

Agressie protocol

Omgaan met agressief gedrag binnen Hoppie Zorg

Binnen Hoppie Zorg is agressie vrij werken ons uitgangspunt en zullen ten alle tijden in het beginsel agressievrij/de-escalierend handelen. Toch kunnen situaties uit de hand lopen en hier dient adequaat op gereageerd te worden om de veiligheid van de client en die van ons als medewerkers maximaal te kunnen waarborgen. In het agressie protocol worden een aantal algemene aandachtspunten beschreven. Er wordt ook stapsgewijs beschreven hoe wij omgaan met agressie. Ook de specifieke afspraken binnen Hoppie Zorg worden benoemd.

Enkele algemene aandachtspunten bij (potentiële) agressieve situaties die wij als Hoppie Zorg altijd in acht nemen:

- Eigen veiligheid gaat voor
- Ten alle tijden is het uitgangspunt om rustig te blijven om escalatie zo veel mogelijk te voorkomen
- In het beginsel beantwoorden wij alle vormen van agressie nooit met agressie of geweld
- In het beginsel het negeren van ongewenst gedrag en het uitspreken van duidelijke verwachtingen van de client
- Het bewaren van afstand en creëren van voorspelbaarheid
- Duidelijke communicatie, doe wat je zegt en zeg wat je doet

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:

- Laat de client uitrazen en probeer daarna samen te vatten wat de client gezegd heeft, of benoem wat je op dat moment ziet gebeuren bij de ander.
- Blijf rustig zodat de agressie niet tegen jou persoonlijk wordt gericht.
- Luister actief, geef aandacht en toon betrokkenheid.
- Toon begrip voor andermans situatie.
- Negeer de boosheid niet, maar benoem deze, de ander voelt zich gehoord.
- Ga niet in discussie en reageer pas op de inhoudelijke zaken als de emoties gezakt zijn.
- Stel grenzen indien nodig.
- Als je op gespreksniveau bent gekomen, wees duidelijk wat je wel en niet kan betekenen voor iemand.
- Wek 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 gaat door dan beëindig je het gesprek, of hij stopt met intimideren en hij wordt te woord gestaan.
- Negeer nooit wapens of voorwerpen die als wapen worden gebruikt.

Extreme incidenten

We 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: grijp alleen in als het niet anders kan. Breng veiligheid van jezelf en anderen niet in gevaar. Hulp van collega's kan nodig zijn om partijen uit elkaar te krijgen.
- Veiligheid van onze medewerkers en de overige cliënten gaat boven alles.
- Probeer 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 geef de eiser wat hij 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.
- Bel 112 of neem z.s.m. contact op met ouders/verzorgers.

Na afloop:

- Licht collega's in.
- Incident wordt altijd geëvalueerd.
- Rapporteer en maak een melding van het incident volgens protocol.

Opvang en nazorg

Het is belangrijk om achteraf geen last te krijgen van agressie incidenten. Belangrijk is dat de medewerker zich gesteund voelt door de werkgever.

De eerste opvang direct na een (agressie) incident is belangrijk. Evalueer het incident samen met collega/collega's. De direct betrokken medewerker 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. Bespreek ook of de desbetreffende collega aangifte wil doen. Ook praktische zaken worden geregeld, bijv. het werk overnemen of de medewerker 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 Hoppie Zorg wordt geen enkele vorm van agressie getolereerd.
- Is er op de groepslocatie van Hoppie Zorg toch sprake van agressie richting mede cliënten en/of personeel dan kunnen daarvoor sancties opgelegd worden. Deze bestaan bijvoorbeeld uit een time-out van enkele minuten of vasthouden van de client (eigen veiligheid).
- Na een agressie incident wordt er altijd met desbetreffende betrokken client(en)/ouder(s) 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.

Addendum agressieprotocol

Ondanks het de-escalerend optreden van de medewerker kan het agressieve gedrag van de client toch escaleren en kan hij een gevaar vormen voor zichzelf, andere cliënten of de medewerkers. Het is dan nodig dat de medewerker, liefst ondersteund door een collega, regulerend fysiek handelt waarbij zij het agressieve gedrag en de bewegingsmogelijkheden van de client doelmatig inperkt. De medewerker zet daarbij een mogelijke ingreep in die past bij de ernst van de situatie. Om veilig fysiek in te grijpen is het nodig dat de medewerkers voldoende deskundig zijn. Hiervoor worden er jaarlijks intern scholingen gegeven om medewerkers hierin te voorzien van benodigde kennis. Het is belangrijk indien deze situaties zich voordoen, de situatie feitelijk en objectief te rapporteren en te verwerken in een MIC melding.

Lichte vormen van fysiek handelen(fysiek begrenzen):

Wanneer een medewerker regulerend fysiek handelt bij agressief gedrag van een client dan is het belangrijk dat zij rekening houdt met de juridische uitgangspunten; Dat houdt in dat je ten alle tijden handelt in verhouding tot de ernst van de situatie, en dat je de minst ingrijpende handeling inzet. Wanneer een client een lichtere vormen van agressief gedrag laat zien waarbij hij niettemin een gevaar vormt voor zichzelf, andere cliënten of de medewerker dan is het passend dat de medewerker een lichte vorm van regulerend fysiek handelen inzet.

Lichte vormen van regulerend fysiek handelen zijn(Indien het een gevaarlijke situatie oplevert):

- Het aan de hand nemen van de client om hij/zij naar een veilige ruimte te begeleiden.
- Het aan de arm nemen om hij/zij naar een andere ruimte te begeleiden.
- Het optillen van een client en deze naar een andere ruimte begeleiden (indien er sprake is van een directe onveilige situatie).

Zwaardere vormen van fysiek handelen(fixeren, vrijheidsbeperkende maatregelen):

Wanneer een client een ernstige vorm van agressie laat zien waarbij hij in ernstige mate een gevaar vormt voor zichzelf, mede cliënten of de medewerker dan is het nodig dat de medewerker(s) een zwaardere vorm van regulerend fysiek handelen inzetten. Het gaat hierbij om technieken die de client fixeren en die zijn bewegingsvrijheid in sterke mate beperken. Voor het toepassen van deze technieken is het nodig dat de medewerker vaardig en deskundig handelt en daarbij samenwerkt (indien mogelijk) met één of meerdere collega's. De medewerker voert de technieken uit overeenkomstig de uitgangspunten: veilig, humaan, deskundig, in het uiterste geval en voor zo kort mogelijke duur. Verder is het ook hier van belang dat de medewerker handelt in overeenstemming met de juridische principes.

Ernstige vormen van agressief gedrag van een client zijn:

- Een client gebruikt meermaals, gerichte fysieke agressie richting een medeclient of medewerker en reageert niet op verbale waarschuwingen of op een lichte vorm van fysiek handelen
- Een client bedreigt een medeclient of medewerker in ernstige mate en zet daarbij eventueel een gebruiksvoorwerp in als wapen.

Nazorg

De specifieke regels en afspraken binnen het agressieprotocol rondom de nazorg van incidenten zijn hierbij van toepassing.