



# AGRESSIE GEEN TABOE MEER BIJ UMC UTRECHT

Over agressie werd niet gesproken door medewerkers van UMC Utrecht. Schelden, bedreigen, fysiek geweld. Het hoorde erbij, vooral op risicoafdelingen als de Spoedeisende Hulp (SEH). Dat veranderde toen een verpleegkundige zijn kaak brak bij een incident met een patiënt. Er werd een duidelijke grens getrokken. “We moeten onze medewerkers beschermen tegen agressie.”

Bouwe Hofstee, beveiligingsadviseur en teamleider operationele diensten, vertelt hoe de situatie vroeger was. “Het praten over agressie werd vooral door verpleegkundigen en artsen gezien als een zwakte. Negatieve ervaringen werden weggestopt, over emoties werd niet gepraat. Het was echt een taboe.” Toen op de SEH een verpleegkundige zo hard door een patiënt werd geslagen dat zijn kaak brak, was de maat vol. Agressie tegen medewerkers werd niet meer geaccepteerd. Er moest een cultuuromslag komen

om alle medewerkers daarvan bewust te maken. Janneke Tukker-Swijnenburg, teamleider SEH: “We kunnen wel alles op papier zetten, maar er is veel meer voor nodig om mensen zich ook echt veilig te laten voelen.”

Dat was in 2001. In de jaren daarna is veel veranderd. Van een nieuw meldingssysteem tot verbouwingen, van slimme alarmknoppen op telefoons tot cameratoezicht. Bouwe: “We zijn

gestart met het project VeiligeZorg®, ontwikkeld voor ziekenhuizen, en wij zijn daar als UMC Utrecht bij aangehaakt. We gingen bijvoorbeeld werken met rode en gele kaarten, bij alle ingangen en op veel afdelingen en poliklinieken hangen onze huisregels duidelijk zichtbaar en er kwam een convenant met afspraken met politie, justitie, Openbaar Ministerie, de gemeente

konden na een incident. De houding was dat agressie er nou eenmaal bij hoort. We hadden geen grens.” De resultaten van het onderzoek waren aanleiding voor verschillende maatregelen. Janneke: “Als er nu iets gebeurt kun je bijvoorbeeld direct terecht bij een coördinator. Teamleiders volgen dat op. Dat gebeurde eerst niet. Er is nu ook heel goede nazorg. Luisteren

zijn dan veilig en de beveiliging wordt automatisch direct gewaarschuwd.” Niet alleen de receptie is beter beveiligd, ook de triageruimte. Geoffrey: “Dat is de eerste plek met contact tussen patiënt en verpleging en de eerste plek waar agressie kan ontstaan. Die kamer heeft nu drie uitgangen gekregen, zodat een medewerker altijd weg kan als dat nodig is.”

De medewerkers van de SEH zijn ook betrokken bij de veranderingen. Janneke: “Ons personeel maakt dagelijks mee wat er op de SEH gebeurt. Zij weten als geen ander waar en waardoor incidenten ontstaan. We hebben dus goed naar hen geluisterd voordat de verbouwingsplannen zijn gemaakt.” Een grote wens was meer openheid in de gesloten ruimte die de SEH is. De receptiebalie is nu open, maar kan worden gesloten met een groot transparant scherm. De wachtkamer heet voortaan serre en is een lichte ruimte geworden door het gebruik van ramen. Ook was er speciale aandacht voor de familiekamer, waarin naast van patiënten worden opgevangen. Janneke: “Licht en ramen hebben een kalmerend effect, waardoor de emoties minder vaak hoog oplopen.”

Iedereen die de SEH bezoekt zal bovendien de kleur oranje opvallen. Op muren, deuren, foto's, naast wit komt oranje overal terug. En niet zonder reden. Bouwe: “Oranje blijkt een rustgevend werking te hebben, dus dat werd voor ons dé kleur van de SEH. Daar zijn we dan ook heel bewust mee bezig geweest.”

## Tips & Tricks

- Kleuren kunnen een rustgevend effect hebben op patiënten en bezoekers.
- Blijf het onderwerp agressie steeds onder de aandacht brengen.
- Besteed ook in het introductieprogramma van nieuwe medewerkers aandacht aan jullie agressiebeleid.
- Zorg dat de Raad van Bestuur achter de aanpak staat om draagvlak te krijgen.

en de burgemeester. Door het convenant weten alle betrokken partijen wat ze van elkaar mogen verwachten bij een incident.”

### Inventarisatie

UMC Utrecht vroeg studenten Integrale Veiligheidskunde een nulmeting te doen door een onderzoek te houden onder medewerkers. Bouwe: “Daarmee inventariseerden we bijvoorbeeld het gevoel van veiligheid, maar ook met welke vormen van agressie ze te maken hebben en op welke afdelingen de meeste agressie

en er voor iemand zijn is ontzettend belangrijk.”

