

# Agressie voorkomen en leren de-escaleren

**De mogelijkheid om gebruik te maken van ondersteuningsregeling 'Veilig Werken in de Zorg' was voor Ziekenhuis Amstelland een uitgelezen kans om het agressiebeleid door voorlichting in een versneld tempo onder de aandacht te brengen bij medewerkers.**

Arbocoördinator Chris Snabilie vertelt: "We hebben trainingen ingekocht voor met name medewerkers met een verhoogde kans om in aanraking te komen met agressie. Ons beleid betreffende agressie was bij veel medewerkers onbekend. Tijdens de sessies hebben we dit onder de aandacht kunnen brengen. We hebben geleerd te de-escaleren voordat het echt uit de hand loopt en een melding te maken als het een keer wel uit de hand loopt. Maar we zijn er nog niet. Nog niet iedereen kent dezelfde grenzen voor wat acceptabel is en wat niet. Daar gaan we nu verder aan werken."

Ziekenhuis Amstelland is trots nu jaarlijks weinig agressie-incidenten te hebben. Chris: "Vier tot vijf meldingen per jaar voor spugen en schelden is nu geen hoge score te noemen."

Kijk voor meer goede voorbeelden op:

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

## Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Ziekenhuis Amstelland
Branche	ZKH
Jaar	2013

## Meer informatie?

Contactpersoon	Chris Snabilie
Functie	Arbocoördinator
E-mail	arbocoördinator@zha.nl

**Wees  
duidelijk  
over  
agressie**