

NAAR EEN INTERVENTIEPROCEDURE

Wat kan, mag en moet tijdens een interventie? Wat doe je zelf? En wat mag je verwachten van je collega's of organisatie net voor, tijdens of net na een incident? Zet richtlijnen uit in een procedure en bied medewerkers een houvast tijdens een agressie-incident.

De elementen en vragen in deze werkwinkel helpen je om een interventieprocedure uit te werken. Bepaal zelf hoe uitgebreid je deze procedure wil. Gebruik enkel de elementen die voor jouw organisatie nodig en zinvol zijn.

Tip

Het is handig is om te werken met twee documenten:

Een uitgebreide en duidende uitleg met visie, achtergrond informatie en concrete voorbeelden.

Een verkorte versie met de belangrijkste stappen, visueel overzichtelijk op 1 pagina.

- Werk puntsgewijs met korte gedragsinstructies in gebiedende wijs
- Werk visueel met een beslissingsboom/stroomdiagram

Ga na wie je vanaf de start wil betrekken. Hoe meer mensen, hoe groter het draagvlak. De werkwinkel uit ons boek Tijd voor agressiebeleid: 'Betrokkenheid: bepaal wie je wanneer en hoe betreft in je proces' kan je hierbij helpen.

Stap 1:

Waarom?

Sta uitgebreid stil bij de doelstelling(en) van je interventieprocedure. Volgende richtvragen helpen je hierbij:

- Wat is het nut ervan? Wat levert ze op?
- Waarom en voor wie is ze belangrijk?
- Voor wie en wat is ze van toepassing? Denk aan verschillende functies binnen je organisatie, maar ook aan vrijwilligers of stagiaires. Geldt ze voor agressie van cliënten naar medewerkers toe? Agressie tussen cliënten onderling of van derden...

Een voorbeeld:

Een procedure biedt **duidelijkheid en houvast**. Medewerkers weten:

- wat ze kunnen, mogen en moeten doen en wat ze niet mogen doen als ze geconfronteerd worden met agressie.
- wat ze van de organisatie mogen verwachten vlak voor, tijdens en na een incident.

Medewerkers voelen zich meer **geruggesteund** door de organisatie.

Dat zorgt voor een **groter veiligheidsgevoel en meer zelfvertrouwen** bij het hanteren van agressie.

Een duidelijke procedure draagt bij aan **gepaste reacties** op agressief gedrag.

De tussenkomsten zijn erop gericht:

- de veiligheid van zichzelf, cliënten en collega's te verzekeren.
- de agressie te stoppen, verdere escalatie tegen te gaan of schade te beperken.
- gepaste zorg te bieden aan cliënten.

Stap 2: Je kijkt op interventie

Een definitie van agressie en een visie op agressie geven richting aan de procedure. Wat betekent agressie? Hoe kijkt je organisatie ernaar en hoe wil ze ermee omgaan?

Je hebt een definitie en een visie

Fris ze op en toets bij de ontwikkeling van je procedure regelmatig af of ze rijmt met de visie en definitie.

Je hebt geen definitie of visie

In de werkwinkel **Missie en visie: de kapstukken van je agressiebeleid** vind je informatie, tips en een stappenplan om een visie op agressie en agressiebeheersing uit te werken. De toolboxfiche **prikkeldraad Xlarge** helpt je bij het opstellen van een definitie van agressie.

Met **staan achter de flap** wissel je standpunten uit over interventie en kom je tot een gezamenlijk beeld over agressie en (on)veiligheid.

Stap 3: Achtergrondinformatie

Verwijs naar belangrijke teksten, methodieken en theorieën:

Bijvoorbeeld over:

- De verschillende soorten agressie: frustratieagressie, instrumentele agressie, ongecontroleerde agressie...
- Het **crisisontwikkelingsmodel**
- Verbindende en Geweldloze Communicatie (cfr. Marshall Rosenberg en Pat Patfoort)
- Methode Heijkoop
- Gentle Teaching (John McGee)
- Het belang van het inschatten van het niveau van de sociaal emotionele ontwikkeling van cliënten. Zie o.a. de SEN-SEO doos en Došen
- **Trainingen Rots en water of Agression Replacement Training (ART)**
- **Life Space Crisis Intervention (LSCI)**
- **Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet** (Haim Ohmer)
- Het vlaggensysteem van Sensoa om gepast te reageren op seksueel (grensoverschrijdend) gedrag van kinderen en jongeren
- **Persoonlijke en teamgerichte veiligheidstechnieken**
- **Tripple P**

