

Emergis bundelt tips direct van de werkvloer

Structureel een fors aantal meldingen van agressie en grensoverschrijdend gedrag was voor ggz-organisatie Emergis de reden om in te zoomen op het onderwerp. En om met praktische oplossingen te komen. Na de inzet van de campagne 'Wees duidelijk over agressie', een groot intern project en onderzoek onder medewerkers, leidinggevenden en cliënten ligt er nu een pakket met tips en maatregelen waarmee iedereen direct zelf aan de slag kan. "Ik ben trots dat we met zijn allen iets hebben ontwikkeld dat ook echt effect gaat hebben!"

Aan het woord is Michel Jonckman, adviseur arbo veiligheid en gezondheid bij Emergis, die samen met Ruth van Daalen en Niels Wattel de interne projectgroep 'Duidelijk over agressie' vormt. "We hebben met onze aanpak echt gekeken naar de praktijk: wat speelt er, waar hebben onze mensen behoefte aan en wat hebben we al geregeld? Daar hebben we veel van geleerd. We deden al veel, zoals een kaartspel agressie, cliëntmodules agressiehantering, een e-learning, de methodiek Response, maar er zat geen structuur in. Het waren allemaal losse middelen en maatregelen. Het is de bedoeling dat onze stuurgroep Veiligheid en onze Kwaliteit- & Veiligheidscommissies alles wat we hebben gaan bewaken, en zorgen dat we op de juiste momenten, op de juiste plekken de juiste middelen inzetten. De middelen die we al hadden, maar ook nieuwe zoals de AgressieWijzer. Alleen doen wat echt werkt dus."

Ook direct van de werkvloer zijn veel inzichten verzameld. Michel: "Onze medewerkers en cliënten beschikken over enorm veel kennis en tips. Wat we van hen hebben geleerd wordt nu gebundeld en met iedereen bij Emergis gedeeld. Een belangrijke ontwikkeling is om meer 'groen' gedrag, dat is positief gedrag, te stimuleren. Dit kan namelijk bijdragen om zo agressie te voorkomen."

Contact maken

Eén van de eye-openers is een verandering van paradigma: agressief gedrag van een cliënt mag niet het probleem van de medewerker worden, de cliënt moet zelf aan het denken gezet worden.

Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Emergis
Branche	GGZ
Jaar	2015

Meer informatie?

Contactpersoon	Michel Jonckman
Functie	Adviseur arbo veiligheid en gezondheid
E-mail	jonckman@emergis.nl



**Wees
duidelijk
over
agressie**

► Lees verder

Pas dan kan gedrag veranderen. Michel: "We brengen van iedere cliënt in kaart wat hij wil, waar zijn ambities liggen. Een voorbeeld. Als een cliënt die over een half jaar een baan wil hebben boos wordt, spreken we hem daar op aan. 'Jij wilt toch werken over een half jaar? Dan is deze reactie niet handig, want als je werkt en je reageert zo, heb je een probleem.' Dat heeft effect."

Contact maken dus om escalatie te voorkomen en om de cliënt te laten inzien dat positief gedrag in zijn eigen belang is. Michel: "Denk eens na over de rol van cliënten in het voorkomen van agressie. Ga erover met ze in gesprek. Niet tijdens of vlak na een incident, maar als de sfeer goed is. Bespreek wat zij ervaren en meemaken. Deze tip kregen we nota bene vanuit de cliëntenraad."

"Laat zien dat de cliënt ertoe doet"

Een valkuil is geen aandacht geven aan gewenst gedrag. "Op het moment dat een cliënt vrolijk is, bestaat de kans dat alle aandacht naar de andere cliënten gaat die op dat moment meer aandacht nodig lijken te hebben. Maar goed gedrag belonen is juist waardevol. Laat zien dat je merkt dat een cliënt zijn best doet, geef een compliment, ga in gesprek. Dat versterkt het gevoel van de cliënt dat hij ertoe doet", aldus Michel.

"Een laatste tip is iets wat vaak over het hoofd wordt gezien. Cliënten kunnen last hebben van incidenten waar ze zelf niet bij betrokken waren, maar die ze wel vanachter een gesloten deur hebben meegemaakt. Als daar niet met ze over gepraat wordt, kunnen allerlei frustraties zich opbouwen die er een keer uitkomen. Dus breng de impact bij niet-direct betrokkenen in kaart om grotere gevolgen te voorkomen."

Meer kennis

Emergis is goed op weg. "Maar we blijven volop bezig met ons verder ontwikkelen", zegt Michel. "Volgend aandachtspunt is bijvoorbeeld meer kennis van ziektebeelden in relatie tot het ontstaan van agressie, wat betekent dat voor de communicatie met een cliënt?"

Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Emergis
Branche	GGZ
Jaar	2015

Meer informatie?

Contactpersoon	Michel Jonckman
Functie	Adviseur arbo veiligheid en gezondheid
E-mail	jonckman@ emergis.nl

**Wees
duidelijk
over
agressie**

► Lees verder

En met een veiligheidsmanagementsysteem brengen we alles wat met veiligheid te maken heeft in kaart. Daardoor kunnen we breder naar een incident kijken. Speelt medicatie een rol? Is er iets in het gebouw aan de hand? Er zijn veel meer aspecten dan aandacht die een rol spelen in het gedrag. Als we die kennen, kunnen we nog een stap verder zetten.”

Kijk voor meer goede voorbeelden op:

<http://www.duidelijkoveragressie.nl/praktijkvoorbeelden>

Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Emergis
Branche	GGZ
Jaar	2015

Meer informatie?

Contactpersoon	Michel Jonckman
Functie	Adviseur arbo veiligheid en gezondheid
E-mail	jonckman@ emergis.nl

**Wees
duidelijk
over
agressie**