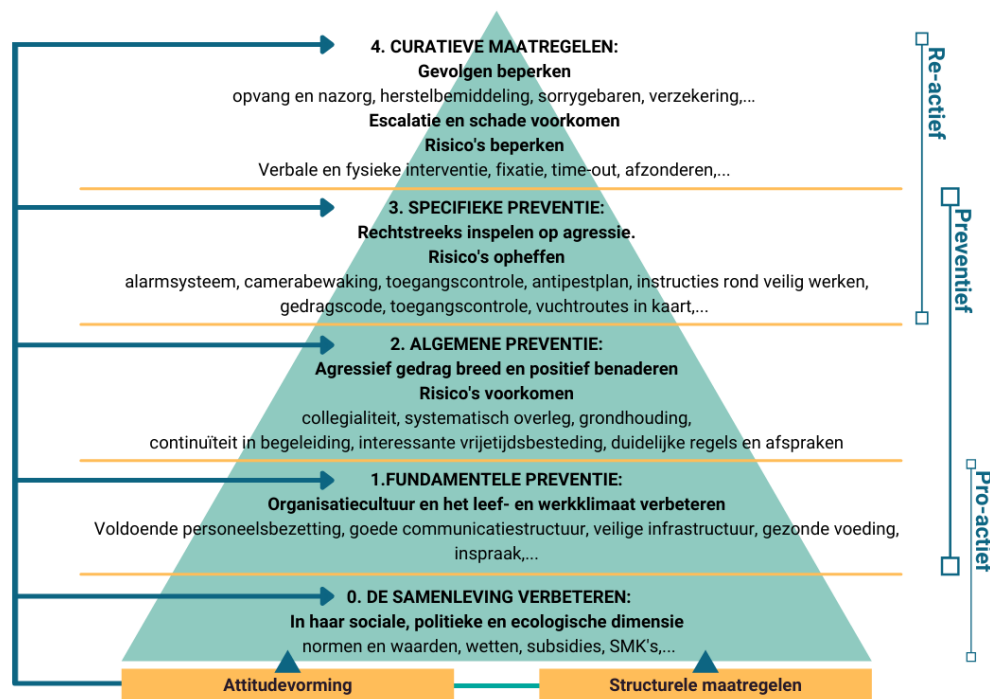


Pak agressie integraal aan met de preventiepiramide

De preventiepiramide van Johan Deklerck



De hiërarchische niveaus

Niveau 0: De samenleving in haar sociale, politieke en ecologische dimensie

Een agressiebeleid krijgt vorm door het heersende mensbeeld in de maatschappij, maatschappelijke ontwikkelingen, politieke beleidskeuzes, wetten, decreten en subsidies.

Ook de infrastructurele mogelijkheden en de inplanting in de buurt drukken hun stempel. Een organisatie in de stad krijgt met andere problemen te maken dan op het platteland.

Niveau 1: Fundamentele preventie

De naam zegt het al: deze maatregelen zijn het fundament van je hele agressiebeleid. Ze zijn fundamenteel voor een goed resultaat van de maatregelen op de hogere niveaus. Het gaat om maatregelen die het welbevinden, de manier van omgaan met elkaar en de algemene sfeer positief beïnvloeden. Denk aan goede



arbeidsomstandigheden, transparante werking, veilige en verzorgde infrastructuur, gezonde voeding en genoeg inspraak.

De maatregelen op niveau één zijn positief georiënteerd. Hun doel is de leef- en werkkwaliteit verbeteren en de betrokkenheid vergroten van medewerkers en gebruikers op wat er in de organisatie gebeurt. Het verband met agressief gedrag is indirect. Deze maatregelen hebben een preventieve nevenwerking, maar dat is niet hun prioritaire doel. Een positieve context draagt ertoe bij dat problemen gemakkelijker en sneller opgelost raken.

Niveau 2: Algemene preventie

Op dit niveau versterk je de mogelijkheden en de draagkracht van mensen en structuren. Je zoekt naar een breed en positief antwoord op problemen. Zo verdwijnen ze sneller naar de achtergrond.

Denk bijvoorbeeld aan collegialiteit stimuleren, open teamgeest, systematisch overleg, continuïteit in de begeleiding en duidelijke regels en afspraken.

Niveau 3: Specifieke preventie

Vanaf niveau drie werk je preventief in de echte zin van het woord. Je heft risico's op of vermindert ze. Je aanpak is probleem- en doelgericht en werkt op verschillende vlakken. Het gaat om een directe aanpak. Je wilt voorkomen dat problemen zich herhalen. Je vermijdt bijvoorbeeld veel agressieve uitlatingen vanuit frustratie door je dienstverlening te verbeteren en door wachttijden te beperken.

