

# Deventer Ziekenhuis aan de slag met e-learning

**“Elke medewerker die met agressief gedrag van patiënten of bezoekers te maken kan krijgen, gaat met de e-learningmodule aan de slag. De module geeft ons inzicht in wat de medewerker al goed doet en wat er nog verbeterd kan worden. Vervolgens zetten we heel gericht aanvullende instrumenten in als een cursus, training of een individueel traject om die medewerker te helpen.” Aan het woord is Coby Leeman, bedrijfsmaatschappelijk werker van het Deventer Ziekenhuis over hoe die instelling met behulp van de ondersteuningsregeling een impuls heeft gegeven aan de aanpak van agressie.**

## Nieuwe aandacht voor agressie

“Uit een medewerkerstevredenheidsonderzoek bleek dat onze mensen eigenlijk al redelijk tevreden waren over hoe we met agressief gedrag omgaan en hoe we hen daarin ondersteunen. Toch besloot het management het onderwerp agressie opnieuw onder de aandacht te brengen en het beleid te actualiseren. Een onderdeel van het nieuwe beleid was de ontwikkeling van de e-learningmodule.”

Samen met een externe partij – een voorwaarde voor de inzet van de ondersteuningsregeling – ontwikkelde het Deventer Ziekenhuis de module. Een eindtoets met open en gesloten vragen geeft inzicht in waar de medewerker staat. Mocht er na het doorlopen van het e-learningtraject behoefte blijken te zijn aan aanvullende instrumenten, kan de medewerker samen met zijn of haar leidinggevende een keuze maken uit het aanbod uit de ‘gereedschapskist’ van het Deventer Ziekenhuis. Coby: “De rol van de leidinggevende is bepalend. Die krijgt bijvoorbeeld ook informatie over wat er in het team goed gaat en wat niet. De inzet van een teamactiviteit behoort ook tot de mogelijkheden.”

## Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Deventer Ziekenhuis
Branche	ZKH
Jaar	2013

## Meer informatie?

Contactpersoon	Coby Leeman
Functie	Bedrijfsmaatschappelijk werker
E-mail	c.leeman@dz.nl

**Wees duidelijk over agressie**

► Lees verder

**Groter bewustzijn**

De eerste resultaten zijn positief. "Het eerste doel van het management was aandacht voor het onderwerp agressie, dat is zeker gelukt. Medewerkers en leidinggevenden hebben er nu ook zelf zicht op of scholing wel of niet noodzakelijk is. Het bewustzijn bij de medewerkers is veel groter geworden."

Kijk voor meer goede voorbeelden op:

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

**Over dit praktijkvoorbeeld**

Organisatie	Deventer Ziekenhuis
Branche	ZKH
Jaar	2013

**Meer informatie?**

Contactpersoon	Coby Leeman
Functie	Bedrijfs- maatschappelijk werker
E-mail	c.leeman@dz.nl

**Wees  
duidelijk  
over  
agressie**