Alpha Zorg & Advies

Leven vanuit kracht

Calamiteitenprotocol

Wat te doen bij een crisis situatie tijdens cliënten contact?

Te allen tijde gaat eigen veiligheid eerst!!

Wat speelt er?

- Agressie
- Crisis
- Onwel worden
- Anders….

Welke gevaren risico's loop ik?

- Moet ik acuut handelen?
- Is het ernstig?

Heb ik hulp nodig?

- Politie bellen
- 112 bellen
- Externe hulpverlening raadplegen

Wat zie ik als beste oplossing?

Kunnen we het zelf afhandelen?

Agressie

- Zie beslisboom omgaan met agressie/ crisis situatie (bijlage 1)
- Politie inschakelen (112 bellen
- Indien nodig externe hulpverlening inschakelen

Onwel worden

- 112 Bellen
  Indien nodig externe hulpverlening inschakelen (buiten kantooruren en in het weekend: centrale huisartsenpost / eigen huisarts)

Alpha Zorg & Advies KvK-nr.: 60623411 E. info@alpha-zorg.nl

‘Wat te doen bij agressie door een cliënt’ (stroomschema)

Deze bijlage is bedoeld om de stappen die zijn vastgelegd in de beslisboom ‘Wat te doen bij agressie door een cliënt’ inhoudelijk toe te lichten.

Toelichting ‘Wat te doen bij agressie?’
Agressie incident
Belangrijke algemene opmerking: • *Bij (dreigende) escalatie is het toegestaan om die interventies te plegen die op dat moment noodzakelijk zijn om gevaar af te wenden.*
1. Zelfcontrole en beheersing, eigen veiligheid voorop, gevaarinschatting maken
EIGEN VEILIGHEID VOOROP! *Bereid je voor op handelen:* • *Herken je 1e lichamelijke reacties. Bijv. transpireren, hartkloppingen, hoge stem. Dit zijn normale waarschuwingssignalen.* • *Blijf rustig door een buikademhaling toe te passen, stevig te gaan staan en je gedachten positief te sturen.* *Maak een inschatting van de situatie door jezelf de volgende vragen te stellen:* • *Is er acuut gevaar?* • *Wat voor soort gevaar?* • *Voor wie is er gevaar?* • *Wat gebeurt er als ik niet ingrijp?* • *Heb ik hulp nodig en van wie?* *Zorg in alle gevallen op de eerste plaats voor veiligheid:* • *eigen veiligheid voorop;* • *zorg, indien mogelijk dat er geen schade kan worden toegebracht aan derden;* • *zorg, indien veilig mogelijk, dat de persoon zichzelf geen schade kan toebrengen.*
2. Spoed
Van spoed is er sprake als elke seconde telt, wanneer politie met spoed, sirenes en optische signalen met gevaar voor eigen leven hiernaar toe moeten komen. (bijv. dreiging met mes/ aanhoudend fysieke agressie gericht op personen)
4. Politie inschakelen = 112 bellen
Breng de politie op de hoogte van de situatie en vraag om de gewenste hulp. Benoem hierbij concreet gedrag van de cliënt en het daadwerkelijke gevaar!
5. Indien nodig dienstdoend arts informeren
Schakel de dienstdoende arts in als je daar reden toe ziet of externe hulpverlening
6. Eerdere signalen of registraties van meldingen aanwezig?
Check of informeer of er eerdere registraties gedaan zijn over een crisis situatie of agressie
7. Handelen om de escalatie te voorkomen
Handel volgens geldende procedures
8. Handelen op basis van gevaarsinschatting 3 opties
<u>1. Geen gevaar</u> *Laten gaan:* • *Ga niet direct in op het gedrag en observeer het verloop totdat de agressieve uiting / dreigend destructief gedrag, is uitgedoofd.* • *Indien bovenstaande niet werkt, kies voor optie 2 of 3.* *<u>2. Gevaar, zelf verantwoord onder controle te krijgen</u>* *Ter plekke ingrijpen, eventueel met hulp van derden:*

- *Maak contact met de cliënt door in gesprek te gaan.*
- *Probeer de cliënt door middel van actief luisteren te kalmeren.*
- *Indien nodig stel dan grenzen, verbaal en/of non-verbaal*
- *Indien bovenstaande niet werkt, kies voor optie 3.*

3. Gevaar, niet zelf verantwoord onder controle te krijgen
Hulp inschakelen:

a. Politie bellen (112)
Als je géén tijd te verliezen hebt.

