

De-escaleren van agressie in de zorgrelatie

Overeindse Dagen 2023



Maggy van den Brand, specialist ouderengeneeskunde
Maurits Westein, huisarts
Evy Herremans, huisarts



Disclosure belangen

Geen (potentiële) belangenverstremgeling

Geen voor deze bijeenkomst mogelijk relevante relaties met bedrijven

Geen sponsoring of onderzoeksgeld, geen honorarium of andere (financiële) vergoeding, geen aandeelhouderschap en geen andere belanghebbende financiële relaties

Leerdoelen

- Bewustzijn van eigen houding en de mogelijke impact daarvan op de ander
- Kennis van verschillende vormen van verbale agressie
- Kunnen en durven de-escaleren van verschillende vormen van agressie



Rollenspel

Spelregels



krantenkoppen



Huurders krijgen brief van woningcorporatie: 'Stop met uitschelden van zorgpersoneel'

DEN BOSCH - Zorgmedewerkers van het Bossche zorgcentrum De Taling worden op 'respectloze wijze' behandeld door een aantal huurders van aanleunwoningen. „Wij vinden dit onacceptabel en zeer asociaal”, aldus Zayaz en zorginstelling Van Neynselgroep in een brief aan de huurders.

Eén op de drie artsen heeft te maken met bedreiging
Alarmerende cijfers uit het onderzoek van de KNMG.

Artsen steeds vaker bedreigd en geïntimideerd: 'Maar ik weiger om daarvoor te buigen'

ONDERZOEK Meer dan één op de drie artsen wordt bedreigd of geïntimideerd. 11 procent is zelfs met de dood bedreigd. Dit blijkt uit een onderzoek van artsorganisatie KNMG.

Tekort aan meer dan duizend medicijnen leidt tot agressie bij apotheek

Medicijnen die niet verkrijgbaar zijn of mogen worden verstrekt leiden in apotheken tot veel frustraties, en zelfs agressie. „Ik ben slechts de boodschapper. Het liefst verstrek ik alles aan iedereen die het nodig heeft.”

Elke dag werd Maaïke op haar werk geschopt, geslagen of bespuugd: 'Magnetrons vlogen soms door de kamer'

Een breekijzer rakelings langs je gezicht, een volle afvalbak die naar je toe wordt gesmeten of aan je haren meegesleurd worden; wie in de gehandicaptenzorg werkt, krijgt het soms zwaar te verduren. „Ik hoop dat er meer aandacht komt voor veiligheid en nazorg voor medewerkers”, zegt een inmiddels oud-medewerker.

de Volkskrant

Topverhalen vandaag [Opinie](#) [Podcasts](#) [Cultuur & Media](#) [Beter Leven](#) [Foto](#)

COLUMN
RINSKE VAN DE GOOR

Al die agressieve patiënten vormen een reden dat veel zorgverleners stoppen

Geweld in psychiatrie blijft vaak ongestraft: slachtoffers vrezen represailles

Geweld tegen medewerkers in de psychiatrie blijft in een groot deel van de zaken ongestraft. Slachtoffers hebben het idee dat het zinloos is om aangifte te doen, ze worstelen met hun beroepsgeheim of vrezen voor represailles.



Laatste incident



In Haagse huisartsenpraktijk neergestoken man is huisarts en ligt op ic

Incidentie en prevalentie

- 1 op de 3 artsen is afgelopen jaar bedreigd of geïntimideerd, waarvan 12% fysiek.
- Dit loopt op tot 2 op de 3 in de carrière.
- 1 op de 10 is met de dood bedreigd.
- Slechts 6% doet aangifte, 21% bespreekt het met de werkgever, 60% bespreekt het met collega's..
- Van de Nederlanders vindt de overgrote meerderheid dit onacceptabel.

