

## 2. Veilig werken

Fivoor vindt het belangrijk dat medewerkers veilig en gezond kunnen werken. Veiligheid betekent voor Fivoor niet alleen het leveren van zorg met zo min mogelijk risico, maar ook het creëren van een omgeving waarin patiënten en medewerkers zich op hun gemak voelen en medewerkers plezierig kunnen werken. Daarin zijn medewerkers zelf verantwoordelijk voor het zo goed mogelijk borgen van hun eigen veiligheid en die van anderen. Fivoor is als werkgever verantwoordelijk (im)materiële maatregelen te nemen om de werkomgeving zo veilig mogelijk te maken.

Werken in de forensische en intensieve psychiatrische zorg brengt (helaas) met zich mee dat medewerkers in hun hulp- of dienstverlening geconfronteerd kunnen worden met agressief gedrag van patiënten, hun familie en naasten en bezoekers. Onder agressie wordt verbaal, non-verbaal en fysiek gedrag verstaan dat grensoverschrijdend is, als dreigend wordt ervaren of daadwerkelijk schade heeft veroorzaakt. Agressie kan onderverdeeld worden in:

- Verbale agressie, zoals schreeuwen en schelden;
- Psychologische agressie, zoals (seksuele) intimidatie, treiteren, pesten en stalken;
- Fysieke agressie, zoals slaan, bijten, spugen en vernielen.

Het uiten van boosheid valt niet onder agressie; dit is een emotie die kan ontstaan wanneer iemand zich onrechtvaardig behandeld voelt. Echter kan boosheid zich wel vertalen naar agressief gedrag.

Of het agressieve gedrag nou voortkomt uit frustratie of dat het bij het ziektebeeld past, voor jou als medewerker kan het nare gevolgen hebben als je hiermee wordt geconfronteerd. Voor medewerkers van Fivoor geeft het document 'Richtlijn voor agressie en veiligheid op de werkvloer' een kader van alles wat er Fivoor-breed georganiseerd is op hoe agressief gedrag kan worden voorkomen, hoe er voorbereid kan worden op agressief gedrag en hoe er gehandeld moet worden tijdens en na een incident. Hierin zijn de handreikingen vanuit de Arbocatalogus ggz, met betrekking tot het terugdringen van agressie en geweld tegen personeel, opgenomen. Bovendien heeft Fivoor een scholing curriculum ontwikkeld waar medewerkers de basisprincipes van agressie en handelen tijdens een agressie incident krijgen aangeleerd en deze jaarlijks opfrist.

Fivoor hecht er grote waarde aan dat medewerkers veilig kunnen werken en toegerust zijn om zichzelf en anderen op een gecontroleerde manier in veiligheid te kunnen brengen. Omdat medewerkers die nieuw in dienst treden bij Fivoor wellicht nog niet (voldoende) beschikken over de kennis en kunde over hoe om te gaan met agressie op de werkvloer, vindt Fivoor het belangrijk dat je voorafgaand aan je eerste dienst in ieder geval kennis hebt genomen van de volgende aandachtspunten:

Bij een agressie situatie:

- Houd voldoende afstand;
- Laat de handen zien, verberg duidelijk niets;
- Adem rustig – spreek rustig;
- Heb een aandachtige gelaatsuitdrukking;
- Frons niet – glimlach niet;
- Doe en zeg wat bij je past;
- Noem de persoon bij de naam, geef je eigen naam;
- Ga niet in discussie – ga niet smeken;
- Maak indien mogelijk gebruik van verrassing;
- Wijs het gedrag af, wijs niet de persoon af (dus: wees duidelijk over onze regels, maar heb begrip voor de persoon);
- Let op stresssignalen, ademhaling, stemhoogte, wilde ogen, transpireren etc.;
- Vermijd zoveel als mogelijk één op één situaties;

- Maak geen onverhoedse bewegingen;
- Stel neutrale vragen, kijk begrijpend bij de antwoorden;
- Wacht niet te lang met alarm slaan, gebruik tijdig je pieper en roep niet zomaar instructies naar je collega's.