9. Is de situatie onder controle?

Nee = Herhaal optie 1, 2 of 3, én neem contact op externe hulpverlening: eigen huisarts buiten of buiten kantoor uren en in het weekend centrale huisartsenpost bellen
Ja = Ga met betrokkenen het incident direct evalueren en nabespreken.

10. Direct evalueren

Evalueren:

- *Evalueer met alle betrokkenen de interventie die is gepleegd.*

11. Direct afhandelen incident

Zorg direct voor een goede afhandeling van het incident:

- *Spreek af wie het incident direct afhandelt.*
- *Registreer het incident en de interventie in het dossier. Betreft zowel de registratie in het dossier als het zorgdragen voor het invullen van eventuele melding incident formulieren (bv. bij: dreigend of destructief gedrag door een cliënt. Registratie en meldingen worden gemaakt om vervolgacties uit te kunnen zetten.*

12. Vervolg cliënt	**22. Vervolg op o.g. gericht Ga naar 23.**

Het stroomschema splitst nu in twee delen. Zowel de stroom voor de cliënt als voor o.g. dient gevolgd te worden.

13. Bespreken in overleg met betrokken partijen

Elk agressie incident wordt geregistreerd en nader bekeken. Hierna wordt beoordeeld of er vervolgacties nodig zijn.

14. Vervolgacties nodig?

Als o.g. na het nader bekeken van het incident vindt, dat er geen vervolgacties nodig zijn en dat de situatie is opgelost, stoppen de acties en het stroomschema(einde). Als er wel vervolgacties nodig zijn wordt het stroomschema vervolgd met de volgende stap (15).

Alpha Zorg & Advies KvK-nr.: 60623411 E. info@alpha-zorg.nl

15. Analyse maken

Een agressie incident wordt geanalyseerd door o.g. en betrokken partijen.. Op basis van deze analyse wordt een plan van aanpak gemaakt.

16. Plan van aanpak maken

Een plan van aanpak wordt gemaakt door o.g. en het wordt besproken met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger. Het plan van aanpak kan bestaan uit de volgende elementen:
Mogelijkheden voor multidisciplinair plan van aanpak:

- *Behandelinterventies*
- *Check of zorg en dienstverleningsovereenkomst getekend aanwezig is. Als deze er niet is zorg dat deze alsnog verkregen wordt.*
- *Rechten en plichten benoemen*
- *Inzetten casus bespreking*
- *Melding/aangifte bij de politie*
- *Dossier opbouwen*
- *Externe consultatie aanvragen*

Deze mogelijke elementen worden hieronder nader toegelicht.

- ***Check of de zorg- en dienstverleningsovereenkomst getekend is***

De zorg- en dienstverleningsovereenkomst met algemene en bijzondere voorwaarden werken concreet uit wat o.g. en een cliënt van elkaar mogen verwachten in een zorgverleningsrelatie. Het gaat om wederzijdse verantwoordelijkheden. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst (ZDO) wordt aan elke cliënt verstrekt vanaf aanvang zorg. De getekende overeenkomst worden in het dossier en bestand bewaard. Om een cliënt te houden aan de gemaakte afspraken en juridisch sterk te staan tijdens een eventueel vervolgtraject is het van belang zeker te weten dat deze afspraken ook formeel overeengekomen zijn. O.g. doet altijd een check of de overeenkomst getekend aanwezig is. Als er geen getekend exemplaar van de ZDO aanwezig is het belangrijk te proberen deze alsnog te verkrijgen.

- ***Rechten en verplichtingen benoemen***

Er wordt als dat mogelijk is, een gesprek gepland met de veroorzaker van een agressie incident.
Hierin wordt de cliënt nogmaals gewezen op de regels en verplichtingen zoals die zijn vastgelegd in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met de algemene en bijzondere voorwaarden.

