Praktijkvoorbeeld

Medewerkers blijven motiveren en steunen

Patiënten en bezoekers van Noordwest Ziekenhuis vertoonden steeds vaker grensoverschrijdend gedrag bij binnenkomst of in de buurt van de entree van het ziekenhuis. Bijvoorbeeld als een medewerkers hen aansprak op ongeoorloofd roken voor de ingang of verkeerd parkeren voor de deur. Medewerkers (ook entreecoaches en gastvrouwen) waren zich onvoldoende bewust van de risico's hiervan en gaven aan het lastig te vinden om bewust en doelgericht met probleemgedrag om te gaan.

Om de veiligheid op de werkvloer te bevorderen is de organisatie gestart met het opstellen van een agressieprotocol op basis van Veiligezorg® en hebben vrijwilligers een training 'Omgaan met lastig gedrag en agressie' aangeboden gekregen. Tijdens deze training hebben deelnemers geleerd de oorzaken van agressie te herkennen. Maar ook om hun eigen spanning te reguleren en die van patiënten en bezoekers te kalmeren. Verder is er aandacht besteed aan de-escaleren van emotioneel of grensoverschrijdend gedrag en aan hoe je kunt reageren wanneer patiënten of bezoekers agressie inzetten als pressiemiddel. Daarnaast is er een 'Kerngroep ongewenst gedrag, agressie en veiligheid' opgericht die het agressiebeleid bewaakt en veiligheidszaken bespreekt.

De medewerkers beschikken nu over de benodigde kennis en vaardigheden die ze nodig hebben om de gezamenlijke norm na te leven. Hierdoor weten ze bijvoorbeeld beter hoe ze hun eigen spanning kunnen reguleren met behulp van zelfcontroletechnieken. Het ziekenhuis vindt het belangrijk haar medewerkers te motiveren en daarom staat dit onderwerp periodiek (ook zonder aanleiding) op de agenda en worden medewerkers ondersteund bij het melden van incidenten in het Ziekenhuis Incidenten Registratiesysteem.

Kijk voor meer goede voorbeelden op:
http://www.duidelijkoveragressie.nl/praktijkvoorbeelden

Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Noordwest Ziekenhuisgroep
Branche	ZKH
Jaar	2015

Meer informatie?

Contactpersoon	Pieter Vieveen
Functie	Coördinator fysieke veiligheid & hoofd BHV
E-mail	p.vieveen@nwz.nl

Wees duidelijk over agressie

Voor dit praktijkvoorbeeld is gebruik gemaakt van de Ondersteuningsregeling 'Veilig werken in de Zorg'. De Ondersteuningsregeling is onderdeel van actieplan 'Veilig werken in de Zorg', een initiatief van ActiZ, BTN, CNV Zorg & Welzijn, FBZ, FNV, GGZ Nederland, Jeugdzorg Nederland, NFU, NU'91, NVZ en VGN, met ondersteuning van het ministerie van VWS