

HANDREIKING
TEAMGERICHTE ANALYSE VAN
AGRESSIE-INCIDENTEN
T A V A

WAT IS TAVA

Teamgerichte analyse van agressie-incidenten (TAvA) houdt in dat u tijdens een teamoverleg, samen met de betrokken medewerkers, een incident nabespreekt en analyseert. Dat gebeurt op systematische wijze, aan de hand van een checklist.

De frequentie waarmee u dit doet, is afhankelijk van het aantal en de aard en ernst van de incidenten.

Wat analyseert u?

U analyseert zowel de omstandigheden die tot het incident hebben geleid als de wijze waarop alle betrokkenen met het incident zijn omgegaan. Zoals:

- de aanleiding tot het incident;
- de opvang, begeleiding en nazorg van de medewerkers tijdens en na het incident;
- de contacten met beveiliging en externe partners (politie en justitie);
- de procedures en andere geldende afspraken;
- de melding en terugkoppeling.

WAAROM INCIDENTEN ANALYSEREN

Bij TAvA gaat het erom medewerkers in staat te stellen op het werk te praten over ervaringen met agressie-incidenten. Om er met elkaar van te leren en incidenten of de schadelijke gevolgen te voorkomen of te verminderen.

U wilt weten of, door alle gemaakte afspraken en alle ingevoerde verbeteringen:

- beter wordt omgegaan met agressie;
- agressie wordt voorkomen;
- medewerkers een veiliger gevoel krijgen.

Alleen (regelmatige) analyse van incidenten maakt het mogelijk om dat na te gaan. Zo ontstaat een gezamenlijke verbetercultuur.

Door incidenten in het teamoverleg te bespreken, is het niet meer de individuele verantwoordelijkheid van een medewerker om er aandacht voor te vragen, maar wordt die aandacht 'gewoon'. Er ontstaat meer begrip voor elkaar. Evenals bij (het vaststellen van) de norm van acceptabel gedrag is het van belang niet het individu maar juist het team centraal te stellen.

Voorwaarde hierbij is dat de eerste opvang van de medewerker(s) goed is geweest. De ervaring leert dat de getroffen medewerkers bij het ontbreken van opvang en nazorg zich niet goed begeleid voelen en daardoor bij het onderzoeken van oorzaken niet het achterste van hun tong willen laten zien. Dat is een belemmering om de juiste oplossingen te vinden die mogelijke oorzaken kunnen wegnemen.

Een andere belangrijke voorwaarde is dat medewerkers zich uitgenodigd voelen om het incident te melden en erover te praten: blame-free melden.

Doordat de medewerkers zelf, gezamenlijk, oorzaken en oplossingen vinden, sluiten die beter aan bij de praktijk en ontstaat draagvlak voor de uitvoering. Dat leidt tot een veiliger gevoel.

DOELEN

Samengevat streeft u met TAvA de volgende doelen na:

- erkenning krijgen / bieden voor de eigen ervaring met een agressie-incident;
- de collegiale steun bevorderen;
- steun van leidinggevende en andere betrokkenen bevorderen;
- knelpunten, oorzaken en oplossingen verkennen;
- een verbetercultuur ontwikkelen;
- werken aan een veilige sfeer op de afdeling en in het ziekenhuis.

UITGANGSPUNTEN

Om een teamgerichte analyse van agressie-incidenten goed te kunnen uitvoeren, gelden de volgende uitgangspunten:

- er is erkenning van het gebeurde;
- het lijnmanagement is verantwoordelijk voor opvang, begeleiding en nazorg en schept voorwaarden voor verbeteringen;
- de bottom-up benadering: medewerkers zijn ervaringsdeskundigen en kennen hun eigen werksituatie het beste;
- het overleg is constructief, oplossingsgericht;
- het overleg is blame-free: geen verwijten en beschuldigingen, maar een positief-kritische houding, gericht op verbeteringen;
- het besprokene over de getroffen medewerker(s) blijft vertrouwelijk en wordt niet onnodig buiten het overleg verspreid.

OPZET

Een teamgerichte analyse van agressie-incidenten bestaat uit drie stappen:

- 1 analyse van de opvang en nazorg van de betrokken medewerkers;
- 2 analyse van de gebeurtenissen voor, tijdens en na het incident;
- 3 verbeterpunten in protocollen verwerken.

In de twee eerste stappen volgt u de volgende opzet:

- a. inventariseren;
- b. analyseren;
- c. oplossingen vinden.

Zet altijd eerst stap 1. Het is belangrijk om eerst de betreffende medewerker(s) te horen en erkennen. Vervolgens kunnen zij meedenken over eventuele knelpunten en oplossingen. De tweede stap kunt u eventueel in een volgend overleg zetten.

