

Melden moet, én loont ook!

Vanaf 1 januari 2010 melden medewerkers in het Jeroen Bosch Ziekenhuis incidenten digitaal in het IMS. De invoering van dit systeem was voor het bureau Arbo en Verzuim van de interne Arbodienst aanleiding om de noodzaak tot het melden van incidenten weer eens onder de aandacht van de medewerkers te brengen. Zo zijn als onderdeel van het project 'Maak van agressie een punt' kaarten verspreid met informatie over hoe te handelen in het geval van een incident.

Sinds de invoering van het systeem worden meer incidenten gemeld. De meldingen komen binnen bij de interne Arbo-dienst, bureau Arbo en Verzuim. Meldingen van agressie-incidenten worden behandeld door de adviseur AGI, bedrijfsongevallen en gevaarlijke situaties door de arbeidshygiënist i.o. Diefstal en vermissing komt binnen bij de afdeling Beveiliging. Bureau Arbo en Verzuim ondersteunt de afdeling bij het goed afhandelen van het incident en bij het doen van aangifte bij de politie als dat aan de orde is. Een aantal afdelingen handelt via de daarvoor aangestelde medewerkers de incidenten decentraal af, dit al dan niet met ondersteuning vanuit het bureau Arbo en Verzuim. Gaandeweg gaan steeds meer afdelingen zelfstandig met de incidenten aan de slag.

Een voorbeeld van het oppakken van een agressiemelding is de volgende situatie:

Op één van de afdelingen ligt een patiënt die zich agressief gedraagt, hij scheldt en slaat. Ook zijn zoon is verbaal agressief en intimideert de medewerkers door te dreigen. De angst voor patiënt en familie neemt ernstige vormen aan, medewerkers voelen zich zelfs op weg naar huis niet meer veilig. Na overleg met de specialist, de leidinggevende, verpleegkundigen, jurist en adviseur AGI is besloten naast een melding in het IMS-systeem ook aangifte bij de politie te doen.

De situatie van de patiënt is dusdanig dat hij in samenspraak met alle betrokken partijen en een medewerker van het transferpunt naar een andere zorginstelling kan worden overgeplaatst, wat twee dagen later ook gebeurt.

Nadat de patiënt overgeplaatst is, is er nog steeds veel onrust op de afdeling over de gang van zaken. Een reden om extra aandacht te besteden aan de afronding van dit incident. Naar aanleiding van de uitkomst van de evaluatie organiseerde de verpleegkundig coördinator die AGI als aandachtsgebied heeft, samen met de adviseur AGI van het bureau Arbo en Verzuim, een middagprogramma voor de medewerkers van de afdeling om zoveel mogelijk van de casus te leren. Ook de juridisch medewerker van het ziekenhuis werd uitgenodigd. Er is in groepen gewerkt aan een aantal vragen.

Aan bod kwamen onderwerpen als wat doe je als iemand zich zo gedraagt; hoe handel je op dat moment en daarna? Hoe en wat rapporteer je aan wie en met welk doel? Wat is het verschil tussen een professionele overdracht en je ongerustheid kwijt kunnen?

Wanneer licht je de leidinggevende in? Wat is een professionele houding en hoe geef je feedback aan je collega's? Hoe betrek je de artsen hierbij? Hoe doe je aangifte, welke informatie is van belang?

Waarom moet je melden en hoe doe je dat?

Het is niet alleen de ervaring van de medewerkers van het bureau Arbo en Verzuim, maar ook die van de medewerkers op deze verpleegafdeling, dat het de moeite loont om op deze manier te melden.

Voor informatie:

Riet Koolen

Adviseur Arbeidsomstandigheden

Jeroen Bosch Ziekenhuis

's Hertogenbosch

r.koolen@jbz.nl