

## VISIETEKST AGRESSIEBELEID HOMEVIL

### 1. INLEIDING

In ons werk – het bieden van zorg aan mensen met een verstandelijke beperking - worden we regelmatig geconfronteerd met een of andere vorm van agressie. Deze visie wil een algemeen kader bieden om ons handelen richting te geven en om meer samenhang en eensgezindheid te bewerkstelligen in het omgaan met agressie.

In het kader van het kwaliteitshandboek kunnen we deze visie plaatsen bij de maatregelen die Homevil neemt om de veiligheid en de gezondheid van de gebruiker te vrijwaren en bij de bijzondere maatregelen die moeten genomen worden tegen misbruik en geweld t.a.v. de gebruiker.

Wat het algemeen beleidskader betreft: in het KB van 17 mei 2007 wordt bepaald dat geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk integraal deel uitmaken van de psychosociale belasting veroorzaakt door het werk. De werkgever moet de maatregelen op het gebied van grensoverschrijdend gedrag integreren in een globaal preventiebeleid op het gebied van psychosociale belasting.

Als werkwijze hebben we gekozen voor een werkgroep met een vertegenwoordiger van elk team en leidinggevend. Belangrijk hierbij is de wisselwerking tussen de werkgroep en de verschillende teams. Op die manier willen we zorgen voor een zo breed mogelijk gedragen visie.

Om ons hierbij te coachen - zowel inhoudelijk als procesmatig, hebben we een beroep gedaan op Icoba - iedereen competent in het beheersen van agressie.

Bij het werken aan een agressiebeleid richten we ons zowel op preventie als op interventie en nazorg.

### 2. DOELSTELLINGEN en UITGANGSPUNTEN

Wanneer we kijken naar de algemene visie en missie van Homevil, vinden we daarin principes en waarden die we ook in onze visie op agressiebeheersing willen terugvinden.

Door te werken aan agressiebeheersing willen we ervoor zorgen dat onze **bewoners/gebruikers** in een **veilig en aangenaam leefklimaat** kunnen wonen en werken.

Een veilig woon- en werkklimaat bevorderen op hun beurt de integratie in de maatschappij. Immers, vanuit een thuisbasis waar men zich veilig en geborgen voelt, zal men met meer zelfvertrouwen de buitenwereld tegemoet gaan en beter gewapend zijn om zich een plaats in de maatschappij te veroveren.

We willen streven naar een zo veilig mogelijk **werkklimaat voor onze medewerkers**.

Agressie is inherent aan het werk in de gehandicaptenzorg en zal ondanks alle inspanningen nooit helemaal tot nul kunnen worden gereduceerd. Het gevaar bestaat dat we het als “gewoon” gaan beschouwen. Hiervoor willen we als instelling waakzaam zijn.

**Respect** is een belangrijke waarde in onze werking. Dit moet zich weerspiegelen in onze aanpak van agressie: ook een persoon die agressief gedrag vertoont, moet met respect worden behandeld. We spreken iemand aan op zijn gedrag, nooit op zijn persoon. Bij het nemen van maatregelen zullen we dit steeds doen op een zo humaan mogelijke manier, bv wanneer er tot isolatie moet worden overgegaan (zie procedure afzonderingsmaatregelen in het khb).

Homevil wil **zorg-op-maat** bieden, met respect voor ieders eigenheid. Dit impliceert dat we de algemene afspraken rond agressie steeds zullen afstemmen op het individu, met respect voor diens eigenheid. Algemene afspraken worden gedifferentieerd afhankelijk van de problematiek van elke cliënt. Deze individuele maatregelen worden genoteerd in het zorgplan van de bewoner en dus ook met hem of haar besproken tijdens de zorgplanbespreking.

Ook over agressie trachten we zo open en eerlijk mogelijk **communiceren** met onze bewoners/gebruikers. In de mate van het mogelijke willen we met hen hierover in dialoog gaan. Daarom worden de visie en afspraken over agressie besproken op gebruikersraad/bewonersvergaderingen.

We bekijken elk agressie-incident in zijn **context** en proberen de **betekenis** ervan te achterhalen.

Elk agressie-incident wordt besproken op de teamvergadering. We willen een klimaat scheppen dat de veiligheid biedt die nodig is om hierover te communiceren. Begeleidend personeel moet zich ondersteund weten door collega's en leidinggevenden. Binnen een team moet de mogelijkheid bestaan om grondig te reflecteren over alles wat met agressiehantering te maken heeft.

