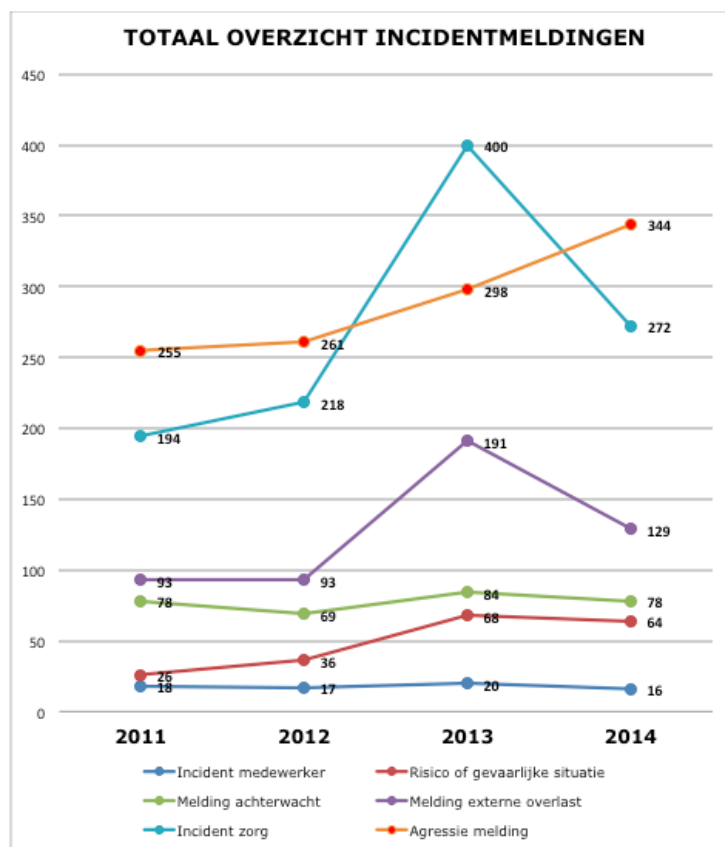


Voorbeelden van slimme analyses

Als je veel meldingen hebt om te analyseren kan daar verrassende informatie uit komen die helpt om de juiste maatregelen te treffen. Zeker als je iets dieper de meldingen induikt en slimme analyses maakt krijg je echt inzicht in wat er speelt in de organisatie. In dit document vind je een aantal voorbeelden van dit soort slimme analyses.

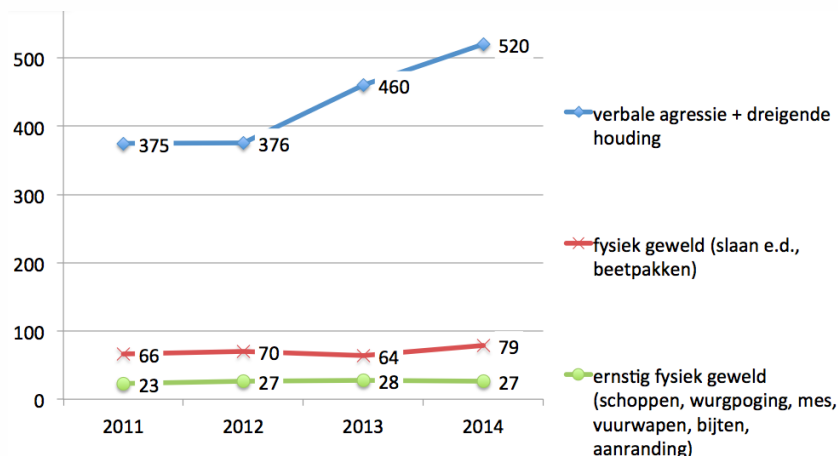
Voorbeeld 1: Wat zit er 'onder' de meldingen?

In een instelling voor maatschappelijke opvang werd het aantal agressiemeldingen in een grafiek gezet, samen met andere incidentmeldingen, zoals zorgincidenten of gevaarlijke situaties (zie figuur 1).



figuur 1

Het lijkt of het aantal agressiemeldingen flink is gestegen tussen 2012 en 2014. Maar wat zat er 'onder' deze totaalcijfers? Het bleek dat er alleen meer meldingen waren van verbale agressie en dreigende houdingen. Het aantal ernstige incidenten was constant (zie figuur 2).



figuur 2

De reden voor de stijging van het aantal incidenten is dus niet toegenomen agressie, zoals geconcludeerd zou kunnen worden zónder deze slimme analyse. Maar juist een stijging van de meldingsbereidheid: ook kleinere incidenten worden vaker gemeld. Goed nieuws dus eigenlijk! Deze instelling weet nu beter wat er speelt.

Voorbeeld 2: Wanneer zijn de incidenten?

