



Reframe

ADVIES EN TRAINING

Veiligheidsadvies en agressietrainingen voor de zorgsector



**Wilt u agressie binnen uw organisatie voorkomen en hanteren?
Reframe biedt gedegen veiligheidsadvies en een praktijkgerichte trainingsaanpak!**

Agressie in de zorgsector komt helaas steeds vaker voor. Veranderingen in onze maatschappij en met name de mondigheid van patiënten en derden zorgen voor meer agressie en geweld in deze sector. Vooral de afdeling Spoedeisende hulp, de Kinderafdeling, afdeling Psychiatrie en de Receptie/bewaking hebben vaak te maken met agressie incidenten.

Wanneer het gaat om preventie, herkennen en hanteren van agressie is Reframe uw betrouwbare partner. Onze maatwerktrainingen zijn Cedeo gecertificeerd. Bovendien zijn we opgenomen in de lijst van aanbevolen trainingsbureaus door VeiligeZorg®.

Veiligheidsadvies

Reframe ondersteunt uw zorginstelling bij de aanpak van agressie en geweld, door middel van een adequaat veiligheidsadvies.

Hierbij valt te denken aan:

- het verbeteren of opstellen van heldere alarmprocedures
- evaluatie van het huidig agressiebeleid en eventuele aanpassingen
- het opstellen en implementeren van een agressieprotocol
- het vaststellen en onder de aandacht brengen van gedragscode / gedragsregels
- advies en procedures m.b.t. melding, registratie, evaluatie en analyse van incidenten.

Door op afdelingsniveau de geregistreerde incidenten te analyseren krijgt u inzicht in mogelijk risicovolle situaties, de tijdstippen waarop de meeste incidenten plaatsvinden en welke medewerkers moeite hebben met het hanteren van lastige/agressieve situaties. Vervolgens kunnen we hier gericht op anticiperen met een plan van aanpak.

Het opstellen van agressiebeleid, een agressieprotocol en aanpassingen van bouwkundige aard zijn op zichzelf van geen waarde als uw medewerkers niet tussen hun oren krijgen hoe zij de-escalerend gedrag en communicatieve vaardigheden kunnen toepassen. Of bijvoorbeeld een in het kader van de veiligheid speciaal geplaatste tussendeur structureel open laten staan. Uw medewerkers dienen zich dus bewust te worden van de effecten van hun gedrag.

Maar wij pakken ook vraagstukken aan op het gebied van mentale en emotionele veiligheid van uw personeel: is er sprake van een veilig en prettig werkklimaat? Durft iedereen zijn/haar grens aan te geven?

Ons veiligheidsadvies is dus een totaalplaatje: hoe heeft het functioneren van uw afzonderlijke medewerkers invloed op de veiligheid op alle niveaus binnen uw organisatie?

Een laag dieper ligt het vraagstuk waar agressie jegens uw medewerkers vandaan komt. Zijn er knelpunten waardoor agressie jegens het personeel wordt opgewekt of vergroot? Een voorbeeld hiervan: lange wachttijden op de afdeling spoedeisende hulp. Door helder te communiceren hoe lang men moet wachten en waarom anderen voor mogen gaan kan een hoop verbale agressie worden voorkomen.

Uiteraard hebben we oog voor de vertaling van beleid naar de dagelijkse praktijk. Want wat hebben beleid, protocollen, huisregels en gedragscodes voor zin als ze alleen op papier staan en niet in de praktijk worden gebracht? Onze aanpak staat in het teken van bewustwording van uw personeel en een stevige verankering van het melden, evalueren en omgaan met agressie binnen uw zorginstelling.

Dit doen we onder andere door het opstellen van een (jaar)plan voor trainingstrajecten, bijeenkomsten, intervisie en workshops. We maken uw medewerkers bewust van hun eigen gedrag en de effecten daarvan op patiënten, collega's en bezoekers. Ook maken we uw personeel attent op het belang om patiënten, bezoekers en collega's aan te spreken op hun gedrag.

Tot slot staat of valt een succesvolle aanpak van agressie in de zorg met een goede interne communicatie. Om de vertaalslag te maken van beleid naar praktische toepassing moet er voldoende aandacht aan worden geschonken door de gehele organisatie. Zowel op directieniveau, door leidinggevenden binnen de diverse afdelingen, als op de werkvloer. Reframe ondersteunt de implementatie van uw agressiebeleid door middel van gedegen communicatieadvies.

