

Agressiereglement Frontida Zorg.

04 november 2020



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Hoofdstuk 1. Omgaan met agressief gedrag	4
1.1. Preventie van en reactie op agressie	4
1.1.1 Preventie	4
1.1.2. Frustratie agressie en instrumentele agressie	4
1.1.3. Vaardigheden omgaan met agressie	4
1.2. Procedure	4
1.2.1. Politie inschakelen	4
1.2.2. Registratie	4
1.2.3. Tijdens huisbezoek	4
Hoofdstuk 2. Opvang en Nazorg	5
2.1. De eerste opvang	5
2.2. Vervolggesprekken	5
2.3. Extreme incidenten	5
Hoofdstuk 3. Corrigerende maatregelen tegen de agressor	5
3.1. Orde gesprek	5
3.2. Melding maken en aangifte doen bij de politie	5
Hoofdstuk 4. Registratie en evaluatie	6
4.1. Registratie	6
4.2. Evaluatie	6
Bijlage 1: Aandachtspunten ter preventie van agressie	7
Bijlage 2: Uitgangspunten bij ongewenst gedrag	8
Bijlage 3: Aandachtspunten bij reageren op agressieve situaties	9
Bijlage 4: Procedures bij agressieve situaties	10
Bijlage 5: Opvang en Nazorg	13
Bijlage 6: Mogelijke sancties	14

Inleiding

Voor u ligt het protocol “omgaan met agressie”. In de praktijk blijkt dat medewerkers van Frontida Zorg slechts incidenteel worden geconfronteerd met agressie en geweld door cliënten. Beleid rond dit onderwerp is echter wel gewenst.

Definitie van agressie

Onder agressie wordt het volgende verstaan:

“Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel of psychische schade.”

Frontida Zorg wil haar medewerkers zoveel mogelijk beschermen tegen agressie en geweld en ook tegen de nadelige gevolgen hiervan. Het uitgangspunt is dat agressie en geweld niet worden getolereerd. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat de veiligheid van de medewerkers altijd voorop staat. Daarnaast willen wij de agressor tegen zichzelf en zijn/haar omgeving in bescherming nemen.

Dit agressieprotocol is gericht op preventie, beheersing en nazorg.

In Hoofdstuk 1 staan de denkbeelden beschreven over agressie en geweld. In hoofdstuk 2 wordt aandacht besteed aan preventie, reactie op agressie en de procedure. Hoofdstuk 3 gaat in op opvang en nazorg na een agressie-incident. In Hoofdstuk 4 worden de (corrigerende) maatregelen tegenover de agressor behandeld. Hoofdstuk 5 gaat in op de registratie en evaluatie van agressie-incidenten.

In de bijlage worden handreikingen gegeven om met agressie om te gaan.

Hoofdstuk 1. Omgaan met agressief gedrag

1.1. Preventie van en reactie op agressie

1.1.1 Preventie

Om agressie te voorkomen is de bejegening van de cliënten van groot belang. In bijlage 1 zijn hiervoor een aantal aandachtspunten opgenomen.

Het is belangrijk dat zowel de medewerkers als de cliënten over en weer duidelijkheid scheppen over wat er van elkaar verwacht mag worden. Het is daarom belangrijk om cliënten direct aan te spreken op ongewenst gedrag. Uitgangspunten hiervoor staan beschreven in bijlage 2.

1.1.2. Frustratie agressie en instrumentele agressie

Er worden twee soorten agressie onderscheiden:

- Frustratieagressie: iedere vorm van gedrag, dat gericht is op het ontladen van gevoelens van frustratie dan wel het te weeg brengen van angst of onlustgevoelens bij de ander;
- Instrumentele agressie: iedere vorm van gedrag, dat gericht is op het doelbewust toebrengen van materiële en immateriële schade.

Het belangrijkste bij frustratieagressie is dat iemand gehoord wil worden en zich serieus genomen voelt. In dat geval zal de agressie verminderen. Bij instrumentele agressie is het belangrijk om in een vroeg stadium duidelijk aan te geven dat het gedrag niet zal werken om het doel te bereiken. Als de agressor de keuze krijgt om het gedrag te corrigeren, kan het gesprek vaak op een normale manier worden voort gezet.