### **2.1 Veilig ambulant werken**

Fivoor beschikt over meerdere ambulante centra. Deze ambulante centra verlenen zorg aan patiënten die langs komen op de locatie of outreachend, bijvoorbeeld bij patiënten thuis. Als de zorg in een pand van Fivoor wordt verleend, dan is het belangrijk dat je weet hoe jij en je collega's de hulpverlening binnen het pand zo veilig als mogelijk kunnen organiseren. Om agressie zo veel als mogelijk te voorkomen en om voor te bereiden op agressie is het goed om te weten wat de regels zijn binnen het pand en wat je kunt doen om te zorgen voor jouw veiligheid en die van anderen. Daarin is het goed om van het volgende op de hoogte te zijn:

#### In de wachtruimte:

Als patiënten het pand betreden, horen zij zich melden bij het loket. Vervolgens kunnen zij plaats nemen in de wachtruimte. Om helder te zijn over grenzen en zorg te dragen voor de veiligheid, is het van belang dat jij en je collega's de volgende regels handhaven:

- Patiënten hebben alleen in de wachtruimte (en bijbehorend toilet) onbegeleide toegang, alle overige ruimten zijn niet toegankelijk voor onbegeleide patiënten;
- Patiënten gaan voor het gesprek door de detectiepoort, in geval deze aanwezig is in het pand;
- Patiënten mogen niet met huisdieren het pand betreden;
- Bij schelden, discriminerende taal, schreeuwen en ongepast gedrag worden patiënten hierop aangesproken.

#### In de gespreksruimte:

- Alle collega's die bij een gesprek aanwezig zijn, dragen een pieper op het lichaam;
- Wanneer op voorhand bekend is dat er een moeilijk gesprek gaat plaatsvinden, is het belangrijk dat je dit bij je collega's meldt;
- Stagiairs gaan alleen onder begeleiding van een vaste medewerker gesprekken aan met patiënten in de gespreksruimtes;
- Bij schelden, discriminerende taal, schreeuwen en ongepast gedrag worden patiënten hierop aangesproken;
- Om bij nood makkelijk weg te komen, is het verstandig dat je zo dicht mogelijk bij de vluchtdeur plaats neemt;
- Patiënten dienen niet alleen gelaten te worden in de spreekruimtes;
- Als het alarm afgaat bij het team dat op alarm loopt, stel dan je eigen patiënt gerust en kijk of er patiënten zonder begeleiding in spreekkamers zitten of over de gang lopen. Deze patiënten begeleidt je vervolgens naar de wachtruimte.

#### In het pand:

- Om je patiënt goed in het zicht te hebben, is het verstandig om door de gangen steeds schuin achter je patiënt te lopen;
- Patiënten mogen in het gebouw geen drugs, alcohol of sigaretten gebruiken;
- Het spreken van patiënten buiten het pand is niet wenselijk.

#### Bij een escalatie:

Mocht het voorkomen dat je terecht komt in een agressie situatie, denk dan aan het volgende:

- Zorg voor je eigen veiligheid en verlaat zo snel mogelijk de ruimte;
- Gebruik je pieper en zorg ook dat je weet hoe deze werkt;
- Wacht op veilige afstand op de komst van het team dat op alarm loopt;
- Geef kort en bondig de situatieschets door aan het team dat op alarm loopt en geef aan of je het gesprek wilt voortzetten of niet;
- Blijf op gepaste afstand en ga niet in discussie met de patiënt.

In de ambulante centra is er een ruimte gebonden alarmsysteem operationeel. Voor medewerkers die een pieper bij zich dragen is het belangrijk dat zij aan het begin van hun dienst de pieper testen of deze werkt naar behoren. Daarnaast is het raadzaam om ook tijdens de dienst de pieper af en toe te checken of deze actief is (of er tekst dan wel ++ in het scherm staat). Tijdens je inwerkperiode wordt uitgelegd hoe je alarm kunt maken en hoe je moet reageren bij alarmsituaties.

## **2.2 Alleen werken**

In verschillende situaties kan het voorkomen dat medewerkers alleen werken bij een direct patiëntencontact. Bijvoorbeeld bij een huisbezoek of wanneer een gesprek met een patiënt in een aparte kamer binnen de instelling wordt gevoerd. Er kan dan niet gemakkelijk om hulp worden geroepen en dan is het van belang dat er bij mogelijk agressief gedrag wordt stilgestaan. Zeker in de outreachende, ambulante zorg, waar het voor kan komen dat medewerkers gedurende geruime tijd buiten het gezichtsveld of de gehoorafstand van collega's zijn, is het noodzaak dat er vooraf gecheckt wordt of alleen werken voldoende veilig is. Om dit te bepalen is het nodig dat vooraf het risico op agressief gedrag wordt ingeschat en wordt besproken in het team. Om het patiëntencontact vervolgens zo veilig als mogelijk te organiseren voor de medewerkers, zijn er per locatie afspraken gemaakt en voorzorgsmaatregelen getroffen.

