

Stap 5 Implementeren en evalueren

Na de invoering van de gedragsregels en handhavingsprotocollen zullen incidenten en fouten nog niet tot het verleden behoren. Dat biedt echter wel kansen om te leren, mits u aan de volgende voorwaarden voldoet:

- Registreer en analyseer systematisch de gemaakte fouten en incidenten (monitoring). Zo kunt u mogelijke patronen tijdig signaleren en aanpakken.
- Bespreek de incidenten periodiek in het werkoverleg. Zo kunt u samen nagaan wat de mogelijke oorzaken van de incidenten zijn en welke verbeteringen dat vraagt van de handhaving, preventie en nazorg.

Evaluatie via het werkoverleg

Het is belangrijk om de incidenten die zich voordoen te bespreken. Doel van de bespreking is onder andere:

- nagaan waarom iets fout ging;
- bespreken wat er moet gebeuren om te zorgen dat het een volgende keer beter gaat.

Deze evaluatiegesprekken kunnen leiden tot diverse soorten bijstellingen. Hiervoor is TAvA ontwikkeld: Teamgerichte Analyse van Agressie-incidenten. Meer informatie hierover kunt u krijgen bij de Landelijke Beleidsadviseur Veiligheidszorg®.

Handhaving, repressie en nazorg zijn te optimaliseren door:

- de gedragsregels bij te stellen;
- de handhavingsprocedures bij te stellen;
- aanvullende afspraken over de nazorg te maken.

Preventie is te optimaliseren door:

- de bejegening van bepaalde doelgroepen bij te stellen;
- het aanbod aan bepaalde doelgroepen bij te stellen;
- de klantgerichtheid (op andere manieren) te verbeteren;
- bestaande preventieve maatregelen bij te stellen;
- aanvullende preventieve maatregelen in te voeren.

Tip ! Eerst opvang bespreken, dan preventie

Een gouden regel voor dergelijke evaluatiegesprekken: besteed eerst aandacht aan de werknemer die slachtoffer is geworden van agressie. Verifieer hoe de persoon erbij zit, welke opvang, begeleiding en nazorg hij of zij al heeft gekregen en welke aanvullende behoeften er nog zijn.

Pas daarna is er (psychologische) ruimte om de oorzaken van incidenten samen te analyseren met als doel: leren hoe veiliger gewerkt kan worden binnen het team, de afdeling en het ziekenhuis in bredere zin.