

Omgaan met agressie



Januari 2021
Teamleidersoverleg

InteraktContour
verder met hersenletsel

Achtergrond en uitdaging

2019:

- Agressiebeleid beschreven
- Trainingsmogelijkheden beschikbaar gesteld

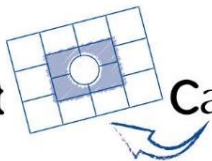
2020:

- Beschrijving projectplan
- Start bij 2 pilotlocaties Het Kwartier en Nijkerk















Visie:

Centraal staat de interactie van mens tot mens. In deze interactie kunnen problemen ontstaan die agressie tot gevolg hebben.

Goed weten wat je doet en welk effect dit heeft op de ander, kan agressie en grensoverschrijdend gedrag verminderen en mogelijk voorkomen. Hierbij geldt ook dat je in staat moet zijn om te reflecteren op het gedrag van de ander en welke invloed dit op jou heeft.



Bij agressie weten we wat te doen. Als we het niet weten, durven we hulp te vragen en ontvangen we deze.

<p> OPDRACHTGEVER</p> <p>Marianne Velthuis; Manager Zorg & Wonen</p>	<p> RANDVOORWAARDEN</p> <p>Implementatie in de teams is gestoord op het beschreven agressiebeleid. Trainingen worden verzorgd door Bureau Kies of een vergelijkbaar bureau dat bekend is met onze visie en beleid.</p>	<p> KWALITEIT</p> <p>Wat is de belangrijkste eis waaraan het resultaat moet voldoen? Medewerkers weten wat ze doen en waarom ze het doen.</p>	<p> AANPAK</p> <p>Screening teamsituatie dmv cijfers, vragenlijst etc. Startgesprek TL met ... Nav startgesprek plan van aanpak per WL TL (of gedelegeerde in team) is in the lead, deze kan echter altijd hulp vragen van het projectteam.</p>
<p> BELANGHEBBENDEN</p> <p>Begeleiders Cliënten Netwerk van cliënten; woonomgeving Gedragskundigen Teamleiders Vrijwilligers Leer-interventie specialist</p>	<p> PROBLEEM/UITDAGING</p> <p>Agressief gedrag veroorzaakt stress bij teams en cliënten. Dit leidt tot angst, handelingsverlegenheid en ziekteverzuim. Goede ondersteuning is essentieel in het kunnen voorkomen en hanteren van agressie.</p> <p>In 2019 is agressiebeleid beschreven, zijn trainingsmogelijkheden beschikbaar gesteld. Gedrag van cliënten wordt complexer en vraagt extra ondersteuning voor de hulpverlener.</p>	<p> DOELEN</p> <p>Er wordt veiligheid ervaren op locatie voor cliënten en hulpverleners. Teams ervaren minder werkdruk omtrent agressief gedrag.</p> <p>Project behelst omgaan met agressief gedrag. Niet al het (andere) complexe gedrag.</p>	<p> RISICO'S</p> <p>Het agressiebeleid wordt niet geïmplementeerd bij locaties waar het toch nodig is omdat de noodzaak niet door het team of de teamleider wordt ervaren. Het inzetten van gespecialiseerde hulp kan niet worden waargemaakt ivm budget probleem. Minder agressie meldingen wil niet zeggen minder agressie (of andersom)</p>
<p> PROJECTTEAM</p> <p>Ben Eikelboom (sr adviseur complexe zorg), Ilse Idsingh (GDK), Heidi Klaassen (TL), Els Snijder (TL), Máasja Verbraak (TL GDK)</p>	<p> ACHTERGROND</p> <p> TIJD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Startmoment afhankelijk van projecten 2020 (3^e of 4^e kwartaal) - 1^e kwartaal: projectcontract - 2^e kwartaal: informatie per team beschikbaar en overdraagbaar - 3^e kwartaal: afname vragen en startgesprek teamleider - 4^e kwartaal: teamimplementatie 	<p> AFBAKENING</p> <p> GELD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kosten teamtrainingen en van welk budget? Kies Weerbaar gaat van stichtingsbudget af. - Kosten specialistische hulp en van welk budget? Stichtingsbudget. 	<p> AFHANKELIJKHEDEN</p> <p>Programma cliëntveiligheid raakt dit project Programma MTO Heidi en Els zijn drukbezette teamleiders; rekening houden met timing acties. Keuzes omtrent projecten in 2020 die uitgevoerd gaan worden.</p>

