

jaargang 6 maart 2012

 Isala klinieken

pulse

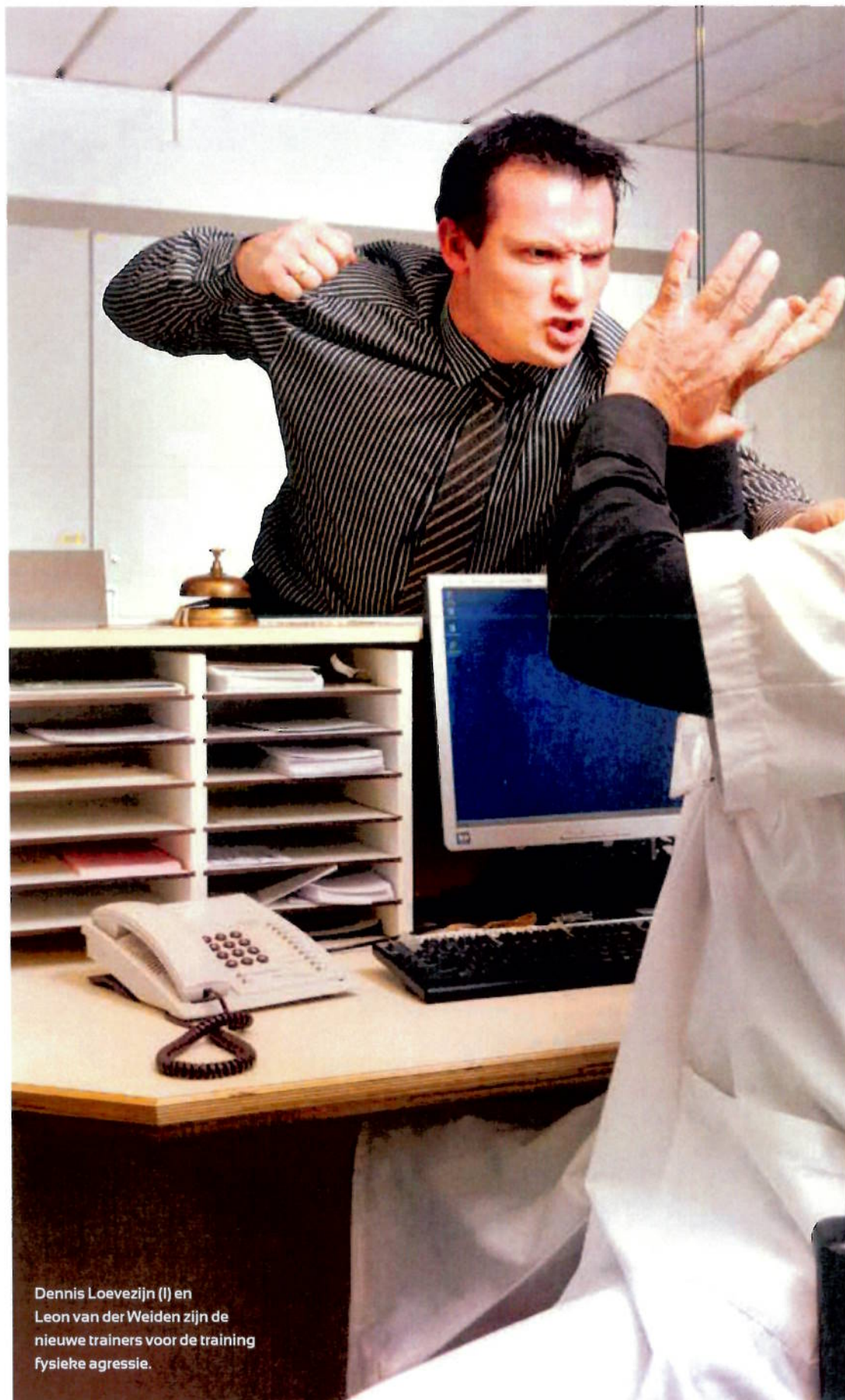
**Ziekenhuishygiënist:
'Het gaat om gedrag'**