Fivoor heeft een checklist opgesteld om veilig werken in de outreachende zorg te kunnen organiseren. Zo is het verstandig om voorafgaand aan een huisbezoek nagedacht te hebben over de volgende punten:

### Voorafgaand aan een huisbezoek:

- Zijn er risico verhogende factoren?
  - Omgeving (agressie door patiënt of anderen, gevaarlijke huisdieren, wapens? etc.)
  - Onvoorspelbaarheid (gemoedstoestand cliënt, middelengebruik? etc.)
  - Veiligheid belemmerend (eerdere ervaring met patiënt, dreiging?)
- Ga je slecht nieuws brengen of iets anders dat verhoogde spanning kan opleveren?
- Is het tijdstip meer risicovol?
- Heb je goed telefonisch bereik in het pand/de omgeving?
- Hoe veilig voel je je om dit huisbezoek af te leggen?
- Is het verantwoord om alleen op huisbezoek te gaan? Zo niet, is het verantwoord om met z'n tweeën te gaan? Overweeg inzet van derden.
- Kan het contact ook op een andere wijze plaatsvinden?

Als je eenmaal hebt besloten om alleen op huisbezoek te gaan bij de patiënt, denk dan aan het volgende:

### Tijdens een huisbezoek:

- Zorg ervoor dat je een goed werkende, opgeladen telefoon bij je hebt;
- Zorg dat de telefoonnummers van de binnendienst en 112 met een sneltoets in je telefoon staan;
- Ga je met eigen vervoer of met een dienstauto op huisbezoek? Zorg voor een volle tank en let op een gunstige parkeerplek;

- Bedenk van tevoren of je in een probleemwijk moet zijn;
- Ken je doel voor het bezoek;
- Als je gebruik maakt van schriftelijk materiaal, zorg dan altijd voor kopieën. Zo voorkom je dat je te dicht bij iemand of naast iemand moet zitten;
- Bedenk welke tactiek bij de patiënt past als je het gesprek moet afbreken;
- Neem in de woning de tijd om de beste plek voor het gesprek te kiezen. Bepaal de vluchtroute en de beste plek om te zitten of te staan;
- Draag makkelijke kleding en schoenen, zodat je in geval van een calamiteit de plek zo snel mogelijk kunt verlaten;
- Neem niet meer spullen mee dan nodig is; teveel spullen kunnen in een vluchtsituatie hinderlijk zijn en je snelheid beperken;
- Houd altijd de mobiele telefoon bij de hand en zorg dat die direct gebruikt kan worden in geval van nood;
- Wees je er van bewust wat afstand en nabijheid met de patiënt en jou doet;
- Maak zo nodig afspraken met een collega dat je zijn/haar telefoon alleen maar een paar keer over hoeft te laten gaan als noodsignaal; dit voorkomt dat je een noodgesprek moet voeren op de locatie waar de patiënt (nog) aanwezig is;
- Forensische teams: meld je bij elke bezoek aan- en af via de groepsapp. Welke patiënt, welk adres, ben je alleen, is het een hoog risicobezoek?
- Niet-forensische teams: meld je via de groepsapp af aan het einde van de dag.

#### Na afloop van een huisbezoek:

- Rapporteer eventuele ongewenste situaties of patiënten die (verbaal of fysiek) agressief gedrag lieten zien ofwel je een onveilig gevoel bezorgden aan je leidinggevende. Vul hiervan ook altijd een VIM-melding in.

### **2.3 Veilig klinisch werken**

Fivoor beschikt over meerdere klinische locaties waar 24-uurs zorg wordt verleend aan patiënten die voor bepaalde tijd zijn opgenomen. Met uitzondering van de FPC de Kijvelanden, waar alleen patiënten met een strafrechtelijke maatregel tbs (terbeschikkingstelling) worden opgenomen, behandelt Fivoor op de klinische locaties patiënten met een psychiatrische stoornis, met en zonder strafrechtelijke titel die (ernstig) grensoverschrijdend en ontwrichtend gedrag vertonen en voor zichzelf, voor anderen of voor de samenleving een gevaar vormen of dreigen te vormen.

Om veilig te kunnen werken binnen een klinische locatie, is het van belang dat je als medewerker op de hoogte bent van het volgende:

#### Voorkomen van en voorbereiden op agressie:

- Patiënten ontvangen bij hun opname de huis- of afdelingsregels, zodat de grenzen helder zijn. Ken deze regels voor jouw locatie;
- Schat bij patiëntencontact altijd van tevoren de risico's in:
  - Bekijk het dossier van de patiënt;
  - Wissel informatie met elkaar uit;
  - Maak afspraken met elkaar en zet deze ook in het dossier.
- Zorg dat er altijd een actueel crisis-/signaleringsplan en behandelplan aanwezig zijn in het dossier van de patiënt, zodat er volgens de afspraken gewerkt kan worden. Afspraken over hoe te handelen bij crisis van de patiënt worden zo vroeg mogelijk na start van de behandeling gemaakt;
- Wees je bij patiëntencontact bewust van je eigen positionering in de ruimte en bedenk van tevoren een eventuele vluchtweg;
- Laat je collega's altijd weten waar je bent;

- Zorg dat je weet hoe je pieper werkt, zodat je deze kunt gebruiken bij een escalatie. Test de pieper ook altijd aan het begin van je dienst of deze werkt naar behoren (de zelftest).

