

Werknemers in de zorgsector voelen zich vaker onveilig op de werkplek dan werknemers uit andere sectoren. Zo blijkt uit onderzoek van facilitair dienstverlener Eurest Services en de Academy of Facility Management van de NHTV in Breda. De uitslag van het onderzoek lijkt bijna vanzelfsprekend na een reeks van recente incidenten waarbij vergaand agressief gedrag werd vertoond tegenover zorgpersoneel. Hoe wapenen ziekenhuizen zich tegen agressie?

Incidenten in ziekenhuizen stapelen zich op

Zorg zoekt kuur tegen geweld

'Incidenten als deze zijn niet te voorkomen. Een ziekenhuis is een openbaar gebouw en daar kan iedereen binnen. Als iemand agressief wordt, wordt de beveiliging ingeroepen. Als bij de betreffende persoon dan de stoppen doorslaan is het moeilijk om je nog te wapenen', zegt Wim Pleunis, adviseur PR & communicatie bij het St. Elisabeth ziekenhuis in Tilburg. Daar werd recent een 31-jarige man aangehouden wegens het mishandelen van een beveiligingsbeambte en het roepen van dreigementen naar een receptioniste.

'De beveiliging zit bij ons gelukkig direct naast de spoedeisende hulp, dus die was tijdens het incident snel ter plaatse en heeft de man die het incident veroorzaakte meteen mee naar buiten genomen', aldus Pleunis. Toch zijn extra maatregelen voor als nog overbodig volgens hem: 'Natuurlijk is het voor ons prioriteit nummer 1 om zowel het personeel als de patiënten een veilig gevoel te geven. Maar we hebben een goed werkend veiligheidsprotocol en we laten ons door dit ene incident niet gek maken', aldus Pleunis.

Het veiligheidsprotocol is onderdeel van het project Veilige Zorg, wat binnen deelnemende ziekenhuizen zorgt voor duidelijke gedragsregels, het treffen van concrete maatregelen en het maken van heldere afspraken tussen ziekenhuizen, gemeenten, politie en justitie. Ook het St. Radboud ziekenhuis in Nijmegen neemt deel aan het project Veilige Zorg. Gerda Herwijnen, woordvoerder van het Nijmeegse ziekenhuis, is het eens met Pleunis: 'Door onze deelname aan het project Veilige Zorg hebben we reeds genoeg maatregelen doorge-

voerd. Ook voor ons is het dus niet noodzakelijk om nog extra maatregelen te nemen. Op basis van één incident kun je niet van het ziekenhuis een grote bunker maken. Je moet wel evenwicht houden.' Recent kregen zij te maken met een grote groep mensen die zich verbaal zeer agressief gedroegen en ernstige bedreigingen uitten tegenover een SEH-arts en SEH-verpleegkundige.

'Je moet erg alert blijven en proberen overal zo op tijd mogelijk bij te zijn, maar dat agressie tegen zorgpersoneel toeneemt is een feit, mensen hebben een korter lontje. Toch is het raar dat je je moet wapenen te-

een goed bekend beleid met toegankelijke protocollen. Verder is onze beveiliging goed getraind en opgeleid, en is er jaarlijks een update van de opleiding mogelijk', aldus Anneke Plette, staffunctionaris PR & Communicatie. In het Lievensberg ziekenhuis in Bergen op Zoom worden echter wel extra maatregelen getroffen naast het gebruikelijke project Veilige Zorg. Zo vertelt Elma Gorthorst, stafmedewerkster pr & communicatie van het betreffende ziekenhuis: 'Na het incident hebben we besloten om de beveiliging te verscherpen van 16 uur naar 24 uur per dag.

'Ziekenhuis is een gastvrije instelling, dat moet zo blijven'

gen het gedrag van een bepaald soort mensen. In plaats van dat wij extra maatregelen treffen, zou er wat gedaan moeten worden aan het gedrag van die mensen. Een ziekenhuis is een gastvrije instelling en dat moet zo kunnen blijven', aldus Herwijnen. Om het personeel toch wat extra voor te bereiden krijgt het trainingen in het omgaan met verbaal geweld.

Ook het St. Jansdal ziekenhuis in Harderwijk kreeg het voor zijn kiezen. Recent werd een beveiliging van het ziekenhuis verbaal bedreigd. Er werd een dode man binnengebracht waarvan niet duidelijk was of hij op natuurlijke wijze was gestorven. De familie mocht daardoor niet bij de dode, wat zij niet accepteerde. Toch is ook voor dit ziekenhuis het incident geen aanleiding voor extra maatregelen. 'Wij participeren al sinds 2002 in het project Veilige Zorg,

Beveiligers hebben een portiersfunctie, een surveillancefunctie en de macht om gele en rode kaarten uit te delen aan bezoekers die zich misdragen. Op het moment dat de beveiligers een portiersfunctie vervullen, vervullen ze tevens de functie van een receptionist. Ze nemen dus ook de telefoon aan en spreken met bezoekers. Dat geeft de bezoekers het gevoel dat het niet wemelt van de beveiligers. Verder hangen er over het gehele buitenterrein camera's die van binnen uit constant gemonitord worden, en is er op het moment overleg over het eventueel invoeren van workshops en trainingen die het personeel beter leren omgaan met agressie.'