Ook signaleringsplannen, alarmsystemen en medewerkers trainen om met agressief gedrag om te gaan, zitten op dit niveau. Of instructies over hoe je veilig een slechtnieuwsgesprek voert en hoe je veilig werkt buiten de organisatie (bijvoorbeeld bij huisbezoeken) of buiten de kantooruren.

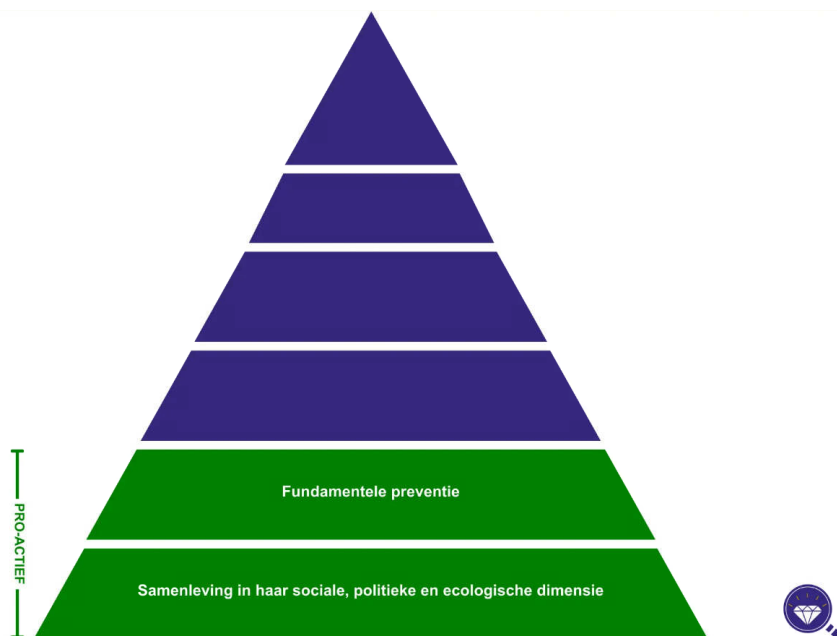
Niveau 4: Corrigerende en curatieve maatregelen

In eerste instantie grijp je op dit niveau in om escalatie en schade van incidenten te voorkomen. Je zet de-escalerende vaardigheden in, last een time-out in of zet interventietechnieken in om het agressieve gedrag te stoppen. Of je spreekt je collega's aan die onveilig of ongepast gedrag stellen en moedigt ze aan om in dialoog een betere manier van reageren te vinden.

Vervolgens focus je je om de schade zo goed mogelijk te herstellen en de nazorg te verzekeren. Curatief betekent letterlijk verzorgend. Het gaat bijvoorbeeld om slachtoffers goed opvangen, schade vergoeden en de relatie tussen de betrokken herstellen.

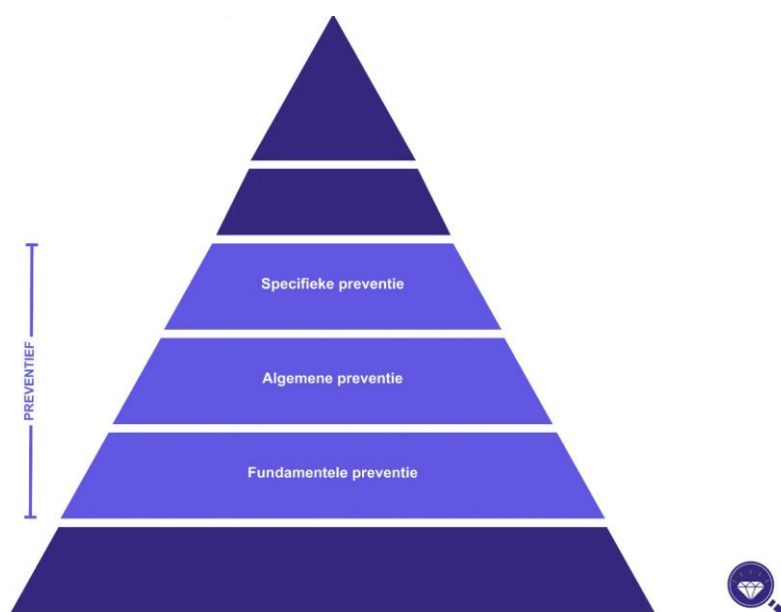


BRAINWAVE: Agressiebeleid in onze organisaties?