Stippen we ten slotte aan dat we deze visietekst zien als een **dynamisch** document dat op regelmatige basis moet worden geëvalueerd en bijgestuurd. Dit zal jaarlijks gebeuren door de werkgroep agressie.

### **3. DEFINITIE**

Wat als "agressie" wordt ervaren en wat niet, is een subjectief gegeven: niet iedereen ervaart eenzelfde gedrag als "agressief". Met de werkgroep tot de volgende definitie:

**"Agressie is betekenisvol, grensoverschrijdend gedrag, bewust of onbewust.**

**Agressie is verbaal en/of fysiek gedrag naar zichzelf, naar anderen of naar materiaal gericht, dat als gevolg heeft dat de veiligheid van anderen (of de eigen veiligheid) wordt verstoord door het toebrengen van schade op fysisch/psychisch/emotioneel/seksueel gebied.**

**Agressie kan intentioneel zijn of kan voortkomen uit frustratie of uit een ziektebeeld."**

Belangrijk in deze definitie is dat we agressie te allen tijde bekijken als **betekenisvol gedrag**. Dit betekent dat de agressor ons met zijn gedrag iets duidelijk wil maken. Om een antwoord te kunnen bieden op het agressieve gedrag, en om het in de toekomst misschien te kunnen voorkomen, is het nodig om te achterhalen welke boodschap er achter het gedrag in kwestie zit.

### **4. MAATREGELEN t.a.v. PREVENTIE**

Zoals gezegd is het streven naar "geen agressie" in onze instelling niet realistisch. Wel willen we trachten de agressie-incidenten zoveel mogelijk te reduceren. Naast een eensluidende definitie van "agressie" en onderhavige tekst als dynamisch werkdocument, zien we als hefboven van ons preventiebeleid: leefgroep- en teamwerking, registratie, vorming en het ontwikkelen van een onthaalbeleid.

#### **4.1. Pedagogische werking**

Preventie van agressie zit voor een groot stuk vevat in de dagdagelijkse leefgroepwerking en teamwerking. Beide bieden mogelijkheden om een agressiearm klimaat te creëren. Denken we maar aan het alert zijn voor signalen, het bieden van afleiding of een uitlaatklep, het zorgen voor de nodige structuur en een rustgevend klimaat, het beschikken over de nodige kennis en achtergrondinformatie, het benaderen van de cliënt vanuit een open, respectvolle, gelijkwaardige houding, de manier waarop de beschikbare ruimte wordt gebruikt,... Op een team wordt nagegaan wat de oorzaak en betekenis is van het agressieve gedrag, wordt het gedrag gekaderd, afspraken gemaakt, bekeken of er preventief iets kan gebeuren. Agressie en de aanpak ervan, zijn elementen die opgenomen worden in de individuele zorgplannen van de cliënten en op die manier op regelmatige basis worden geëvalueerd en bijgestuurd.

#### **4.2 Registratie**

Om doeltreffende preventieve maatregelen te kunnen nemen, is het nodig zicht te krijgen op de aard, de omvang en de aanleiding van agressie-incidenten in Homevil. Daarom is er binnen de werkgroep een registratieprocedure en bijhorend registratieformulier ontwikkeld. Zowel de procedure als het formulier worden jaarlijks geëvalueerd door de teams en indien nodig op basis hiervan bijgestuurd door de werkgroep agressie.

Het registratieformulier laat toe op eenvoudige en systematische wijze de relevante gegevens van een agressie-incident te registreren.

In de registratieprocedure is beschreven waarom we registreren en wanneer en hoe het registratieformulier moet worden gebruikt.

Elk geregistreerd incident wordt besproken op de eerstvolgende teamvergadering, indien nodig ook op de stafvergadering.

Een analyse van de gegevens van deze registraties laat ons toe om onze zorg op gebied van agressie zorgvuldig en systematisch bij te sturen, zowel op vlak van de individuele cliënt als op beleidsniveau.

#### 4.3 Vorming

Om de kans op agressie te verkleinen, organiseerde Homevil vorming om de medewerkers te bekwalimen in het omgaan met agressie.

Deze vorming werd in eerste instantie gevolgd door alle leden van de werkgroep en een extra lid van elk team.

De vorming behelsde zowel theorie als praktijk (bevrijdingstechnieken). De opgedane kennis en vaardigheden werden doorgegeven op de teams aan alle teamleden. Leidinggevend bewaken de implementatie ervan.

In de toekomst willen we blijvend aandacht hebben voor agressie als thema voor vorming en voor het regelmatig opfrissen van de opgedane kennis/vaardigheden. Vorming over agressie zal daarom een vast agendapunt zijn op de jaarlijkse vergadering van de werkgroep agressie.

