

4 Veilig op huisbezoek

AGRESSIE

Praktijk informatie



- Heb jij al een veiligheidscoach?
- Tips en trucs

**GEZOND
& ZEKER**

Tips voor veilig huisbezoek

Tip 1



Tip 2



Tip 3



Tip 4



Als veiligheidscoach verzamel je tips, trucs en strategieën die jou en je collega's kunnen helpen op een veilige manier met risicosituaties om te gaan of risico's zo klein mogelijk te houden. We doen je vast een aantal praktijktips aan de hand:

Tip 1 Tijd is belangrijk!

Werk op afspraak, zorg dat je op tijd bent en informeer de cliënt als het later wordt. Leg risicovolle bezoeken het liefst af tijdens kantooruren. Wees extra alert als je op stap gaat buiten de gewone kantooruren. Maak in dat geval altijd een bereikbaarheidsafpraak. Een goed geïnformeerde cliënt die weet waar hij aan toe is, zal minder sterk ageren. Als je op stap gaat in kantoor tijden is dat om twee redenen veiliger. Er is meer sociale controle op straat en je collega's of leidinggevende zijn vaak beter bereikbaar.

Tip 2 Ben je met de auto?

Zorg dat tijdens het rijden de deuren van je auto zijn afgesloten. Zorg dat je voldoende brandstof getankt hebt. Parkeer je auto op een plek die je gemakkelijk kunt bereiken, met de neus in de richting van de weg. Laat in je auto geen waardevolle spullen achter. Zorg dat je de autosleutels altijd onder handbereik hebt. Afgesloten deuren zorgen er voor dat er niet iemand zomaar bij je binnen kan stappen, een tasje weg pikken e.d. Maar geef zelf ook geen aanleiding door waardevolle spullen in je auto te etaleren. Een volle tank en een goede parkeerplek en autosleutels in de hand helpen je bij een snelle aftocht. Stel vast, in overleg met je collega's, waar de straten en buurten zijn waar relatief veel agressie- en geweldsincidenten voorkomen. Wees in deze



buurten extra alert, plan je bezoeken liefst tijdens kantooruren en spreek af met de teamleider dat hier alleen overdag of met z'n tweeën bezoeken worden gedaan. Dit geldt natuurlijk ook als je op de fiets bent. Maak van achterblijvers geen spoorzoekers. Gebruik een IN/UIT bord. Laat een bezoekroute achter. Vermeld van welk vervoermiddel je gebruik maakt. Als je met de auto gaat, geef kleur, merk, type en kentekennummer door. Maak bij risico bezoeken een terugbelafpraak met je collega, ga samen of schakel eventueel de politie in. Dit brengt rust bij jezelf en bij je collega's en zorgt voor een algeheel beter gevoel van veiligheid. Als er echt iets aan de hand is dan weten collega's je te vinden.

Voel je veilig

Draag geen waardevolle spullen bij je, zoals: sieraden, veel geld, mp-3 speler e.d. Zorg dat je geen gevoelige informatie bij je draagt die niet door je cliënt mag worden ingezien. Dit versterkt je persoonlijke gevoel van rust en veiligheid en je geeft zelf geen onnodige aanleiding.

Tip 3 De woning

Als je een groot gebouwencomplex binnen gaat, neem dan de lay-out in je op en plan een eventuele vluchtroute. In sommige appartementencomplexen is een huismeester aanwezig. Maak eventueel een afspraak met de huismeester, deze kan als stand-by fungeren. Als je aanbelt, ga dan niet frontaal voor de opening staan maar dwars, dat is minder intimiderend. Ga zo staan dat je niet achter een deur kan worden vastgezet. Voorkom ook onnodige irritaties bij je cliënt. Ga pas naar binnen als de cliënt je daartoe heeft uitgenodigd. Laat de ander voor gaan en volg. Wees je

bewust dat je het privé-domein van een ander binnen komt. Gedraag je als gast. Maak geen opmerkingen over de geur, netheid e.d. van de woning. Als je de woning van een cliënt binnengaat, wees je dan ook daar bewust van de vluchtroute. Neem zelf plaats aan de kant van de deur. In noodgevallen kun je overwegen jezelf in toilet of douche op te sluiten en vandaar het alarmnummer te draaien. Let binnen de woning op de aanwezigheid van wapens, messen of andere gevaarlijke voorwerpen. Denk daarbij ook aan de hond. Dring jezelf niet teveel op gedurende het bezoek. Een cliënt kan het huisbezoek als een inbreuk op zijn privacy beschouwen of het als bedreigend ervaren.

