

## **Agressie overzicht**

In deze factsheet worden vier vormen van agressie en de daarbij behorende acties door personeel uitgewerkt:

- Verbale agressie
- Bedreiging
- Fysieke agressie en geweld
- Opschaling personeel (beveiliging en verpleegkundig personeel)

### **Doelgroep**

Deze factsheet is van toepassing voor alle medewerkers in één van de bij SRZ aangesloten ziekenhuizen.

### **Afspraken**

Hoe te handelen bij verschillende vormen van agressie.

## Verbale agressie (schelden, schreeuwen, beledigen, verwensingen etc.)

Proces	Acties
<p>1. De medewerker gaat niet de strijd aan, maar probeert de patiënt en of het bezoek te kalmeren door in te gaan op de boosheid of klacht en de oorzaak daarvan.</p> <p>Doel is de agressie te verlagen en een normaal gesprek mogelijk te maken c.q. de behandeling mogelijk te maken</p>	<p><u>ALARMEREN</u> Bel de beveiliging<sup>1</sup> zodra er signalen zijn dat een patiënt of bezoeker agressief is of wordt via &lt;telefoonnummer toevoegen&gt; of bij spoed &lt;telefoonnummer toevoegen&gt;</p> <p><u>STRIJD VERMIJDEN</u></p> <p><u>KALMEREN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uit laten razen</li> <li>• Actief luisteren</li> <li>• Begrip tonen</li> <li>• Vragen stellen</li> <li>• Vragen beantwoorden/informatie geven</li> </ul> <p><u>NIET BEÏNVLOEDBAAR</u> Beveiliging laat zich zien!</p>
<p><b>Indien stap 1 onvoldoende resultaat geeft</b></p>	
<p>2. De medewerker benoemt het agressieve gedrag van de patiënt of de bezoeker op neutrale wijze en geeft aan dat dit gedrag een gesprek of behandeling onmogelijk maakt. De patiënt en/of het bezoek wordt verzocht/opgedragen het ongewenste gedrag te beëindigen. Eventueel neemt de medewerker de patiënt of het bezoek apart voor een gesprek.</p> <p>In tweede instantie geeft de medewerker aan dat hij/zij als de agressie niet stopt het gesprek zal beëindigen en de patiënt niet zal behandelen. Indien dit niet leidt tot het gewenste gedrag neemt de beveiliging het over. Dit wordt kenbaar gemaakt aan de patiënt en/of het bezoek.</p>	<p><u>CONFRONTEREN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedrag benoemen</li> <li>• Grenzen aangeven</li> <li>• Consequenties aangeven</li> <li>• Keuze bij de patiënt of het bezoek leggen: 'Als u zo tegen mij blijft schreeuwen kan ik u niet behandelen. Als u stopt met schreeuwen kan ik u verder helpen. De keus is aan u'.</li> </ul> <p><u>BEVEILIGING SCHAT DE SITUATIE IN</u> Door middel van observaties en horen van de partijen.</p>
<p><b>Indien stap 2 onvoldoende resultaat geeft</b></p>	
<p>3. De beveiliging maakt een inschatting van de situatie en maakt in overleg met de verantwoordelijke behandelaar een keuze uit één of meer van de volgende interventies:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voert een bemiddelend gesprek</li> <li>• Verzoekt (meermaals) om weg te gaan</li> </ul>	<p><u>BEVEILIGING TRACHT TE BEMIDDELEN (KIEST GEEN PARTIJ)</u></p> <p>OF</p> <p><u>ONDERNEEMT DIRECT ACTIE</u></p>

<sup>1</sup> Wanneer er geen afdeling beveiliging in het ziekenhuis is, wordt waar beveiliging staat de afdeling ingevuld die gebeld moet worden bij agressie problemen.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schakelt de politie in</li> </ul>	
--	--

