



# Sterker Op Eigen Benen

## Toolkit 'Omgaan met Agressie'

Drs. Eelke Visser, Dr. Hans Berger, Prof. dr. Henny van Schrojenstein Lantman – de Valk, Prof. dr. Judith Prins & Dr. Jan-Pieter Teunisse

Met dank aan: Rosa van Keulen, Rebecca Smits en Merle te Vaarwerk

Dit onderzoek is tot stand gekomen dankzij subsidie van het Jan Jongmans Fonds



## **Toolkit Omgaan met Agressie**

In een deelonderzoek van het project Autisme en Agressie is onderzocht waar professionals binnen Dichterbij, Siza en Plurn behoeftte aan hebben in het omgaan met agressie bij mensen met een verstandelijke beperking en autisme. Op basis van de onderzoeksresultaten is deze toolkit opgesteld, bestaande uit een Best Practice Speeddate en een Checklist voor invallers. De Toolkit is speciaal voor de organisaties binnen het consortium ontwikkeld en mogen naar wens worden aangepast en ingezet.

### **Best Practice Speeddate**

Er bestaan binnen organisaties veel verschillende interventies die betrekking hebben tot het verminderen, voorkomen of omgaan met agressie. Elke groep of afdeling hanteert zijn eigen 'best practices'. Dat is logisch; binnen iedere groep heerst een andere sfeer en cultuur en werken andere professionals. Echter, oplossingen worden niet altijd gecommuniceerd tussen groepen. Hulpverleners zien cliënten en problemen door hun eigen bril. Hoe interessant zou het zijn om eens de bril van een ander op te kunnen zetten? De Best Practice Speeddate geeft professionals van verschillende teams en groepen een platform om hun best practices uit te wisselen.

### **Checklist invallers**

Wat medewerkers nodig hebben om agressie te verminderen of te voorkomen verschilt per afdeling, maar een vaak genoemd struikelblok is de toenemende inzet van invalkrachten. Bij invalkrachten is de kennis over de cliënt met betrekking tot agressie niet optimaal waardoor de deze niet ingesteld is op het voorkomen van en omgaan met agressie. Daarom is als product een checklist voor invalkrachten ontwikkeld waarin preventie, signalering en interventies aan bod komen. Wanneer de checklist voorafgaand aan de inzet van een invalkracht wordt doorlopen, is de invalkracht beter ingesteld op de cliënt, wat in preventieve zin kan bijdragen aan het voorkomen van agressie.

## **De Best Practice Speeddate**

Succesvolle handelings- of begeleidingsmethoden worden ook wel *best practices* genoemd: ‘Elders succesvol gebleken zorgpraktijken en succesvolle veranderinterventies met een grote impact voor de patiënt’ ([www.igz.nl](http://www.igz.nl)). Een voorbeeld van een dergelijke best practice is:

*“Mensen met autisme zijn continu op zoek naar duidelijkheid. Sommige cliënten gaan er zelf naar op zoek als ze deze niet krijgen, wat kan resulteren in het stellen van dezelfde vraag aan vijf verschillende groepsbegeleiders. Natuurlijk is de kans groot dat dit resulteert in vijf (in meer of mindere mate) verschillende antwoorden, erg onhandig voor de cliënt. Hoe is dit opgelost? Elke cliënt is gekoppeld aan een vaste groepsbegeleider. Deze cliënt kan naar deze specifieke begeleider gaan voor het stellen van vragen en het maken van afspraken. Zo heeft de cliënt een vast aanspreekpunt voor het verkrijgen van duidelijkheid.”*

Het ervaren van onduidelijkheid kan een directe of indirecte aanleiding zijn voor het ontstaan van agressie bij cliënten. Bovenstaande is één voorbeeld van een manier om hier preventief op te handelen.

**Elke groep en elke hulpverlener heeft zijn eigen best practices. Tijdens een Best Practice Speeddate wisselen verschillende professionals en groepen hun best practices uit.**

## Vorbereiding

- Bedenk wat er bij jou op de groep wordt gedaan om agressie te verminderen of te voorkomen. Formuleer ten minste twee concrete voorbeelden; een *succeservaring* en een *faalervaring*. Dit doe je volgens deze stappen:
  1. Je beschrijft een gebeurtenis of situatie waar je zelf bij betrokken bent geweest, door de volgende vragen te beantwoorden:
    - i. **Wie** waren betrokken?
    - ii. **Wat** gebeurde er?
    - iii. **Waar** gebeurde het?
    - iv. **Wanneer** gebeurde het?
    - v. **Waarom** gebeurde het?
    - vi. **Hoe** heb jij of is er gereageerd op de gebeurtenis/situatie?
  2. Je beschrijft wat er door je heen ging/hoe je geraakt werd: je innerlijke reactie op de gebeurtenis.
  3. Je beschrijft of de gewenste uitkomst is behaald of juist niet. Heb je hier een best practice te pakken, of is dit een situatie waarin je eigenlijk wel een best practice kan gebruiken?







