



Agressieprotocol

Inleiding

Zorgcentrum Het Leefhuis staat agressie, seksuele intimidatie of hinderlijk gedrag van deelnemers niet toe. Daarom doet zij er alles aan om aanvaringen te voorkomen. Wanneer deze toch plaatsvinden, wordt er gehandeld om zoveel mogelijk de, veiligheid, geestelijke en materiële en immateriële schade te beperken.

Ondanks preventieve maatregelen komt het helaas voor dat medewerkers en/of deelnemers in een bedreigende situatie terecht komen of zelfs rechtstreeks persoonlijk bedreigd of geïntimideerd worden door deelnemers. Situaties waarbij agressie wordt geuit komen niet alleen in het gebouw van Het Leefhuis voor. Een deel van de medewerkers werkt buiten dit gebouw, zoals huisbezoeken, ambulante en/of logeerweekenden. Ook in de privé-sfeer kan agressie gerelateerd aan het werk voorkomen. Zoals in moeten grijpen bij een escalatie buiten zijn/haar dienst om.

We onderscheiden de volgende locaties:

1. Voorvallen in het gebouw van Zorgcentrum Het Leefhuis: in de hal, per telefoon, buiten het gebouw, in een van de ruimtes.
2. Voorvallen in het gebouw van Het Boshuis: in de hal, per telefoon, buiten het gebouw, in een van de ruimtes.
3. Voorvallen buiten het gebouw: ingrijpen buiten dienst, huisbezoek, tijdens een uitje, op controle, ambulante, in de privé-sfeer.

Uitgangspunten en richtlijnen in het protocol zijn in al deze situaties van toepassing.

De werkgever is medeverantwoordelijk voor het welzijn van haar medewerkers in het algemeen en zeker in het geval van bedreiging willen we grote zorgvuldigheid betrachten naar de betreffende medewerker(s).

In dit protocol wordt beschreven wat wordt verstaan onder agressie en geweld, seksuele intimidatie, hoe het ontstaat, hoe het kan worden voorkomen en hoe te handelen bij geweld.

Definitie agressie

Onder agressief gedrag wordt verstaan: iedere vorm van gedrag dat gericht is op het teweegbrengen van onrustgevoelens bij de medewerkers en/of deelnemers van Zorgcentrum Het Leefhuis. Het gedrag gaat gepaard met fysiek of verbaal geweld, intimidatie of gewelds dreiging. De agressie is gericht op het functioneren van de medewerker en/of deelnemer.

We kennen diverse vormen van agressie

- Hinderlijk gedrag en verbaal geweld, in de vorm van schreeuwen, grof taalgebruik of schelden. Dit kan mondeling of telefonisch;
- Bedreiging en intimidatie, mondeling, telefonisch of schriftelijk. Het gaat dan om uitingen waarbij de betrokken medewerker, diens familie, een collega of een deelnemer wat aangedaan zal worden;
- Vernieling van materialen van het Zorgcentrum of de medewerker zelf (ook pogingen ertoe);
- Fysiek geweld of bedreiging met materialen.

Agressief gedrag kent een aantal oorzaken:

- Frustraties. De deelnemer heeft een cumulatie van frustraties in zich en uit dit via agressie.
- Instrumenteel. De deelnemer gebruikt agressie en dreigementen om te krijgen wat hij wil.
- Als gevolg van de mentale conditie. Te denken aan dronkenschap, drugsgebruik of psychische instabiliteit/ziekte.

Met name de instrumentele vorm van agressie is zeer kwalijk en dient daarom zonder enige terughoudendheid bestreden en gesanctioneerd te worden.

Definitie seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie is elke vorm van seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander seksueel getint verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag in de zorgomgeving, die als ongewenst worden ervaren.

Seksuele intimidatie kan zich openbaren in (een combinatie van) drie bronnen:

- Verbale intimidatie: hierbij wordt gedacht aan seksueel getinte opmerkingen, grappen, intieme vragen stellen of toespelingen;
- Non-verbale intimidatie: (seksueel gerichte) gebaren, staren, tonen van seksueel getinte of pornografische afbeeldingen;
- Fysiek contact: hieronder vallen alle vormen van ongewenst lichamenlijk contact. Dit kan een arm om de schouder zijn, beetpakken, knijpen, zoenen, de weg versperren, aanranden of verkrachten. In iemands 'comfortzone' komen kan ook een vorm van seksuele intimidatie zijn.

Seksuele intimidatie kan opzettelijk plaatsvinden, maar ook onbedoeld als op die manier overkomen.

Leeswijzer

Het agressieprotocol dat voor u ligt is een handleiding hoe u als medewerker moet omgaan met situaties waarin u met agressieve klanten en/of seksuele intimidatie te maken krijgt. Daarnaast is dit een handleiding waarin ouders/verzorgers kunnen lezen hoe wij als zorgcentrum het Leefhuis te werk gaan. Uiteraard ligt in dit vlak de nadruk op de preventie van agressie en intimidatie, maar je hebt het niet altijd in de hand en daarom is deze handleiding ook een nuttig hulpmiddel bij de bestrijding van agressie in het werk.