1.1.3. Vaardigheden omgaan met agressie

In bijlage 3 beschrijft een aantal algemene aandachtspunten en aandachtspunten per soort agressie. Deze vaardigheden zijn het uitgangspunt van verdere procedure die beschreven wordt in bijlage 4.

1.2. Procedure

In bijlage 4 staat de procedure stapsgewijs beschreven: hoe gaan we om met agressie op kantoor, in bijvoorbeeld een woning, aan de telefoon, in schriftelijke communicatie en bij extreme incidenten. Er is sprake van 'extreme' agressie in de situatie van ernstig fysiek geweld, dreiging met (vuur)wapens, een gijzeling of een bommelding.

1.2.1. Politie inschakelen

Afhankelijk van de ernst van de situatie kan in de procedure de politie ingeschakeld worden.

1.2.2. Registratie

Door registratie worden medewerkers geïnformeerd over de voorgevallen situatie en er wordt een dossier gevormd. Dit kan eventueel gebruikt worden wanneer een juridische procedure wordt gestart om sancties op agressief gedrag af te dwingen (zie hoofdstuk 5 Registratie en evaluatie). Bij de registratie wordt gebruik gemaakt van het online formulier melding incidenten in zillis (zie werkbeschrijving incidenten meldingen)

1.2.3 Tijdens huisbezoek

Wanneer een medewerker voor een huisbezoek aan de cliënt het gevoel heeft dat de situatie uit de hand kan lopen meldt hij/zij dit, afhankelijk van de situatie bij de directe collega of leidinggevende. Wanneer er concrete aanleiding is om aan te nemen dat er agressie gebruikt zal worden, wordt het bezoek afgelegd met twee medewerkers. Daarnaast wordt bij extreme dreiging de wijkagent of politie ingeschakeld. Tijdens alle bezoeken nemen de medewerkers hun mobiele telefoon mee.

Hoofdstuk 2. Opvang en nazorg

Om agressie-incidenten op een goede manier te verwerken is een goede interne opvang noodzakelijk. Belangrijk hierbij is dat de medewerker zich gesteund voelt door Frontida Zorg. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een opvangmodel in drie stappen. Deze is opgenomen in Bijlage 5.

2.1. De eerste opvang

Bij de opvang is het belangrijk dat niet alleen de direct betrokken aandacht krijgt, maar ook overige collega's. In dit opvanggesprek wordt ook besproken welke mogelijke sancties ingezet worden. Indien de medewerker aangifte wil doen, kan de leidinggevende mee gaan naar het bureau. Wanneer de medewerkers ook met iemand anders dan hun leidinggevende willen praten, kunnen zij terecht bij andere collega's of een vertrouwenspersoon.

2.2. Vervolggesprekken

De leidinggevende informeert na een paar dagen naar het welzijn van de medewerker en bespreekt of verdere nazorg nodig is. Na twee of drie maanden volgt het laatste gesprek en wordt besproken of er nog klachten zijn en of professionele hulp noodzakelijk of wenselijk is. Zo kan bijvoorbeeld Slachtofferhulp worden ingeschakeld of een professionele hulpverlener via de Arboarts.

2.3. Extreme incidenten

Bij extreme incidenten zoals gijzelingen en (extreme) fysieke agressie wordt na de eerste opvang gelijk bureau Slachtofferhulp ingeschakeld. Frontida Zorg meldt het incident ook bij de arbeidsinspectie. In bijlage 6 wordt het verloop van het verwerkingsproces toegelicht.

Hoofdstuk 3. Corrigerende maatregelen tegen de agressor

Indien een cliënt agressief gedrag vertoont, is het belangrijk om daar sancties tegenover te stellen.

3.1. Ordegesprek

Voorafgaand aan een sanctie wordt de agressor uitgenodigd voor een ordegesprek, waarin het incident wordt nabesproken. Bij dit gesprek zijn de leidinggevende, de betreffende medewerker en de gedragsdeskundige aanwezig.

Afhankelijk van het verloop van dit ordegesprek worden verdere sancties ingezet, die ook per brief aan de cliënt gecommuniceerd worden. Indien noodzakelijk wordt advies ingewonnen bij de politie en/of advocaat.

