

Stap 4 Personeel trainen

Het is belangrijk dat ziekenhuismedewerkers, inclusief vrijwilligers en stagiairs, niet alleen in theorie weten hoe ze moeten reageren op geweld, agressie en seksuele intimidatie van een patiënt of bezoeker. Ze moeten ook beschikken over de concrete vaardigheden die nodig zijn om adequaat te reageren. Als medewerkers zich deze vaardigheden eigen maken, is escalatie van incidenten vaak te voorkomen.

Tips!

- Zorg dat degene(n) die waarschuwingen en toegangszeggingen uitdelen (gele en rode kaarten) allemaal een cursus ‘omgaan met agressie’ hebben gevolgd.
- Regel dat waarschuwingen en toegangszeggingen namens het bestuur van de instelling of organisatie worden uitgereikt en niet op naam van de uitreiker. In de praktijk blijkt degene die een waarschuwing of toegangszegging heeft gekregen, anders de uitreiker, die met naam en toenaam bekend is, na afloop kan lastigvallen.

Een instelling of organisatie kan (enkele) medewerkers een training laten volgen bij een van de erkende trainingsbureaus op dit gebied. Trainingen kunnen incompany worden gegeven, bijvoorbeeld voor het hele team van een risicoafdeling. Soms is het echter zinnig om individuele werknemers gericht naar specifieke trainingen te sturen. Bijvoorbeeld wanneer een bepaalde medewerker opvallend vaak betrokken is bij incidenten.

Praktijkvoorbeeld

In Den Bosch is een try-out van een training uitgevoerd, gericht op het invoeren van de vastgestelde gedragsregels. Daaruit bleek dat het essentieel is dat iedereen op de afdeling zich aan de gedragsregels houdt, omdat je anders je collega's in gevaar brengt. De leidinggevenden moeten hier op letten.

Het is niet altijd onwil als mensen gedragsregels niet handhaven. Vaak vinden ze het lastig of eng om te doen. Simpel afdwingen helpt niet. Het is beter om het bespreekbaar te maken.

Opvallende patronen analyseren

Als een werknemer opvallend vaak betrokken is bij incidenten, is het verstandig om goed te analyseren wat daar de oorzaak van is.

Mogelijke oorzaken zijn:

- **Gebrek aan vakkennis en beroepsmatige vaardigheden**
Als een werknemer zijn functie niet goed uitoefent wegens gebrek aan (actuele) kennis en vaardigheden, kan dit extra irritatie en agressie opwekken bij klanten. In een dergelijk geval is het verstandig om de werknemer naar een bijscholingscursus of beroepsstraining te sturen.
- **Gebrek aan doelmatige beveiliging van een risicovolle hot spot**
Als blijkt dat de betreffende medewerker op een zeer risicovolle locatie werkt of een zeer risicovolle functie heeft, kunnen aanvullende preventieve maatregelen of extra beveiliging nodig zijn om de (te) grote risico's te verminderen.
- **Gebrek aan kennis van en vaardigheden in de omgang met agressieve klanten**

Als meerdere werknemers in dezelfde situatie of functie werken en slechts één van hen is telkens het slachtoffer van agressie, is er misschien iets anders aan de hand. Het lijkt er dan op dat het ook aan de betreffende persoon ligt. Het is in zo'n geval verstandig om de betreffende medewerker een cursus 'omgaan met agressie' (of een andere agressietraining) te laten volgen. Dit is zinvol om verdere incidenten, maar ook ziekteverzuim en uitval van de medewerker, te voorkomen. Extra aandacht voor opvang en nazorg is hier uiteraard ook raadzaam, omdat vele kleine incidenten langzaam maar zeker van steeds meer invloed zullen zijn op (het functioneren van) de medewerker.

Vanzelfsprekend is het verstandig om eerst de betreffende persoon te vragen wat naar zijn/haar mening de oorzaak van de problemen is en te peilen welke opleidingsbehoefte de werknemer zelf heeft. Raadpleeg de [lijst met trainingsbureaus](#) die ervaring hebben in de zorg. Op de lijst staan ook contactpersonen bij de instellingen en organisaties.