

ZORGPROFESSIONALS ERVAREN NOG MEER AGRESSIE TIJDENS CORONACRISIS

Een grote groep zorgprofessionals ervaart de afgelopen maanden meer agressie en intimidatie op de werkvloer. Er wordt met onbegrip gereageerd als familie of naasten worden aangesproken op het niet naleven van de richtlijnen. Het aangepaste bezoekersbeleid zorgt voor veel verdriet en onmacht en vaak moeten zorgverleners dat ontgelden door scheldpartijen of zelfs dreigementen. Dat blijkt uit een peiling onder zo'n 1200 leden van NU'91.

Door Femke van der Palen

Aan het begin van de corona-uitbraak was er veel respect en waardering voor zorgverleners. Er werd massaal geapplaudisseerd, spandoeken werden opgehangen en binnen diverse zorgorganisaties werden cadeautjes afgegeven. Maar nu het virus na al die maanden nog altijd onder ons is, blijkt dat er meer onbegrip en boosheid ontstaat richting zorgpersoneel. Het lijkt een afspiegeling te zijn van de hele maatschappij: mensen zijn het beu om zich aan te moeten passen en zich aan regels te moeten houden die door de overheid zijn opgelegd. Ze willen graag zorgeloos bij hun geliefden kunnen zijn zonder afstand te houden en niet continu met het virus geconfronteerd worden. Het virus zorgt voor onzekerheid, gebrek aan grip op de eigen situatie en onduidelijkheid. En dat zijn nou juist de factoren die een grote rol spelen in het ontstaan van conflicten en agressie, vertelt

Caroline Koetsenruijter. Ze is conflictexpert en auteur van het boek *Jij moet je bek houden*. Voor dit boek deed ze uitgebreid onderzoek naar agressie en sprak ze met diverse zorgprofessionals. "Iedereen ervaart die drie zaken momenteel. Het is onduidelijk wat er de komende maanden of misschien wel jaren op ons afkomt. We hebben in bepaalde mate minder grip op onze eigen situatie. De overheid en het RIVM bepalen veel voor ons. En er is heel veel onzekerheid. Word ik ziek? Kan ik anderen besmetten? Heb ik straks nog werk? Deze factoren vormen de bron van het ontstaan van conflicten, maar ook agressie en geweld. De zorg had al een probleem met agressie en geweld, want van alle sectoren hebben zij hier het meeste mee te maken. Tel daar corona bij op en je kunt wel stellen dat zorgprofessionals topscoorders zijn als het aankomt op geweld."



‘Van alle sectoren heeft de zorg het meeste te maken met agressie en geweld’

Doelbewust besmetten met corona

Dat blijkt ook uit de antwoorden van de ledenpeiling. Vaak geven zorgprofessionals aan dat zij worden gekleineerd, bedreigd, gemanipuleerd, uitgescholden of dat er tegen hen wordt geschreeuwd. Zeker het aanspreken op het niet naleven van de richtlijnen, is reden voor discussies of woordenwisselingen. Opvallend vaak wordt genoemd dat zorgprofessionals de laatste maanden zijn bespuugd. "Iedereen heeft kunnen lezen over het incident in het Alrijne Ziekenhuis waar een boos familielid met corona verpleegkundigen doelbewust in het gezicht spuugde. 'Nu zijn jullie allemaal besmet', riep het familielid. De vier verpleegkundigen werden inderdaad allemaal ziek. Dit voorbeeld maakt meteen een onderscheid duidelijk. Onder mensen die agressief gedrag vertonen, heb je namelijk verschillende groepen. Vijftientig tot

dertig procent bestaat uit manipulatieve personen die jou doelbewust zo behandelen voor hun eigen gewin. Zij kennen geen enkele vorm van empathie voor de zorgprofessional en doen er alles aan om er zelf beter van te worden. Ze zijn voornamelijk bezig met macht, iemand terugpakken of het nemen van wraak. Zoals met het spuugincident is gebeurd. De persoon wilde bewust die verpleegkundigen besmetten. Zij kennen achteraf geen spijt. Deze groep heeft met corona in feite een nieuw speeltje in handen om hun agressie te uiten. Bijvoorbeeld door te dreigen om iemand te besmetten of door te roepen dat ze gaan melden dat het coronabeleid in een instelling niet goed is. Voor dit soort personen betekent een zorgprofessional niets, maar is die persoon slechts een middel om het eigen doel te bereiken." ▶

Daarnaast is er nog een andere groep volgens Caroline. Dat zijn de mensen die in hun emotie zo fel reageren, bijvoorbeeld overbelaste mantelzorgers. “Je ziet deze vorm van agressie tijdens deze periode natuurlijk veel. De frustratie-agressie. Mensen zijn al uitgeput en lopen over van de zorgen. Ze zijn afhankelijk van regels, bijvoorbeeld van het ziekenhuis of het RIVM, of zij afscheid kunnen nemen van een dierbaar persoon. Zij zijn dus niet zo rationeel en berekenend als die andere groep. Deze frustratie kan zeker leiden tot agressie, maar het is veel minder op de persoon gericht. Bovendien zien zij achteraf wel in dat zij op dat moment niet juist gehandeld hebben. Niet dat het dan alsnog goed te praten valt.”