Agressie in ziekenhuis neemt toe

Ziekenhuizen in Zuidoost-Brabant zien het aantal meldingen van schelden of zelfs fysiek geweld tegen hun personeel toenemen. Bij het

der van het Catharina Ziekenhuis. Ter vergelijking: in 2009 noteerde het Eindhovense ziekenhuis 255 meldingen waarbij de beveiliging werd ingezet. „Gelukkig zitten we nog wel altijd onder het aantal inci-

mis. De mensen die hier binnen komen zijn relatief vaak onder invloed van alcohol of drugs. En ze moeten soms -als er meer urgente patiënten binnen komen- lang wachten: een slechte combinatie

natuurlijk niet. Agressie is niet normaal.” Daarom gaf het Catharina vorig jaar ook dertig waarschuwingen af en kregen vier personen een ziekenhuisontzegging, vergelijkbaar met voorgaande jaren.

registreerde in 2021 24 meldingen van ‘ongewenst gedrag’ en vorig jaar 36. „In het Elkerliek Ziekenhuis zien we sinds de zomer een echte toename”, aldus een woordvoerder. Het totaal incidenten ging van 65 in

- **CZE 2022: 2x/dag beveiliging op SEH**

	2009	2020	2021	2022
Agressieincidenten	255	> 750	520	750
Waarschuwingen				30
Locatieverbod				4

OORZAKEN TOENAME:

- **Verharding maatschappij**
- **Op SEH vaak drugs ed.**
- **Sneller melden door minder acceptatie**
- **Ggz-vestiging**



Definitie Agressie

Aangeboren en gezonde drift met als doel het verwerven, beheren en verdedigen van territorium

Effectieve communicatie

Wordt bepaald door:

