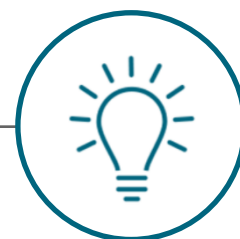


Oktober 2018



Voorkomen van en omgaan met verbale agressie

Dit is de beschrijving van een pilot die is uitgevoerd door Directzorg in het kader van het project 'Samenwerken aan Duurzame Inzetbaarheid', dat liep van april 2017 tot en met september 2018. Deze beschrijving bestaat uit 2 delen. Het eerste deel is opgesteld bij de start van de pilot, en het tweede deel dat is opgesteld aan het eind van de pilot.

Deel 1: startbeschrijving

Achtergrond en ambitie

Binnen Directzorg is geconstateerd dat het aantal MIM-meldingen (Melding Incidenten Medewerkers) met betrekking tot agressie toeneemt. De zorgverleners in de wijk krijgen steeds meer te maken met cliënten met een psychiatrisch ziektebeeld, cliënten blijven steeds langer thuis wonen en hierdoor wordt de zorg en begeleiding steeds complexer. Ook komt het regelmatig voor dat de situatie dusdanig heftig is dat de medewerker zich ziek moet melden en wordt doorverwezen naar een bedrijfsmaatschappelijk werker.

Er zijn diverse gesprekken gevoerd met de medewerkers vanuit de afdeling Kwaliteit/MIM-commissie en in overleg met de zorgmanagers is Directzorg tot het besluit gekomen medewerkers hierop verder te ondersteunen. Directzorg wil haar medewerkers leren op welke manier zij met agressie kunnen omgaan. Dit is de focus van deze pilot. Het uitgangspunt hierbij is dat de cliënt gedrag vertoont waar de medewerker mee moet leren omgaan. In deze training krijgen de medewerkers ook de mogelijkheid om te werken aan hun eigen gedrag om zo agressie te voorkomen. Zij kunnen hierbij uitgebreid oefenen met een acteur.

De training Voorkomen van en omgaan met verbale agressie wordt gegeven door Els van Leeuwen van het bureau Van Leeuwen Training & Coaching.

Doel pilot

Het belangrijkste doel is dat medewerkers tijdens de zorgverlening en begeleiding adequaat kunnen reageren op

situaties bij cliënten en agressie. Ook het omgaan met agressie, en de verwerking hiervan, is een belangrijk onderwerp hierbij. Het doel is om uiteindelijk het aantal verzuimmeldingen door een agressie incident te verlagen en het aantal MIM-meldingen met agressie te reduceren.

Activiteiten en planning

Tijdens een bijeenkomst komen onderstaande onderwerpen aan bod:

- Het ontstaan van agressie en verschillende soorten agressief gedrag
- Het leren (her)kennen van signalen
- Het voorkomen van agressie door bewustwording van eigen gedrag op het gedrag van de cliënt
- Weerbaar zijn
- Omgaan met verbale agressie

Na 3 maanden worden de deelnemers uitgenodigd voor een terugkommiddag. De bijeenkomsten staan gepland voor oktober 2017, januari 2018, maart 2018 en mei 2018.

Deelnemers

De pilot is voor alle medewerkers van Directzorg. Alle medewerkers kunnen zich inschrijven op het Leerplan van Directzorg (via het medewerkersportaal).

De medewerkers die een MIM-melding hebben ingevuld waarbij sprake was van agressie worden in het bijzonder uitgenodigd voor deze training. Daarnaast worden medewerkers uitgenodigd die bij cliënten werkzaam zijn waarbij kans op agressie aanwezig is.

Deel 2: terugblik op resultaten en verloop pilot

Realisatie doel

Het belangrijkste doel is behaald; medewerkers leren om tijdens de zorgverlening en begeleiding adequaat te reageren op situaties bij cliënten en agressie kunnen voorkomen.

Tevens is het aantal MIM-meldingen met agressie gereduceerd en neemt het aantal verzuimmeldingen door een agressie-incident nog steeds af.