Daarnaast wordt nog eens concreet toegelicht wat de omgangsregels zijn:

- *Elkaar uit laten praten*
- *Luisteren naar elkaar*
- *Een gesprek stoppen als we heel boos zijn*
- *Niet schreeuwen*
- *Niet schelden.*

Wat echt niet kan is agressie daarmee wordt bedoeld:

- *(be)dreigen*
- *Discrimineren*
- *Geweld gebruiken*

Als dit toch voorkomt, gaat o.g. naar de politie en zullen we in overleg met hen een melding of aangifte doen.

- ***Dossier opbouwen***

Wanneer er sprake is van agressie incidenten is het van belang van het begin af aan nauwkeurig te de incidenten te registreren en een dossier op te bouwen. O.g. zorgt ervoor dat incidenten/meldingen binnen het bedrijf consequent en systematisch geregistreerd, gemeld en gerapporteerd worden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- *Nauwkeurig rapporteren van gedragingen en uitspraken van de cliënt*
- *Nauwkeurig vastleggen van de afspraken die er gemaakt zijn met of zonder derden en de uitvoering en voortgang rapporteren.*
- *Het gaat niet om de lengte van de rapportages maar om de zorgvuldigheid van de formuleringen*

- ***Inzetten casus bespreking***

Het gaat bij de aanpak van agressie en geweld om kennis en netwerken: elke succesvolle aanpak is een combinatie van inhoudelijke deskundigheid én de juiste mensen kennen. De belangrijkste motief van een casus bespreking is: het leren om te gaan met incidenten zoals agressie of crisis situatie en ook het zorgen voor continuïteit(vervolgen, evalueren en zo nodig bijstellen) in de aanpak: soms door te bewaken en zorgen dat wordt gedaan wat is afgesproken en soms juist door die afspraken weer ter discussie te stellen om ze te kunnen verbeteren.

- ***Melding / aangifte doen bij de politie***

O.g. werkt nauw samen met de politie.

<u>Nadere uitleg</u>
STRAFBAAR FEIT = AANGIFTE DOEN

Informatie wordt verzameld op basis van feiten!

Er wordt gezorgd dat de schade die bekend is op het moment van het doen van aangifte, in de aangifte wordt opgenomen. Dit geldt zowel voor uw schade als die van u of gericht op u.

GEEN STRAFBAAR FEIT = MELDING

Het kan zijn dat u als cliënt zich ook bij andere instanties
heeft misdragen, of dat u als cliënt zich bij mijn organisatie al meerdere keren (niet strafbaar) heeft misdragen. O.g. kan met de politie overleggen waarvan en op welke manier melding gedaan kunnen worden.

ER IS TWIJFEL OVER EEN STRAFBAAR FEIT OF ER ZIJN ANDERE REDENEN OM TE TWIJFELEN AAN HET DOEN VAN AANFGIFTE
Dan overlegt o.g. met politie hoe te handelen. De politie kan zo nodig navraag doen bij de (hulp)officier van justitie.

<u>Rapporteren</u>
O.g. zorgt ervoor dat alle belangrijke informatie uit deze stap en de gemaakte afspraken kenbaar worden gemaakt bij de cliënt en worden vastgelegd in diens dossier.

- ***Externe consultatie aanvragen***

Bij complexe casus is o.g. in de gelegenheid om onafhankelijk advies bij omgaan met probleemgedrag en agressie te vragen. Hierbij is het van belang om de ontvangen adviezen goed uit te voeren en de voortgang en de resultaten nauwkeurig vast te leggen in het dossier van de cliënt.

17. Plan van aanpak uitvoeren

Om duidelijkheid te bieden aan onze cliënten is het van belang dat o.g. afspraken maakt en dat o.g. zich hieraan houdt.

18. Evalueren

Evalueren gebeurt dagelijks en daarnaast op vaste momenten in het proces. Dat laatste vaak in overlegvormen. Wanneer er sprake is van agressie is het van belang om aard, intensiteit, de-escalerende interventies en het resultaat hiervan te evalueren. De uitkomst van de evaluatie wordt vastgelegd in het dossier van de cliënt.