Hardere aanpak

Van de respondenten van de ledenpeiling heeft 24% de afgelopen maanden naast verbaal geweld ook te maken gehad met fysiek geweld. Zij zijn gebeten, geslagen of geschopt. Een zorgelijke situatie aldus NU'91 en des te meer reden om het huidige systeem eens kritisch onder de loep te nemen. Caroline bevestigt dat. “Voor corona uitbraak, hadden we al een serieus probleem met agressie in de zorg. Zorgprofessionals in Nederland hebben zelfs twee keer zoveel te maken met agressie en geweld als andere zorgprofessionals in Europa. Mede omdat bij ons softer wordt opgetreden, terwijl je juist veel scherper moet zijn in je agressieprotocol en striktere consequenties aan agressie verbinden. Zo sprak ik een verpleegkundige die werkt op de hartbewaking. Zij was twee maanden zwanger toen zij in haar buik werd geschopt. Het ziekenhuis wilde geen aangifte doen omdat het zoveel gedoe was. Vervolgens kwam zij bij mij op cursus en was ik degene die de eerste opvang en nazorg verleende. Dat kan natuurlijk niet.” Het maakt volgens Caroline in de aanpak na het incident dan ook niet uit of iemand doelbewust of vanuit emotie zo heeft gehandeld. “Of de agressie nu is ontstaan uit frus-

tratie of manipulatie: zodra iemand wordt geschopt, geslagen of gebeten, is er sprake van fysiek geweld. Dat is grensoverschrijdend en hiervan moet altijd aangifte worden gedaan. Daarnaast zul je er direct gevolgen in je dienstverlening aan moeten verbinden. Heeft iemand zich ernstig misdragen? Dan komt hij de zorginstelling tijdelijk of langer niet meer in. Klaar. Dit is helaas nog niet op orde. In Nederland missen namelijk zo'n 550.000 professionals passende maatregelen vanuit de werkgever. Dat geldt niet alleen voor professionals in de zorg, maar bijvoorbeeld ook in het onderwijs of bij de overheid. Zij weten niet of er een agressieprotocol is en ze zien dat er amper wordt ingegrepen. En als er dan iets gebeurt, wordt er zacht ingegrepen. Iemand krijgt bijvoorbeeld een waarschuwing en de verpleegkundige moet op cursus om met agressie om te gaan. Dat is de verkeerde manier om dit aan te pakken en haast de omgekeerde wereld. Een zorgorganisatie kan namens de zorgprofessional aangifte doen en moet ervoor zorgen dat het bij politie en OM bekend is. En dat er vervolging plaatsvindt. Handen af van onze zorgprofessionals en zorg er juist voor dat zij worden ontzorgd en beschermd.”

WAT DOET NU'91 TEGEN AGRESSIE?

NU'91 heeft diverse speerpunten in haar programma waarvoor de beroepsorganisatie zich inzet. Agressie is er daar één van, omdat we vinden dat agressie niet normaal is en nooit onderdeel van je werk kan zijn. In het verleden zijn hierover al duidelijke afspraken gemaakt, bijvoorbeeld in de Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA). Deze werden gerealiseerd tussen politiek en OM. In de praktijk blijkt echter dat deze nog niet altijd worden gehanteerd. Daarnaast is het feit dat de politie niet altijd goed weet wat er met een aangifte in een zorgsetting gedaan moet worden, een groot probleem. Dit soort zaken belanden hierdoor onderop de stapel of worden onjuist behandeld. NU'91 pleit ervoor dat deze zaken bovenop de stapel komen en dat ze voorrang krijgen. Er moet een snelle berechting zijn en politie en justitie dienen dit soort zaken de hoogste prioriteit te geven. Bovenal is het van belang dat iemand anoniem aangifte kan doen. Het feit dat dit nu niet kan weerhoudt zorgverleners er vaak van om er melding van te maken, omdat zij bang zijn voor hun eigen veiligheid.

CIJFERS UIT DE LEDENPEILING

60%



60% geeft aan de afgelopen maanden meer agressie en boosheid te ervaren op de werkvloer. Dat uit zich vooral in schreeuwen en schelden.

