

De arbocatalogus ondersteunt! Van ongewenst gedrag naar veilig werken?

Een dementerende cliënt die seksueel getinte grapjes maakt en regelmatig knijpt, een thuiszorgcliënt in een onveilige buurt, veel-eisende familie op bezoek bij de cliënt...er zijn veel vormen van ongewenst gedrag. In de VVT is er een arbocatalogus over dit onderwerp. Handige oplossingen en werkvormen helpen bij de aanpak en preventie van ongewenst gedrag.

Aukje van den Bent, organisatieadviseur bij Ergo-balans en Joanne Kloosterboer, partner DEXIS Arbeid

Pesten, intimideren, seksuele intimidatie, discriminatie en criminaliteit, zoals vernieling, vandalisme of inbraak in de omgeving van cliënten of organisatie. Schelden, schreeuwen, treiteren, slaan, schoppen of vastgrijpen. Het zijn allemaal vormen van ongewenst gedrag.

Ongewenst gedrag kan tussen veel verschillende personen plaatsvinden. Tussen medewerkers (en/of hun leidinggevende) onderling, tussen medewerker en cliënt, maar ook familie en bezoekers kunnen erbij betrokken zijn. In de thuiszorg gaat het ook over veiligheid op weg naar en van de cliënt.



Foto: Rick Nederstigt / ANP

Ongewenst gedrag op de werkvloer: belangrijk is dat medewerkers steun ervaren en in controle blijven.

Tips om zelf bij te dragen aan gewenst gedrag:

- Zorg dat je de afspraken (het protocol) rond ongewenst gedrag kent, zodat je weet wat er van je wordt verwacht en waar je zo nodig terecht kunt.
- Bespreek (bijna-)incidenten of signalen met je leidinggevende en collega's en meld ze volgens de afgesproken procedure.
- Vertel je leidinggevende, veiligheidscoach of EVV-er over de arbocatalogus. Wil je in jullie team het leren van elkaar bevorderen? Stel dan voor eens een werkvorm toe te passen.
- Bewaak je eigen grenzen en wees leergierig om te ontdekken in hoeverre je invloed op ongewenst gedrag kunt krijgen.

Voor zorgmedewerkers is het belangrijk om rekening te houden met de oorzaken van ongewenst gedrag. Komt het gedrag voort uit onvrede en frustratie? Wil de cliënt iets afdwingen, zoals een versnelde toewijzing tot het verpleeghuis of het krijgen van thuiszorg op een ander (voorkeurs)tijdstip? Of gaat het om probleemgedrag dat is gekoppeld aan een ziektebeeld?

Het herkennen van de oorzaak is belangrijk om handig op het gedrag in te kunnen spelen. Bij gedrag uit frustratie kan een luisterend oor en begrip tonen verstandig zijn, bij proactieve agressie kun je de agressie beter meteen begrenzen. Bij probleemgedrag vanuit een ziektebeeld is het belangrijk dit te herkennen en tijdig met de andere zorgverleners te overleggen.

Steun

Soms kun je de gevolgen van ongewenst gedrag zien. Blauwe plekken bijvoorbeeld, of een bloedneus. Maar ook verbaal ongewenst gedrag laat sporen achter. Ongewenst gedrag geeft spanning en stress, en kan - op termijn - leiden tot verzuim en het verlaten van het beroep. Soms zijn medewerkers goed in het bagatelliseren van de agressie: 'hoort erbij' of 'meneer kan het niet helpen'. Maar ook dan kan het een medewerker angstig maken. Met als gevolg dat deze met tegenzin aan de werkdag begint en last van stress krijgt. Ook dan is het belangrijk om stil te staan bij wat de agressie doet en hoe ermee om te gaan, zodat medewerkers steun ervaren en in controle blijven.

