

Agressie protocol

Omgaan met agressief gedrag binnen Zeelandcare

Binnen Zeelandcare is agressie vrij werken ons uitgangspunt en zullen we ten alle tijden agressievrij/de-escalerend handelen. Toch kunnen situaties uit de hand lopen en hier dient adequaat op gereageerd te worden om de veiligheid van de cliënt en die van onze medewerkers maximaal te kunnen waarborgen. In het agressie protocol worden een aantal algemene aandachtspunten beschreven. Er wordt ook stapsgewijs beschreven hoe wij omgaan met agressie. Ook de specifieke afspraken binnen Zeelandcare worden benoemd.

- Enkele algemene aandachtspunten bij (potentiële) agressieve situaties die wij als Zeelandcare altijd in acht nemen:
 - Eigen veiligheid gaat voor
 - Het uitgangspunt is om ten alle tijden rustig te blijven om escalatie zoveel mogelijk te kunnen voorkomen
 - In het beginsel beantwoorden wij alle vormen van agressie nooit met agressie of geweld
 - In het beginsel is het van belang dat de verwachtingen van/naar de cliënt toe worden uitgesproken en dat ongewenst gedrag niet genegeerd wordt
 - Het bewaren van afstand en het creëren van voorspelbaarheid
 - Duidelijke communicatie, doe wat je zegt en zeg wat je doet

Hieronder beschrijven we twee soorten agressie en wat de beste manier van handelen is wanneer één van deze agressies voorkomt.

De eerste agressie welke we willen benoemen is emotionele of ook wel genoemd frustratieagressie. Deze frustratieagressie is geboren uit een emotie bijvoorbeeld: boosheid, onmacht, teleurstelling, angst of verdriet. Het belangrijkste kenmerk van frustratieagressie is dat iemand gehoord wilt worden en zich serieus genomen voelt. Zodra dit gevoel er is, zal de agressie verminderen.

- Effectieve reacties zijn:
 - Laat de cliënt uitpraten en probeer daarna samen te vatten wat de cliënt gezegd heeft of benoem wat je op dat moment ziet gebeuren bij de ander. Bij twijfel of wanneer je jezelf niet veilig voelt, schakel eerst kantoor in, jij en kantoor gaan samen met de client achteraf in gesprek.
 - Blijf rustig zodat de agressie niet tegen jou persoonlijk wordt gericht.
 - Luister actief, geef aandacht en toon betrokkenheid.
 - Toon begrip voor andermans situatie.

- Negeer de emoties niet, maar benoem deze, de ander voelt zich hierdoor gehoord.
- Ga niet in discussie en reageer pas op de inhoudelijke zaken als de emoties gezakt zijn.
- Stel grenzen indien nodig.
- Als je op gespreksniveau bent gekomen, wees duidelijk wat je wel en niet kan betekenen voor iemand. Je bent huishoudelijke hulp dus ga alleen in op de vragen/emoties met betrekking tot de huishoudelijke taken, als het andere zaken zijn neem dan altijd contact op met kantoor.
- Wek geen onrealistische verwachtingen met betrekking wat de cliënt van je verwacht, de kans op herhaling is dan groot. Overleg altijd meteen met de zorgcoördinator.
- Zeelandcare maakt goede procedurele afspraken, eventueel met andere betrokkenen en wij bevestigen deze eventueel schriftelijk.

De tweede vorm van agressie waar we over willen spreken is instrumentele agressie. Deze vorm van agressie is niet geboren uit een frustratie maar is een middel om een doel te bereiken, om je zin te krijgen. Belangrijk bij instrumentele agressie is om in een vroeg stadium duidelijk aan te geven dat dit gedrag niet zal werken om het doel te bereiken. Als de agressor de keuze krijgt om het gedrag te corrigeren, kan het gesprek op een normale manier hervat worden.

- Effectieve reacties zijn:
 - Let op gevaar. De eigen veiligheid gaat voor alles. Ga weg uit de situaties als je dat nodig acht.
 - Benoem het gedrag.
 - Laat je niet intimideren en geef de cliënt de keuze: of hij gaat door dan beëindig je het gesprek, of hij stopt met intimideren en hij wordt te woord gestaan.
 - Negeer nooit wapens of voorwerpen die als wapen worden gebruikt.

- **Extreme incidenten**

We spreken van extreme agressie in de situatie van ernstig fysiek geweld, dreigen met (vuur)wapens, een gijzeling of bommelding.

- Hier volgen enkele aandachtspunten tijdens de situatie:
 - Bij fysieke agressie is uiterste voorzichtigheid geboden: breng veiligheid van jezelf en anderen niet in gevaar. Hulp van kantoor,

collega's of betrokkenen kan nodig zijn om veilig weg te komen of afstand te nemen.

- Veiligheid van onze medewerkers en de overige cliënten gaat boven alles.
- Probeer als dat lukt een lijntje met de agressor te houden totdat er hulp komt.
- In dit soort situaties kan "alles" worden toegezegd om de veiligheid te waarborgen. Met andere woorden geef de eiser wat hij wil.
- Bel bij levensbedreigende situaties 112, bel anders kantoor of reguliere telefoonnummer van politie, familie of andere betrokkenen zoals begeleiders en thuiszorg.

- **Na afloop:**

- De hulp zal de situatie bespreken met kantoor.
- Het incident wordt altijd geëvalueerd.
- Door kantoor zal er naar aanleiding van het gesprek met de hulp een rapportage en melding worden gemaakt in het dossier van de cliënt.