Intonatie

Luid/zacht
Tempo
Klemtoon

38%

Lichaamstaal

Houding
Gebaren
Oogcontact
Sfeer

55%

Woorden

Boodschap
Inhoud
woordkeuze

7%



*onderzoek Amerikaanse psycholoog Albert Mehrabian

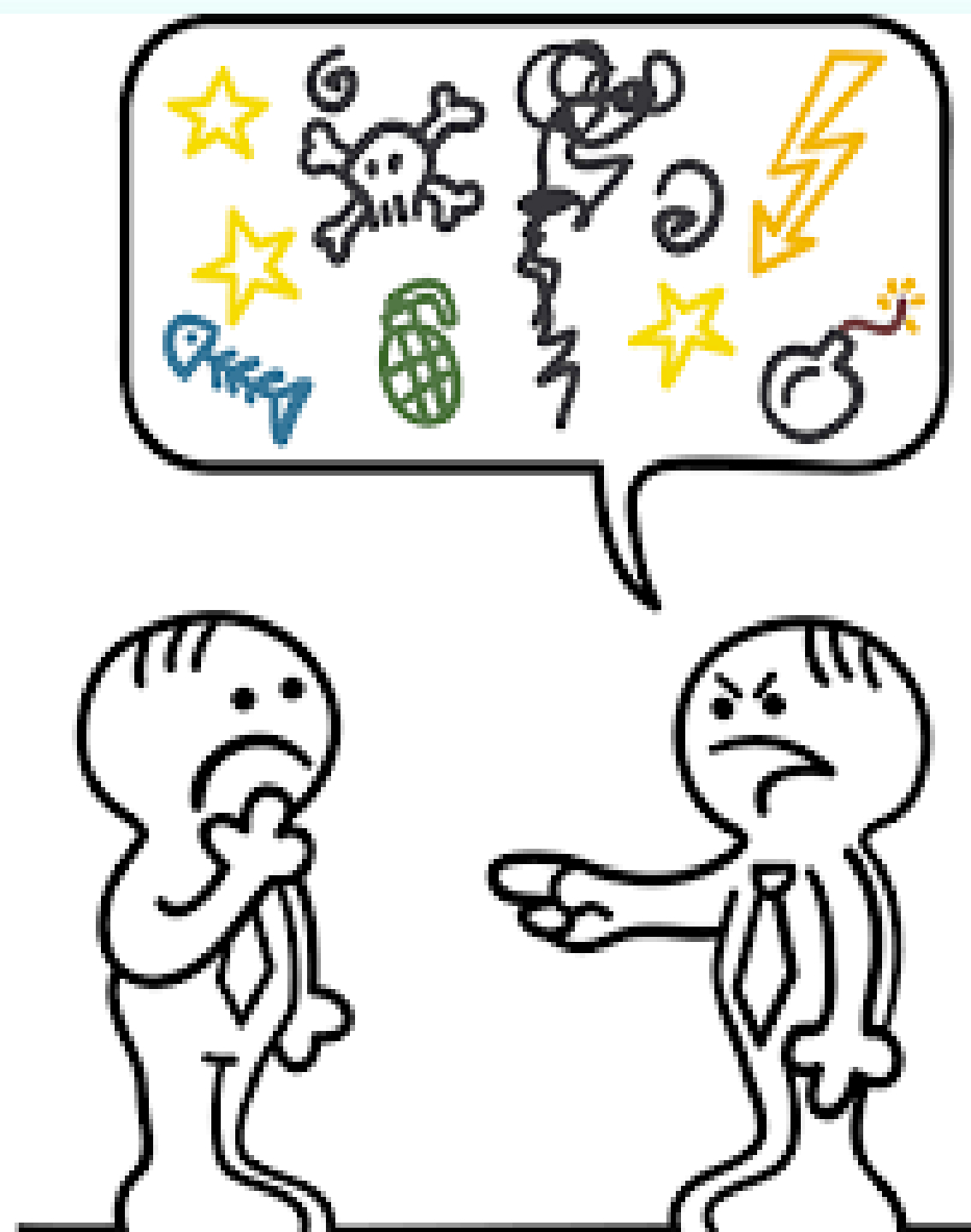


We gaan oefenen



Theorie agressie

- Welke vormen zijn er?
- Hoe herken je ze?
- Hoe ga je er mee om?

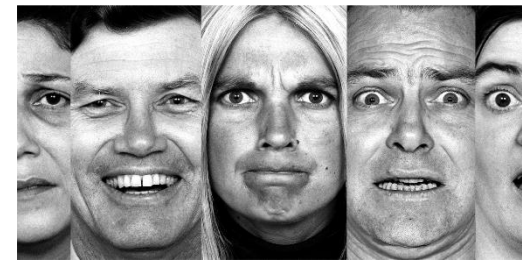


Vormen van agressie

Psychopathologische
Agressie

Instrumentele agressie

Frustratie Agressie



gedrag in beeld



Verkeerslichtmodel



ONACCEPTABEL GEDRAG

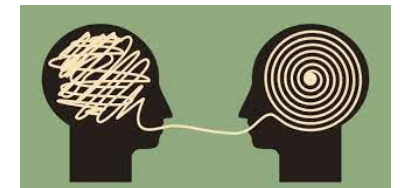
Beëindigen van de situatie. Uitvoeren van de negatieve keuze. Gesprek beëindigen

GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

2 keuzes: of (negatief) of (positief). En deze bij de ander leggen

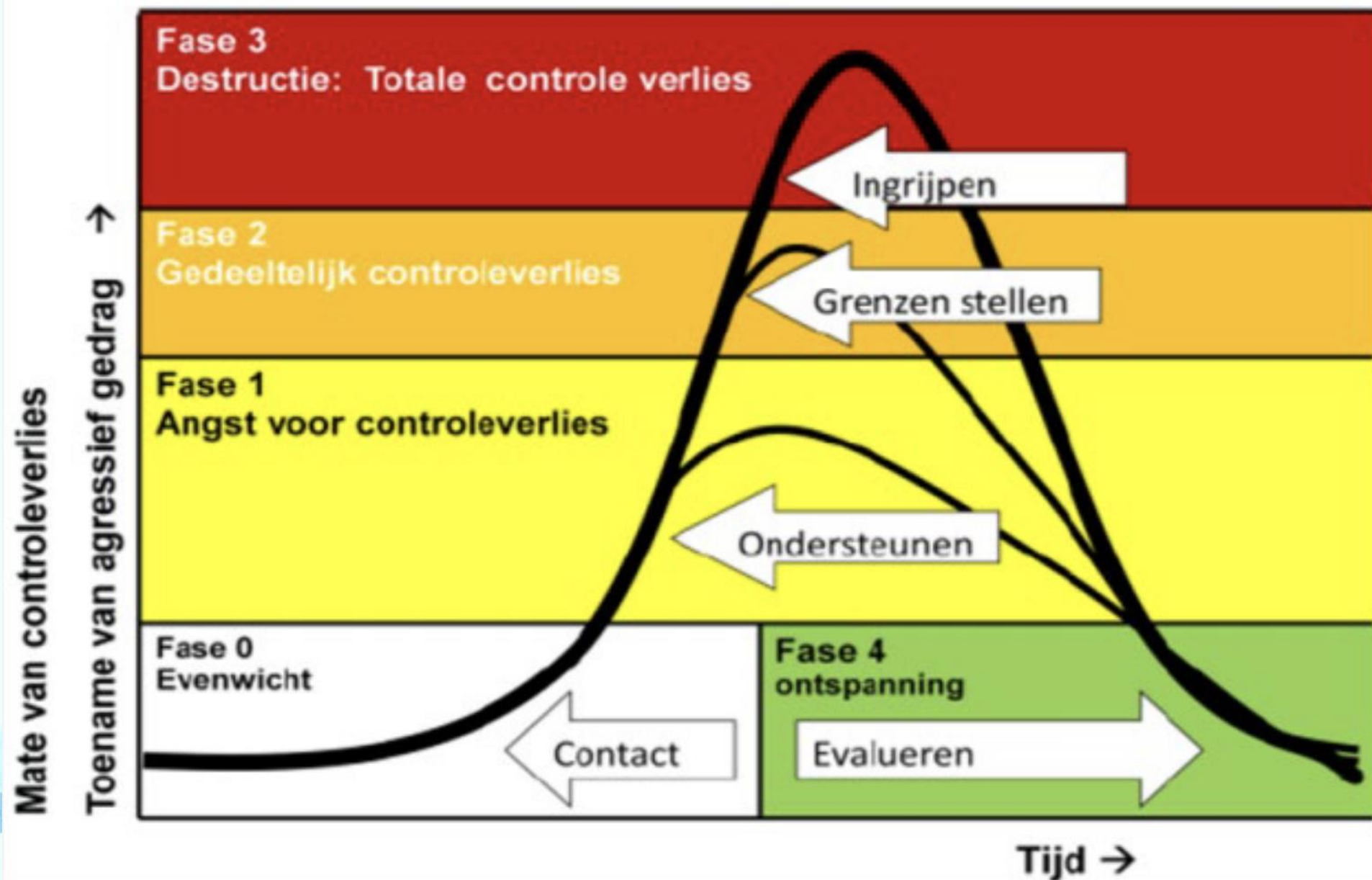
BEHEERSBARE SITUATIES

Benoem het gedrag en geef aan wat je wil (ik-boodschap)