19. Is de situatie hanteerbeer?

Als uit de evaluatie blijkt dat de situatie hanteerbaar is stoppen de acties en het stroomschema (einde).

Wanneer uit de evaluatie in het multidisciplinair team blijkt dat het plan van aanpak onvoldoende resultaten oplevert voor de hanteerbaarheid van de situatie kan er besloten worden om opnieuw een analyse te maken.

20. Is de situatie te hanteren binnen mijn organisatie?

Uit de analyse kan naar voren komen dat zorg verlenen in onze setting niet meer verantwoord is voor cliënt of voor o.g..
In onderstaande gevallen kan hiervan sprake zijn:

- *De cliënt komt een aantal essentiële plichten of regels niet na, ook niet na herhaaldelijk (eventueel schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de organisatie*

- *Door toedoen van naasten van de cliënt ontstaan ernstige spanningen met o.g. waardoor voortzetting van zorgvuldige behandeling en verzorging van de cliënt ernstig wordt bemoeilijkt.*
- *De organisatie kan onvoldoende voorzien in veiligheid voor de cliënt bijvoorbeeld door de aard en intensiteit van diens probleemgedrag/agressie.*

21. Onderzoek naar andere opties

Bij de analyse naar andere mogelijkheden zijn er de volgende mogelijkheden:

- *Er is een passend alternatief en de cliënt werkt mee*
- *Er is een passend alternatief en de cliënt weigert*
- *Er is geen alternatief*

Passend alternatief
Er wordt gekeken voor een passend alternatief . Als dit niet mogelijk is dan wordt binnen het netwerk gezocht naar een andere organisatie die bereid en in staat is om de cliënt verder te helpen. Ook kan er advies gevraagd worden om mee te denken over een alternatieve hulpverlener. Als de cliënt hiermee instemt, kan de overplaatsing naar de andere hulpverlener in gang gezet worden en is de situatie opgelost.
Als de cliënt niet instemt met het geboden alternatief wordt de zorg beëindigt en een melding gemaakt bij zorginkoper. He is van belangrijk om goed gedocumenteerd te zij en toe te kunnen lichten waarom zorg verlenen niet meer verantwoord is. De cliënt kan tegen zijn zin, met instemming van de zorginkoper elders geholpen worden.

Geen alternatief
Als er geen alternatieve mogelijkheid is wordt de zorgovereenkomst beëindigd. Het zorgkantoor, de zorgverzekeraar of de gemeente zullen hierover, geïnformeerd worden. De inspectie voor de gezondheidszorg wordt op de hoogte gesteld. Voor de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geldt een opzegtermijn van 4 weken. De cliënt wordt hierover schriftelijk geïnformeerd. O.g. blijft verantwoordelijk dossierhouder voor een cliënt totdat die is overleden of zorg geëindigd is. O.g. is verplicht om aan de nieuwe zorgaanbieder het dossierhouderschap te overhandigen(wanneer hiernaar gevraagd wordt en als er hiervoor toestemming gegeven wordt).

22. Vervolg voor betrokkenen

Een agressie incident kan een grote impact hebben op het welbevinden en de veiligheid van de cliënt, diens familieleden en op o.g. Daarom gaat er veel aandacht uit naar een goede evaluatie gesprek en de nazorg.
Er wordt snel en adequate ondersteuning en begeleiding geboden aan alle betrokkenen. Betrokkenen krijgen informatie over het gebeurtenis (met inachtneming va
n privacy van betrokkenen)

23. Vervolg acties nodig?

Afhankelijk van de ernst en de intensiteit van het agressie incident en de daarbij mogelijk opgelopen psychische, fysieke en/of materiële schade kan het nodig zijn om vervolgacties uit te voeren gericht op aandacht voor en herstel van betrokkenen.

24. Incidentbespreking

De nadruk van nabespreken wordt vooral gelegd op de vraag: 'Wat kunnen we van het incident leren?' Op gestructureerde wijze zal het meespreken gericht zijn op; voorzien, zien, oppakken, oplossen, evalueren/expertise.