

“WE NEMEN ELKE MELDING ZEER SERIEUS”

Wel een beveiligingsdienst, maar geen zicht op het aantal incidenten. En agressie, ach, dat hoort er toch bij? De acceptatiegrens werd hoger, terwijl steeds meer medewerkers ziek thuis kwamen te zitten. Dus besloot Medisch Centrum Alkmaar (MCA) mee te doen aan de pilot van Veiligezorg®.

MCA is het eerste ziekenhuis in Nederland dat gecertificeerd is tot een Veiligezorg® ziekenhuis. Dankzij een sterk pilotteam en een actieve aanpak, is het anti-agressiebeleid volledig verankerd in de organisatie. Peter Vieveen, adviseur / coördinator fysieke veiligheid en hoofd BHV, en Ruud Faber, eerste medewerker receptie / beveiliging en coördinator Veiligezorg® MCA, vertellen graag over de succesvolle aanpak. Peter: “De kracht is dat veilig werken bij ons méér is dan een verzameling maatregelen. Het is een manier van werken en altijd in ontwikkeling.” Ruud: “Waarom? Er is namelijk altijd wel iets dat beter kan.”

Pilot en pionieren

Pionieren in een pilot vraagt wel wat van een organisatie. Door vanaf dag één aan de slag te gaan met een enthousiast pilotteam van acht collega's – twee vertegenwoordigers van de spoedeisende hulp, twee van de 'zwerfwacht', twee van de receptieservice en twee van afdeling Psychiatrie – is de start goed ingezet. Peter: “Dat was best spannend, we moesten ergens beginnen.

Medisch Centrum Alkmaar...

... MCA vormt samen met Gemini Ziekenhuis in Den Helder de MCA Gemini Groep. Beide ziekenhuizen zijn gecertificeerd als een Veiligezorg® ziekenhuis. Dankzij duidelijke en concrete maatregelen wordt er op alle niveaus gewerkt aan het terugdringen van agressie.



We kozen ervoor om per afdeling met kleurcoderingen in kaart te brengen wat onze mensen een onveilig gevoel gaf. Dat hebben de medewerkers van de beveiliging en van de afdelingen overigens zelf gedaan. In eerste instantie vreesden we dat de maatregelen veel geld zouden kosten. Maar door goed door te vragen wat een arts bedoelde met dat ‘een onderzoekskamer een onveilig gevoel gaf, omdat er maar één uitgang was’, kwamen we in het team soms tot heel simpele oplossingen. In plaats van een extra uitgang, was het verplaatsen van het bureau dichtbij de uitgang al voldoende. Of het aanbrengen van een raam mét luxaflex in een deur. Een arts kan hierdoor zelf besluiten de luxaflex half open te laten, zodat hij zich gezien voelt wanneer een risicopatiënt binnen is.”

“We vreesden dat de maatregelen veel geld zouden kosten”

Verankeren

Opleidingen, trainingen, presentaties en bijeenkomsten. Duidelijke procedures om incidenten te melden en nazorg te verlenen. Korte lijnen met gemeente, politie en justitie. En ook: met een video in de wachtkamer laten zien wat de huisregels zijn. Iedereen in het ziekenhuis doet mee en iedereen weet ook wat er in geval van incidenten moet gebeuren. Peter: “Dat is wat we bedoelen met ‘verankeren in de organisatie’. Dat valt of staat met de mensen die er werken. Door meteen in het diepe te springen zijn we nu waar we zijn. Voor het melden van incidenten bestaat bijvoorbeeld een overzichtelijke procedure. Kan een agressor niet worden gekalmeerd, dan wordt het alarmnummer 4 x 2 gebeld en grijpt de bewaking in. En daarnaast zijn we gestart met een goed functionerend registratiesysteem dat de kern vormt. Alle meldingen van incidenten en alles wat we doen aan activiteiten, komt bij ons samen in het ‘hart’: een zeer uitgebreid en functioneel registratiesysteem dat we zelf hebben ontwikkeld. Misschien overbodig om te zeggen, maar toch: elke melding nemen we serieus en wordt opgepakt, behandeld en van A tot Z geregistreerd in het systeem. Als er bijvoorbeeld een bezoeker in de ‘fout’ gaat, dan zien we meteen of deze persoon bij ons bekend is en welke maatregelen we toen hebben getroffen.”

