

AGRESSIEF GEDRAG IN HET ZIEKENHUIS, WAT KUN JE DOEN?

Maikel Maas helpt zorgmedewerkers om te gaan met agressief gedrag en bereidt hen zo goed mogelijk voor op dit soort gedrag.

Voor Maikel Maas, hoofd Beveiliging van het Elizabeth-TweeSteden Ziekenhuis en eigenaar van iControlAgressie, is geen dag hetzelfde. “Het ziekenhuis is een afspiegeling van de maatschappij en de verharding daarin zien we terug in de incidenten in het ziekenhuis. De laatste jaren is agressie onder meer toegenomen door invoering van de Covidregels, die tot op heden nog steeds worden gehandhaafd.” Het ETZ hecht grote waarde aan het zorgdragen voor een veilige werkomgeving. Maikel was met zijn team tot eind februari verantwoordelijk voor de beveiliging van het ETZ op de locaties Tilburg en Waalwijk. Vanaf 1 maart geeft hij agressietrainingen aan zorgmedewerkers, o.a. in het ETZ.

Aantal incidenten stijgt de laatste jaren

Maikel Maas praat bevlogen over zijn vak. De laatste jaren is het aantal incidenten met agressie in het ziekenhuis gestegen. Waar eerst festivals en weekenden met drank en drugs voor problemen zorgden, komt daar nu ook weerstand tegen de coronaregels en de aangepaste bezoeksregelingen bij. Hij somt moeiteloos voorbeelden op van incidenten die regelmatig in het ziekenhuis plaatsvinden.

“Mensen worden boos als ze niet met hun partner mee mogen naar een belangrijke afspraak. ‘Je hebt geluk dat je achter een loket zit, anders had ik je ervandaan getrokken’, is één van die reacties. Het dragen van mondkapjes heeft voor bijzonder veel last en discussie gezorgd. Afgelopen week hadden we iemand die met toetsenbord en monitor om zich heen ging slaan. Veel overlast is ook IC-gerelateerd, als er teveel mensen op bezoek komen om afscheid te nemen van een dierbare. Nu is de horeca weer open en komt carnaval er aan.*

Dan weten we op voorhand al dat we het druk gaan krijgen. De beveiliging zit naast de Spoed Eisende Hulp in het ziekenhuis en dat is niet voor niets.”

“Let op”, benadrukt hij, “niet alle geweld is opzettelijk. We hebben intern ook te maken met psychiatrische patiënten of patiënten met onderliggende medische problematiek, die soms onopzettelijk agressief gedrag vertonen. Die moet je professioneel benaderen en humaan begeleiden. Maar de meeste agressie komt toch van de bezoekers.”

De-escaleren

Hoe treedt Maikel agressieve mensen tegemoet? “Ik probeer bij heftige agressie altijd rustig te blijven. In een split second maak ik vooraf keuzes: waar sta ik en kan ik vluchten? Met oprechte communicatie probeer ik vervolgens de situatie onder controle te krijgen. Ik laat weten dat ik ervoor ze ben en tegelijkertijd vraag ik om begrip. Je moet je verplaatsen in het leed van mensen, zeker als iemand wellicht komt te overlijden. Wijzen op de huisregels werkt dan niet goed. Als mensen zien dat we menen wat we zeggen, zijn ze ontvankelijker voor onze boodschap, namelijk dat het ziekenhuis hun dierbare verzorgt.

Wanneer is gedrag agressief?

“Al het ziekenhuispersoneel is ingedeeld in de categorie Hoog-, Midden- of Laag-risico. Dit is een risico-inschatting in hoeverre personeel, werkend op deze afdelingen, met agressie te maken krijgt. Medewerkers (baliepersoneel, verpleegkundigen en artsen, beveiliging etc.) werkzaam in de categorie Hoog en Midden, zijn verplicht agressietrainingen te volgen. Voor de categorie Laag is het niet verplicht.”

“We trainen onze medewerkers op het onderscheiden van soorten agressie: ik-, jullie-, en jij-gedrag.



Als een patiënt of bezoeker in het ziekenhuis komt en bij de receptie gaat zeuren om iets voor elkaar te krijgen, dan is dat ‘ik-gedrag’. Deze persoon kan een stapje verder gaan door te gaan schelden op het ziekenhuis: ‘wat een rotbeleid hebben jullie of wat

in staat bent om professioneel je werk doen. Kan je nog vanuit je ratio denken? Ben je bang, wil je vluchten of ben je boos? Dat moet je allemaal weten om goed te reageren. Ik werk vaak met trainingsacteurs om hier op te oefenen.”

“Met oprechte communicatie probeer ik vervolgens de situatie onder controle te krijgen.”

een rotmedewerkers zijn jullie’. Dat noemen wij ‘jullie-gedrag’. Dat voelt al heel onprettig aan, maar is nog steeds niet gericht op de persoon. Het kan nog erger, als deze persoon gaat roepen ‘wat een **** ben jij’, dan pas noemen wij dat agressie. Dat laatste is een voorbeeld van ‘jij-gedrag’, agressie gericht op jou als persoon. Dat is bedreigend.”

“Vervolgens is het belangrijk om te signaleren of je nog

iControlAgressie

Maikel heeft zijn ziel en zaligheid gestopt in deze afdeling, maar het is nu tijd voor wat anders. “Ik kijk uit naar de volgende fase in mijn leven om met mijn Training- en Adviesbureau iControlAgressie mensen en bedrijven te helpen met agressieregulatie. Ik word er vrolijk van en ik bruis van energie om mijn kennis en ervaring te delen.” Gelukkig neemt hij nog geen afscheid van het ETZ, hij gaat medewerkers hier opleiden in fysieke en verbale agressiehantering. ■

Meer informatie

Mail naar: info@icontrolagressie.nl



Maikel Maas: “mijn hart ligt bij de zorg” Hij houdt zich al sinds 1997 met beveiliging bezig, toen hij zijn eerste stappen zette in het vak. Na zijn middelbare school is hij het leger ingegaan en van daaruit heeft hij de overstap gemaakt naar beveiliging, o.a. bij een penitentiare inrichting en bij hoog risico bewakingen en transporten. Vanaf 2012 werkt Maikel in de beveiliging in leidinggevende functies, o.a. in de zorg. In 2022 gaat hij met zijn eigen bureau iControlAgressie voor de zorg werken. “Hier ligt mijn hart en kan ik een rol van betekenis spelen.” Hij zorgt dat hij in conditie blijft door in zijn vrije tijd intensief te sporten: hardlopen, fitness en vooral crossfit.

**Het interview vond plaats in de week voor carnaval.*