

DIRECTE MELDING ERNSTIG BEDRIJFSONGEVAL OF AGRESSIE INCIDENT

Bij een bedrijfsongeval of agressie incident waarbij een medewerker of een cliënt zodanig letsel oploopt dat men zich onder doktersbehandeling moet stellen, moeten direct de dienstdoende manager en dienstdoende coach op de hoogte worden gesteld. Dit ten behoeve van acute ondersteuning van een medewerker of cliënt en de beoordeling of een melding aan externe instanties dient plaats te vinden (Inspectie, verzekering, etc.).

DOEL VAN HET PROTOCOL

Het doel van het protocol is het geven van richtlijnen voor het uniform handelen van medewerkers, mochten zij onverhoopt betrokken zijn bij een bedrijfsongeval of agressie incident binnen Arduin.

DEFINITIES BEDRIJFSONGEVAL EN AGRESSIE

Onder de term bedrijfsongeval wordt verstaan: alle lichamelijke en/of psychische kwetsuren die zijn ontstaan tijdens het uitoefenen van de functie van een medewerker binnen Arduin, ongeacht op welke wijze deze worden veroorzaakt en ongeacht de schuldvraag.

Onder **agressie** wordt verstaan:

Voorvallen waarbij de werknemer getuige is van het toebrengen van schade door cliënten aan materiaal, objecten, of een andere persoon(en) door het overschrijden van grenzen, normen of regels van de ander, zich uitend in verbale agressie, fysieke agressie, of agressie naar objecten of voorvallen, waarbij de werknemer psychisch en/of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

WAT IS EEN BEDRIJFSONGEVAL

De gehanteerde definitie spreekt in dit geval voor zich. Alle opgelopen kwetsuren tijdens het werk, zowel lichamelijk als psychisch.

Hierbij kan veel voorkomen worden indien de medewerker zich bewust is van de Arbo-wetgeving en oog heeft en houdt voor een veilige werkplek. Tevens dienen in bepaalde gevallen kleding, schoeisel en andere beschermingsmiddelen te worden gedragen of gebruikt. Indien dit van toepassing is, vindt de medewerker dit terug in de risico inventarisatie van de werkplek.

Het dragen van halssieraden of piercings kan in bepaalde situaties zeer risicovol zijn en is dan ook niet toegestaan. Op werkplekken waar dit aan de orde is zijn veiligheidsbrillen een verplichting.

Via de POP-trajecten kunnen medewerkers zich scholen op die gebieden die verder ontwikkeld moeten gaan worden.

En toch kan het jammer genoeg voorkomen dat een bedrijfsongeval ontstaat, een juiste tijdige melding is dan noodzaak en verplicht, ter voorkomen van soortgelijke gebeurtenissen of verplichte melding aan externe instanties.

WAT IS AGRESSIE?

Als je uitgaat van de meest neutrale betekenis van het woord, dan is het lezen van deze notitie al een daad van agressie. Agressie betekent in het Latijn namelijk niets anders dan 'ad gredere': 'er naar toe gaan'. Het is dus niets anders dan een impuls om uit jezelf te treden en naar de ander (het andere) te gaan. Als je op deze manier naar agressie kijkt is er niets negatiefs aan, in onze cultuur roept het woord agressie echter negatieve gevoelens op en wordt agressie negatief ingekleurd. We hebben het dan echter over de verschijningsvorm; het gedrag wat iemand laat zien.

Binnen Arduin gaan we uit van de definitie:

Het toebrengen van schade aan materiaal of aan een ander persoon door het overschrijden van grenzen, normen of regels van de ander, zich uitend in verbale agressie, fysieke agressie of agressie naar objecten en/of voorvallen waarbij de werknemer psychisch en / of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd, of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid.

Deze vorm van agressie wijzen wij te allen tijde af; dat gedrag accepteren we nooit! Immers wanneer we dit accepteren zullen we ook nooit op zoek gaan naar de boodschap achter het gedrag. Agressie is immers 'ad gredere'! De cliënt maakt ons dus d.m.v. gedrag iets kenbaar!

Aan ons (medewerkers) de taak dit (agressieve) gedrag te interpreteren; de cliënt een alternatief voor dat gedrag aan te reiken; de omstandigheden zo te veranderen dat dit gedrag niet meer nodig is; etc. Agressief gedrag wordt dan een uitdaging, waarin de medewerker al zijn creativiteit en deskundigheid kwijt kan!

AGRESSIE KAN IETS MET JE DOEN

Agressie kan meer belastend zijn dan we misschien denken. Dat het op ons werk voorkomt, wil niet zeggen dat we het daarom maar gewoon moeten vinden. Als iemand tegen je scheldt of tiert, de deur voor je neus dichtsmijt, je fysiek bedreigt of zelfs slaat of schopt, dan heeft dat invloed op je. Dat is heel normaal.

Voor ons is het duidelijk dat de opvang en begeleiding van collega's die een agressie incident hebben meegemaakt, ook onder de directe verantwoordelijkheid valt van collega's in het team. Van deze collega's mag verwacht worden dat zij een eerste directe en adequate opvang van de collega's en cliënten verzorgen na een incident. Dit kan in de meeste gevallen gelukkig beperkt blijven tot een attente opvang, een gesprek waarin het hart gelucht wordt, steun geboden wordt en waarin het noodzakelijke (zelf)vertrouwen weer wordt bevestigd door hervatting van de werkzaamheden.