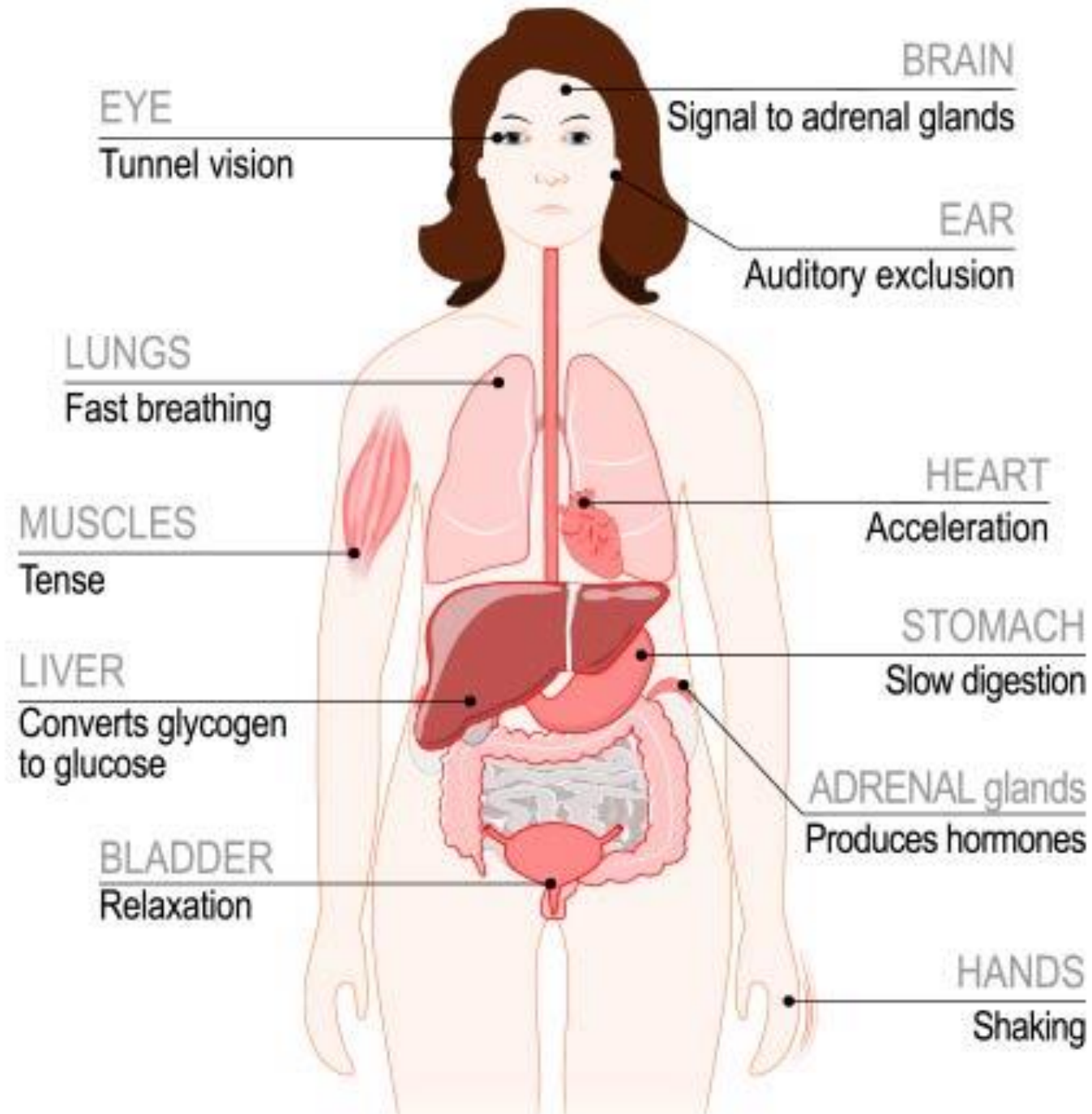


Hoe escaleert agressie?

interventies



agressie
=
acute stress
=
adrenaline
=
fight – flight - fright



Basishouding bij de-escaleren van agressie

- Rustig blijven - respect tonen – zorgzaam zijn
- (Oog) contact houden / mijden? - Afstand bewaren
- Beheerst ademhalen - Stevig staan
- Eigen veiligheid bewaken



De-escalerend gesprek

E-mails

Probleem niet opgelost.