Er zijn geen aanpassingen geweest in de aantallen. Er zijn wel 2 verschillende trainingen georganiseerd voor de begeleiders en de verzorgenden. Op deze wijze wordt het doel van de training beter gerealiseerd. Alle nieuwe begeleiders worden uitgenodigd voor deelname aan de training en daarnaast is de training voor de begeleiders verdeeld in 2 dagdelen om ervoor te zorgen dat het werk geen conflict oplevert met de cliënt. Dit was ook een item uit de evaluatie die is uitgevoerd.

Daarnaast loopt de pilot door en kunnen de medewerkers die bij een eerder geplande training niet aanwezig konden zijn, zich alsnog inschrijven. De opleidingscoördinator houdt bij wie er niet aanwezig heeft kunnen zijn en nodigt deze medewerkers opnieuw uit zodra de nieuwe datums bekend zijn. Alle medewerkers die een MIM melding hebben ingediend worden ook op deze wijze benaderd door de opleidingscoördinator.

Effecten pilot

Het directe effect voor de deelnemers zit in het feit dat zij zich, door de input van de andere deelnemers, bewust worden van situaties waar ze in terecht kunnen komen. Daarnaast leren ze in de training (door o.a. te oefenen met een acteur en inbreng van eigen casus) de eigen grenzen te stellen in grensoverschrijdend gedrag van de cliënt. Daarbij worden sommige meer bewust van het feit dat ze emotioneel te betrokken zijn en grenzen binnen hun beroep dienen te bewaken.

Voor de organisatie is het directe effect inzichtelijk doordat het aantal MIM meldingen en ziekmeldingen structureel is afgenomen.

Het effect op langere termijn is voor de deelnemers dat zij de aangereikte handvaten tijdens de training in de praktijk kunnen hanteren. De mogelijkheid tot het herhalen van de

training is ook gerealiseerd. Tijdens terugkomdagen wordt het geleerde eigengemaakt door belevingsgerichte casussen te bespreken. De ondersteuning binnen het werkveld is hierdoor effectief verbeterd.

Impact op organisatie

Binnen de organisatie gaan wij deze training continueren en zijn er wederom 2 trainingen voor het najaar 2018 gepland (en 2 terugkommiddagen in januari 2019) voor zowel zorg gerelateerde medewerkers als begeleiders. Hierdoor verankeren we deze training in de organisatie en krijgen de medewerkers de mogelijkheid de training te volgen indien gewenst. Tevens worden de medewerkers die een MIM melding hebben ingediend persoonlijk uitgenodigd, waarbij zij het dwingende advies krijgen hier aan deel te nemen en de training te volgen.

Een deelnemer heeft tijdens de training door middel van de acteur geoefend en realiseerde zich het volgende en is aan het denken gezet waardoor zij nu beter conflict situaties kan hanteren: *“Ik herkende dat ik mijn eigen grenzen niet aangaf, maar steeds aan het sussen was”*.

Succesfactoren en geleerde lessen

De begeleiders behoeven een andere insteek van de training vergeleken met de verzorgenden. Dit kwam uit de evaluatie van zowel de trainer als de deelnemers naar voren.

Hierdoor krijgt de training een gerichtere aanpak en worden de doelen nog beter gerealiseerd. Daarnaast kregen we te horen dat de cliënten en mantelzorgers steeds mondiger worden. Hiervoor krijgen ze tijdens deze training nu ook duidelijke handvatten.

Het was een succes om de training uit te splitsen voor de verzorgenden en de begeleiders. Hierdoor is het animo van de medewerkers verhoogd. De specifieke problematiek vereist dit zelfs. Daarnaast hebben wij de juiste trainer gevonden die inmiddels goed bekend is met onze organisatie waarbij het inspelen op situaties pakkend is.

Tussentijdse evaluaties hebben met de trainer plaatsgevonden, waardoor er nu een gerichte training is vastgesteld om de effectiviteit met de raakvlakken van de doelgroepen te realiseren. Er wordt per keer zorgvuldig gekeken naar de evaluaties om alert te blijven op verbeterpunten.