

**AGRESSIE**

Beveiliging in ziekenhuizen is geen sinecure. Cameratoezicht, beveiligers die waken. Dat is nodig om agressieve patiënten in toom te houden.

# ‘Ik maak hier toch geen ruzie’

Rond de veertig procent van de patiënten die dagelijks op de afdeling Spoedeisende Hulp van het Medisch Spectrum Twente komen, komt zonder verwijzing. Mensen worden mondiger, omzeilen de huisarts en willen zo snel mogelijk geholpen worden. Als dat niet gaat, wordt een enkeling agressief.

door **Marjon Kok**

**K**ijk, zegt de beveiligingsbeambte. Vanuit zijn beveiligingsruimte achter de entree van het ziekenhuis zoemt hij in op de Haaksbergerstraat. De stad stroomt vol. Jonge mensen lopen in groepjes naar het centrum. „En als ze straks terugkomen, rond een uur of vijf, zes, met drank achter de kiezen...” Het is één uur, in de nacht van zaterdag op zondag. Het is rustig in het Medisch Spectrum Twente. Beveiligiger Ton heeft zijn ronde gelopen. Hij keek of nooduitgangen vrij waren, ramen en deuren goed gesloten. Alles gecontroleerd, zodat straks, wanneer het druk zou kunnen worden, het ‘gewone’ werk is gedaan. Een uur eerder op de afdeling Spoedeisende Hulp. Een meisje loopt met haar ouders naar een behandelruimte. „Verdenking van hersenvliesontsteking”, verklaart verpleegkundige Jan. In een andere kamer ligt een 81-jarige Enschedeër met bebloed verband om zijn hoofd. Eerder die avond viel hij thuis van de onderste tree van de trap. Verpleegkundige Michiel regelt zijn opname. „We houden hem hier, ter observatie.” Paula zit aan de telefoon. Ze stelt een dame aan de andere kant van de lijn gerust. „En als u het dan nog niet vertrouwt, belt u de huisartsenpost. Ik geef u het nummer.” De bel gaat en verpleegkundige Jan loopt naar de balie. Vijf jonge mensen melden zich. Een van hen, een jongen van zeventien, laat een spoor van bloed achter. Snel noteert Jan zijn gegevens in de computer. Dan opent hij de deur en laat de jongen binnen. „Wacht, ik pak een rolstoel en een handdoek voor het bloeden.” En

hij rijdt de jongen naar een behandelkamer waar een arts even later zijn voet zal hechten. „Hoe kan dat nu”, vraagt Jan intussen. „Drank”, zegt de jongen. „Ik ben in een fles getrapt. Het bleef maar bloeden, niet normaal.” „We gaan een dokter bellen”, zegt Jan. De wachtruimte is, op de vrienden van de bloedende jongen na, leeg. Hoe anders was dat vorige week, tijdens de jaarwisseling. „Het was heel, heel druk”, zegt Marion. „Mensen moesten lang wachten.” En iedereen denkt dat hij voor iets kleins komt, vult haar collega Paula aan. „Ja maar, de dokter hoeft alleen maar even...” Ze kunnen zich best voorstellen dat dat ongeduld oproept. Agressie soms. Om dat te voorkomen, leggen ze uit wat er aan de hand is. „Iedereen die binnenkomt, krijgt een kleur. Daardoor weten wij precies wie waarvoor komt en kunnen we uitleggen waarom mensen soms langer moeten wachten. En wanneer er een groot ongeval gebeurt en die gewonden moeten voorgaan, melden we dat. Als mensen weten waar ze aan toe zijn, hebben ze vaak begrip voor de situatie. Dan laten ze soms vrijwillig andere patiënten voorgaan.” Triage, heet het systeem. Beveiligingsbeambte Sylvana, eerder die avond, zegt het anders: „Als mensen drank op hebben, voelen ze zich sterk. Je merkt het al als ze binnenkomen. Grote mond, schelden. Ik vind dat onvoorstelbaar. Je komt hier om geholpen te worden. Het personeel neemt de tijd voor je. Dan is het toch verschrikkelijk om je tegen hen te keren?” In de wachtruimte voegt de gehechte jongen zich bij zijn vrienden. Ze komen hier vaker, bekent een van hen lacherig. „Vorige week nog, tijdens de jaarwisseling. Met een vriend. Er was ruzie, hij kreeg een bierfles tegen de lip. Bloeden!” Zelf zit hij - zeventien jaar jong - ook al onder de littekens. Hij toont ze met trots. „Hij heeft een abonnement hier”, zegt een vriendin. Ja, zegt hij. „Als je aan mijn vrienden komt...” Maar als het op vechten aankomt, krijgt hij altijd de klappen, mompelt hij er achteraan. Bij agressiviteit in het ziekenhuis kan hij zich niks voorstellen. „Hier toon ik respect.” En als de meiden giechelen: „Er zijn drie familieleden van mij overleden in het ziekenhuis. Ze zijn goed verzorgd. Dan ga ik hier toch geen ruzie maken!”



Beveiligers aan het werk bij de spoedeisende hulp van het Medisch Spectrum Twente.

## ‘Ik betaal en wil nú

door **Hans Brok**

**H**et geweld tegen hulpverleners in de zorg is ontzettend toegenomen. Dat zegt Ferry van Mourik. Hij is directeur van ReFrame, een groot trainingscentrum voor zorg- en ander hulpverleningspersoneel. Vele duizenden verplegers komen jaarlijks bij hem op cursus om te leren hoe ze met de toenemende agressie om moeten gaan. Hij hoort niet alleen de verhalen van de cursisten, hij kent ze ook uit eigen ervaring. „Ik heb op de snelweg in de ambulance zelf wel eens mensen in de houdgreep gehouden. Ook kreeg ik een pistool op de kop, terwijl ik wil-

de helpen. Je ziet dat veel mensen tegenwoordig alleen nog maar aan hun rechten denken, niet aan hun plichten. Ze eisen geholpen te worden. Ze komen onder invloed van drank en drugs het ziekenhuis binnen, zitten in hun reptielenbrein, zijn niet meer voor rede vatbaar. Ze voelen geen pijn meer. Je kunt ze wel hard aanpakken, maar dat heeft geen effect. Soms rest er niks anders dan plaspuiten.”

De meeste agressie ontstaat volgens Van Mourik door onmacht. „Een ouder met een ziek kind kan niet altijd accepteren dat anderen er erger aan toe zijn en voorgaan. Voor de ouder is dat kind

het belangrijkste in de wereld. Dat moet je goed communiceren met die ouder, want anders ontstaat er agressie als het wat langer duurt.” Daarbij komt volgens hem dat sommige mensen korte lontjes hebben en steeds vaker grenzenloos gedrag vertonen. „Ik denk dat 98 procent van het uitgaanspubliek gewoon een gezellige avond wil. Maar een half procent bestaat uit van die figuren die zich helemaal klemzuipen en zich te buiten gaan aan drugs. Die zorgen voor de problemen. Mijn ervaring is dat je hulpverleners heel goed kunt trainen om daar mee om te gaan. Het belangrijkste is dat hulpverleners de agressie niet te persoonlijk moe-



### Teken tegen geweld

Via onze site kunt u de ‘Conventie van Nederland’ ondertekenen, waarmee u zich uitspreekt tegen geweld richting hulpverleners. Tevens vindt u een meldpunt geweld in de zorg via onze site.

[www.tctubantia.nl/zorggeweld](http://www.tctubantia.nl/zorggeweld)