Soms kan het beter zijn om als leidinggevende de persoonlijke opvang eerst alleen met de betrokken medewerker(s) te evalueren. In bepaalde gevallen kan ook de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon gewenst zijn. Vraag hier nadrukkelijk naar bij de betrokken collega's.

STAP 1

ANALYSE VAN DE OPVANG, BEGELEIDING EN NAZORG VAN DE MEDEWERKER(S)

Bespreek in deze stap de ervaringen van de betrokken medewerker(s) met de opvang, begeleiding en nazorg, vanuit het perspectief en de beleving van de medewerker(s). Het doel is om te kunnen leren van hun ervaringen, door ze constructief en oplossingsgericht te bespreken.

Wanneer duidelijk is dat de opvang, begeleiding en nazorg goed zijn geweest, bespreek dat dan bij voorkeur niet alleen met de betrokken medewerker(s) maar in een teamoverleg, zodat iedereen ervan kan leren.

Is die duidelijkheid er niet of onvoldoende, dan moet eerst helder worden:

- waar het fout is gegaan;
- wat anders kan of moet;
- hoe dat in gang wordt gezet, inclusief tijdspad.

Betrek pas daarna het team erbij.

Onderwerpen die aan de orde komen, zijn (onder andere):

- directe opvang door collega's;
- opvang door leidinggevende;
- opvang door beveiliging en/of politie;
- betrokkenheid van het bedrijfsopvangteam / collegiaal opvangteam of vergelijkbaar;
- nazorg na enkele dagen;
- begeleiding en nazorg bij het aangifte doen;
- begeleiding en nazorg bij de schadeafhandeling;
- terugkoppeling door politie en OM;
- rol van de vertrouwenspersoon of maatschappelijk werker.

STAP 2

ANALYSE VAN DE GEBEURTENISSEN VOOR, TIJDENS EN NA HET INCIDENT

Bij deze stap kijkt u naar:

- omstandigheden die hebben bijgedragen aan het ontstaan van het incident en die mogelijk voorkomen hadden kunnen worden;
- mogelijke oorzaken en oplossingen om het ontstaan of escalatie te voorkomen;
- mogelijke verbeteringen in de afhandeling, zoals bij aangifte en schade.

Deelnemers: leidinggevende, medewerkers, beveiliging, politie, eventuele andere betrokkenen.

De leidinggevende bespreekt het incident met het team :

- a. inventariseren: wat is er precies gebeurd;
- b. analyseren: waardoor heeft het kunnen ontstaan of is het geëscaleerd;
- c. oplossingen: waar zijn oplossingen of verbeteringen mogelijk.

Onderwerpen die aan de orde (kunnen) komen zijn:

- situatie waarin het incident ontstond;
- type agressie: willekeurig, instrumenteel, frustratie;
- oorzaak van de agressie;
- reactie op / omgaan met de agressie;
- (afspraken over) bouwkundige maatregelen;
- (afspraken over) technische maatregelen;
- (afspraken over) organisatorische maatregelen;
- wijze van alarmeren en de werking daarvan;
- rol en optreden van collega's en leidinggevende(n);
- samenwerking met en steun van andere afdelingen;
- gedragscode (personeel);
- gedragsregels (huisregels);
- rol en optreden van de beveiliging;
- afspraken met de politie;
- optreden van de politie;
- politiecontactfunctionaris;
- rol klachtenfunctionaris;
- incident melden;
- incident registreren;
- aangifte doen;
- schade afhandelen;
- terugkoppeling na de melding;
- terugkoppeling na een aangifte;
- waarschuwing / toegangsontzegging;
- behandelovereenkomst opzeggen;
- reactie van ziekenhuis naar veroorzaker(s).

STAP 3

VERBETERPUNTEN VERWERKEN IN PROTOCOLLEN

De afsluitende derde fase is voor de leidinggevende een mooie taak. U zorgt immers dat de verbeterpunten uit de bijeenkomst ook daadwerkelijk in de bestaande protocollen worden verwerkt, of eventueel in een nieuw protocol. Vaak zal dit niet alleen voor uw eigen afdeling nodig zijn, maar wellicht ook voor andere afdelingen. Bespreek dat in ieder geval met de andere leidinggevenden.

Vergeet niet om de voortgang en afronding van deze verbeterpunten duidelijk in het team te communiceren. Goede communicatie verbetert het veiligheidsgevoel, de teamspirit maar ook zeker het veiligheidsbewustzijn van alle medewerkers.