

# KUBUS-BOUWPAKKET

Knip, vouw en plak om de kubus in elkaar te zetten.

Je hebt nodig: een schaar en lijm(stift).



= vouw op deze lijn



= knippen op deze lijn



= plakrand

## OMGAAN MET AGRESSIE: WAT KUNNEN WE LEREN VAN ELKAAR?

**Probleemgedrag** komt op verschillende locaties van Amsta regelmatig voor, net als bij andere zorginstellingen. Dat uit zich vaak in verbale en/of fysieke agressie. De ene afdeling gaat daar makkelijker mee om dan de andere. Hoe komt dat? Welke benaderingen worden gebruikt, en wat werkt wel of juist niet?

Daar deed het Ben Sajet Centrum in 2023 gedurende 90 dagen onderzoek naar. Het doel van dit onderzoek was om duidelijk te maken wat **succesfactoren zijn in het omgaan met agressie**. Op deze kubus lees je de belangrijkste resultaten zodat verschillende afdelingen van elkaar kunnen leren.

Het onderzoek vond plaats bij deze locaties:

- Jan Bonga
- Gerontopsychiatrie
- Kenned Overtoom
- D-ZEP
- Vondelstede
- De Poort

Wil je het hele rapport lezen, scan dan:



### ONDERZOEKSAANPAK

Bij Jan Bonga hebben we verschillende medewerkers geïnterviewd. De resultaten zijn vervolgens besproken met 5 andere afdelingen. De onderzoeksvragen waren:

- 1 Wat is belangrijk voor (een gevoel van) veiligheid, in het bijzonder op plekken waar fysieke agressie een rol speelt?
- 2 Wat zijn werkzame elementen in het omgaan met verbale en/of fysieke agressie van de cliënt en hoe kan deze ondersteuning het beste georganiseerd worden?

Deze gesprekken leidden tot een lijst van succesfactoren voor als team omgaan met probleemgedrag. Je leest ze in het onderzoeksrapport, en een voorproefje op deze kubus.

## FYSIEKE OMGEVING

De indeling van een gebouw en de manier waarop die wordt gebruikt heeft ook invloed op het omgaan met probleemgedrag. Wat blijken nou factoren die positieve invloed hebben op het voorkomen van en omgaan met agressie?

### VEEL LOOPRUIMTE

Het is fijn voor bewoners om rond te kunnen lopen.



### OPEN DEUREN

Dat bewoners zelf naar buiten kunnen lopen, wordt gezien als positief.



### COMPARTIMENTERING

Verschillende ruimtes waar bewoners kunnen vertoeven kan agressie voorkomen. Zodat bewoners bijvoorbeeld verschillende televisieprogramma's kunnen kijken.

### ALTIJD COLLEGA'S IN DE BUURT



### PRIKKELARME OMGEVING EN RUSTIGE KLEUREN

Ook fijn: een tuin.



## ORGANISATIE & PLANNING

De organisatie van een afdeling kan veel invloed hebben op het voorkomen van en omgaan met agressie. Wat zijn daarbij voorbeelden van succesfactoren die we vinden bij de onderzochte locaties? We geven een paar voorbeelden.

**ZELF KUNNEN PLANNEN EN FLEXIBILITEIT**  
Teams met bevoegdheid om bijvoorbeeld zelf een nachtmedewerker in te zetten, geven aan dat dit goed werkt. Ook positief: zo roosteren dat zwaarte van gedrag wordt verdeeld over het team.

### FIJNE CULTUUR EN GOEDE RELATIE MET MANAGERS

"We zijn allemaal gelijk hier. Of je nou helpende bent, of je juist meer de rol van manager speelt, of je juist meer de rol van cliënt speelt, dat maakt niet uit. Het gaat erom dat we allemaal samenwerken en dat we allemaal de beste oplossing vinden."

"Je ziet heel vaak in zorginstellingen dat de arts of een psycholoog of manager bepaald is voor wat er gebeurt op een afdeling. Hier doe je het met elkaar."