WZC: persoonsgerichte zorg nastreven vertrekkende vanuit noden
TH: dementiekundige basiszorg en opleiding dienstmaatschappelijk werk en ergo
WZC: policy bekend maken bij medewerkers, weten hoe omgaan met agressie
ZH: alle personeel opleiden in het de-escalatiemodel en interventie bij doorgebroken agressie
WZC: geen gesloten afdeling, zorg kan met 2 medewerkers worden opgenomen om veiligheidsgevoel te verhogen
ZH: overprikkeling voorkomen door verschillende hoekjes bij bezoek, beperkte bezoeken, wordt individueel bekeken
WZC: beluisteren en versterken van de mantelzorg (kan een baken van rust zijn voor de persoon met dementie)
wzc: opleiding van medewerker agressiecoach
ZH: mantelzorgparticipatie vb bij onrust of dreigende agressie mantelzorg ook buiten de bezoeken nabij laten zijn

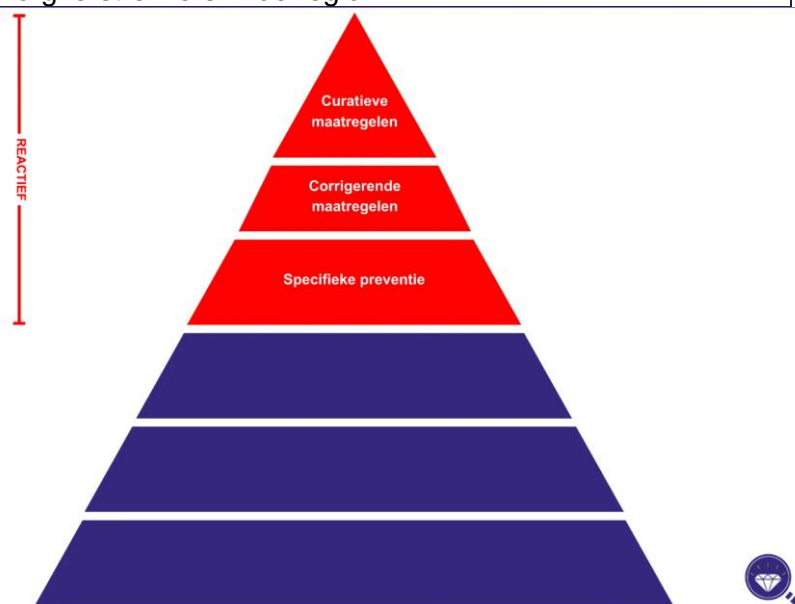




WZC: referentiepersoon dementie contacteren
ZH: bij agressie/onrust, nagaan van de oorzaak en proberen wegnemen van bijv. pijn, honger, houding
WZC: technische ondersteuning (alarmen) voor bewoners, bv optisan
STAD: lezing voor mantelzorgers 'omgaan met onbegrepen gedrag
ZH: Geïntegreerde samenwerking met ouderenpsychiater/geriater, gedragobservatie eenheid
ZH: Jaarlijkse e-learning (webinar) of externe spreker
TZ: open feedback cultuur binnen een organisatie
WZC: prikkeldosering, overprikkeling versus onderprikkeling
WZC: 'glad ijs cases' (ethische reflectie, interdisciplinair
SCHOOL: validation, erkennen van agressie
TZ: wijkagent kan niet zomaar een oogje in het zeil houden wanneer er geen officiële klacht is neergelegd, Wanneer contacteer je best de politie?
WZC: communicatie rond agressie (team, familie agressor, familie slachtoffer)
WZC: moodboard van de bewoner
ZH: fixatie arm beleid
WZC: niet medicamenteuze aanpak
TZ: zoeken naar alternatieven
psy-ZH: de familie betrekken
STAD: vorming dementie voor alle medewerkers, lokale dienstencentra, ook focus op onthaal en infrastructuur
WZC: betekenisvolle dagbesteding, basisbehoeften, alternatieven, levensverhaal
WZC: maken van afspraken



Psy-ZH: gedragsanalyses
Psy-ZH: DDG (opleiding voorkomen en omgaan met dreigend en destructief gedrag)
WZC: momenten van zware agressie worden besproken in team + samen zoeken naar omgaan en aanpak in gelijkaardige situaties
psy-ZH: communicatie
WZC: ZP3 in de thuiszorg
Psy-ZH: CI
ZH: procedure "incidentmelding"
Psy-ZH: bezoek op de kamer
ZH: telefoonnummer "20" om te contacteren bij agressie (agressieteam vanuit spoed)
ELZ: door sensibiliseren over dementie naar welzijn en zorgverstrekkers in de regio



Psy-ZH: zorgwijzer
WZC: fixeren of isoleren op de kamers, medicatie
Psy-ZH: schriftelijke communicatie over de grenzen heen van TZ naar ZH of van ZH naar WZC
Psy-ZH: signaleringsplan met tips naar WZC hoe acute situaties kunnen aangepakt worden
SCHOOL: via levensverhaal en gebruik van een herkenbaar geluid/lied
WZC: aangepaste dagindeling (prikkelarm op de kamer en momenten in de leefruimte)
TZ: structurele maatregel binnen de dienst dat de medewerker psychologische begeleiding kan krijgen
CDV: fysieke verwijdering van de persoon
TZ: multidisciplinair overleg met als doel definitieve opname