Onveilig gevoel

Uit het onderzoek van Eurest Services en de Academy of Facility Management van



Een van de opgenomen maatregelen in het project Veilige Zorg is het gele en rode kaarten systeem. Als een persoon een gele kaart krijgt volgt een officiële waarschuwing. De gele kaart wordt geregistreerd in het Ziekenhuis Incident Registratiesysteem (ZIR). De periode dat de kaart geldig is wordt door het ziekenhuis vastgesteld. Als de persoon zich in die periode niet meer misdraagt vervalt de kaart, als de persoon zich wederom misdraagt wordt een rode kaart uitgereikt. Hierbij wordt aangifte gedaan bij de politie en wordt de toegang tot het ziekenhuis ontzegd. De periode dat de kaart geldig is wordt door het ziekenhuis vastgesteld. Na deze periode wordt de ontzegging omgezet in een voorwaardelijke toelating tot het ziekenhuis. Bij misdragingen van welke aard dan ook, zal de persoon opnieuw een rode kaart ontvangen. Bij overtreding van de toegangsentzegging wordt de politie ingeschakeld.

NHTV Breda blijkt dat, ondanks alle maatregelen die zorginstellingen hebben getroffen, 21,9 procent van de werknemers in de zorgsector zich een of meerdere keren gedurende het afgelopen jaar onveilig heeft gevoeld door incidenten, zoals agressief taalgebruik en geweld. Gorthorst vertelt echter dat uit de cijfers van het Lievenberg ziekenhuis vorig jaar is gebleken dat het aantal geweldadige incidenten is afgenomen. Het aantal verbale geweld incidenten nam echter toe, maar het totaal aan incidenten daalde. 'Ik merk als ik het personeel hier spreek ook niet dat ze zich

onveiliger voelen. Ze blijven er rustig onder en wuiven het weg met de woorden 'dat hoort toch bij het werk?', aldus Gorthorst. Volgens de stafmedewerker is het ook van belang op welke afdeling iemand werkt. Zo zou het gevoel van onveiligheid op de een afdeling als de spoedeisende hulp (SEH) bijvoorbeeld groter zijn dan het gevoel van onveiligheid op de afdeling cardiologie. 'Op de SEH verwacht je eerder dat bijvoorbeeld een dronken persoon je uitscheldt, dan dat je dat verwacht van een oudere die op cardiologie in bed ligt. Maar het ligt ook aan de beleving van de werknemer. De een neemt

het iets zwaarder op dan de ander. Dat beïnvloedt ook de cijfers van het meldpunt binnen het ziekenhuis,' aldus Gorthorst.

Anneke Plette van het ziekenhuis St. Jansdal, is herkent zich niet in het onderzoek van de NHTV. 'Bij ons voelen de mensen zich niet onveilig, integendeel zelfs.' Volgens haar is veiligheid bij de Raad van Bestuur en het managementteam agendapunt nummer 1. 'Wanneer er door het management een introductiebijeenkomst wordt georganiseerd voor nieuwe medewerkers wordt altijd aandacht geschonken aan het beleid dat we voeren op het gebied van veiligheid. Nieuwe medewerkers worden gewezen op het uitvoeringsprotocol agressie en geweld. Dit protocol is gemakkelijk te raadplegen op ons intranet. Medewerkers kunnen verder altijd terecht bij ons Bedrijfs Opvang Team (BOT)', aldus Plette.

Onderzoeken

In het St. Radboud ziekenhuis Nijmegen worden regelmatig tevredenheidsonderzoeken afgenomen onder alle medewerkers van het ziekenhuis. Veiligheid is een belangrijk onderdeel van het onderzoek. 'Er worden onder andere vragen gesteld als; 'ben je bang voor agressie?' of 'durf je 's avonds nog alleen door de gang?', vertelt Herwijnen.

'Het is wel eens voorgekomen dat medewerkers aangaven in het onderzoek dat ze zich onveilig voelden als ze door de grote, 's avonds vaak donkere, gangen moesten lopen, of als ze 's avonds naar hun fiets of auto moesten lopen. Daarom kan iedereen voortaan bij de receptie vragen of er iemand van de beveiliging met ze meeloopt', aldus Herwijnen. Toch lijkt het recente incident het gevoel van onveiligheid niet versterkt te hebben. 'Ik heb aan het personeel niet gemerkt dat ze zich na het incident onveiliger zijn gaan voelen. Na het voorval is er goed gesproken over het incident en over de gevoelens van het personeel. Als dat niet genoeg is mag het personeel altijd contact opnemen met bedrijfshulpverlening en kan iemand doorverwezen worden naar een psycholoog', vertelt Herwijnen. ■

ELINE COX