Grenzen stellen



Medewerkers in de zorg vinden van agressie en ongewenst gedrag nogal vaak dat “het er bij hoort”. Door een goede training of workshop zien medewerkers in dat ongewenst gedrag er niet bij hoort en dat daar iets aan gedaan kan worden. Het is belangrijk om met elkaar vast te stellen waar de grens nu precies ligt. Wat is nog toelaatbaar gedrag van een patiënt, bezoeker of collega en waar wordt deze grens overschreden?

Reframe heeft ruime ervaring met het verzorgen van trainingen en workshops op het gebied van grenzen stellen. Centrale vragen binnen deze trajecten zijn: Waar eindigt klantvriendelijk werken en begint handhaven van de huisregels? Wat is onacceptabel gedrag? Wanneer is het lastig om patiënten, collega's en derden aan te spreken op hun gedrag? Voor iedereen liggen deze grenzen op een ander punt. Het is echter een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de grenzen van toelaatbaar gedrag vast te stellen en te bewaken. Ook hierbij geeft Reframe de juiste ondersteuning door middel van bijeenkomsten, workshops en training.

Training Omgaan met agressie

Om effectief agressie te kunnen hanteren is een goede training onmisbaar! Reframe heeft ruime ervaring met het trainen van medewerkers binnen zorginstellingen. Onze agressietrainingen worden speciaal op maat voor de situatie binnen uw zorginstelling ontwikkeld.

Tijdens de training gaan we in eerste instantie aan de slag met het bewustwordingsproces van de cursist. Omgaan met agressie en ongewenst gedrag start namelijk met het herkennen en erkennen dat het wat met je doet. We geven de cursisten inzicht in hun eigen spanning en hun eigen gedrag. Spanningen en emoties zoals bijvoorbeeld angst, onzekerheid, boosheid of controleverlies hebben een enorme invloed op het gedrag én daardoor op het verloop van een lastige situatie.



Tijdens onze training laten we de cursisten ervaren hoe zij tot bepaalde reacties komen en hoe ze die kunnen beïnvloeden. We leren hen de eigen spanning onder controle te brengen en van hieruit doelmatig te handelen. Zodat zij voor, tijdens en na afloop van een incident de regie kunnen houden!

Reflecteren op het effect van je eigen houding en gedrag op anderen is niet voor iedereen even eenvoudig. De hierbij behorende communicatieve vaardigheden moeten worden onderhouden en het juiste gedrag moet worden 'ingetraind'. Juist daarom bieden we ook periodieke herhalingstrainingen aan.

Opvang en nazorg na een agressie incident

Uit onderzoek is gebleken is dat agressie- en geweldsincidenten bij slachtoffers kunnen leiden tot verschijnselen als stress, depressiviteit en slapeloosheid. Dit kan uiteindelijk weer leiden tot (langdurig) ziekteverzuim en zelfs tot uitval van het personeel. Een correcte, spoedige opvang en nazorg (ook buiten kantooruren!) is daarom zeer noodzakelijk.

Reframe traint leidinggevenden en leden van opvangteams hoe zij adequate opvang en nazorg verlenen aan slachtoffers. Wij trainen zowel nieuw op te zetten opvangteams als bestaande teams. Door het opvangteam regelmatig bij elkaar te laten komen, blijven de teamleden gemotiveerd. Zo kunnen zij door middel van evaluatie leren van incidenten, de aanpak waar nodig aanpassen en up-to-date blijven.

Recente referenties van Reframe in de zorgsector:



Scheper Ziekenhuis Emmen

Case: De medewerkers van de kinder- & jeugdafdeling worden tijdens hun dagelijkse werkzaamheden regelmatig geconfronteerd met lastig en/of agressief gedrag van bezoekers aan hun afdeling. Reframe ontwikkelde een maatwerktraining 'Omgaan met agressie en spanningsvolle situaties'.

Harrie Oosterveld, Manager Kindergeneeskunde: Door de training zijn onze medewerkers zich meer bewust van hun eigen houding en hoeveel invloed dit geeft in spanningsvolle situaties. Het gevoel van 'veiligheid' tijdens de training, gaf een sfeer waarin ze met elkaar in gesprek durfden te gaan. Feedback geven werd daardoor niet als stressvol ervaren. Kortom, een geweldige ervaring waar we nog dagelijks gebruik van maken en elkaar op aanspreken.

Wenst u meer informatie, een vrijblijvende afspraak of offerte?

Neem contact op via 013 - 580 15 36 of stuur een e-mail naar info@reframe.nl



Meutestraat 12
5042 XK Tilburg
t: 013 - 580 15 36
www.reframe.nl
info@reframe.nl