Verwijs naar relevante wettelijke kaders en decreten:

Bijvoorbeeld:

- De welzijnswet en de pestwet, zie www.belgië.be bij 'Welzijn op het werk'.
- De kwaliteitsdecreten, zie www.juriwel.be
- De wetgeving rond o.a. de aansprakelijkheid van de hulpverlener, het begrip goede hulpverlener, zorgvuldigheidsprincipe, schuldig verzuim. Lees erover in onze agresiebib: **Enkele juridische aspecten bij het beheersen van agressie** een artikel van Jeroen Cottenie (2014)

Stap 4: Maak afspraken om gepast om te gaan met agressie

Vooraf

Beschrijf puntsgewijs wat medewerkers **VOORAF** kunnen, mogen en moeten doen om de veiligheid van zichzelf en hun omgeving te verzekeren. Doe dit met korte gedragsinstructies in gebiedende wijs.

Bijvoorbeeld:

- Volg training zodat je weet hoe je je eigen emoties en spanning beheerst en gepast reageert. Geef aan welke trainingen je organisatie aanbiedt.
- Signaleer aanwezige risicofactoren die kunnen leiden tot spanningen, frustraties en agressie aan je collega's en verantwoordelijke.
- Verzeker de veiligheid van jezelf en je omgeving als je inschat dat het contact of de situatie tot agressie kan leiden (bv. slecht nieuwsgesprek, geladen sfeer)
 - Laat informatie achter als je naar een andere locatie gaat: bezoekadres, begin- en eindtijd bezoek, mobiel telefoonnummer.
 - Maak een stand-by afspraak met je collega, leidinggevende of buurman.
 - Laat het gesprek in de organisatie zelf plaatsvinden in plaats van op locatie.
 - Vraag tijdelijk een extra collega.
 - Maak vooraf afspraken over rol en taken.
 - Bereid het contact degelijk voor.
 - Check veiligheid van eigen kledij en materiaal.
 - Check je mobiele bereikbaarheid en/of zorg voor een (draagbaar) alarmsysteem.
 - Programmeer de noodnummers in je telefoon.
 - Neem geen spullen mee waaruit jouw identiteit of die van collega's is af te leiden.
 - Check de veiligheid van de ruimte waar je bent.

Tip

Werk je vaak alleen? Of ga je regelmatig alleen op huisbezoek? Bekijk de werkwinkels 'Alleen werken? Schat het risico in' en 'Huisbezoek'.

Competenties versterken zet je op weg naar een vormingsplan en Slecht-nieuws gesprek geeft je tips om slecht nieuws goed te brengen.

Tijdens

Beschrijf stapsgewijs en concreet wat medewerkers kunnen, mogen en moeten doen **OP HET MOMENT VAN DE AGRESSIE ZELF**. Visualiseer dit bijvoorbeeld met een beslissingsboom of stroomdiagram.

Tip

Laat je inspireren door de brochure **Reageer gepast** die je kan downloaden of bestellen via www.agressiespeeleropin.be

Houd rekening met de verschillende soorten agressie, verschillende situaties en verschillende rollen.

Bijvoorbeeld:

- De agressie is naar jou gericht.
- Het gaat om agressie tussen twee cliënten.
- De agressie is naar zichzelf gericht, bv. zelfmoorddreiging of automutilatie.
- De agressie is naar een collega gericht.
- Het gaat om conflicten en incidenten tussen medewerkers.
- Het gaat om agressief gedrag van een medewerker naar een cliënt.
- Jouw hulp wordt ingeroepen.

Ga na of er **specifieke instructies** nodig zijn in geval van:

- alleen werken
- werken buiten de instelling (bv. huisbezoek, uitstap)
- werken buiten de kantooruren (weekend, avond, nacht, feestdagen)

Beschrijf concreet **hoe medewerkers HULP** kunnen **inroepen** of **ALARM** kunnen slaan.

