

Melden werkt aanstekelijk

Door medewerkers het nut ervan te laten ervaren is de aandacht op melden komen te liggen. Bert: "We hebben extra aandacht gegeven aan binnenkomende meldingen en laten zien hoe een melding bijdraagt aan het voorkomen van een volgend incident. De achterliggende gedachte is dat als mensen voelen dat er iets met hun melding wordt gedaan, zij de volgende keer ook weer melden. En dat werkt aanstekelijk voor collega's." Sindsdien wordt met elke melder contact opgenomen om te verifiëren dat de juiste acties zijn ingezet, wat er beter kan in de toekomst én om te beoordelen of er aangifte gedaan moet worden.

Daarnaast is onder alle medewerkers van de SEH, één van de risico-afdelingen als het gaat om agressie en geweld, een onderzoek gehouden. Bert: "We wilden alles inzichtelijk krijgen. Dus hoe vaak is er gemeld, hoe vaak komt agressie voor, hoe vaak had er dus gemeld moeten worden en is ons beleid daar dan wel goed op afgestemd?" Het resultaat van de aanpak mag er zijn: een stijging van het aantal meldingen met zo'n 40%!

Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Slingeland Ziekenhuis
Branche	ZHK
Jaar	2014

Meer informatie?

Contactpersoon	Bert Wierenga
Functie	Stafmedewerker Veiligheid
E-mail	b.wierenga@slingeland.nl

**Wees
duidelijk
over
agressie**

► Lees verder

Aangifte doen hoort er ook bij

Van ieder incident wordt samen met de melder dus beoordeeld of er aangifte gedaan moet worden. Dat hoort bij het tweede doel van het Slingeland Ziekenhuis: de aanpak van veroorzakers. Bert: "Als een medewerker uit zichzelf geen aangifte doet, komt het onderwerp in een gesprek op tafel. Dat vinden we belangrijk. Een aangifte hoeft niet op eigen naam als een medewerker zich daar niet veilig bij voelt. Ik heb zelf namens een medewerker ook twee keer aangifte gedaan afgelopen jaar, waarbij de medewerker anoniem blijft. Daarbij wordt het personeelsnummer gebruikt van de medewerker of een zaaknummer van de politie." In totaal zijn er vijf aangiftes gedaan van agressie en geweld. Alle vijf hebben geleid tot veroordelingen. "Naast de aangiftes hebben we ook drie officiële waarschuwingen uitgedeeld en vier keer iemand als persona non grata verklaard", aldus Bert.

Maak goede afspraken

Bert sluit af met een tip voor collega's: "Leg al je afspraken goed vast. Niet alleen in interne procedures, maar ook in een convenant met politie en justitie. Toen ik de eerste keer namens een medewerker aangifte onder nummer ging doen, wist de dienstdoende agent niet dat dat mogelijk was, die kende de procedures niet. Naar aanleiding daarvan hebben we alle mogelijkheden besproken op het bureau en dat vastgelegd in het protocol 'beschermde aangifte'. Dat is toegevoegd aan ons convenant. Dat maakt volgende aangiftes veel makkelijker. Doe dat ook! Bouw aan afspraken, aan een netwerk, zorg dat je de juiste contactpersonen kent en praat regelmatig met ze. Juist als er niets aan de hand is, dan kun je veel sneller schakelen als het echt nodig is."

Kijk voor meer goede voorbeelden op:

<http://www.duidelijkoveragressie.nl/praktijkvoorbeelden>

Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Slingeland Ziekenhuis
Branche	ZHK
Jaar	2014

Meer informatie?

Contactpersoon	Bert Wierenga
Functie	Stafmedewerker Veiligheid
E-mail	b.wierenga@ slingeland.nl

**Wees
duidelijk
over
agressie**