In het ordegesprek wordt het gedrag van de agressor besproken. Er wordt aangegeven dat dit gedrag niet wordt geaccepteerd en dat van de cliënt wordt verwacht dat hij/zij zich anders gaat gedragen en eventueel excuses aanbiedt. Ook worden de consequenties aangegeven als het gedrag niet wordt aangepast. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd en getekend door de cliënt. Daarnaast wordt dit in zijn dossier in zillis vastgelegd.

Indien de agressie is veroorzaakt door een fout van Frontida Zorg, dan is het zaak om de fout toe te geven en te herstellen. In het ordegesprek wordt dan ook aangegeven dat dit nooit een rechtvaardiging kan zijn voor agressief gedrag.

3.2. Melding maken en aangifte doen bij politie

Indien er sprake is van fysiek geweld of vernieling doet Frontida Zorg altijd aangifte bij de politie. De leidinggevende is verantwoordelijk voor de aangifte. Als de medewerker aangeeft zelf

aangifte te willen doen, dan begeleidt de leidinggevende hem/haar hierbij. Voor de aangifte wordt geen gebruik gemaakt van het privéadres van de medewerker, maar het adres van Frontida Zorg. In bijlage 7 staan een aantal andere mogelijke sancties vermeld.

Hoofdstuk 4. Registratie en evaluatie

4.1. Registratie

Ondanks de preventieve maatregelen kan agressief gedrag nooit helemaal worden uitgesloten. Ter preventie en waarschuwing van collega's is registratie in het systeem van groot belang. De notitie van het incident wordt digitaal opgeslagen en aan het dossier van de cliënt toegevoegd. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het incidenten registratieformulier in Zillis.

4.2. Evaluatie

De jaarlijkse agressie-incidenten worden vermeld in het sociaal jaarverslag onder de Noemer veiligheid. De verantwoordelijkheid voor preventie, procedure, opvang en nazorg, sancties en evaluatie liggen bij de leidinggevende. Minimaal eens per jaar wordt dit handboek bekeken op actualiteit en de behoefte aan eventuele aanpassingen.

Bijlage 1. Aandachtspunten ter preventie van agressie

1. Telefonische benadering

- Neem de telefoon zo snel mogelijk op.
- Als de afspraak gemaakt wordt iemand terug te bellen, doe dat dan ook.
- Geef altijd correcte informatie over uw bereikbaarheid.
- Blijf steeds hoffelijk aan de telefoon.
- Beperk het omgevingslawaaï (gepraat, radio en dergelijke).
- Bedenk bij dit alles hoe je zelf behandeld wilt worden.

2. Persoonlijke contacten

- Kom gemaakte afspraken na.
- Geef voldoende informatie aan de cliënt over de werkwijze, de procedures, het verloop van het begeleidingsproces.
- Wees bij een contact met de klant correct, duidelijk, begripvol en professioneel.
- Laat cliënten in hun waarde.
- Bied een luisterend oor.
- Blijf ook bij tegengestelde standpunten, correct en vriendelijk.

Bijlage 2. Uitgangspunten bij ongewenst gedrag

1. Wat mag de cliënt van de medewerker verwachten?

Competentie en professionaliteit

De medewerker neemt een professionele houding aan en gedraagt zich vraaggericht.

Correctheid

De medewerker geeft juiste informatie en is eerlijk. De medewerker is discreet in de benadering van cliënten.

Begrip en empathie

De medewerker toont begrip voor de situatie van de cliënten.

Respect

De medewerker toont respect voor de cliënt en laat zich niet leiden door vooroordelen, antipathieën en willekeur.

2. Wat mag de medewerker van de klant verwachten?

Respect

De cliënt toont respect voor de persoonlijke integriteit van de medewerker.

Afspraken nakomen

De cliënt verleent medewerking naar gelang zijn mogelijkheden.

Geen intimidatie of agressie gebruiken

De cliënt mag boos zijn, maar hij/ zij mag geen geweld gebruiken of agressief gedrag vertonen.

Eerlijkheid

De cliënt is correct in het doorgeven van informatie over zijn situatie.