Tip 4 Alarm slaan

Als je je ongemakkelijk of ongewenst voelt in een bepaalde situatie, bedenk dan een excuus en vertrek. Dit kan bijvoorbeeld zijn als de deur wordt opengedaan door een persoon onder invloed van drugs of alcohol, je cliënt zelf niet aanwezig is of onbekende personen aanwezig zijn. Volg je intuïtie, die is meestal goed. Neem voor het geval dat je alarm moet slaan een mobiele telefoon mee en maak afspraken over alarmnummers van collega's en politie. Programmeer een alarmnummer in je telefoon, zodat je geen lang nummer hoeft in te toetsen. Let op het bereik van je mobiele telefoon. In sommige woningen is het bereik beperkt. Let er op dat de accu van je telefoon voldoende geladen is. Volg de afspraken op die over alarm slaan in het agressieprotocol zijn gemaakt (zie ook Praktijkinformatiefolder voor veiligheidscoaches 2).

Veilig op huisbezoek

Het werken bij een cliënt aan huis brengt risico's met zich mee. Als veiligheidscoach help je die risico's voor jezelf en je collega's minimaliseren. Je helpt collega's bij het schatten van het agressierisico en het nemen van de juiste voorzorgsmaatregelen. Je zorgt dat er teamafspraken worden gemaakt over veilig werken. Je legt die afspraken vast in het agressieprotocol.

Wie is de veiligheidscoach?

Het agressiebeleidsplan van een organisatie biedt medewerkers op de werkvloer en hun leidinggevende soms onvoldoende houvast om er mee aan de slag te gaan. Om die reden blijft beleid vaak op de plank liggen. Om dat probleem op te lossen kun je gaan werken met een veiligheidscoach. De veiligheidscoach is een medewerker uit het team met een extra aandachtsveld. Het is de taak van de veiligheidscoach om het agressiebeleidsplan te vertalen naar de praktijk op de werkvloer. Hij of zij doet dit in nauw overleg met zijn directe collega's en leidinggevende en in samenwerking met de arbocoördinator, een eventuele aandachtsfunctionaris agressie of andere collega's. Veilig huisbezoek is één van de aandachtspunten van de veiligheidscoach.

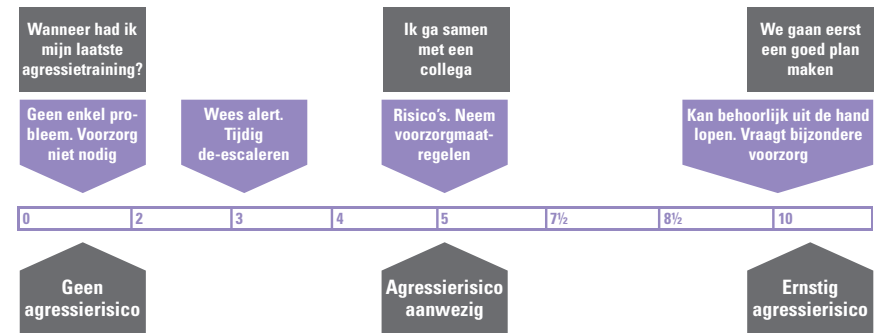
Als veiligheidscoach houd je de aandacht voor veilig werken levend binnen het team. Samen met je verantwoordelijke collega's is het je voornaamste taak om ervoor te zorgen dat het algemeen geformuleerde agressiebeleidsplan wordt vertaald naar praktische werkinstructies. De veiligheidscoach zet agressie regelmatig op de agenda van het werkoverleg, spreekt met collega's op de werkvloer, heeft contact met de teamleider en relevante personen in de eigen organisatie of daar buiten.

Het kan gaan om de volgende preventietaken:

- Eerste aanspreekpunt voor collega's bij incidenten ten gevolge van agressie en onveiligheid
- Adviseert desgevraagd collega's over veilig werken
- Stimuleert veilig werken
- Draagt zijn kennis en ervaring over op collega's
- Is actief betrokken bij organiseren, voorlichting, training en instructie
- Signaleert risico's en knelpunten
- Signaleert het niet navolgen van gedragscodes
- Signaleert het niet nakomen van de afspraken uit het agressieprotocol
- Houdt het register bij van agressie incidenten (optioneel)
- Houdt het sanctieregister bij (optioneel)
- Houdt het register bij van medewerkers en recentste training (optioneel)
- Evalueert een maal per jaar, in overleg met zijn collega's, het agressieprotocol
- Onderhoudt contacten met collega veiligheidscoaches en wisselt ervaringen uit
- Is aanspreekpunt voor externen op gebied van agressie (optioneel)

Agressie risicoschatting

Een risicoscore is van toepassing op een duidelijk te omschrijven taak/situatie.