24%



24% geeft aan zelfs fysiek geweld te hebben ervaren, zoals slaan, bijten of schoppen.

45%



De opgelopen wachttijsten zorgen voor grote ergernis bij patiënten, 45% reageert geïrriteerd

49%



Op het aanspreken van het niet naleven van de maatregelen wordt wisselend gereageerd. Enerzijds begrijpt 49% dit.

58%



58% is geïrriteerd bij het aanspreken op het naleven van de maatregelen.

29%



29% luistert niet als zij erop worden aangesproken en een enkeling dreigt een klacht in te dienen of vertoont provocerend gedrag.



‘Nederlandse zorgprofessionals ervaren twee keer meer geweld dan andere zorgprofessionals in Europa’

Wie is Caroline Koetsenruijter

Caroline Koetsenruijter (1979) is trainer conflicthantering, jurist en mediator. Zij heeft 15.000 professionals getraind in het omgaan met conflicten, agressie en geweld in de zorg, de overheid, het onderwijs en het bedrijfsleven. Haar achtergrond is onderzoeker aan de Universiteit Leiden en conflictbemiddelaar bij het ministerie van Justitie en Veiligheid. Ze is auteur van het boek: *Jij moet je bek houden! Omgaan met boze burgers, ouders, klanten en patiënten*. Hiervoor sprak zij onder andere met diverse verpleegkundigen. Die verhalen heeft ze hierin vastgelegd. Daarnaast geeft het boek tools om conflicten te voorkomen en te overwinnen.





TIPS

Omgaan met boosheid en agressie op de werkvloer

Train je gedachten

Jezelf wapenen betekent dat je ervoor zorgt dat je het overzicht houdt. Het is logisch dat je door bedreiging van een patiënt of familie in paniek raakt, maar dat moet je zien te voorkomen. Deels helpt het al als je werkt aan je eigen gedachtesturing. Vaak zijn we geneigd om direct dingen te denken als: 'Dit is mijn ergste nachtmerrie. Nu gaat iemand mij in elkaar slaan.' Het is zaak om die gedachten in dat moment om te buigen naar: 'Klopt het wat ik denk?' Denk vooral wat er nog wel kan en probeer te rationaliseren. Bijvoorbeeld door te denken: 'Ik heb voor hetere vuren gestaan. Ik weet dat mijn collega's mij komen helpen. Ik weet dat ik de beveiliging kan roepen.'

Ontspan je spieren

Tijdens een conflict of agressie zijn we geneigd om alle spieren aan te spannen. Je zet jezelf letterlijk schrap. Dit heeft te maken met het oudste deel van onze hersenen: het reptielenbrein. Dat geeft een melding aan dat we moeten vluchten, vechten of verstarren. Het zijn onbewuste processen die op zo'n moment gebeuren. Je lijf ziet niet of het een tijger in de bosjes is of een agressieve patiënt die op je afkomt en reageert dus hetzelfde. Terwijl we ook weten dat die boze patiënt niet altijd tot fysieke agressie overgaat. Dus ondanks dat we normaal gesproken niet meer worden beslopen vanuit de bosjes door wilde dieren, bestaat dat reflex vanuit het oerbrein nog steeds.

Blijf uitademen

Bij acute stress, en dat is een conflict of agressie, gaan we anders ademen. Van nature zijn we zo geprogrammeerd dat we op het moment dat we schrikken, heel diep inademen. Hierdoor ontstaat een hoge ademhaling. Train jezelf zo dat je je bewust wordt om ook in dergelijke situaties goed te blijven uitademen. Bijvoorbeeld door vier tellen in te ademen, dit een aantal tellen vast te houden en weer goed, via je buik, uit te ademen.

Bemoeirecht en bemoeiplicht

In een team werk je met anderen. Het is dus zaak om met collega's te praten over bemoeirecht en bemoeiplicht. In het eerste geval kan een collega aan jou vragen of deze jou ergens bij moet ondersteunen. Bijvoorbeeld op het moment dat hij ziet dat jij iemand verzorgt die steeds bozer wordt. Door simpel 'ja' of 'nee' te antwoorden, weet jouw collega of hulp nodig is of dat jij de situatie onder controle hebt. Bij bemoeiplicht moet jouw collega helpen. Bijvoorbeeld wanneer iemand dreigend op jou afkomt. Dan is er gewoon hulp nodig. Hetzelfde geldt ook voor omstanders. Op het moment dat iemand jou bijvoorbeeld bedreigt tijdens een bezoekersuur, kun je een omstander vragen om hulp te halen. Zorg ervoor dat je dit duidelijk doet door concreet te zeggen wat nodig is. Bijvoorbeeld: "Loop nu naar buiten en roep de beveiliging."