Bijlage 3. Aandachtspunten bij reageren op agressieve situaties

1. Enkele algemene aandachtspunten bij (potentiële) agressieve situaties:

- Let op gevaar!
- Je eigen veiligheid gaat voor, soms is weglopen het beste. Als de spanning te hoog op loopt verlaat dan de ruimte.
- Blijf rustig en neem een open houding aan. Dit wekt vertrouwen.
- Beantwoord nooit met agressie of geweld.
- Reageer niet alleen op wat er gezegd wordt, maar vooral op de manier waarop.
- Bewaar afstand en maak geen onverwachte bewegingen.
- Kijk waarheen je kunt vluchten.
- Voorkom discussie, daarmee kan de agressie versterken.

2. Effectief reageren op frustratieagressie:

- Laat de cliënt uitzagen en probeer daarna samen te vatten wat de cliënt gezegd heeft.
- 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. Benoem wat je kan en mag doen en wat niet.
- Wek geen onrealistische verwachtingen, de kans op herhaling is dan groot.
- Maak goede procedurele afspraken en bevestig deze eventueel schriftelijk.

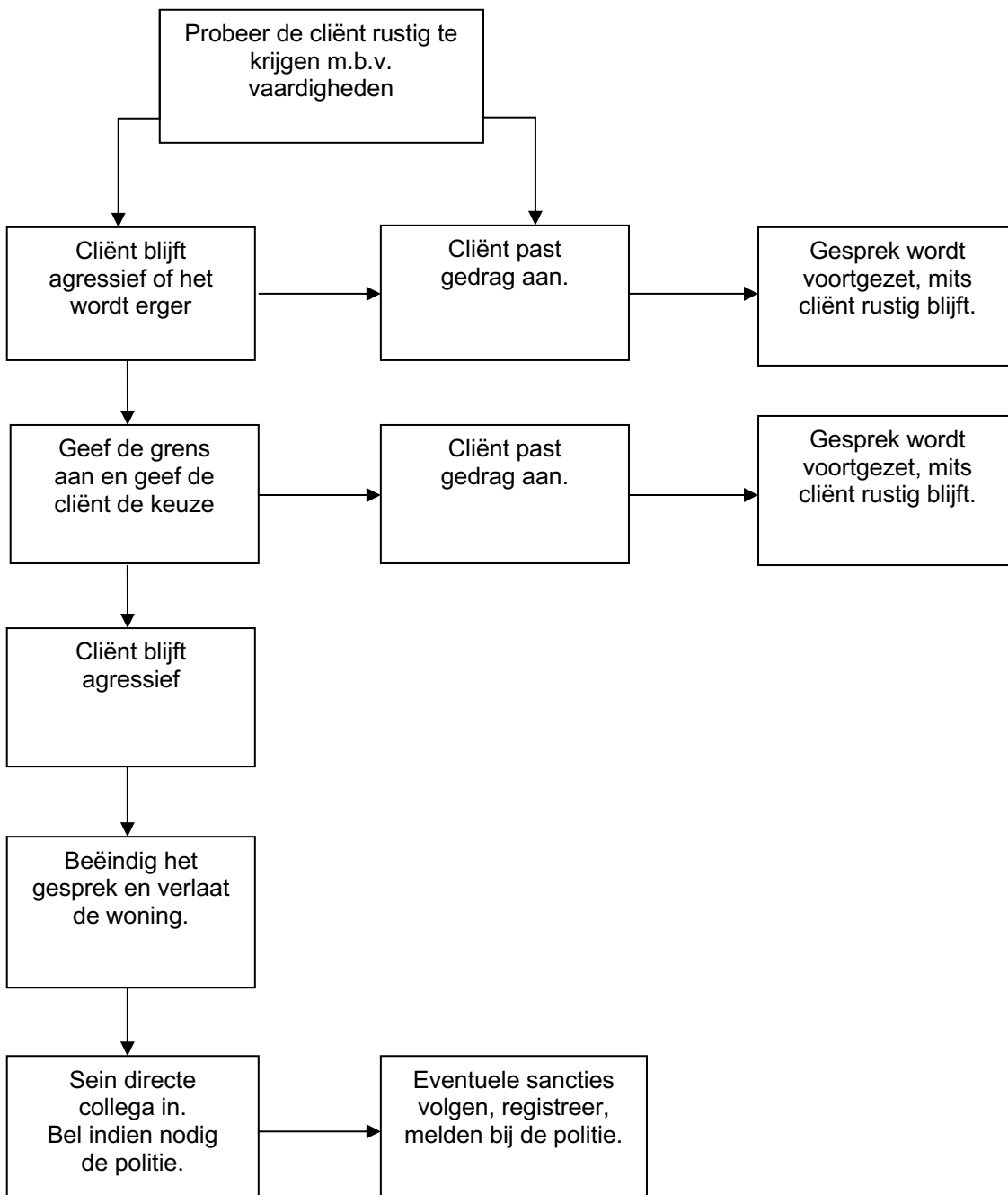
3. Reageren op instrumentele agressie

- Let op gevaar! De eigen veiligheid gaat voor alles! Ga weg uit de situatie als jij dat nodig acht.
- Benoem het gedrag.
- Laat je niet intimideren en geef de cliënt de keuze: of hij/zij gaat door dan beëindig je het gesprek, of hij stopt met intimideren en wordt te woord gestaan.
- Negeer nooit wapens of voorwerpen die als wapens worden gebruikt. Zeg dat je niet verder wil praten als de agressor zijn wapen niet neerlegt. Voeg de daad bij het woord en beëindig het gesprek direct als je op je verzoek niet wordt ingegaan.

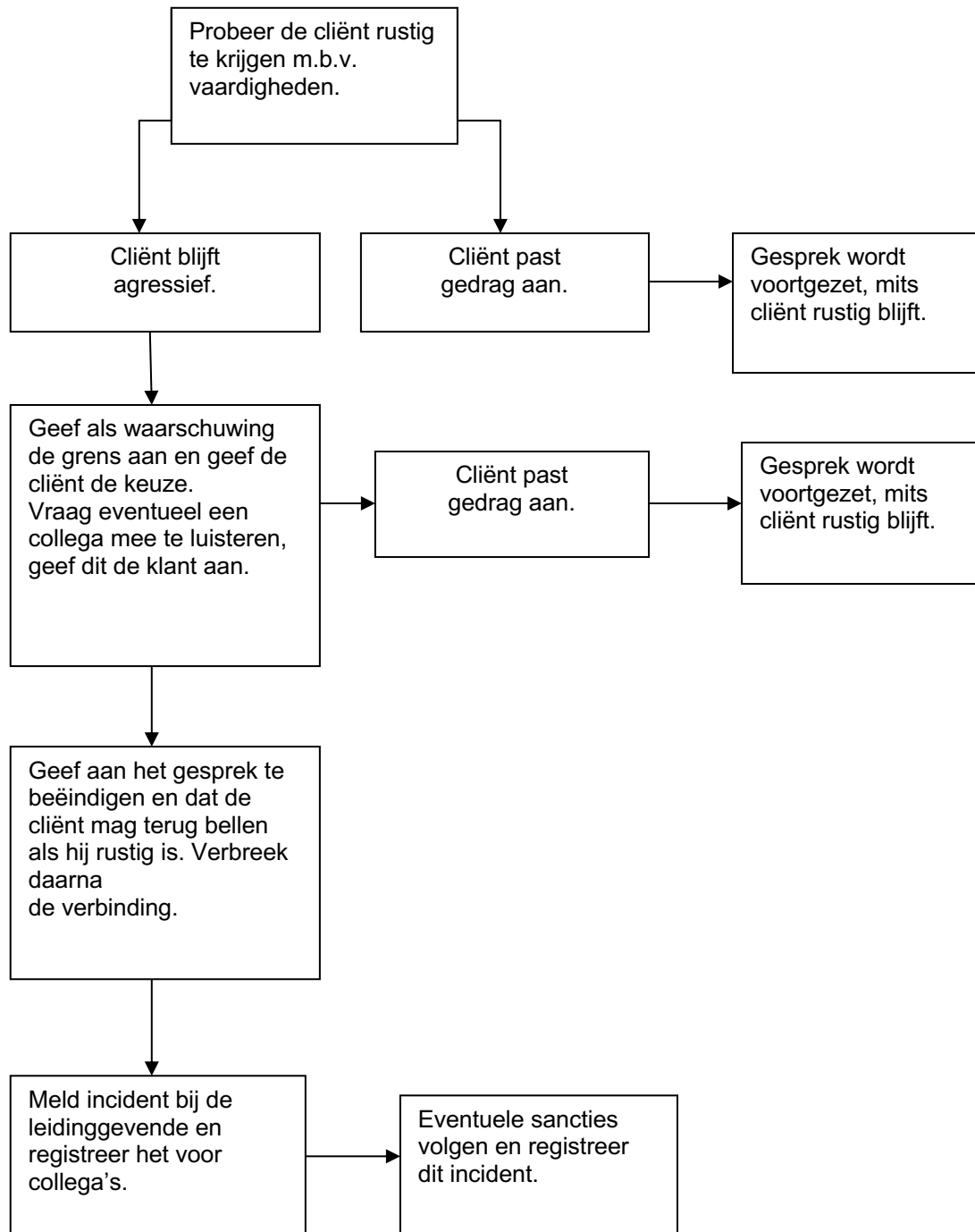
Bijlage 4. Procedures bij agressieve situaties