 **RESULTAAT**

Teams zijn in staat te analyseren hoe agressief gedrag opbouwt, weten hierop tijdige en passende interventies uit te voeren. Zie verder sheet!

Projectteam

Máasja Verbraak
Ben Eikelboom
Ilse Idsingh
Heidi Klaassen
Els Snijder

Teamleider gedragskundigen
Sr. Adviseur complex gedrag
Gedragskundige
Teamleider
Teamleider

Doel project omgaan met agressie

Doel:

Na de implementatie van het beleid zijn de teams in staat te analyseren hoe agressief gedrag opbouwt en weten ze hierop tijdige en passende interventies uit te voeren. Hierdoor zullen er minder agressiefobo's zijn ten opzichte van vorig jaar of zijn de gevolgen daarvan minder groot. Het thema agressie blijft structureel onder de aandacht van het team.

Er wordt veiligheid op de woonlocaties ervaren voor cliënten en begeleiding. Teams ervaren minder werkdruk omtrent agressief gedrag.

Randvoorwaarden

- Per locatie wordt een actieplan op maat gemaakt. De teamleider wijst een gedelegeerd verantwoordelijke aan als regiehouder.
- Er is regelmatig contact tussen (lid van) het projectteam en de regiehouder van de locatie, afhankelijk van de fase van de implementatie.
- Het is belangrijk dat er voldoende tijd wordt vrijgemaakt op de locaties om aandacht aan dit onderwerp te besteden, mede afhankelijk van de inhoud van het actieplan.
- Benodigde trainingen worden uitgevoerd door Bureau Kies, of een vergelijkbaar bureau die de visie en het agressiebeleid van InteraktContour onderschrijft.

Plan van aanpak

Maatwerk volgens protocol

- Per woonlocatie eigen projectteam (TL, GDK, TA en/of SB)
- Informatie uit fobo's, ervaren competentie en veiligheid van het team (vragenlijst bij medewerkers), ziekteverzuim
- Actieplan per locatie

Leren van pilotlocaties

- Is de aangeleverde informatie geschikt? Wat behouden, wat verbeteren?
- Wie (welke functie) meest geschikt om regiehouder te zijn?
- Format voor actieplannen?
- Kunnen we met de aangeleverde informatie ook resultaat van interventies meten?

Kansen

- Stimulans voor medewerkers om te kijken naar, leren van eigen én over elkaars gedrag, patronen, stress signalen, etc.
- Aandacht voor (gedrag van) cliënten die agressie vertonen en het hierdoor leren kennen van cliënt.
- Medewerkers ervaren dat geïnvesteerd wordt in hun ontwikkeling en veiligheid.
- Medewerkers worden betrokken bij het creëren van een veilige werkplek

We houden rekening met:

- Medewerkers kunnen het thema agressie zien als een probleem van de cliënt waar ze zelf weinig tot geen invloed op kunnen uitoefenen.
- Medewerkers kunnen het (te) spannend vinden om op eigen gedrag te reflecteren.
- Medewerkers hebben nog last van eerdere traumatische ervaringen rondom agressie (in privé of in werk).
- Er kunnen juist meer incidenten gemeld worden, door de aandacht die op het thema ligt en doordat medewerkers zoeken naar een manier van registratie om vervolgens een analyse te kunnen doen.
- Ondanks dat medewerkers (beter) leren omgaan met agressie blijft er altijd agressie bestaan.

2021?

- Geleerde van de pilots tot nu toe integreren in plan van aanpak
- Kan het sneller/slimmer?
- Wie wil dit jaar 'aan de beurt' zijn?