

Agressie protocol

Omgaan met agressief gedrag binnen Hoppie Zorg

Voorkomen is beter dan genezen vinden wij bij Hoppie Zorg. Toch kunnen situaties uit de hand lopen en hier dienen wij adequaat op te reageren. In het agressie protocol worden een aantal algemene aandachtspunten beschreven en vervolgens de aandachtspunten per soort agressie. Er wordt stapsgewijs beschreven hoe om te gaan met agressie. Ook de specifieke afspraken binnen Hoppie Zorg worden benoemd. Wij zullen ten alle tijden de-escalerend handelen.

Enkele algemene aandachtspunten bij (potentiële) agressieve situaties:

- Onze eigen veiligheid gaat voor, soms is weglopen het beste. Als de spanning te hoog oploopt, verlaten wij de ruimte.
- Wij blijven zelf rustig, door een heftige reactie van onze kant kan de agressie toenemen.
- Wij beantwoorden agressie nooit met agressie of geweld.
- Wij reageren niet alleen op wat er gezegd wordt, maar vooral op hoe het gezegd wordt.
- Wij bewaren afstand en maken geen onverwachte bewegingen.
- Wij voorkomen discussie, daarmee kan de agressie namelijk versterken.
- Wij zorgen ervoor dat wij op kantoor aan de juiste kant van de tafel zitten, zodat de vluchtweg bereikbaar is.

Hieronder worden 2 soorten agressie benoemd en hoe je hierop het beste kunt reageren:

Reageren op frustratieagressie:

Emotionele of frustratieagressie is geboren uit een emotie bijvoorbeeld: boosheid, onmacht, teleurstelling, angst of verdriet.

Het belangrijkste van de frustratieagressie is dat iemand gehoord wil worden en zich serieus genomen voelt. Zodra dit gevoel er is, zal de agressie verminderen. Effectieve reacties zijn:

- Wij laten de client uitzagen en proberen daarna samen te vatten wat de client gezegd heeft.
- Wij blijven te alle tijden rustig, zodat de agressie niet tegen ons persoonlijk wordt gericht.
- Wij luisteren actief, geven aandacht en tonen betrokkenheid.
- Wij tonen begrip voor andermans situatie.
- Wij negeren de boosheid niet, maar benoemen deze, de ander voelt zich dan gehoord.
- Wij gaan niet in discussie en reageren pas op de inhoudelijke zaken als de emoties gezakt zijn.
- Wij stellen grenzen indien nodig.
- Als wij op gespreksniveau zijn gekomen, zij wij duidelijk over wat wij wel en niet kunnen betekenen voor iemand.
- Wij wekken geen onrealistische verwachtingen, de kans op herhaling is dan groot.
- Maak goede procedurele afspraken en bevestig ze eventueel schriftelijk.

Reageren op instrumentele agressie:

Deze agressie is niet geboren uit een frustratie maar is een middel om een doel te bereiken, om je zin te krijgen. Belangrijk bij instrumentele agressie is in een vroeg stadium duidelijk aan te geven dat dit gedrag niet zal werken om het doel te bereiken. Als de agressor de keuze krijgt om het gedrag te corrigeren, kan het gesprek op een normale manier hervat worden.

Effectieve reacties zijn:

- Let op gevaar. De eigen veiligheid gaat voor alles. Ga weg uit de situaties als je dat nodig acht.
- Benoem het gedrag.
- Laat je niet intimideren en geef de client de keuze: of hij/zij gaat door dan beëindig je het gesprek, of hij stopt met intimideren en hij/zij wordt te woord gestaan.
- Negeer nooit wapens of voorwerpen die als wapen worden gebruikt.

Extreme incidenten

Wij spreken van extreme agressie in de situatie van ernstig fysiek geweld, dreigen met (vuur)wapens, een gijzeling of bommelding.

Hier volgen enkele aandachtspunten tijdens de situatie:

- Bij fysieke agressie is uiterste voorzichtigheid geboden: wij grijpen alleen in als het niet anders kan. Wij brengen de veiligheid van onszelf en anderen niet in gevaar. Hulp van collega's kan nodig zijn om partijen uit elkaar te krijgen.
- De veiligheid van onze medewerkers en de overige cliënten gaat boven alles.
- Wij proberen met de agressor in gesprek te blijven totdat er hulp komt.
- In dit soort situaties kan "alles" worden toegezegd om de veiligheid te waarborgen. Met andere woorden geven wij de eiser wat hij/zij wil.
- Indien mogelijk zorg dat er geen nieuwe cliënten het pand kunnen betreden en bij het voorval betrokken worden.
- Indien de situatie het toelaat sein een collega in, zodat deze andere medewerkers kan inlichten om het pand te verlaten.
- Wij Bellen 112 of nemen z.s.m. contact op met ouders/verzorgers.

Na afloop:

- Lichten wij collega's in.
- Incident wordt altijd geëvalueerd met collega's en ouders/verzorgers.
- Wij rapporteren en maken een melding van het incident volgens protocol.

Opvang en nazorg

Het is belangrijk voor beide partijen om achteraf geen last te krijgen van agressie incidenten. Belangrijk is dat onze medewerkers zich gesteund voelen door de werkgever.

De eerste opvang direct na een (agressie) incident is belangrijk. Wij evalueren het incident samen met collega's. De direct betrokken medewerker van Hoppie Zorg moet ruimte krijgen om zich te herstellen, de emoties te uiten en zich veilig te voelen. In het opvanggesprek wordt bekeken wat de desbetreffende collega nodig heeft. Wij Bespreken of de desbetreffende collega aangifte wil doen. Ook praktische zaken worden geregeld, bijv. het werk overnemen of de collega naar huis brengen. Partner of huisgenoten worden eventueel op de hoogte gebracht van de situatie. Als het nodig is kan bijv. slachtofferhulp te allen tijde ingeschakeld worden of een professionele hulpverlener via de Arbo-arts.

Specifieke afspraken binnen Hoppie Zorg:

- Binnen stichting Hoppie Zorg wordt geen één vorm van agressie getolereerd.
- Is er op de groepslocatie van Hoppie Zorg toch sprake van agressie richting mede cliënten en/of personeel waardoor de veiligheid in gevaar komt, dan kunnen daarvoor sancties opgelegd worden. Deze bestaan bijvoorbeeld uit een time-out van enkele minuten of vrijheidsbeperkende maatregelen (vastpakken).
- Na een agressie incident wordt er altijd met desbetreffende client in gesprek gegaan.
- Na een agressie incident wordt er altijd door desbetreffende medewerker gerapporteerd.
- Na een agressie incident wordt er altijd door desbetreffende medewerker een melding incident gedaan (zie beleid). Hierbij maken wij gebruik van een MIC formulier (melding incidenten/calamiteiten).

Scholing omgaan met agressie:

Binnen Hoppie Zorg is ervoor gekozen om het team jaarlijks een training te laten volgen die betrekking heeft op "hoe om te gaan" met agressie. Hierdoor kan iedere medewerker juist handelen in alle benoemde situaties en kan de veiligheid hierdoor binnen Hoppie Zorg gewaarborgd worden.