Daarnaast zal er in een team steeds aandacht moeten zijn voor noodzakelijke voorwaarden voor een goed functioneren van een team. We denken dan aan openheid, eerlijkheid, een positief kritisch klimaat t.a.v. de beroepsuitoefening, veiligheid (materieel en immaterieel) en vertrouwen in elkaar. Zonder deze aandacht en de extra benodigde alertheid zal de herstelfase na een incident moeizaam kunnen verlopen voor alle betrokkenen. De voorwaarden voor een goed klimaat zullen dan ook een regelmatig terugkerend punt moeten zijn binnen een team.

Procedure melding bedrijfsongevallen en / of agressie

Daarnaast is het van wezenlijk belang dat er schriftelijk melding gemaakt wordt van het agressie incident en dat deze incidenten geregistreerd worden, zodat de melder zelf, zijn collega's en de organisatie de kans hebben om van dit incident te leren. De aanpak van agressie hangt nauw samen met het beleid op het gebied van ziekteverzuim. Bij de registratie van het agressie-incident kan geregistreerd worden of de werknemer zich ziek heeft gemeld na deze ervaring.

Tevens kunnen via deze melding en registratie de grootste arbeidsrisico's in kaart gebracht worden en in een onderling verband bekeken worden. Op basis hiervan kan de organisatie haar prioriteiten stellen en de meest effectieve maatregelen nemen.

Door het on-line meldingsformulier in te vullen kan de medewerker zelf aangeven hoe ernstig hij het incident heeft ervaren, tevens kan hij zelf aangeven of hij wel / niet verder in gesprek wil over dit incident. Hierdoor kan opvang georganiseerd worden.

Een andere reden om te melden en te registreren is dat de persoon die het agressie incident meemaakte zo ervaart dat zijn organisatie en collega's achter hem staan en hem, indien noodzakelijk, willen helpen. Deze steun is nodig om een eventueel moeilijke tijd door te komen! Een agressie incident kan iemand van het ene op het andere moment in een andere, vreemde wereld plaatsen. De steunende aanwezigheid van anderen maakt een snelle terugkeer naar de normale, vroegere, wereld mogelijk.

PREVENTIE

Een veel voorkomende vraag is: 'Waren er van tevoren al signalen die konden duiden op gevaar voor agressie?'

Wie vindt het leuk om formulieren in te vullen? Niemand. Toch **moet** het af en toe. En..., dat kan ook heel nuttig zijn. Dat geldt zeker voor het on-line Bedrijfsongevallen en/of Agressie- meldingsformulier. Een eenvoudig, snel in te vullen formulier. Het nut? Om de juiste preventieve maatregelen te kunnen nemen, is inzicht nodig in het bedrijfsongeval en/of de oorzaken van agressief gedrag en de omstandigheden waarin agressie optreedt. Alleen al door goed te registreren en de resultaten geregeld te analyseren, zal na verloop van tijd het aantal incidenten kunnen verminderen.

Om een effectief preventiebeleid te kunnen voeren, heb je betrouwbare gegevens nodig over de mate waarin bedrijfsongevallen en/of agressie incidenten voorkomen. Het on-line formulier beperkt zich niet tot wat er gebeurd is, maar geeft bij aggressiemeldingen ook weer wat voor de cliënt de aanleiding was tot (dreigend) agressief gedrag, welke middelen hij gebruikte, wie het doelwit was, wat de consequenties waren voor het slachtoffer en welke maatregelen genomen zijn om de agressie te stoppen. Hierdoor heb je meer kans om incidenten in de toekomst te voorkomen.

Het registreren van een (bijna) agressie incident en/of bedrijfsongeval dwingt medewerkers en organisatie om stil te staan bij de mogelijke oorzaken hiervan. Dat is een belangrijke stap naar het voorkomen van agressie en bedrijfsongevallen en het nemen van preventieve maatregelen.

PROCEDURE ON-LINE MELDINGSFORMULIER EN VERVOLGACTIES

Na een bedrijfsongeval en/of agressie incident wordt door de medewerker die hierbij betrokken is het standaardformulier 'Bedrijfsongeval en/of Agressie' ingevuld. Het ingevulde document wordt per e-mail online verzonden aan de coach, lijnmanager en PO&O. Het on-line formulier is via de PiPa in te vullen.

Melding en registratie zijn van groot belang voor de medewerker en de organisatie. Allereerst om de medewerker te kunnen begeleiden en ondersteunen na een bedrijfsongeval of agressie incident, daarnaast om analyses te maken en zo inzicht te krijgen waar en waarom incidenten plaatsvinden. Preventie van incidenten kan zo worden gerealiseerd.

De coach en/of manager neemt te allen tijde bij een aangegeven belevingsscore groter dan 5 contact op met de medewerker(s) die het incident heeft (hebben) ondergaan. Dit om de melding door te spreken en eventuele acties te ondernemen.

Ook voor een eventuele aanspraak op de verzekeringen, die Arduin heeft afgesloten voor de medewerkers ingeval van incidenten, is het van belang dat van alle incidenten melding wordt gemaakt.

PO&O draagt zorg voor dossiervorming en periodieke verwerking van alle gegevens vanuit de meldingen ten behoeve van het vervaardigen van managementinformatie, uiteraard rekening houdend met de privacy van medewerkers en cliënten.

PO&O, versie september 2011