### Verbouwing

Uit de nulmeting bleek dat de SEH één van de risicoafdelingen is. Daar werden in 2007 de eerste grote maatregelen getroffen door een verbouwing. De toegangsdeuren zijn sindsdien bijvoorbeeld alleen te openen door medewerkers en niemand kan zomaar meer doorlopen naar de high- en low-care-afdelingen. Geoffrey Brouwer, teamleider van de SEH, was nauw betrokken bij alle

“Praten over agressie werd gezien als een zwakte”

voorkomt. Het bleek toen dat medewerkers helemaal niet wisten waar en hoe ze moesten melden of bij wie ze terecht

aanpassingen: “Als een receptiemedewerker nu een dreigende situatie signaleert, kan de ruimte met één druk op de knop helemaal worden afgesloten. Personeel en bezoekers

### Gevoel van veiligheid

Naast preventieve maatregelen zijn er ook een aantal veiligheidsmaatregelen genomen om medewerkers te beschermen. Geoffrey: “We hebben geen vaste kamerindeling, ▶

us we weten normaal gesproken niet waar iemand zich bevindt als er iets aan de hand is. Met een speciale alarmknop die gebruik maakt van de netwerklocatiebepaler op je telefoon, kun je nu met één druk op de knop aan alle verpleegkundigen en de beveiliging laten weten dat er iets aan de hand is en waar je je bevindt.” Janneke vult aan: “Als er een incident is, heb je geen tijd of ruimte om te bellen. Die druk op de knop is vaak wel mogelijk. Het gevoel van veiligheid is hierdoor erg vergroot.” Janneke, Bouwe en Geoffrey benadrukken dat naast alle maatregelen die de

hoger werd. Bouwe: “Momenteel is het aantal registraties – zoals we dat noemen – stabiel, maar we zien daarbinnen wel een goede verschuiving. We registreren alles, dus ook als de beveiliging preventief wordt ingezet maar niets hoeft te doen. De laatste jaren is het aantal preventieve acties steeds groter geworden en zijn er steeds minder echte incidenten. Melden is en blijft belangrijk. Als je een incident, hoe klein je het zelf ook vindt, niet meldt, geef je de patiënt de ruimte om de volgende keer een stap verder te gaan. Daarom is ons beleid: altijd melden. Want agressie hoort er niet bij.”

## UMC Utrecht is...

... een ziekenhuis dat zowel basis-specialistische zorg als topklinische en topreferente zorg biedt, waarvoor bijzondere kennis en expertise nodig is. Ook verricht het umc toonaangevend wetenschappelijk onderzoek en biedt het uitstekende opleidingen voor studenten, onderzoekers, artsen en andere zorgverleners.



Janneke Tukker-Swijenburg

organisatie heeft genomen het belangrijk is om het onderwerp agressie continu onder de aandacht te houden: “Dat doen we bijvoorbeeld met trainingen, een eigen jaarlijkse e-learningmodule voor alle medewerkers en door in het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers al aandacht te besteden aan onze agressieaanpak”, aldus Bouwe.

## Minder incidenten, meer preventie

Cijfers laten zien dat de aanpak van UMC Utrecht succesvol is. In de eerste jaren steeg het aantal meldingen, vooral doordat de meldingsbereidheid veel

grens gaan en een strafbaar feit plegen. Met een rode kaart wordt de toegang tot het ziekenhuis een jaar lang ontzegd, wordt de dader direct overgedragen aan de politie en wordt in overleg met het slachtoffer aangifte gedaan. Bouwe: “Onze mensen zijn niet verplicht aangifte te doen, maar we stimuleren het wel en ondersteunen en begeleiden ze daarbij. Als we dit niet doen, krijgt de sterkste de overhand. Dat laten we dus niet gebeuren.”

## Draagvlak

Een succesvolle aanpak dus, waarbij de steun van de Raad van Bestuur een belangrijke factor is geweest. Janneke: “Om draagvlak te creëren moesten we duidelijk laten zien dat ook het bestuur onze aanpak ondersteunt. En dat is gelukt. We hebben samen met het bestuur een film gemaakt waarin een bestuurslid uitleg geeft aan medewerkers over het nieuwe beleid en wat ze mogen verwachten.” Bouwe voegt toe: “We hebben zo bewustwording weten te creëren bij onze medewerkers. We zijn van taboe naar een situatie gegaan waarin open over agressie wordt gepraat.” Geoffrey: “En

Er mogen minder incidenten zijn, helemaal verdwijnen doet agressie niet. UMC Utrecht is wel duidelijk als patiënten of bezoekers echt over de



Geoffrey Brouwer



Bouwe Hofstee

we staan altijd voor elkaar klaar. Als er iets gebeurt, staat het hele team er, als eenheid. Die saamhorigheid, daar zijn we trots op.” Bouwe: “Maar we blijven bezig. In onderzoeken naar de betrokkenheid en werkbeleving van medewerkers wordt steeds opnieuw gevraagd naar het gevoel van veiligheid. Zodra we zien dat we nog iets kunnen verbeteren, pakken we dat op. Daarom zijn we nu bijvoorbeeld bezig met het verbeteren van de opleidingen.” Geoffrey: “Klaar, dat zijn we nooit.” ■