

## Aanpak interne agressie en ongewenst gedrag

StAZ ondersteunt met subsidie vanuit VWS ziekenhuizen bij hun aanpak van interne agressie en ongewenst gedrag. Doel van de ondersteuning is het inventariseren, beschikbaar stellen en evalueren van normen, gedragsregels, hulpmiddelen en interventies gericht op het voorkomen van intern ongewenst gedrag en het beter anticiperen op interne agressie door ziekenhuizen. Zo wordt gewerkt aan grotere bekendheid bij medewerkers en leidinggevenden van hoe ongewenst gedrag voorkomen kan worden en hoe hiermee om te gaan.

De ondersteuning bestaat uit de volgende fases

### 1. Deskresearch

Er wordt een overzicht gecreëerd van normen en gedragsregels en beschikbare aanpakken, instrumenten en interventies bij ziekenhuizen. Daarnaast worden ook succesvolle instrumenten uit andere publieke sectoren opgenomen in het overzicht.

### 2. Dialoogsessies

Bij 10 deelnemende ziekenhuizen vinden dialoogsessies plaats over de samengebrachte handvatten en interventies en hoe die passen bij de praktijk op de werkvloer. Ook wordt gesproken over verantwoordelijkheid en eigenaarschap bij stakeholders in de organisatie voor een sociale veilige werkplek.

Dialoogsessies worden gehouden voor verschillende functies:

- RvB, directies, leidinggevenden
- OR vertegenwoordiging
- Vertrouwenspersonen, bedrijfsmaatschappelijk werk, HR
- Medewerkers uit het primaire proces

De dialoogsessies geven richting aan de inzet van de interventies in de volgende stap.

### 3. Toepassing van interventies

De 10 deelnemende ziekenhuizen gaan vervolgens aan de slag met toepassing van één of meer interventies uit het overzicht. Belangrijk is dat de toegepaste interventies een aanvulling zijn op de bestaande aanpak en dat ze passen bij de behoefte van medewerkers. De uitvoering van interventies vindt plaats door externen of door eigen medewerkers, waarbij de ziekenhuizen begeleid worden door de externe partij die het project begeleidt. De ziekenhuizen financieren zelf de ingezette interventies.

Gedurende het project wordt een bestuurstafel georganiseerd met de Raden van Besturen, directeuren HR en vakbonden onder leiding van een externe gespreksleider.

### 4. Evalueren van interventies

Aan het eind van de projectperiode waarin de interventies worden ingezet vindt een evaluatie plaats.

### 5. Plan voor borging

De deelnemende organisaties beschrijven hoe de interventies na evaluatie zullen worden geborgd en hoe dit thema continu aandacht zal blijven krijgen. De 10 ziekenhuizen zorgen voor deze borging. Daarnaast stellen sociale partners, met input uit de ziekenhuizen, een aanpak op voor de borging van de projectresultaten en het delen hiervan met alle ziekenhuizen, waarbij bestaande structuren zoals de werkgroepen van LOAZ-AP en Beter met Arbo worden ingezet.