**Tuchtzaak
VKI-symposium:
'Het voelde
heel echt'**

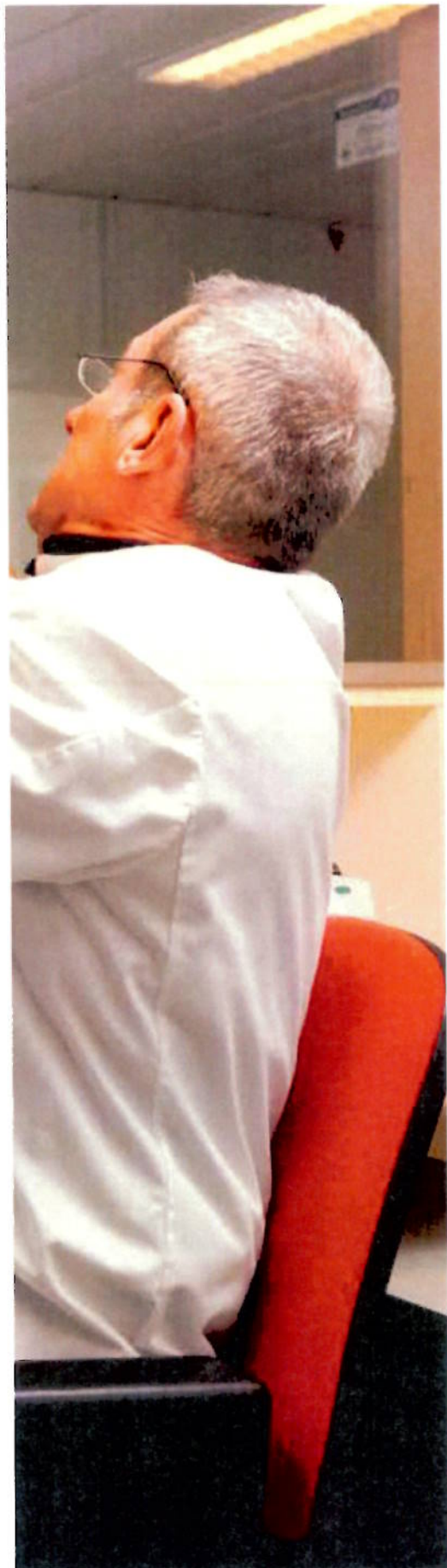


**Stop
agressie**

Handen af van onze hulpverleners! Met spotjes op tv en radio wil SIRE duidelijk maken dat agressie tegen hulpverleners niet getolereerd wordt. Eigenlijk is iedereen het daar mee eens. Desondanks zijn voor veel hulpverleners, ook binnen Isala, veel vormen van agressie "gewoon" geworden.



Dennis Loevezijn (l) en Leon van der Weiden zijn de nieuwe trainers voor de training fysieke agressie.



Stop agressie

Als je mensen in de gezondheidszorg vraagt: "Hooft agressie bij je beroep?", dan zegt tachtig procent "ja", stelt hoofd en adviseur fysieke veiligheid Dennis van Loevezijn. 'Maar het hoort er helemaal niet bij. Binnen Isala komt verbaal geweld het meest voor. Het aantal meldingen van fysiek geweld neemt daarnaast toe.' Hoe dat kan? Uit studies blijkt dat het vaak al begint bij de opvoeding. Ga je als kind naar school, doe je aan sport, corrigeren je ouders je? Kortom, wat voor normen en waarden krijg je mee en is er sociale controle? 'Bovendien zijn mensen mondiger', vult Nelleke Heij, hoofd Skillslab, aan. 'En mondigheid gaat soms over in eisend en zelfs agressief gedrag. Hulpverleners tolereren en begrijpen veel. Maar hoe ver ga je?'

Nauwelijks meldingen

Agressie is er niet meteen. Nelleke: 'Het ontstaat geleidelijk. In de training "Verbale agressie" leren deelnemers het agressieproces herkennen. Het begint vaak bij irritatie. Maar als je op tijd en goed reageert, kun je vaak voorkomen dat irritatie overgaat in dreigen of geweld.' Dat dit inderdaad zo werkt, ervoer Dennis zelf. 'Mijn dochttertje was met spoed opgenomen in een ziekenhuis. Gespannen reed ik ernaar toe, steeds harder kneep ik in mijn stuur. Op de eerste hulp zat iemand onderuit gezakt achter de balie. Ongeïnteresseerd stuurde hij mij de verkeerde richting uit. Ik werd steeds geïrriteerder. Dat gevoel ging weg toen ik uiteindelijk vriendelijk werd opgevangen door een verpleegkundige.' Hoe vaak agressie binnen Isala voorkomt, vindt

Dennis lastig te benoemen. 'Medewerkers melden nauwelijks. En al helemaal niet als het gaat om verbaal geweld.' Marieke Kral, hoofd Isala Arbo: 'Vorig jaar hebben wij onderzoek laten doen en daar kwam uit dat medewerkers vonden dat ze wel bezig konden blijven als zij iedere keer een melding moeten maken van een scheldpartij. Het lijkt wel of schelden geaccepteerd wordt door de maatschappij. Maar wij hebben juist de informatie nodig om het onderwerp op de agenda te zetten. Maak het in ieder geval bespreekbaar op jouw afdeling.'