De arbocatalogus

De VVT heeft een arbocatalogus over ongewenst gedrag met hierin 22 hulpmiddelen. De hulpmiddelen bestaan uit oplossingen die je vóór, tijdens en na een incident met ongewenst gedrag kunt inzetten. Vóór ongewenst gedrag zich voordoet is het bijvoorbeeld belangrijk om de grenzen aan te geven waarbinnen de organisatie zorg verleent, de 'leveringsvoorwaarden'. In de arbocatalogus vind je voorbeelden van hoe andere organisaties dit hebben geregeld. Deze kan eenieder gebruiken om afspraken in de eigen organisatie te maken. Een belangrijke oplossing voor 'na het incident' is 'registratie': wanneer binnen een organisatie incidenten wor-

den gemeld, dan kan men deze analyseren én ervan leren.

Een andere oplossing in de arbocatalogus is het aanstellen van een veiligheidsmedewerker of -coach. In de VVT nemen verpleegkundigen deze taak er vaak bij. Zo kunnen ze hun collega's inspireren en aandacht voor het onderwerp voor elkaar krijgen.

Een mooi voorbeeld van een concrete oplossing die direct uit de praktijk komt is het 'omgekeerde alarm'. Normaal gesproken slaat de medewerker zelf alarm. In de thuiszorg komt het echter wel eens voor dat iemand naar een klant gaat waar het lastig kan zijn om alarm te slaan. Bij een omgekeerd alarm wordt de medewerker enkele minuten na aanvang van de zorg gebeld, met de vraag of de zorg die dag goed verleend kan worden. Zo nee, dan kan de zorgmedewerker het telefoontje benutten als excuus om 'wegens een spoedgeval' de zorg die dag te beëindigen. Wie de oplossingen zorgvuldig doorneemt en in de eigen organisatie toepast, krijgt een volledig veiligheidsbeleid.

In de praktijk

Goede afspraken die op papier staan, zijn belangrijk. Maar met beleid alleen kom je er over het algemeen niet. Het is belangrijk dat het onderwerp gaat leven, dat medewerkers zich bewust zijn, waar nodig hun grenzen bewaken en waar zinvol elkaar ondersteunen. De arbocatalogus biedt daarom bij het onderdeel 'aan de slag in de praktijk' een diversiteit aan werkvormen, zoals het Stellingenspel (zie kader). De werkvormen zijn originele en interactieve manieren om een onderwerp te bespreken. Ze zorgen ervoor dat medewerkers echt gaan nadenken en - waar zinvol - actie

De arbocatalogus



De Arbocatalogus is een 'oplossingenboek'. Vertegenwoordigende organisaties van werkgevers en werknemers beschrijven hierin (op brancheniveau) voor de meest voorkomende risico's in het werk, mogelijke oplossingen voor veilig en gezond werken.

De catalogus is getoetst door de Inspectie SZW die deze gebruikt als richtsnoer voor haar inspecties. De arbocatalogus maakt het zo makkelijker voor organisaties om te voldoen aan de Arboret. In de Arbocatalogus VVT zijn de volgende risico's en thema's uitgewerkt:

- biologische agentia
 - fysieke belasting
 - gevaarlijke stoffen (incl. cytostatica)
 - psychosociale arbeidsbelasting (ongewenst gedrag en werkdruk)
 - bedrijfshulpverlening
 - zwangerschap en arbeid
 - aan de slag in de praktijk
- Zie ook: www.arbocatalogusvvt.nl

Voorbeeld van een werkvorm: het Stellingenspel

'Wij melden weinig incidenten. Bij ons speelt dus weinig ongewenst gedrag.' Als je het met deze stelling eens bent, wil je dan aan deze kant van de zaal gaan staan? Ben je het oneens, wil je dan naar de andere kant van de zaal gaan? 'Wat maakt dat je deze plek hebt gekozen?'

Met het stellingenspel kun je op interactieve wijze met elkaar over een onderwerp in gesprek komen. Samen krijg je zicht op meningen en overtuigingen. Wat je van elkaar verwacht, of jouw team er dezelfde mening op na houdt of dat er verschil van mening is. En welk effect bepaald gedrag heeft.

