

ZOL tegen agressie





ZOL lanceert campagne tegen verbale en fysieke agressie

AGRESSIE

tolereren we **niet**

Om het groeiend aantal casussen van verbaal en fysiek geweld in ons ziekenhuis een halt toe te roepen, lanceert ZOL een anti-agressie campagne. We kunnen en we willen immers nooit tolereren dat onze medewerkers te maken krijgen met agressieve patiënten, begeleiders, bezoekers of collega's.

Agressie naar onze zorgverleners toe is ontoelaatbaar.

Vorig jaar werd ruim 7 procent van onze medewerkers slachtoffer van agressie, het jaar ervoor was dat 4 procent.

De tendens van de maatschappij is ook voelbaar in ons huis.

Patiënten en hun familieleden worden almaar veeleisender en mondiger.

Hierdoor ontstaan er sneller escalaties, voornamelijk verbale agressie onder de vorm

van dreigende taal.

Maar helaas is er soms ook sprake van fysiek geweld. Zeker ten aanzien van onze medewerkers op Spoed, op verpleegafdelingen en aan het onthaal. De stijging van het aantal agressieincidenten is opvallend. De cijfers tonen hoe dan ook aan dat we wel degelijk

te vaak geconfronteerd worden met agressie op de werkvloer.

Slachtoffers van agressie staan model

Onze mensen op de werkvloer verdienen meer respect. We willen hen het signaal geven dat we er voor hen zijn en dat ZOL dit niet tolereert. Agressie mag niet als iets normaal beschouwd worden. We kiezen ervoor om agressie in al haar vormen aan te pakken. Niet enkel op lange termijn, maar zeker ook op korte termijn. Zo pakken we nu uit met een postercampagne waar eigen medewerkers model staan. Zij zijn zelf het slachtoffer geweest van agressie en getuigen hierover. We hebben gekozen voor een menselijke toon, omdat we agressie niet met agressie willen beantwoorden. Ook werd er een webpagina aangemaakt waar je

als patiënt of bezoeker melding kunt maken van agressief gedrag jegens onze medewerkers en artsen.

Juiste zorg en ondersteuning

Onze geplande initiatieven gaan verder dan enkel de postercampagne. We willen sensibiliserend werken rond de meldingscultuur. Onze medewerkers moeten weten dat alle meldingen effectief én op discrete wijze behandeld worden. Agres-sie-incidenten moeten niet gemeld worden om slechts een cijfer in onze statistieken te zijn. Het is écht wel de bedoeling om de juiste zorg en ondersteuning te kunnen aanbieden.

Preventie, interventie en nazorg

Het agressiebeleid dat we voeren focust op preventie, interventie en nazorg. We bieden weldra ook opleidingen aan voor onze medewerkers zodat ze handvaten aangereikt krijgen om situaties in te schatten en te de-escaleren. Ze krijgen extra inzichten in hoe ze bepaalde situaties het beste aanpakken. We gaan onze ZOLLers versterken in hun krachten. Tot slot zullen we het agressiebeleid ook stroomlijnen met de juridische dienst. Zo wordt er bekeken of we klacht kunnen indienen tegen agressors en hoe we nog adequater kunnen interveniëren. ◀

Meld
ELK geval
van agressie



#ZOLtegenagressie



"Soms vragen patiënten mij letterlijk: komt gij mij verzorgen? Dan kijken ze bedenkelijk naar mijn donkere huidskleur. Ze zijn dan echt verontwaardigd. In de gang word ik wel eens nageroe-pen, ook omwille van mijn huidskleur. En dat terwijl ik die mensen juist wil helpen."

Patricia, zorgkundige op de afdeling Geriatrie



"We willen dat het geweld tegen zorgverleners serieus genomen wordt. Dat er iets met die klachten gedaan wordt, want de stijging is opmerkelijk. We doen ons werk graag, maar we willen niet bedreigd worden."

Pieter-Jan, urgentiearts