

Ben je niet bang
voor een fikse knokpartij?
Kom dan werken in ons
ziekenhuis!



IMKE VAN GRAAS (34) VERPLEEGKUNDIGE

'Hij handelde uit angst, niet uit agressie'

'Zijn gezicht vergeet ik nooit meer', verklaart Imke van Graas (34). De verpleegkundige in een ziekenhuis moest tijdens haar late dienst medicijnen toedienen aan een patiënt die net een insult (een soort epileptische aanval) had gehad. 'Het was een dertigjarige, ex-gedetineerde man. We kenden de reden van opname, maar niet zijn medische verleden. Zijn medicijnen toedienen kon na dat insult alleen rectaal. Toen ik daarmee bezig was, kwam de patiënt bij bewustzijn. Hij werd agressief, wilde ons grijpen en achter ons aan. De situatie werd ontzettend bedreigend en we zijn weggerend.'

Het voorval maakte diepe indruk op Van Graas en de eerste dagen voelde ze zich tamelijk onzeker. Maar na enkele dagen, komt Van Graas erachter dat haar patiënt verslaafd is aan medicijnen. 'Toen vielen de puzzelstukjes in elkaar: zijn insult was ontstaan door een gebrek aan medicijnen. Zijn agressieve gedrag kwam voort uit pure verwarring om wat hem was overkomen. Hij handelde uit angst, niet uit agressie.' Door dat inzicht kon Van Graas de situatie vrij snel achter zich laten. 'Veel meer moeite heb ik met de mentaliteit van sommige mensen. Bezoekers bijvoorbeeld, die ik vraag om wat rustiger te zijn in verband met de andere patiënten en dan krijg ik 'pukkewijf' naar mijn hoofd geslingerd. Dat frustrert. Ik probeer mensen te helpen en zij belemmeren dat.'

RENSKE DE VRIND (45) MAATSCHAPPELIJK WERKER

'Ik weet niet hoe lang ik dit werk nog volhoud'

Renske de Vrind (45) twijfelt of ze ooit gewend zal raken aan die politiesteen aan haar zijde. Sinds mei van dit jaar werkt ze als maatschappelijk werker en legt ze regelmatig huisbezoeken af. 'In gezinnen uit het criminele milieu: vader heeft vast gezeten voor verboden wapenbezit, verkrachting of nog erger en

Korte lontjes te lijf

In de nieuwe *Arbocatalogus Agressie en Geweld*, staat hoe gemeenten agressie en geweld tegen ambtenaren kunnen aanpakken. Zo komen preventieve maatregelen en het afhandelen van incidenten aan bod in de gids waar ook ABVAKABO FNV aan heeft meegewerkt.

Het onlangs opgezette gemeentelijk incidenten registratiesysteem (GIR) moet ook korte lontjes te lijf gaan. Medewerkers of leidinggevenden kunnen via de eigen pc een agressie-incident melden. Gemeenten krijgen op die manier inzicht in de incidenten, zodat ze hun beleid daarop kunnen aanpassen. Ook nazorg en opvang van betrokken kan dan beter worden geregeld. De arbocatalogus, en meer informatie over het GIR, zijn te vinden op www.aeno.nl.

Cursus weerbaarheid

In de zorg wordt er van jou als werknemer veel gevraagd: door je cliënt, je werkgever en collega's. Als je jezelf assertiever wilt opstellen en je grenzen wilt afbakenen, is de training 'Powertraining voor sterren in de zorg' iets voor jou. De training bestaat uit twee delen: een ochtendworkshop, waarbij je gaat trainen met een echte vechtsportkunstenaar. En een middagtraining, waarin je gaat oefenen om met lastige werksituaties om te gaan. Weerbaarheid en persoonlijke kracht in je werk staan centraal. De volgende trainingdag is donderdag 13 november. Meld je snel aan via www.abvakabofnv.nl/scholing.

Wat doet de bond?

Jouw vakbond doet haar best om agressie op de werkvloer aan te pakken. Dat doet ze onder meer door binnen de afzonderlijke sectoren afspraken in de cao te maken. Verder was ABVAKABO FNV betrokken bij het in

2006 door de minister van Binnenlandse Zaken gepresenteerde actieprogramma: Aanpak agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak, dat loopt tot 2011.

Vier uitgangspunten voor iedereen:

- Agressief of gewelddadig gedrag tegen werknemers met een publieke taak wordt nooit getolereerd
- Geef de *professional* de ruimte om zijn werk te doen
- Volg de aanwijzingen van de *professional* op
- Verstoor de (bedrijfs)orde niet

Zorg spant de kroon

Agressie op de werkvloer komt in allerlei sectoren voor, maar externe agressie (agressie van buiten de eigen organisatie, dus niet tussen collega's of leidinggevende en ondergeschikte) komt veruit het vaakst voor in de zorg. In totaal heeft 27 procent van de Nederlandse werknemers tijdens het werk te maken met externe agressie. De totale jaarlijkse kosten van gezondheidsschade als gevolg van psychosociale arbeidsbelasting worden geschat op vier miljard euro. Hieronder een klein overzicht:

Sector	Externe agressie
Gezondheidszorg / welzijnszorg	47 %
Horeca	36 %
Openbaar bestuur	33 %
Onderwijs	32 %
Vervoer en communicatie	28 %
Handel	28 %
Zakelijke dienstverlening	20 %
Landbouw en visserij	14 %
Bouwnijverheid	14 %
Industrie	12 %

Bron: arbobondgenoten, 2006

met moeder is ook van alles aan de hand. Dat zijn grof gezegd de gezinnen waar ik kom. Daarbij ken ik de mensen waar ik kom meestal niet en dat maakt dat ik moeilijk contact met ze krijg.'

Al meer dan eens heeft De Vrind daardoor penibele situaties meegemaakt. Zozeer dat ze sommige huisbezoeken alleen nog onder politiebegeleiding aflegt. De angst die ze uitstaat uit zich inmiddels in lichamelijk klachten als benauwdheid en hoesten. Ook De Vrind praat veel met haar collega's en leidinggevenden over het werk en de agressie waar ze mee te maken heeft. Haar collega's zeggen dat ze

eraan went. Zelf twijfelt ze of het ooit zal wennen. 'Als mijn contract afloopt, maak ik de balans op. Voorlopig wil ik volhouden, maar ik weet niet of ik dat jaren kan.'

Vanuit privacyoverwegingen richting werkgevers en patiënten, wilden Imke van Graas en Renske de Vrind alleen onder een pseudoniem verslag doen. Hun identiteit is bij de redactie bekend. De naam van Jacco Lijffijt is correct weergegeven.

11.40