**RELATIEF VEEL MANNEN IN DE TEAMS**  
kan zorgen voor een groter gevoel van veiligheid

**VASTE ZZZ'ERS**  
kennen de bewoners en werken beter mee

**VEEL INZET OP WELZIJN EN ACTIVITEITENBEGELEIDING**

"Een opmerkelijke kracht van de Jan Bonga vind ik dat we dagelijks werkzaamheden hebben die zich op dat stukje dagbesteding, activiteiten en mensen apart kunnen richten."

## SUCCESSVOLLE PLANNING EN ORGANISATIE BIJ OPNAME EN ACUTE AGRESSIE

Ook bij acute agressie of wanneer opname nodig is zijn er succesfactoren die teams helpen om goed met de situatie om te gaan.

**HUISEBEZOEK VOORAFGAAND AAN DE OPNAME**  
De psycholoog doet bijna altijd een huisebezoek. (...) en het komt ook nog wel eens voor dat de verzorging meegaat. Dat is eigenlijk ideaal want dat is ook aanwezig bij het Bosting.

**PSYCHOLOG IS BETROKKEN BIJ GEVAL VAN ACUTE AGRESSIE**  
"Daarvoor wordt nog wordt erover gesproken. Met hulp van de clustermanager. De psycholoog of de arts of wie we ook maar kunnen vinden."

**VOORBEREIDING OPNAME GEBEURT MET VERSCHILLENDE DISCIPLINES**  
Zowel specialist ouderengeneeskunde, als psycholoog en clustermanager werken mee.

**MOMENT VAN AGRESSIE WORDT DIRECT GEVALUEERD**  
Met het hele team wordt de situatie geëvalueerd en een situatie wordt altijd gemeld.

## CONCLUSIE

Agressie is op veel zorglocaties voor ouders een probleem. Met het onderzoek dat we als Ben Sajet Centrum met Amsta hebben gedaan, hebben we geprobeerd in kaart te brengen wat goed werkt in het omgaan met verbale en/of fysieke agressie. Wat opvalt is dat agressie en probleemgedrag op alle afdelingen voorkomt. Het helpt om er met elkaar over te spreken en ideeën te kunnen uitwisselen.

### VERSCHILLEN

Op sommige punten zijn er verschillen. Bijvoorbeeld: op de ene locatie lijkt het belangrijk dat het gebouw groot is en er veel collega's zijn. Op een andere locatie werd juist de kleinschaligheid als een positieve factor genoemd.

### OVERENKOMSTEN

Sommige punten voor alle teams herkenbaar: bijvoorbeeld het positieve effect van korte lijntjes met behandelaars. Ook leren collega's op alle afdelingen veel passie en betrokkenheid voor de doelgroep zijn.

### TROTS OP HET TEAM

Tijdens de focusgroepen viel het op: medewerkers willen graag meer trots op het eigen team uitstralen. Want vaak gaat het eigenlijk al hartstikke goed!



Behoeftes worden gehoord, en er wordt vervolgens ook naar gehandeld.

### TEAM VOELT ZICH SERIEUS GENOMEN

"Als ik een vraag heb, loop ik gewoon naar hem toe"

"De arts en manager kijken je recht aan"

Gelijkaardigheid en een goede steer voeren de boventoon. Ideëler is de afstand tussen psycholoog en team klein. Ze overlappen en sparren vaak met elkaar.



### LAAGDREMPELIG CONTACT TEAMLEDEN

Essentieel blijft goed contact tussen collega's. 'Ja dat ik wel op mijn collega's kan bouwen, ik ken wel gelijk naar mijn collega als er iets is'

### ONDERLING VERTROUWEN

Welke factoren op het gebied van verbale en fysieke agressie van medewerkers en werkcultuur dragen postief bij in de omgang met verbale en fysieke agressie van medewerkers en werkcultuur dragen postief bij in de

## MEDEWERKERS & CULTUUR

AMSTA

Ben Sajet  
centrum