Veilig werken

Medewerkers een veilige werkomgeving bieden staat voor Dennis en Marieke op één. Er komt een integraal veiligheidsregistratiesysteem, weet Marieke. Voor patiëntveiligheid, en dus ook voor medewerkerveiligheid. Dennis benadrukt dat medewerkers vooral moet melden als ze bedreigd worden of te maken krijgen met agressie. 'Schakel gerust mij in voor hulp, ik kan ontzorgen door bijvoorbeeld voor jou de aangifte te doen. Of advies geven.' Reacties als "het valt wel mee hier" en "in het Westen is het erger", doet hij af als kortzichtig. 'Wij krijgen er steeds meer mee te maken. Kijk maar naar de statistieken. Bovendien hoor ik vaker dat medewerkers zich onveilig voelen. Dat vind ik heel erg. Wij gaan de beveiliging daarom anders en beter inrichten. De plannen zijn bijna klaar en worden zo spoedig mogelijk aan de Raad van Bestuur voorgelegd.' >

Weerbaar tegen geweld

Tips

- laat iemand niet te dichtbij komen
- zoek niet de confrontatie
- bel beveiliging
- meld agressie via formulier Iris
- doe aangifte



Hoe ontstaat agressie, welke rol je er zelf in hebt en hoe je bijvoorbeeld moet reageren als iemand geïrriteerd of dreigend op je afkomt; deze onderwerpen staan centraal in de cursus "Verbale agressie" van de Isala Academie. Vervolgens kunnen medewerkers de vernieuwde cursus "Fysieke agressie" volgen.

Kudding en Partners leidden Dennis Loevezijn en opleidingsadviseur Leon van der Weiden op tot trainers. 'Hun techniek is ontwikkeld op basis van wetenschappelijk onderzoek', vertelt Leon. Daaruit blijkt dat iedereen flincht (letterlijk vertaald: terugdeinst) wanneer je schrikt. Als reflex bescherm jij je hoofd en andere vitale delen van je lichaam. 'Wij leren technieken die aansluiten bij die eerste primaire reactie. Stel, iemand grijpt je bij je hals, dan gaan automatisch je handen daar naar toe. En vanuit die reactie leer je een techniek waarmee je los komt.'

Inlooptuurtjes

De cursus voor Isaladers duurt drie uur. Een deel theorie en oefenen. Het is belangrijk om de verdedigingstechnieken regelmatig te herhalen, stelt Leon. 'Eerder gaf ik ook al dit soort trainingen. Als ik dan later een deelnemster op de gang zag, pakte ik haar wel eens bij de polsen. Vaak wist zij dan niet meer hoe ze los moest komen. Het plan is om daarom bijvoorbeeld inlooptuurtjes te organiseren, zodat je de technieken weer kunt oefenen.'

Meer informatie: www.isala-academie.nl

'Opeens zette hij mij vast'

Corine Koops, verpleegkundige Neurologie (A5), werd aan het begin van haar nachtdienst twee keer stevig vastgepakt door een patiënt. Uit de röntgenfoto bleek dat er een scheurtje in het bot van haar onderarm zat. Toch neemt zij haar belager niets kwalijk. 'Deze man was ziek, hij kon er niets aan doen.'

'De man die mij aanviel, deelde een kamer met een vrouw. Opeens stond hij aan haar bed. Zij vertrouwde het niet en belde. Toen ik binnenkwam, zag ik in zijn blik dat het niet goed zat. Hij had een frontaal herseninfarct gehad en daardoor verandert vaak het gedrag van iemand. Mijn eerste zorg was hem bij deze vrouw weg krijgen. Opeens zette hij mij vast tegen de muur. Ik dacht: ik kom wel weg, maar het was een flinke man. Ik was niet bang, zat juist vol adrenaline. Ik vond het vooral vervelend dat die andere mevrouw het zag. Uiteindelijk heeft zij om hulp gebeld. Maar omdat het voor mijn gevoel te lang duurde, ben ik gaan gillen.

Nadat ik was bevrijd, wilden wij hem wegbrengen naar een andere kamer en daar heeft hij mij nog een keer vastgepakt. Ik sloeg toen ook met mijn hoofd tegen de muur en was bang dat ik ging flauwvallen. Uiteindelijk konden wij hem fixeren. Ik heb die nacht gewoon doorgewerkt, terwijl mijn arm in een brace zat. Thuis ga je toch maar zitten malen. Pas later komt echt de schrik en realiseer jij je dat het ook anders had kunnen aflopen. Stel hij had mij bij de keel gepakt? Van mijn vader moest ik aangifte doen. Ik werd bijna boos, deze patiënt was ziek. Hij kon er niets aan doen. En het hoort bij mijn vak. Je calculeert het in, zeker bij Neurologie. Ik zat vooral in over die mevrouw die alles gezien heeft. Zij durfde nauwelijks te slapen en vroeg regelmatig naar mij. Ik heb wel eens een training gehad over hoe om te gaan met agressie, maar veel is weggezaakt. In de praktijk werkt het toch vaak anders. Ik ging vooral af op mijn intuïtie. Toch zou vaker trainen goed zijn. Ik heb verder gelukkig nooit last gehad van wat er gebeurd is. Maar soms, als een patiënt onrustig is en een bepaalde blik in zijn ogen heeft, komt het in een flits terug.'