

Pieternel van Heijst

Hans van de Brink

# “VEILIG WERKEN IS ONZE GEZAMENLIJKE ZORG”

**De maatschappij verandert en verhardt. En dat merkt Radboudumc in Nijmegen heel goed. Mensen zijn mondiger en ook agressiever naar verpleegkundigen en artsen. Een serieus probleem dat onder meer dankzij een innovatieve e-learning tool breed is aangepakt.**

Het Radboudumc in Nijmegen is gesitueerd op een enorm terrein en bestaat uit veel verschillende gebouwen. Een eigen veiligheidsdienst, met eigen mensen die 24/7 binnen en buiten aanwezig zijn, geeft aan dat veilig werken in de breedste zin van het woord een serieus onderwerp is. Wat ook geldt voor het veiligheidsbeleid, tot en met de richtlijnen en trainingen hoe om te gaan met onveilige situaties en verbale agressie. “We merken dat het aantal oudere patiënten met aandoeninggerelateerd agressief gedrag toeneemt. En ook op de spoedeisende hulp komt steeds meer agressie voor. Het creëren van een veilige werkomgeving voor onze medewerkers staat over de hele linie bij ons op één. Daarom zijn we heel

breed aan de slag gegaan om incidenten op allerlei manieren te verminderen”, vertelt arbocoördinator Pieternel van Heijst.

## Veiligheidsdienst staat altijd klaar

Pieternel: “Bij het opstellen van een arboconvenant met andere umc’s was veiligheid een van de belangrijkste onderdelen om te verbeteren voor onze medewerkers. We merkten dat agressie-incidenten invloed hadden op onze medewerkers en dat mensen thuis kwamen te zitten. Ons veiligheidsbeleid is er daarom op gericht dat iedereen veilig móet kunnen werken. En dat pakken we breed aan. Als een patiënt of bezoeker echt agressief wordt, dan is de beveiligingsdienst snel ter plaatse.

## Tips & Tricks

- Bereid je voor als je een escalerende situatie verwacht.
- Maak duidelijke afspraken met politie.
- Zorg dat agressie op de agenda blijft staan.
- Gamen is een efficiënte manier van trainen en spreekt jongeren aan.

omgeving veilig genoeg is om te werken. Denk aan het aantal vluchtroutes, de indeling van de zalen, deuren van werkkamers die op slot kunnen, etc. Pieternel: “Zo was er een afdeling waar verpleegkundigen ’s nachts niet graag werkten. De oplossing bleek heel simpel: werkkamers die op dat moment niet werden gebruikt, gingen op slot. Alleen de zalen en kamers die in gebruik zijn blijven nu open. Verpleegkundigen die daar ’s nachts rondes doen, zijn niet meer bang om langs de ongebruikte

simpel: met een paar drukken op de knop is een incident gemeld. En dat werkt goed. Wanneer een incident gemeld is, wordt het beoordeeld en direct naar oplossingen gezocht. “Het komt wel eens voor dat er meerdere incidenten achter elkaar zijn op een bepaalde afdeling. We onderzoeken dan direct of er misschien een verband is, zodat we de angel weg kunnen nemen. En we betrekken altijd de afdeling erbij, zodat er concrete afspraken gemaakt kunnen worden om een volgende keer te voorkomen”, vertelt Pieternel.

“De 300 preventiemedewerkers zijn het eerste aanspreekpunt”

Mede door een meldsysteem dat medewerkers in acute gevallen mogen gebruiken. Bestaat het vermoeden dat het op een afdeling gaat escaleren, dan worden er preventief en in nauw overleg met de beveiligingsmedewerkers maatregelen getroffen, bijvoorbeeld door met meerdere personen een gesprek te voeren, maar ook door de beveiliging paraat te laten staan om in te grijpen als dat nodig is. Uiteraard heeft de beveiligingsdienst ook duidelijke afspraken met politie en justitie gemaakt voor het adequaat opvolgen van incidenten.”

