

Actief Zorg: "Je moet op tijd ingrijpen"

Wanneer je als ambulant werkende te maken krijgt met agressief gedrag van cliënten, sta je er vaak alleen voor. En dat ook nog eens in een voor jou vreemde omgeving. Medewerkers huishoudelijke zorg van Actief Zorg weten daar steeds beter mee om te gaan. De basis? De juiste houding, je grenzen aangeven en vertrouwen op je gevoel. "Als je het gevoel hebt dat het echt niet pluis is, mag je van ons weggaan."

Lizette Meertens is manager P&O bij thuiszorgorganisatie Actief Zorg en legt uit waarom goed omgaan met grensoverschrijdend gedrag zo belangrijk is: "We weten dat situaties met agressie en ander grensoverschrijdend gedrag soms voorkomen. We wilden onze medewerkers handvatten geven om op dat soort momenten ook goed te kunnen handelen."

Stoppen als het nog klein is

Een eerste belangrijke tip die iedereen bij Actief Zorg meekrijgt heeft te maken met het bepalen van grenzen. "Onze mensen doen – net als iedereen in de zorg – alles voor de klant. De keerzijde is dat ze sommige dingen te ver laten gaan. Een seksuele opmerking van een klant laten ze gebeuren, ook een tweede en een derde keer. De klant gaat steeds een stapje verder, totdat de situatie echt escaleert. Dat willen we niet. Je moet op tijd ingrijpen, het incident stoppen als het nog klein is. Laat je eigen grenzen niet vervagen", aldus Lizette. "En dat gaat prima samen met klantvriendelijk handelen. Je kunt tegelijkertijd een grens aangeven én begrip tonen. Je helpt er niemand mee als je het maar over je heen laat komen."

Op gevoel

Vertrouwen op het eigen gevoel is een tweede basiselement in de aanpak van Actief Zorg. Lizette legt uit: "Iedereen kent wel zo'n niet-pluis gevoel. Je kunt niet definiëren wat er precies aan de hand is, maar je voelt dat er iets niet goed zit. Doe daar iets mee. Stel dat iemand de deur opent met zijn broek half open, zeg er dan wat van. 'Meneer, ik zie dat u bent vergeten uw broek dicht te doen.' Ga niet meteen dat huis in. Het is geen agressie, maar het kan wel een onveilige situatie worden."

Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Actief Zorg
Branche	VVT
Jaar	2015

Meer informatie?

Contactpersoon	L. Akkermans
Functie	Medewerker P&O
E-mail	L.akkermans@actiefzorg.nl

**Wees
duidelijk
over
agressie**

► Lees verder

Maar wat nu als je als medewerker al binnen bent en de situatie onveilig vindt? Lizette: "Dan mag je weggaan. Of dat in de praktijk ook gebeurt? Heel af en toe. Alleen al de wetenschap dat ze zonder enige consequentie bij de klant weg mogen gaan in dit soort situaties, geeft medewerkers een veilig gevoel."

Een geweer achter de kast

De zorgcoördinatoren worden op zulke momenten weleens door hun medewerkers gebeld. Zorgcoördinator Helma Patty: "Kunnen sparren is altijd belangrijk, maar als je ambulante werkt is dat niet altijd voor de hand liggend.

Daarom hebben wij heel korte lijntjes. Je moet als medewerker dit soort dingen kunnen aankaarten bij iemand die je vertrouwt. Een collega, leidinggevende, vertrouwenspersoon. Wie dan ook. Een tijdje terug nog belde een medewerkster die bij een schizofrene en suïcidale man aan het werk was. Ze had op de slaapkamer achter een kast een geweer ontdekt. Je onderbuikgevoel zei dat het geen veilige situatie was. Achteraf bleek het om een nepwapen te gaan, maar op dat moment heb je daar geen idee van en moet je geen risico's nemen."

Helma sluit af met een tip over de derde pijler: een goede houding. "Als je besluit op zo'n moment het gesprek met de klant aan te gaan, is de juiste houding enorm belangrijk. Het werkt bijvoorbeeld heel goed om te beginnen met benoemen wat je vervelend vindt en af te sluiten met wat je wel prettig zou vinden. 'Ik vind het vervelend dat u steeds tegen me snauwt. Ik zou het prettiger vinden als u rustiger tegen me zou praten.' Een positieve toon en houding zijn dan het uitgangspunt voor het vervolg van het gesprek. Daarmee kan verdere escalatie soms worden voorkomen. Door de medewerkers handvatten te bieden zet je ze in hun kracht, en de backup vanuit kantoor geeft extra steun in de rug indien nodig"

Kijk voor meer goede voorbeelden op:

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

Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Actief Zorg
Branche	VVT
Jaar	2015

Meer informatie?

Contactpersoon	L. Akkermans
Functie	Medewerker P&O
E-mail	L.akkermans@actiefzorg.nl

**Wees
duidelijk
over
agressie**