## Bedreiging (verbaal en/of non-verbaal bedreigen)

Proces	Acties
<p>1. De medewerker vermijdt strijd over de bedreiging en benoemt het gedrag van de patiënt en/of het bezoek. De medewerker geeft daarbij aan dat het gedrag een gesprek of behandeling onmogelijk maakt. De patiënt en/of het bezoek wordt verzocht/opgedragen het ongewenste gedrag te beëindigen.</p> <p>In tweede instantie geeft de medewerker aan dat hij/zij als de bedreiging niet stopt het gesprek zal beëindigen of de patiënt niet zal behandelen. Indien dit niet leidt tot het gewenste gedrag neemt de beveiliging het over. Dit wordt kenbaar gemaakt aan de patiënt en/of het bezoek.</p> <p>Indien noodzakelijk (patiënt en/of bezoek is niet beïnvloedbaar) wordt direct de beveiliging ingeschakeld</p>	<p><u>ALARMEREN</u> Bel de beveiliging zodra er signalen zijn dat een patiënt of bezoeker agressief is of wordt via &lt;telefoonnummer toevoegen&gt; of bij spoed &lt;telefoonnummer toevoegen&gt;<sup>2</sup></p> <p><u>CONFRONTEREN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedrag benoemen</li> <li>• Grenzen aangeven</li> <li>• Consequenties aangeven</li> <li>• Keuze bij het bezoek of de patiënt leggen: "Ik zie dat u kwaad bent en begrijp dat dit komt doordat.... , maar ik word door u bedreigd en....".</li> </ul> <p><u>BEVEILIGING KOMT IN BEELD EN SCHAT DE SITUATIE IN</u></p> <p><u>NIET BEÏNVLOEDBAAR</u> Beveiliging neemt onmiddellijk vervolg stappen</p>
<p><b>Indien stap 1 onvoldoende resultaat geeft</b></p>	
<p>2. De beveiliging maakt een inschatting van de situatie en maakt in overleg met de verantwoordelijke behandelaar een keuze uit één of meer van de volgende interventies:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een bemiddelend gesprek</li> <li>• Verzoekt (meermaals) om weg te gaan</li> <li>• Schakelt de politie in</li> </ul>	<p>Beveiliging: kiest geen partij</p> <p>Tracht orde en rust te herstellen door te bemiddelen</p>

<sup>2</sup> De factsheets wordt op de situatie per ziekenhuis aangepast, wat betreft onder meer functies en telefoonnummers.

**Fysieke agressie en geweld (duwen, slaan, schoppen, vastpakken, bedreigen met voorwerpen of (vuur)wapen, fysieke seksuele intimidatie)**

<b>Proces</b>	<b>Acties</b>
<p>De medewerker neemt maatregelen voor de veiligheid van zichzelf, collega's en andere burgers. De medewerker maakt een spoedoproep bij de beveiliging &lt;telefoonnummer toevoegen&gt;</p>	<p>BEVEILIGING KRIJGT SPOEDOPROEP</p> <p>ZORG VOOR EIGEN VEILIGHEID EN DIE VAN ANDERE PATIËNTEN / BEZOEKERS</p>
<p>Indien mogelijk (patiënt en/of bezoek is beïnvloedbaar) benoemt de medewerker het agressieve gedrag van de patiënt of het bezoek en geeft aan dat de patiënt of het bezoek dit gedrag moet beëindigen.</p>	<p>CONTACT MAKEN: STEM GEBRUIKEN EN / OF NON-VERBAAL SIGNAAL GEVEN AFSTAND TE HOUDEN</p> <p>CONFRONTEREN</p>
<p>De beveiliging schat de situatie in en bepaalt in te grijpen of uit het zicht te blijven. Gekozen wordt uit één of meer van de volgende interventies:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzoekt (meermaals) om weg te gaan</li> <li>• Schakelt de politie in</li> </ul>	<p>BEVEILIGING KOMT TER PLAATSE EN ONDERNEEMT ACTIE</p>

## Opschaling personeel (beveiliging en verpleegkundig personeel)

Proces	Acties
Bij elke vorm van agressie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeren van de beveiliging</li> <li>• Informeren van de teamleider/avond/nacht /hoofdverpleegkundige</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In overleg met de afdelingsverpleegkundige komt de beveiliging ter plaatse</li> <li>• Op de afdeling wordt de aanwezigheid van de beveiliging afgestemd (opschaling beveiligingspersoneel)</li> <li>• Tijdens kantooruren zal de teamleider contact opnemen met de teamleider die verantwoordelijk is voor het capaciteitsmanagement of opschaling mogelijk is door middel van herverdeling</li> <li>• Buiten kantooruren zal het avond/nachthoofd<sup>3</sup> de coördinatie opschaling personeel op zich nemen.</li> </ul>

**Wanneer een agressieve situatie is beëindigd – wanneer patiënt en/of bezoeker het ziekenhuis heeft verlaten - moeten allen die in verband met die situatie waren ingeschakeld direct worden geïnformeerd.**

<sup>3</sup> Hier wordt de functie ingevuld van degene die buiten kantooruren verantwoordelijk is.