## Veilige inrichting

Per afdeling wordt bij Radboudumc ook goed in de gaten gehouden of de

werkkamers te lopen. Ze gaven aan zich er echt een stuk veiliger door te voelen.” Verder heeft Radboudumc zo’n 300 preventiemedewerkers aangesteld, zij zijn voor hun afdeling het eerste aanspreekpunt als het over preventie en veiligheid gaat. “Zij zijn ook degenen die het onderwerp grensoverschrijdend verbaal gedrag op de afdeling bespreekbaar maken. Ja, veilig werken is echt onze gezamenlijke zorg.”

## Zonder melding geen oplossing

Niet alleen acute incidenten, maar alle incidenten moeten gemeld worden via het centrale meldsysteem. De afdelingen proberen dat zo veel mogelijk te stimuleren, het systeem is daarom ook heel

## Visie en richtlijnen

Pieternel geeft aan dat de organisatie heel goed weet dat incidenten de werkdruk van medewerkers alleen maar verhogen. “Omgaan met agressie en zorgen voor een veilig werkklimaat staan in de organisatie én bij de afdelingen hoog op de agenda. Alle maatregelen die wij nemen zijn gebaseerd op het project Veiligezorg® waaraan wij deelnemen.” De visie is vertaald in de richtlijn ‘Omgaan met agressie’ bedoeld voor medewerkers en studenten. Het Radboudumc wil voor patiënten en medewerkers een zorgzaam ziekenhuis zijn. Dat wordt niet alleen mogelijk gemaakt door de veiligheidsdienst en de afhandeling van incidenten, maar ook door de manier waarop medewerkers met patiënten omgaan. ▶



### Gamen tegen agressie

Net zoals in andere ziekenhuizen is grensoverschrijdend verbaal gedrag een serieus probleem. In het voorjaar van 2012 was de kickoff van een Radboudumc-brede campagne – met een speciale website, posters, folders, ansichtkaarten, stickervellen en koffiebekers – om het tegengaan van agressie nog eens extra onder de aandacht te brengen.



Opleidingscoördinator Hans van de Brink: "Trainingen spelen een belangrijke rol in het Radboudumc: ze maken medewerkers bewust, weerbaar en bieden concrete vaardigheden. Natuurlijk wil je zo veel mogelijk medewerkers bereiken. In dit kader hebben we gekozen voor een heel speciale 'trainingstoel': een vorm van e-learning – een serious game – waarmee we het theoretische deel van de tweedaagse training op een andere manier konden aanbieden. Deze game biedt het gewenste effect. Verpleegkundigen zijn doeners, ze vinden de game echt leuk en leerzaam. De tool plaatst spelers in verschillende situaties waar ze moeten omgaan met klagende of gefrustreerde patiënten en familieleden. De negen verschillende scenario's zijn afkomstig

uit de dagelijkse praktijk en dus heel herkenbaar. En de game is interactief, je kunt ook eigen dialogen toevoegen."

### Zichtbare resultaten

De tijdsinvestering die medewerkers moeten leveren in de theorie van de training is door de game omlaag gegaan. Maar dat is niet alles wat deze vorm van e-learning zo aantrekkelijk maakt. Het sluit aan bij een jongere generatie die gewend is te leren door zelf aan de slag te gaan, op een zelfgekozen moment. Uiteraard is de theorie niet verdwenen, het wordt alleen anders aangeboden, door te doen. En er is naslagwerk dat op elk gewenst moment kan worden geraadpleegd. Nu, twee jaar later, hebben 600 medewerkers met de game gewerkt. Hans: "De resultaten zijn goed zichtbaar in de trainingen zelf, maar vooral op de werkvloer. Veel trainen heeft een positief effect op de-escalerend gedrag. We merken ook dat incidenten makkelijker worden gemeld. En dat medewerkers het fijn en nuttig vinden dat een incident ook meteen wordt opgevolgd." Pieterneel: "We onderzoeken nu waar er nog gaten zitten om de veiligheid voor medewerkers nóg meer te verbeteren. Want eerlijk gezegd zijn we nooit klaar." ■

### Radboudumc is...

... een ziekenhuis dat patiënten topklinische en zeer specialistische zorg biedt. Ook heeft het ziekenhuis een belangrijke taak in het vergroten en verspreiden van kennis en kunde. Die taak wordt vervuld door wetenschappelijk onderzoek en het verzorgen van onderwijs & opleiding.