En ik ben zo laaiend.

Zo zou u zelf ook niet Ik ga hiermee naar een advocaat.

Ik heb je gegoogeld, met je lachbek

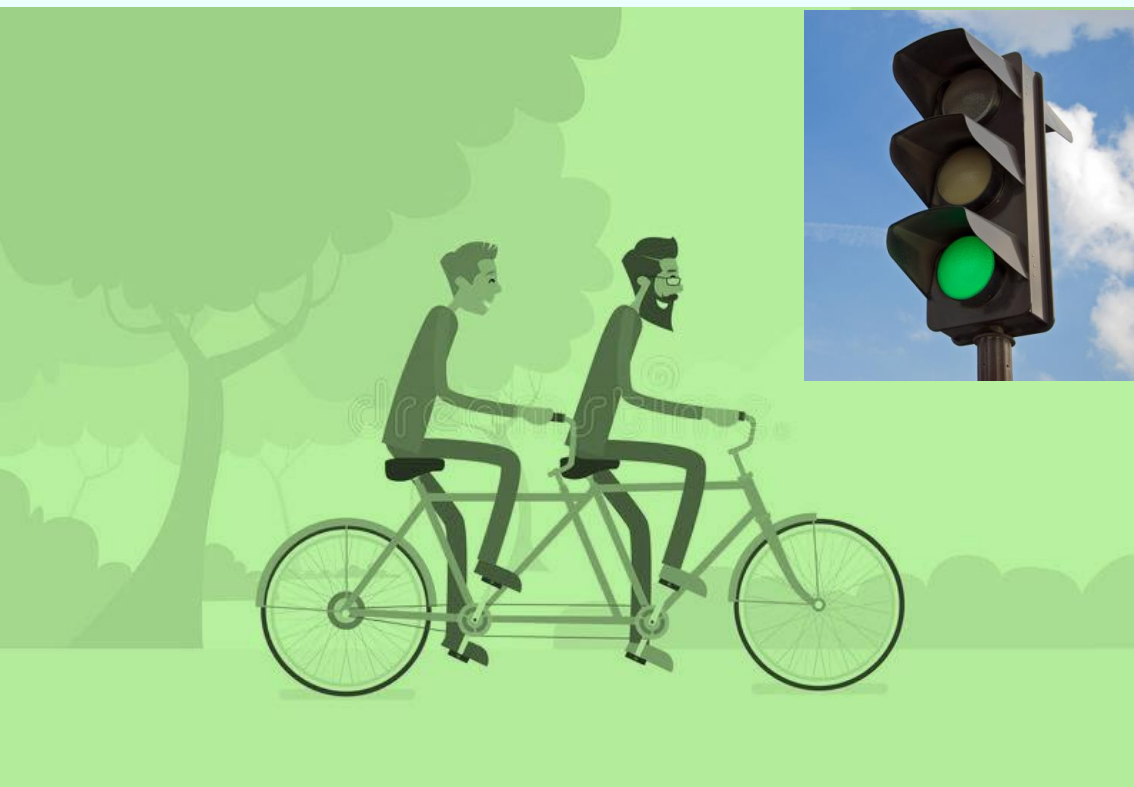
Regel maar wat met dat klotebed want geloof me maar, ik loop weer te koken.