1. In bijvoorbeeld een woning

- Respecteer de omgeving van de cliënt, je komt immers bij iemand in huis. Je kunt frustratie hiermee voorkomen.
- Let vooral op gevaar en je eigen veiligheid, als je inschat dat de situatie uit de hand dreigt te lopen. Ga dan weg uit de situatie.
- Bel bij calamiteiten altijd je directe collega.



2. Telefonische agressie



3. Schriftelijke agressie

Op schriftelijke agressie wordt niet gereageerd. Van doodsbedreigingen wordt melding gemaakt bij de politie. Bij aanhoudende gevallen doet Frontida Zorg aangifte bij de politie.

4. Extreme incidenten

Hier volgen een aantal aandachtspunten tijdens de situatie.

- Bij fysiek agressie is uiterste voorzichtigheid geboden: grijp alleen in als het niet anders kan. Breng de veiligheid van jezelf en anderen niet in gevaar. Hulp van collega's kan nodig zijn om partijen uit elkaar te krijgen.
- Veiligheid van de medewerkers gaat boven alles!
- Probeer met de agressor in gesprek te blijven totdat er hulp komt.

Na afloop:

- Licht collega's in.
- Afhandeling incident wordt altijd geëvalueerd.
- Er wordt een melding gemaakt in het dossier.
- In overleg met politie worden sancties opgelegd aan de agressor die worden geregistreerd.

Bijlage 5. Opvang en Nazorg

Opvangmodel in drie stappen.

<p>Eerste opvang Direct na het incident: door leidinggevende of directe collega.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Aftappen emoties: hoe voelt iemand zich? Wat heeft de meeste indruk gemaakt?• Korte informatie geven: wat is normale lichamelijke reactie?• Steun en structuur bieden (praktische zaken regelen)• Organiseren steun door bijv. partner bellen• Eventueel afhandeling naar cliënt bespreken.	<ul style="list-style-type: none">• Melding in systeem zetten.• Eventueel sancties naar cliënt nemen.
<p>Tweede gesprek Circa 1 tot 3 dagen na gebeurtenis.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Reconstructie van de gebeurtenis: wat is er precies gebeurd?• Emoties bespreken: Hoe voelt iemand zich nu?• Aanvullende informatie geven over verwerking.• Signaleren klachten: hoe gaat de medewerker om met gebeurtenis?• Steun en structuur bieden (praktische zaken regelen).• Afhandeling bespreken	<ul style="list-style-type: none">• Eventueel sancties naar cliënt nemen.
<p>Derde en laatste gesprek Circa twee of drie maanden na het incident.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Huidige stand van zaken bespreken• Reconstructie afgelopen tijd: Wat is er allemaal gebeurd?• Zijn er oude/nieuwe klachten?• Afsluiten of doorverwijzen naar bijv. Slachtofferhulp	<ul style="list-style-type: none">• Gemaakte afspraken op papier vastleggen.

Bijlage 6. Mogelijke sancties

Waarschuwing

De agressor krijgt een signaal dat de grenzen zijn overschreden, dit gebeurt zowel mondeling als schriftelijk.

Aangifte bij de politie

Dit is feitelijk een verzoek tot strafvervolgning jegens de agressor.

Ontbinding zorgovereenkomst

Bij extreme agressie of bedreiging tegen een medewerker kan de zorgovereenkomst worden ontbonden.

Indienen schadeclaim

Materiële en/of immateriële schade (zoals bijvoorbeeld medische kosten) toegebracht aan medewerkers of eigendom van Frontida Zorg door de agressor, wordt op hem/haar verhaald.