Om te beginnen wordt er in dit document aangekaart hoe je preventief te werk kan gaan. Daarna worden de gedragsregels van de deelnemers beschreven. Vervolgens de maatregelen die worden getroffen na ongewenst gedrag. Ten slotte de gedragsregels van de medewerkers en de afhandeling van het incident.

Preventie van verbale en fysieke agressie en/of seksuele intimidatie

Er is veel mogelijk om voorwaarden te scheppen die voorkomen dat deelnemers boos worden, wat kan leiden tot agressie. Daarnaast hanteert Zorgcentrum Het Leefhuis signaleringsplannen voor de deelnemers die bekend zijn met verbale of fysieke agressie en/of seksuele intimidatie. In deze signaleringsplannen staan stappen beschreven die de-escalerend werken en aangepast zijn op de behoeftes van de deelnemers, om zo veiligheid te waarborgen.

2.1 Voorlichting aan medewerkers over de werkwijze van Het Leefhuis.

- Boosheid dat kan leiden tot agressie en geweld vindt vaak zijn oorsprong in onwetendheid over, ondoorzichtigheid of onmacht ten aanzien van de huidige situatie waar de frustraties uit ontstaan. Het is dus van essentieel belang dat medewerkers de deelnemers voorzien van de structuur, steun en informatie die zij vragen.
- Uitdagende kleding kan ongepaste seksuele opmerkingen uitlokken. Medewerkers dienen kleren aan te doen die niet uitdagend zijn voor deelnemers.
- Algemene voorlichting over veel voorkomende procedures en werkwijzen van Het Leefhuis wordt verstrekt aan de hand van signaleringsplannen, dagindelingen, uitleg over hoe te handelen bij fysieke aanvallen en voorbeelden.
- Niet vaak voorkomende procedures, waarover geen voorlichtingsmateriaal aanwezig is worden uitgebreid toegelicht tijdens de vergadering.
- Het is van belang dat de medewerkers de gehele procedure kenbaar maken aan betrokkenen, zoals collega's en stagiaires. Aangegeven dient te worden hoe er gehandeld moet worden, wat het proces inhoudt en de signaleringsplannen. De medewerkers dienen zich te houden aan de gemaakte afspraken.

- Bij het invoeren van een nieuw beleid is een goede afstemming tussen beleid en uitvoeren noodzakelijk. Zeker in het geval van het beleid dat effect heeft op de deelnemers. Iedereen dient ingelicht te zijn wanneer het beleid aangepast is.

Houding werknemers

De houding van een medewerker kan agressie en geweld en/of seksuele intimidatie opwekken. Werknemers dienen goed te weten hoe ze zich verbaal moeten uitdrukken zodat ze het gesprek in de goede baan kunnen leiden. De werkgever licht de werknemers in over de juiste gespreksmanieren door handvatten te geven met bijvoorbeeld voorbeelden.

In het prikkelprofiel wordt beschreven wat een werknemer wel of niet kan zeggen tegen een agressieve en/of gefrustreerde deelnemer om verdere escalatie te vermijden.

Seksuele intimidatie dient aangegeven te worden. De werknemer zal de deelnemer vertellen wat hij/zij niet fijn vond en waarom. Men dient hierover in een dialoog te gaan wanneer beide partijen hier klaar voor zijn om duidelijk te krijgen voor de deelnemer wat wel en/of niet mag.

Organisatie interventie bij agressie en/of intimidatie

Na elk incident, zowel agressief als intimiderend, wordt een gesprek gevoerd met de deelnemer en de werknemer om de beleving van beide partijen vast te stellen. Dit wordt gedaan middels Brain Blocks om inzicht te krijgen in de gedachtegang en gevoelens van de deelnemers maar ook de medewerker of andere betrokken deelnemers. Het is van belang dat de deelnemer leert in te zien waar het mis gaat zodat hij daarna kan leren het gedrag op tijd te stoppen.

Per deelnemer verschildt het hoe men moet handelen. Wel wordt er na het uitvoeren van de time-out een gesprek aangegaan met de deelnemer om zijn beleving aan te horen en een 'oplossingsgericht plannetje' op te stellen over hoe hij/zij de volgende keer wil/zal proberen te handelen. Dit gebeurt met zijn/haar begeleider. Daarnaast wordt er een rapportage gemaakt middels het MIM of MIC formulier en in het zorgdossier van de deelnemer geplaatst. Als hulpmiddel wordt een emotiemeter ingezet om vooraf maar ook tijdens gesprekken inzicht te verkrijgen in de gemoedstoestand en hierop te kunnen handelen.

Gedragsregels deelnemers

Het Leefhuis staat niet toe dat er verbale en fysieke agressie en seksuele intimidatie plaats vindt. Deze regels zijn bekend bij de deelnemers en worden middels een poster met pictogrammen gecommuniceerd.