Als a¹
beh² Jouw leven gaat door, tot ik je voor mijn auto krijg

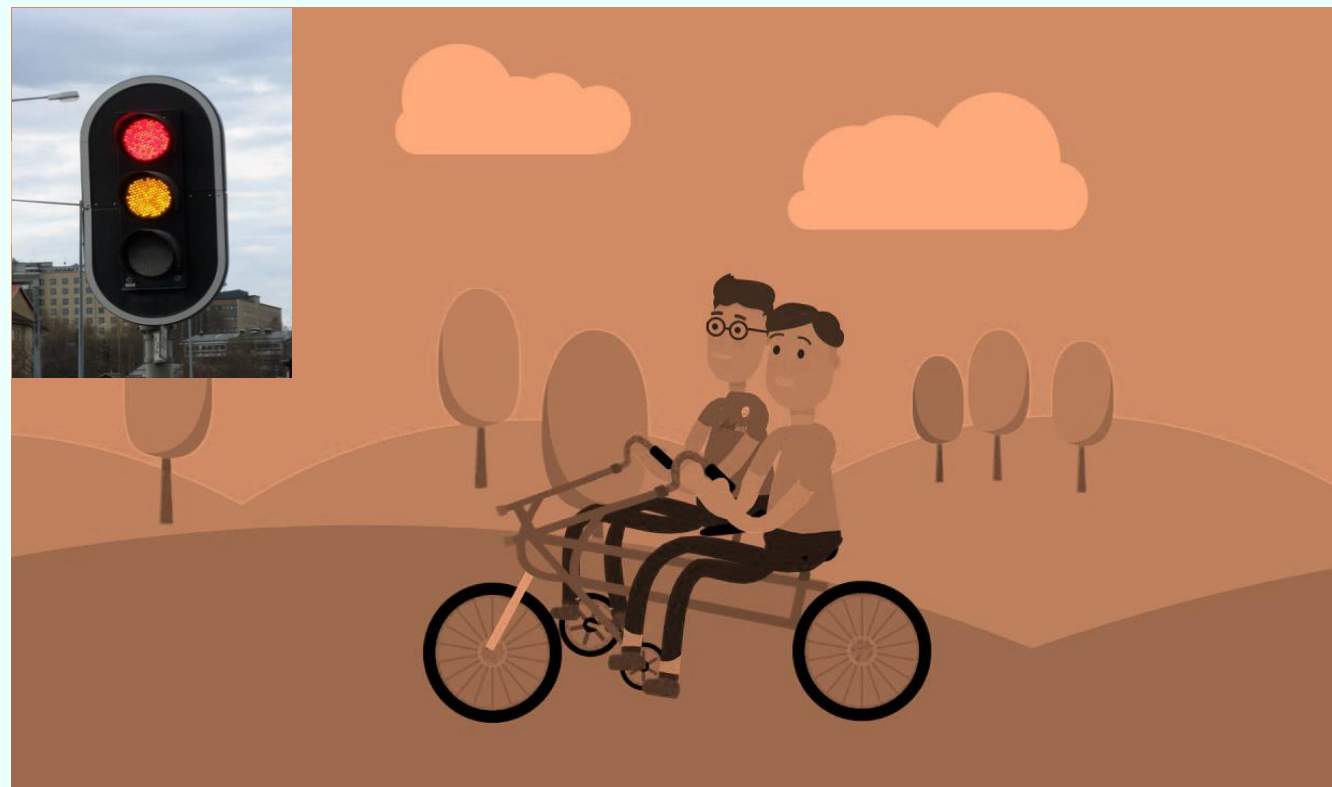
Dankzij deze fout van jou kan ze nog meer lijden

Collegiale de-escalatie

Bemoei-recht



Bemoei-plicht



OEFENEN

wat doe je?

Wat zeg je?

Om welke vorm van agressie gaat het?

Wat gaat er goed?

Wat zou je anders hebben gedaan?



OEFENEN

wat doe je?

Wat zeg je?

Om welke vorm
van agressie gaat
het?

Wat gaat er goed?

Wat zou je anders
hebben gedaan?



“ik snap hier werkelijk niks van,
hoe jullie hier dingen regelen!”

OEFENEN

wat doe je?

Wat zeg je?

Om welke vorm
van agressie gaat
het?

Wat gaat er goed?

Wat zou je anders
hebben gedaan?



“van jullie medicatiebeleid
deugt helemaal niks!”

OEFENEN

wat doe je?