#### Bij een escalatie:

Bij Fivoor is er per locatie aandacht voor hoe te handelen tijdens een incident en hoe te handelen tijdens een alarmprocedure. Dit zal in de inwerkperiode aan de orde komen.

Binnen de klinische locaties is er een alarmsysteem operationeel voor zowel de medewerkers binnen de 24-uurszorg als de behandelaren. Voor medewerkers die een pieper bij zich dragen is het raadzaam dat zij, naast de zelftest aan het begin van hun dienst, ook tijdens hun dienst de pieper af en toe checken of deze actief is (of er tekst dan wel ++ in het scherm staat). Tijdens je inwerkperiode wordt uitgelegd hoe je alarm kunt maken en hoe je moet reageren bij alarmsituaties. Daarnaast is het van belang dat je je snel bekend maakt met het gebouw waarin je gaat werken en met de directe omgeving van je werkplek, zodat je in geval van een calamiteit snel naar de juiste plaats kunt begeven.

### **2.4 Melden van incidenten**

Het melden van incidenten, bijna-incidenten en onveilige situaties gebeurt allereerst bij de leidinggevende. Deze kan daarop actie ondernemen. Daarnaast vindt Fivoor het belangrijk dat incidenten en bijna-incidenten worden gemeld in het Veilig Incidenten Melden (VIM)-systeem. We spreken van een incident als er sprake is van daadwerkelijke gevolgen voor medewerker(s) of patiënt(en). In het geval van een bijna-incident heeft de situatie nog niet geleid tot daadwerkelijke gevolgen

#### **2.4.1 VIM**

Fivoor vindt het belangrijk dat medewerkers alle incidenten en bijna-incidenten melden in het VIM-systeem iProva. Door VIM-meldingen wordt het voor Fivoor inzichtelijk hoe het gesteld is met de veiligheid binnen de verschillende locaties. Voorop staat dat Fivoor wil kunnen leren van (bijna) incidenten, zodat er verbetermaatregelen kunnen worden opgesteld.

#### **2.4.2 Bedrijfsongevallen**

Indien er na een agressie incident sprake is van ernstig lichamelijk letsel of blijvende gezondheidsschade bij de betrokken medewerker(s), moet Fivoor melding maken van het incident bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Meldingen en correspondentie met de IGJ gaan altijd via de bestuurder zorg. De geneesheer-directeur heeft hierin een belangrijke ondersteunende en adviserende rol.

Ook moet Fivoor in bepaalde gevallen melding maken bij de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Dit is het geval wanneer een agressie incident bij een medewerker heeft geleid tot blijvend letsel, een ziekenhuisopname van minstens 24 uur of overlijden. Deze ongevallen worden door de HR manager van Fivoor gemeld bij de Inspectie SZW.

### **2.5 Opvang en nazorg**

Opvang en nazorg voor betrokkenen van een agressie incident wordt geboden aan medewerkers, patiënten en externe betrokkenen. Voor betrokken medewerkers ligt de verantwoordelijkheid voor de directe opvang na een agressie incident bij de leidinggevende. De leidinggevende kan voor verdere nazorg voor de medewerker ook het Bedrijfsopvangteam (BOT) inschakelen. Daarbij ziet de leidinggevende er samen met de betrokken medewerker op toe dat de nazorg afdoende is geregeld. Verder zijn er voor sommige afdelingen binnen Fivoor aanvullende faciliteiten voor individuele of groepsopvang na incidenten.

### **2.6 Aangifte doen**

Het doen van aangifte omvat het melden van strafbare feiten bij politie/justitie. Binnen Fivoor wordt het uitgangspunt gehanteerd dat er bij ieder strafbaar feit een zorgvuldige afweging wordt gemaakt of er aangifte wordt gedaan. Om de afweging tot een eventuele aangifte handvatten te geven, is er aangiftebeleid opgesteld. Onder het aangiftebeleid vallen alle incidenten die tot een aangifte kunnen leiden en waarbij een relatie tussen betrokkenen en de GGZ instelling Fivoor is te constateren. Voor de TBS gelden aparte regels voor het doen van aangifte.