Andere voorbeelden van stellingen over ongewenst gedrag: 'Zelf meld ik incidenten altijd volgens protocol', 'Onze leidinggevenden geven rond ongewenst gedrag het goede voorbeeld aan medewerkers' en 'Wij leren van een incident en voorkomen incidenten voor zover mogelijk'.

De begeleider vraagt deelnemers om kenbaar te maken of zij het eens of oneens zijn met de stelling. Dit kan door het omhoog houden van gekleurde kaarten maar ook door in de zaal letterlijk stelling te nemen. Door het bevragen van de deelnemers hoor je hun mening over de stelling. Dit geeft veel inzicht en biedt deelnemers kans op bewustwording.

ondernemen. De werkvormen kunnen door leidinggevenden, arboprofessionals en medewerkers worden ingezet, bij voorbeeld in teamoverleg.

Tot slot

De arbocatalogus biedt in de aanpak van zowel 'wat' als 'hoe' veel ondersteuning. A+O VVT (Stichting Arbeidsmarkt- en Opleidingsbeleid Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorg) geeft regelmatig workshops om arboprofessionals, leidinggevenden en OR-leden hierin te scholen. Ook daarom goed om eens een kijkje op de site te nemen! ■

Extra informatie

Aan de slag te gaan met veilig en gezond werken? Op onderstaande websites vindt u praktische informatie en hulpmiddelen:

- www.arbocatalogusvvt.nl

Veel informatie over richtlijnen en oplossingen met praktijkvoorbeelden voor belangrij-

ke arbeidsrisico's voor werkgevers en werknemers in de verpleeg- en verzorgingshuiszorg, thuiszorg, jeugdgezondheid- en kraamzorg.

- www.goedgebruik.nl

Praktische informatie (inclusief instructiefilmpjes en app) over keuze en gebruik van de juiste hulpmiddelen, rekening houdend met de zelfredzaamheid van de cliënt.

- www.gezondenzeker.nl

Ondersteunt veiligheidscoaches, ergocoaches en arbo-coördinatoren bij het verminderen van fysieke belasting en agressie in de zorg.

Auteurs

Aukje van den Bent is organisatieadviseur bij Ergo-balans en Joanne Kloosterboer is partner in DEXIS Arbeid (a.vandenbent@ergo-balans.nl & j.kloosterboer@dexisarbeid.nl). Beiden adviseren branches en bedrijven en hun medewerkers bij implementatie van arbocatalogi en het bevorderen van veilig, gezond en duurzaam werken.

Wormvormig aanhangsel



Twintig jaar nadat Jan van de Wouden, chef de clinique van Medisch Centrum West, werd vermoord door Rogier Odijk (een glansrol van Hans Zuydveld) keert

hij onder de naam Marc Klein Essink terug als presentator van De Lijf Show. Volgens SBS een entertainende en leerzame spelshow over het menselijk lichaam en de gezondheid.

Twee koppels uit het ons-kent-ons schnabbelcircuit spelen een quizje bijgestaan door een zaal vol klapvee dat kans maakt op een door de sponsor beschikbaar gestelde digitale thermometer of elektrische tandenborstel. Multitalenten als Sebastiaan Labrie, Kees Tol en Nikki Plessen en allerlei andere beroemdheden die zich van panel naar talkshow haasten (*'What point is there of existing off-camera?'*) doen hun best vooral leuk en spontaan over te komen om maar bij het publiek in de smaak te vallen. De quizvragen weerspiegelen onze nationale geobsedeerdheid met seks en het afval dat het lichaam zoal produceert. Een of andere rapper weet niet waar zijn wormvormig aanhangsel zit. Bulderend gelach! Een soapie denkt dat de teelbal peervormig is. Hilariteit!

De Nederlander kijkt per jaar 1192 uur tv. Dat is ruim 30 werkweken bijscholing dankzij de kwisjes en leerzame spelshows. Het kan niet anders, we zijn een volk van genieën.

De Lijf Show. Woensdag 21.30 uur SBS6.

Rob Keukens, docent hbo-v/spv

IN BEELD