Wat zeg je?



Om welke vorm
van agressie gaat
het?

Wat gaat er goed?

Wat zou je anders
hebben gedaan?



“ik wil nu de krant!”

OEFENEN

wat doe je?

Wat zeg je?

Om welke vorm
van agressie gaat
het?

Wat gaat er goed?

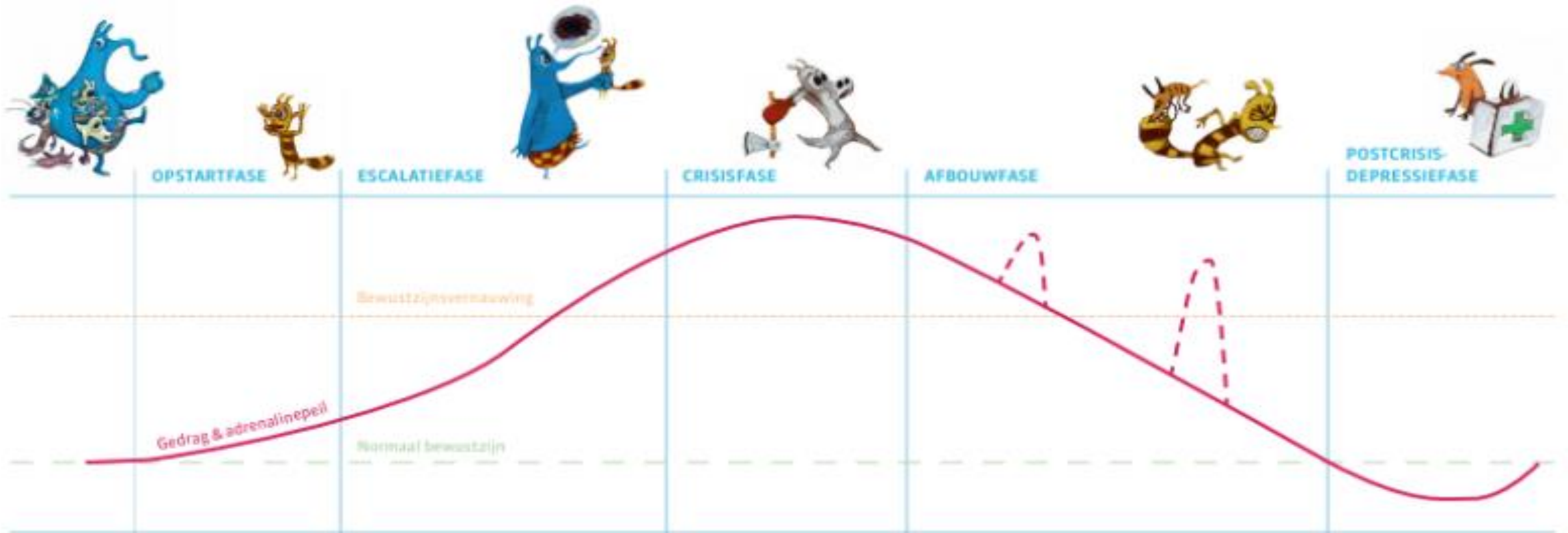
Wat zou je anders
hebben gedaan?



“ jij gaat nu voor mij die arts bellen!”



Wat doet agressie met jullie?



Even afkoelen:



Reflectie

- Wat zou je morgen al anders gaan doen?
- Tips voor ons?
- Vragen?



De Agressie Matrix		Negatieve energie gericht op		
		A = Ik Zichzelf	B = jullie De organisatie	C = jij De andere
Intensiteit agressie	Laag	Klagen, zeuren	Kritiek op regels en beleid	Beledigen, Schelden
	Hoog	Huilen	Schande spreken, beschuldigen	Intimideren, chanteren
	Hevig	Verzet, zelfverwonding	Woede, spullen vernielen	Fysiek geweld