#### 4.4 Onthaalbeleid

Homevil wil ook bij de aanwerving van begeleidend personeel aandacht hebben voor agressie en op die manier de nieuwe krachten beter wapenen in het omgaan met agressie.

Begeleiders krijgen bij aanwerving deze visietekst. Een lid van de werkgroep agressie wordt co-meter of peter en maakt de nieuwe collega vertrouwd met het agressiebeleid en de hiermee gelinkte procedures. Hiervoor maakt hij/zij gebruik van een checklist.

Nieuwe aangeworven begeleiders worden uitgenodigd vorming te volgen over agressie (wanneer = afhankelijk van het aanbod).

### 5. MAATREGELEN t.a.v. INTERVENTIE

Medewerkers moeten weten wanneer en hoe te reageren tijdens een agressie-incident. Daartoe heeft Homevil werkafspraken gemaakt.

Het doel van een interventie is in alle gevallen gelijk: het laten ophouden van het agressieve gedrag.

Wanneer zich agressie voordoet, zal begeleiding in eerste instantie zorgen voor het herstel van de veiligheid van iedereen (slachtoffer, dader, getuigen, zichzelf). We willen dit doen op een humane manier, vanuit een houding van geweldloze weerbaarheid. Dit betekent dat we dialoog, vertrouwen en samenwerking voorop stellen boven dwang, autoriteit en straf.

Lichte tot matige agressie	Ernstige agressie
<p><b>ABC</b> van de agressiehantering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aandacht geven en afleiden</li> <li>- Begrip tonen</li> <li>- Regeloverschrijdend gedrag benoemen</li> <li>- Alternatief bieden</li> <li>- Controle nemen</li> <li>- Grenzen stellen</li> <li>- Confrontatietechnieken</li> <li>- Buigtechnieken</li> </ul> <p>Voor meer achtergrond en uitleg: zie <b>tekst Jeroen Cottenie</b> (bib): p. 17-22</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoofd koel houden – zelfbeheersing: ademhaling</li> <li>- Hulp collega inroepen</li> <li>- Zorg voor veiligheid</li> <li>- Krachtige confrontatietechniek</li> <li>- ( Ev., indien opgenomen in zorgplan: tijdelijke afzondering. Procedure: zie algemeen gedeelde documenten/allen/beleidvisie of khb 4.6.8)</li> <li>- Geen herstel veiligheid: bel politie</li> <li>- Verwittig leidinggevende → Verder verloop: zie procedure grensoverschrijdend gedrag: algemeen gedeelde doc./allen/khb 4.6.6</li> </ul> <p>Zie fiche bij telefoon/in inslaap/bureau DC en op pc: algemeen gedeelde doc./allen/beleidvisie</p>

## **6. MAATREGELEN t.a.v. OPVANG EN NAZORG.**

Een agressie-incident kan een ingrijpende gebeurtenis zijn. Om de (negatieve) impact voor alle betrokkenen zoveel mogelijk te beperken, wil Homevil aandacht besteden aan de directe opvang en de nazorg van alle betrokkenen: slachtoffer, agressor en getuigen.

De belangrijkste aspecten zijn: een luisterend oor bieden, zorgen dat de betrokkenen hun verhaal kwijt kunnen en erkenning krijgen voor hun gevoelens, het bieden van veiligheid, eventueel zorgen voor het overnemen van de dienst. Begeleiding moet de ervaring binnen het eigen team kunnen delen en het gebeuren kunnen kaderen.

Ook naar de agressor toe moet van zodra mogelijk de dialoog worden aangegaan over het gebeuren. Nazorg kan geboden worden door begeleiding, door leidinggevenden of door een externe organisatie, afhankelijk van de aard van de situatie.

Doel: in de mate van het mogelijke de opgelopen schade herstellen; herstel van het vertrouwen tussen beide partijen. Communicatie en dialoog zijn de voornaamste middelen hiertoe.

Voor het volledige schema ivm nazorg, opvang en herstel: zie pc: algemeen gedeelde doc./allen/

## **7. IMPLEMENTATIE EN EVALUATIE**

De tekst staat voor alle medewerkers te beschikking op pc, samen met de andere beleidsvisies.

De beleidsvisie over agressie mag geen statisch gegeven zijn. Het moet een leidraad zijn die op basis van de ervaring in de dagdagelijkse praktijk, van de registratieanalyses en feedback op teamniveau regelmatig wordt geëvalueerd en bijgesteld.