**Checklist omgaan met agressie voor invallers**

**Naam: .....(naam invaller)**

**Geboortedatum:.....(geboortedatum invaller)**

**Datum:.....(datum ontvangen checklist)**

**Datum meeloopdag:.....**

**Inwerken door: .....(naam collega)**



## Inleiding

Welkom bij <uw organisatie>! <Korte omschrijving missie organisatie>. Naast de algemene inwerkprocedure, vinden wij het belangrijk speciaal aandacht te besteden aan agressie. U moet zich bewust zijn van het feit dat u als invaller een uitdagende functie heeft waarin u te maken kunt krijgen met agressie. Deze checklist is ontwikkeld om u hier optimaal op voor te bereiden.

## Taakomschrijving

*<Bijvoorbeeld: Als assistent-begeleider op invalbasis werkt u met jongeren met een lichtverstandelijke beperking en autisme. U begeleidt de cliënten zelfstandig of in teamverband volgens afspraken uit het individueel plan, waarbij u zich richt op zelfregie en mogelijkheden van de cliënt. U zorgt in alle gevallen voor een goede, veilige sfeer voor cliënten, collega's en u zelf. Het vroeg signaleren van agressie en het kunnen hanteren van agressie is van belang voor het bieden van deze veiligheid. Deze checklist kan u hierbij houvast bieden.>*

## Benodigde competenties

De volgende competenties zijn belangrijk in de omgang met agressie. Aan de hand van deze lijst kunt u inschatten of het werken met deze doelgroep bij u past:

- Cliëntgericht zijn: luisteren naar de cliënt en hierop inspelen
- Groepsgericht ingesteld zijn
- Stevig in de schoenen staan
- Stressbestendig
- Flexibiliteit
- Zelfvertrouwen
- Reflectievermogen
- Samenwerken
- Leiding nemen

### Verplichte trainingen

Om als invaller aan de slag te gaan dient u de volgende trainingen te hebben gevolgd:

- Competentiegericht werken
- Training Omgaan Met Agressie (TOMA)

### Inwerkprocedure

Voordat u als invaller wordt ingezet, loopt u eerst een dag mee op de groep. U krijgt van een collega belangrijke informatie wat betreft veiligheid en het omgaan met agressie. Controleer goed of alle punten zijn behandeld door uw informerende collega. Vraag er naar indien nodig.

### Groepsvoorwaarden

Praktische zaken wat betreft de veiligheid op de groep:

- Weet waar de nooduitgang is
- Weet waar de eventuele separeer- en afzonderingsruimtes zijn
- Weet waar de EHBO doos ligt
- Weet hoe het piepersysteem werkt

### Kort signaleringsplan per cliënt

Uw collega bespreekt met u welke preventieve maatregelen er op de groep worden ingezet. In een beknopt signaleringsplan hieronder staat beschreven hoe u spanning bij cliënten op de groep kunt herkennen en hoe u kunt handelen op het moment dat spanning oploopt. Ook is vermeld of de cliënt een M&M akkoord heeft, zodat u weet wat u mag inzetten op het moment dat agressie zich voordoet. <Ingevuld voorbeeld:>

Naam cliënt	Triggers	Signalen	Hoe te handelen?	M&M akkoord?
<i>Bob H.</i>	<i>Onduidelijkheid</i>	<i>Onrust, loopt rondjes door de ruimte</i>	<i>Met pictogrammen duidelijkheid bieden</i>	<i>Ja, fixeren</i>

Joost R.	Drukte medecliënten	Schelden, legt handen op zijn oren	Naar kamer begeleiden om tot rust te komen	Nee
Marloes v T.	Onverwachte harde geluiden	Flapperen met handen, bijten in eigen arm	Uit situatie halen, naar snoezelruimte brengen	Ja, fixeren en separeren

### Rapportage

Als zich een agressie incident heeft voorgedaan, dient u dit te melden. <Informatie over rapportage systeem, bijvoorbeeld: Incidenten meldt u in de dagrapportage op een van de computers in het kantoor. Daarnaast wordt op deze groep met MIP meldingen gewerkt: Meldingen Incidenten Patiëntenzorg. Het MIP-formulier kunt u vinden op intranet en moet bij elk incident worden ingevuld>.

### Nazorg

Wanneer u betrokken bent geweest bij een agressief incident is er indien gewenst nazorg beschikbaar. <Informatie over nazorg, bijvoorbeeld: Deze nazorg is aan te vragen bij uw clusterleider. Hij/zij heeft vervolgens een gesprek met u waarin er wordt gekeken naar welke zorg u nodig heeft>.

### Tot slot

Met het doorlopen van deze checklist vertrouwen wij er op dat u optimaal op de hoogte bent van de gang van zaken omtrent het voorkomen van agressie en het adequaat reageren hierop. Wij wensen u veel plezier en succes!

**Check en akkoord**

- Meent te voldoen aan competenties
- Heeft verplichte trainingen gevolgd
- Heeft dag meegelopen op de groep
- Veiligheidsvoorschriften zijn bekend (zie groepsvoorwaarden)
- Heeft zicht op de preventieve maatregelen die worden ingezet op de groep
- Is op de hoogte van belangrijke triggers en signalen van cliënten en weet hier naar te handelen
- Weet welke middelen mogen worden ingezet bij agressie
- Weet waar en op welke manier agressie gerapporteerd dient te worden
- Is op de hoogte van beschikbaarheid nazorg

**De heer/mevrouw ....., geboortedatum .....**

**heeft op (datum)..... de volledige checklist doorlopen.**

**Handtekening invaller**

**Handtekening collega**

**Handtekening P&O**

.....

.....

.....