“We hebben de incidentenregistratie heel laagdrempelig gemaakt”

Gele en rode kaart

Ruud: “Bij bedreiging, discriminatie en handtastelijkheden wordt de bedreiging schriftelijk vastgelegd en verzoeken we het slachtoffer aangifte te doen. Deze maatregel staat bekend als een gele kaart: een schriftelijke waarschuwing. Gaat het om fysiek geweld, dan noemen we dat de rode kaart en wordt de dader aangehouden. Vervolgens doen we aangifte en gaat een ziekenhuisverbod in van een jaar. Vorig jaar hadden we 120 meldingen en zijn er ongeveer 12 rode kaarten uitgedeeld. Overigens, de kaarten zijn geen doel op zich, het gaat er om dat een patiënt of bezoeker zich bewust wordt van zijn gedrag.

Wat het in het gezicht spugen van een medewerker betekent. En het werkt. Laatst kwam er iemand met een bos bloemen zijn excuses aanbieden.” Elk incident, groot of klein, moet worden geregistreerd. Om ervoor te zorgen dat er zoveel mogelijk gemeld wordt, is de registratie zo laagdrempelig mogelijk gemaakt: via intranet. Ruud: “Met één druk op de knop verschijnt er een meldingsformulier. Dat formulier kan snel worden ingevuld en verstuurd. Het systeem stuurt automatisch een bericht naar de coördinatoren Veiligezorg® van de beveiliging en naar de afdeling Arbo voor verdere verwerking. Zo blijven medewerker en incident in beeld.” ▶





Peter Vieveen



Ruud Faber

Nazorg

Ruud benadrukt: “We hameren erop dat het heel belangrijk is dat álle incidenten worden gemeld. Ook de incidenten die niet uit de hand zijn gelopen en waarbij de hulp van de bewaking niet is ingeroepen. Alle informatie wordt in een dossier verzameld. En van elke actie die wij ondernemen, wordt de aangever via een e-mail op de hoogte gehouden. Bovendien neem ik altijd contact op met de aangever, om door te spreken wat er is gebeurd en om na te gaan of de leiding op de hoogte is. Ook beoordeel ik dan of er hulp nodig is van een bedrijfsarts of bedrijfsmaatschappelijk werker.”

Meer meldingen

Peter: “Het resultaat van ons beleid?” Hij lacht: “We hebben te maken met meer meldingen dan voorheen. Medewerkers melden steeds meer en tolereren steeds minder. Ook kleine incidenten als schelden en beledigen worden gemeld. Het aantal meldingen nam een tijdje jaarlijks met 30% toe. Momenteel is het redelijk stabiel. En nog belangrijker: uit het laatste medewerkerstevredenheidsonderzoek bleek dat het gevoel van veilig werken een stijgende lijn vertoont. Dat is natuurlijk hartstikke mooi.”

Continu aandacht

Waar beiden het meest trots op zijn, is toch wel op het zelf ontwikkelde registratiesysteem waarvan goed gebruik wordt gemaakt. En natuurlijk ook op het feit dat veiligheid op de werkvloer een manier van werken is geworden die continu aandacht krijgt. Ruud: “Natuurlijk kan er altijd iets beter. Het afhandelen van een schadevergoeding verloopt bijvoorbeeld via de rechtbank en dat was een tijdrovend traject. Een juridisch adviseur heeft dit laatst van ons overgenomen.” Peter: “En zo blijven we bezig. Veiligheid en achteroverleunen? Nee, dat bestaat niet en willen we niet.” ■

Tips & Tricks

- Laat medewerkers zelf aangeven wat een onveilig gevoel geeft.
- Kijk ook naar de werkruimtes. Een bureau anders neerzetten geeft soms meer overzicht. En een deur met een raam voelt veiliger.
- Zorg voor een snelle en praktische manier om incidenten te melden. Bijvoorbeeld via intranet.
- Maak duidelijk bij wie medewerkers terecht kunnen voor opvang.