

Hoe om te gaan met agressie:

We spreken van agressie wanneer iemand anders grenzen overschrijdt, bewust schade aanricht of met woede probeert iets te bereiken. Wat wij doen is.

1. Zorg altijd voor je eigen veiligheid maar ook voor de andere cliënten.
2. Blijf rustig.
3. Blijf beleefd.
4. Houd oogcontact.
5. Behandel de ander met respect.
6. Ga niet in discussie, maar zeg dat je ziet dat de ander boos is.
7. Stel een grens aan het gedrag, wijs niet de persoon af.
8. Roep hulp van je collega's in als je denkt dat de situatie escaleert. Als je twijfelt of je er een collega bij moet roepen dan roep je er een collega bij.

Er kunnen ook cliënten zijn die door een psychiatrische aandoening of door het gebruik van drugs en/of alcohol niet voor rede vatbaar zijn. Deze cliënten zijn doorgaans gevaarlijk agressief. Het kan dat ze geen enkel oog hebben voor de situatie of het lot van het slachtoffer. Mensen onder invloed van middelen zijn vaak ook ongekend sterk en voelen geen pijn. Het is zaak om te weten wanneer je met zo'n persoon te maken hebt. Je eigen veiligheid is dan belangrijk. Vluchten of weggaan is dan vaak de enige en beste reactie. Als je op een veilige plek ben bel je hulpdiensten. Zeggen dat de persoon in kwestie de actie waarmee hij dreigt niet moet doen, zal vaak een averechtse reactie hebben. De persoon zal dan juist in het idee volharden. Zeg in plaats daarvan bijvoorbeeld: "Ik vraag me af of je er goed aan doet en of er geen andere wegen zijn."

Bij elke cliënt die nieuw is bekijken we ook hoe we bij die nieuwe cliënt omgaan met agressie. We blijven ook bij andere cliënten kijken en bespreken of deze aanpak voor die cliënt ook het beste is. Cliënten zijn verschillend en hebben soms ook een andere aanpak nodig.

Wanneer er sprake is van diefstal, ongewenst intimiteiten en/of agressie.

1. Krijgt de deelnemer een waarschuwing en er volgt een gesprek al dan niet met een familielid of begeleider. Mede afhankelijk van de aard van de overtreding wordt bepaald hoe de deelnemer iets kan doen om zijn/ haar gedrag goed te maken. Vervolgens wordt de vervolprocedure uitgelegd wanneer hij/ zij nogmaals in de fout gaat.
2. Wanneer de deelnemer nogmaals in de fout gaat krijgt hij/ zij een gele kaart. Op deze gele kaart staat de datum en het gepleegde feit vermeld. De familie en begeleiders worden hier mondeling en schriftelijk van op de hoogte gesteld. Nogmaals wordt mede afhankelijk van de aard van de overtreding bepaald hoe de deelnemer iets kan doen om zijn/ haar gedrag goed te maken. Vervolgens wordt de vervolprocedure uitgelegd wanneer hij/ zij nogmaals in de fout gaat.
3. Als de deelnemer nu nogmaals in de fout gaat, krijgt hij/ zij per direct een rode kaart, en kan zijn/ haar zorgovereenkomst beëindigd worden.

Wanneer het gaat om een zeer zwaar voorval en wanneer een andere persoon zich niet

meer veilig voelt in de buurt van de betreffende deelnemer kunnen stappen 1 t/m 3 overgeslagen worden en de overeenkomst wordt per direct beëindigd.

Jomajole is als zorgaanbieder wettelijk verplicht calamiteiten of seksueel misbruik zo snel mogelijk aan de inspectie te melden. Na melding dient zorgkwekerij Jomajole een rapport op te stellen.

Stappenplan:

1. Nadat de situatie onder controle is meldt je het incident aan de zorgboer(in)
2. Neem gezamenlijk contact op met de ouder(s) van de deelnemer
3. Verzamel gegevens over de deelnemer en de situatie, zet deze op papier voor een latere rapportage
4. Meldt het incident digitaal bij de inspectie:
 - a. Ga naar www.igz.nl
 - b. Navigeer naar: Home >> Onderwerpen >> Melding maken >> Zorgaanbieder
5. Hierop volgt een schriftelijke ontvangstbevestiging van de inspectie. Vervolgens gaat de inspectie na of de rapportage die is ingestuurd aanleiding is voor aanvullende vragen of nader onderzoek