Risico's inschatten

Als veiligheidscoach adviseer je je collega's over veilig huisbezoek. In de eerste plaats is het zaak dat de medewerker, voordat deze een huisbezoek aflegt, schat hoe groot de kans is dat tijdens het bezoek een vervelende situatie ontstaat. Bijvoorbeeld als bij de cliënt gevoelens van frustratie, irritatie en of spanning leven. Het kan dat de cliënt onder invloed van drank of drugs blijkt te zijn; erg onrustig is; bezoek heeft of naar seksvideo's kijkt. Daarnaast zijn er situaties waarbij er sprake is van een extra risico, namelijk:

- Als een medewerker op huisbezoek gaat in een onbekende omgeving
- Als een medewerker een onaangekondigd huisbezoek aflegt
- Bij contact met nieuwe cliënten
- Als de medewerker een afspraak heeft met een cliënt die eerder agressief was
- Als de medewerker altijd samenwerkt en onverwacht alleen moet werken
- Als de medewerker door dreigende straten of buurten moet reizen
- Als de medewerker in de donkere of stille uurtjes van de nacht moet werken

Het is prettig om niet onvoorbereid in een dergelijke situatie terecht te komen. Als veiligheidscoach stimuleer je medewerkers een dergelijke risicoschatting te maken. Dat kun je doen door het onderwerp op de agenda van het teamoverleg te plaatsen. Tijdens het teamoverleg maak je, samen met je collega's, een overzicht van risicovolle situaties. Elke medewerker kent uit eigen ervaring wel enkele van deze situaties.

Top 10

Stel zo een Top 10 van lastige situaties samen. Geef elke situatie een cijfer oplopend van 1 (geen risico), tot het cijfer 10 (ernstig risico). Niet iedereen hoeft een situatie op dezelfde manier in te schatten. De kwetsbaarheid van medewerkers verschilt. Sommige mensen hebben van nature een groot overwicht, andere zijn zeer bedreven in het de-escaleren, anderen zijn meer kwetsbaar, denk bijvoorbeeld aan onervaren medewerkers of een zwangere collega.

Voorzorgsmaatregelen nemen

Als tweede stap is het zaak dieper op de situatie in te gaan. Wat maakt nu juist dat de spanningen in die bepaalde situatie kunnen oplopen? Wat zijn in die situatie 'do's en don'ts'? Ben ik in staat om tijdig te de-escaleren? Wat zal in die situatie juist als olie op het vuur werken en wat zal de spanningen helpen te verminderen? Een dergelijk teamgesprek kan hele praktische tips opleveren. Belangrijk is dat je als veiligheidscoach met je team bespreekt welke conclusies je nu aan de risicoschatting moet verbinden. Het uitgangspunt is: "je gaat er alleen heen, als je ervan overtuigd bent dat je de situatie kunt hanteren". Bij twijfel wordt voor een van de volgende maatregelen gekozen:

- Je gaat, maar zorgt dat er iemand op de achterhand paraat staat
- Je gaat samen met een collega
- Je laat de cliënt op kantoor komen
- Je gaat samen met de politie
- Je gaat niet en waarschuwt de leidinggevende.

Je zet alle ideeën, tips en suggesties om in werkinstructies en legt deze vast in het agressieprotocol. Natuurlijk doe je dit in overleg met collega's en leidinggevende. Eens per jaar evalueer je de afspraken met je collega's en kijk je op welke punten je de werkafspraken kunt verbeteren. Ook als zich een incident voor doet, evalueer je de werkafspraken en stel je eventuele verbeteringen voor.

Deze folder maakt deel uit van de serie Praktijkinformatie voor veiligheidscoaches en is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Noch de schrijvers, noch de uitgever stellen zich echter aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden in deze uitgave. Ondanks de informatie in deze folder zal altijd de officiële werkwijze gevolgd moeten worden en zodoende voorrang moeten krijgen boven de informatie in deze folder. Niets uit deze uitgave mag gebruikt worden zonder bronvermelding.

Een uitgave van Gezond & Zeker in de zorg van Stichting RegioPlus in samenwerking met Vertige Training en Advies (Zoetermeer, 2009).

Meer informatie over de preventie van fysieke belasting en agressie in de zorg? Kijk op:

www.gezondenzeker.nl