Volgende vragen helpen:

- Wanneer roep je hulp in? Vanaf wanneer sla je alarm? Wanneer mag dat? Wanneer moet dat?
- Hoe roep je hulp in? Hoe sla je alarm? Waarmee? Een noodknop, codewoord of codetaal?
- Wie bereik je met het alarm? Een collega van de eigen afdeling, een andere afdeling, leidinggevenden of crisispermanentie? Kan of mag je cliënten inschakelen om te helpen?
- Wat zeg je? Welke informatie geef je door?
- Welke reacties of hulp mag je verwachten?
- Hoe reageer je als jij het alarm krijgt? Hoe assisteer je?

Stel een **fiche op met crisisnummers**. Zorg ervoor dat iedereen de nummers altijd bij heeft of snel weet te vinden.

Bijvoorbeeld:

- De permanentie. Zorg voor één vast nummer van waaruit je naar andere telefoons kan doorschakelen. Stel een cascade op in geval van onbereikbaarheid en maak eventueel onderscheid tussen tijdens en na kantooruren.
- Medische dienst, arts.
- Noodnummers: politie, brandweer, ambulance, antigif, zelfmoordlijn, Childfocus.
- Doorverwijzers: agentschap, parket, rechtbank, comité, OC en CKG. Update deze lijst jaarlijks.

Tip

Programmeer belangrijke telefoonnummers in je gsm, hang een lijstje op in de buurt van de telefoon of geef ze mee met de volgende loonbrief.

Beschrijf **specifieke afspraken**. Bijvoorbeeld rond het inzetten van:

- een interventieteam
- specifieke methodieken, fysieke interventietechnieken en vrijheidsbeperkende maatregelen (noodmedicatie, fixatie, prikkelarme ruimte)
- interne en externe time-out mogelijkheden
- het inschakelen van politiehulp
- agressie aan de balie of telefoon

Tip: Leg vast in welke situaties je de politie inschakelt.

Maak afspraken wanneer medewerkers de politie mogen inschakelen en wanneer ze de politie moeten inschakelen.

Beschrijf duidelijk welke informatie ze moeten geven en welke interventies ze mogen verwachten.

Hernieuw deze afspraken minstens jaarlijks met de politie.

- Stel je eigen werking en doelgroep aan de politie voor.
- Geef mogelijke crisissituaties aan en hoe jullie daar mee om gaan.
- Spreek af wanneer je politie inschakelt.
 - Wat verwacht je van hen (houding + acties)? Is dit haalbaar voor de politie? Welke informatie hebben ze nodig?
- Wanneer/voor welke situaties doe je aangifte en hoe?
 - Wie doet aangifte?
 - Welke informatie is nodig?
 - Spreek af dat het adres van de organisatie in het proces-verbaal opgenomen wordt i.p.v. het privéadres van het slachtoffer. Voorkom dat de dader het adres van het slachtoffer achterhaalt.

Inspiratie nodig?

Download de **duidelijke afspraken rond politie-inzet in jeugdhulpinstellingen** die de lokale politie Antwerpen met het Agentschap Jongerenwelzijn maakte naar aanleiding van het 'verfkogelincident' in een Antwerpse jeugdinstelling.

Na

Beschrijf wat er moet gebeuren om een **incident goed af te handelen**.

- Hoe, bij wie of met wie, wanneer en waarom moet het incident gemeld, geregistreerd en besproken worden? Wie hakt knopen door bij moeilijke beslissingen? Hoe koppel je beslissingen terug naar alle betrokkenen?
- Welke gevolgen en welke vormen van herstel geef je aan een incident?
- Wat is er nodig om samen te leren uit incidenten?

Download ter inspiratie

de werkwinkel **Melden en registreren** op www.tijdvooragressiebeleid.be en de brochure **Reageer gepast** op www.agressiespeeleropin.be

Stap 5: Laat de procedure leven in de hoofden, harten en handen van je medewerkers

Zorg ervoor dat de procedure leeft in je organisatie. Dat iedereen ze kent en dat ze gebruikt wordt. De werkwinkel **Maatregelen levend maken en houden** helpt je op weg.

Tip

Voerde je de interventieprocedure net in? Neem ze bij de hand als je een incident op een teamvergadering bespreekt. Zo breng je ze extra onder de aandacht en toets je ze meteen af aan de praktijk. Verzamel feedback en pas de procedure eventueel aan.

Evalueer op regelmatige basis je procedure. Met **Kleur bekennen** uit de toolbox evalueer je de bestaande procedure rond omgaan met agressie en stuur je ze bij.