'Meeste agressie op de vijfde dag'

Op de afdeling Psychiatrie van UMC Utrecht worden alle incidenten – ook de lichtere incidenten – gemeld en besproken. De meldingen leveren heel veel data op die door de aandachtshouders worden geanalyseerd. Uit één van die analyses kwam iets bijzonders naar voren: "Op de vijfde dag van opname komt er meer agressie voor dan op andere dagen. Dat geeft ons iets in handen om over na te denken en er beleid op te gaan maken." Bekijk het hele verhaal op YouTube: <https://youtu.be/-4cq14StqAo>

'Voor het spreekuur'

Een ander voorbeeld komt uit een categoriaal ziekenhuis. Daar bleek uit een analyse van de meldingen dat veel incidenten 's ochtends vroeg gebeurden, vlak voordat het spreekuur van de specialisten begon. Daarom worden er nu extra receptionistes ingeroosterd en – achter de hand – extra beveiligers. Het personeel heeft ook meer aandacht voor de patiënten die zitten te wachten: ze geven iedereen een kopje koffie of thee bij binnenkomst en vertellen dat het misschien even duurt voordat ze aan de beurt zijn. Daarbij leggen ze uit dat ze iedereen voldoende persoonlijke aandacht willen geven en dat het daarom soms wat langer duurt. Patiënten gaan minder gestresst het gesprek met de specialist in en daardoor is er minder agressie.

Voorbeeld 3: Waar zijn de incidenten?

Onderzoek eens of er bepaalde plekken in het gebouw zijn waar veel incidenten gebeuren. Als er bijvoorbeeld relatief veel incidenten gebeuren in de ruimte voor dagrecreatie, is het wellicht nodig daar meer begeleiders aanwezig te laten zijn. Of je laat de cliënten verspreid over een wat langere periode naar binnen komen. Als bijvoorbeeld blijkt dat er vooral agressie is tijdens het vervoer van de woonvoorziening naar de dagbesteding, kun je samen met de chauffeurs overleggen welke preventieve maatregelen volgens hen zouden kunnen werken.

Ook een analyse per locatie van de instelling levert vaak interessante informatie op. Vergelijk de locaties die veel op elkaar lijken met elkaar. Vaak zie je dan dat er op de ene locatie veel meer incidenten gebeuren dan op de andere, vergelijkbare, locatie. Dat kan twee oorzaken

hebben: er worden minder incidenten gemeld of er gebeuren werkelijk minder incidenten. Zoek dat uit en ga vervolgens aan de slag. Of je gaat de meldingsbereidheid vergroten. Of je laat de medewerkers van de 'veilige' locatie helpen bij het aanpakken van de agressie op de 'onveilige' locatie.

Voorbeeld 4: Wie zijn er agressief?

Het is een eye-opener om te kijken of de 80-20 regel van toepassing is in jullie organisatie. Vaak wordt 80% van de incidenten door 20% van de patiënten/cliënten veroorzaakt. Als dat ook in jouw organisatie het geval is, moet je daar wat mee doen. Want in dit soort gevallen liggen 'structurele' preventieve maatregelen die voor iedereen gelden minder voor de hand. Het heeft relatief weinig zin om bijvoorbeeld grootschalige bouwkundige en elektronische maatregelen in te voeren, als de overgrote meerderheid van jullie patiënten of cliënten toch nooit agressief is. Dat kost alleen maar heel veel geld en levert vaak een vervelend gevoel van extra barrières en controles op bij de goedwillende patiënten en cliënten. Wat je in zo'n geval veel beter kunt doen, is werken aan een 'persoonsgerichte' aanpak van agressie en geweld. Dat vereist maatwerk per persoon voor de 20% die agressief is. Vaak zal dat neerkomen op meer persoonlijke aandacht of juist het steviger handhaven van de afgesproken normen bij die kleine groep veroorzakers.

Voorbeeld 5: Welke incidenten zijn er?

Het is een bekend onderdeel van alle trainingen op het gebied van agressie: er is een groot verschil tussen instrumentele, emotionele en frustratie-agressie. Als je voldoende meldingen hebt, kun je op zoek gaan naar het type agressie dat in jouw organisatie het meest voor komt. Voor dit soort analyses heb je trouwens een kwalitatieve verdieping nodig van de cijfers: praat met slachtoffers die meldingen deden om te achterhalen wat er precies aan de hand was.

Zijn mensen agressief omdat ze zich machteloos voelen, bijvoorbeeld door de formulieren en bureaucratie? Of proberen ze door agressie, intimidatie of emotionele chantage een voorkeursbehandeling te krijgen waar ze eigenlijk geen recht op hebben? Het antwoord op die vragen geeft richting aan de oplossingen.

Frustratieagressie

Bij agressie uit frustratie zal je als instelling de hand in eigen boezem moeten steken: worden patiënten en bezoekers bijvoorbeeld wel snel en goed genoeg geholpen aan de balie? Kun je de wachttijden verkorten en de procedures versimpelen? Zoek naar oplossingen in de sfeer van betere communicatie, meer uitleggen en meer persoonlijke aandacht.

Instrumentele en emotionele agressie

Maar als de agressie vooral instrumenteel of emotioneel is, moet je bijna het tegenovergestelde doen. Want instrumentele en emotionele agressie moet je juist niet belonen met meer aandacht, maar begrenzen. Maak bekend wat de huisregels zijn, leg de omgangsvormen uit en vertel duidelijk wat de consequenties zijn als men doorgaat met het ongewenste gedrag.

Door op deze manier aan de slag te gaan met de incidentmeldingen kun je heel gerichte verbetertips geven aan je organisatie om agressie tegen medewerkers te verminderen.