Hinderlijk gedrag en verbaal geweld

Hiervan is sprake bij overtreding van huisregels, ordeverstoring, agressie en verbaal geweld. Zoals schreeuwen, beledigen, wegduwen, schelden, discrimineren, grof taalgebruik en seksuele intimidatie, ongepaste opmerkingen en ongewenste aanrakingen. De deelnemers zullen hier frustraties over uiten. Deze frustraties kunnen escaleren tot geweld. Hierbij wordt ingegrepen door de begeleiders en volgt er een time-out.

Protocol huisbezoeken deelnemers

Wanneer een deelnemer is geëscaleerd of iemand heeft geïntimideerd en hiervoor een time-out heeft ontvangen, wordt dit gecommuniceerd door de begeleider met de opvoeder(s) van de deelnemers. De begeleiding geeft door aan de opvoeder(s) wat er is gebeurd en hoe het is opgelost wanneer hij/zij de deelnemer thuis afzet na de dag. Het is van belang dat de opvoeders weten wat er speelt.

Maatregelen bij overtreding gedragsregels

Wanneer een deelnemer de gedragsregels van Zorgcentrum Het Leefhuis heeft overschreden, volgt er een time-out moment ter regulatie en daarna een evaluatie.

Waarschuwing

Wanneer de deelnemer een regel overtreedt ontvangt hij/zij een waarschuwing, dat wanneer hij/zij ongewenst gedrag herhaalt, er een gesprek zal volgen. Wanneer de waarschuwing wordt genegeerd wordt de volgende stap, het gesprek in beweging gezet.

Ordegesprek

Na het uitvoeren van de time-out vraagt de begeleiding aan de deelnemer of hij klaar is voor een gesprekje. Wanneer de deelnemer aangeeft dat hij/zij rustig genoeg is, vraagt de begeleider naar zijn perspectief over wat er gebeurd is, waarom het gebeurd is en hoe hij/zij het de volgende keer anders wil/kan doen. *Ouders/verzorgers worden altijd middels de mentor op de hoogte gebracht van de situatie die heeft plaatsgevonden.*

MIC/MIM

In geval van agressie of intimidatie dienen de medewerkers een formulier in te vullen. Wanneer het voorval betrekking had op de deelnemer (bijvoorbeeld gevallen en bezeerd of automutilatie) vult de begeleider een Melding Incident Cliënt in. Als de agressie of intimidatie richting een medewerker was, vult hij/zij het Melding Incident Medewerker formulier in. Hierin beschrijft de medewerker wat er is gebeurd en wat de vermoedelijke aanleiding was. Deze gaan het dossier van de deelnemer in.

Gedragsregels medewerkers

De medewerkers dienen de deelnemer op een bepaalde manier te begeleiden en te ondersteunen. Zowel voor als tijdens en na de escalatie.

Beschermen van bijstanders

Op het moment dat een deelnemer fysieke agressie dreigt te uiten tegen een groepsgenoot, dienen medewerkers actief te handelen. Als de deelnemer fysieke agressie vertoont, worden andere deelnemers uit de situatie en ruimte gehaald en hiermee in veiligheid gebracht. Het negatieve gedrag wordt vooral genegeerd en positief gedrag wordt meermaals benoemd en erkend door het geven van complimenten. Bij fysieke agressie worden de andere deelnemers en medewerker direct in veiligheid gebracht en wordt de betreffende deelnemer naar zijn of haar rustplek verwezen. Tevens beschikken deelnemers waarbij agressief gedrag bij de hulpvraag hoort, zoals eerder gesteld over een prikkelprofiel. Hierin staat beschreven hoe er gehandeld dient te worden bij opkomende en heersende agressie. Mocht de agressie niet afnemen en een groot risico voor zowel de deelnemers als de medewerkers vormen (deelnemer blijft schade toe brengen aan anderen en is hierop meerdere keren aangesproken), dan brengt de begeleider zichzelf en anderen in veiligheid door de situatie te verlaten, zal de politie ingeschakeld worden en halen ouder de deelnemer op.

Afhandeling na agressief gedrag

Eventuele wonden dienen verzorgd te worden. Als dit klaar, of niet van toepassing is, kun je de deelnemer aan zijn time-out laten beginnen en daarna het evaluatiegesprek aangaan. *Wanneer er herhaaldelijk geweld heeft plaatsgevonden waarbij er aan deelnemers en/of medewerkers schade is toegebracht, wordt er een gesprek met de deelnemer en zijn/haar ouders/verzorgers gehouden. Binnen dit gesprek wordt besproken of en op welke manier de zorg op een veilige wijze voortgezet kan worden. Bij herhaaldelijk geweld kan het zorgteam besluiten de zorgbegeleiding stop te zetten, wanneer zij niet tegemoet kunnen komen aan de zorgvraag of de nieuwe ontstane zorgvraag.*

Door dit formulier van een akkoord te voorzien, geeft u aan kennis te hebben genomen van het gehele agressie protocol (punt 1 t/m 5.2) en akkoord te gaan met handelswijze van Zorgcentrum Het Leefhuis.

Dit document dient digitaal akkoord bevonden te worden. Wanneer deze niet akkoord bevonden wordt, kan de zorg niet opgestart worden.