



IZZ. Het ledencollectief van mensen in de zorg.

Ik kreeg een klap!

Praat er wel over in je team!

Ik ben bang voor die agressieve patiënt

Sta stil bij de gebeurtenis

## Agressie en geweld

Met het crisison ontwikkelingsplan kun je de spanningsopbouw van een cliënt helder krijgen. Hiermee krijg je grip op de spanningsopbouw en kun je incidenten voorkomen. Ook kunnen jij en je collega's de eigen spanningsopbouw in kaart brengen. En dat in het teamoverleg bespreekbaar maken. Meer informatie over het invullen van dit plan vind je op [izz.nl/crisison ontwikkelingsplan](http://izz.nl/crisison ontwikkelingsplan).

### Crisison ontwikkelingsplan van

**Naam** Mijnheer Janssen

**Datum** 7-12-2017

#### Fase 0 "GROEN" (Rust en ontspanning)

##### Hoe merk ik dit zelf?

Ik voel me blij en geniet ervan om naar muziek te luisteren.  
Ik ben op tijd wakker. (voor 10 uur)

##### Wat ik kan doen om het zo te houden?

Als ik boos of verdrietig ben, dit bespreken met verpleegkundige.  
Op tijd naar bed gaan (tussen 22 en 23 uur).

##### Hoe kunnen anderen dit aan mij merken?

Ik maak grappen.  
Ik neurie mee met muziek.  
Ik werk goed mee met mijn verzorging.

##### Wat kunnen anderen doen voor mij zodat het goed blijft gaan?

Elke dag even vragen hoe het met mij gaat en daar dan ook de aandacht voor hebben.  
Complimenten geven over hoe ik mee werk.  
Vragen hoe het met mijn slaapritme gaat en als deze afwijkt, mij daar op wijzen.

#### Fase 1 "GEEL" (Lichte spanning en onrust of angst voor controleverlies)

##### Hoe herken ik het dat mijn spanning stijgt?

Ik voel me onrustig.  
Ik ben sneller geïrriteerd over kleine dingen zoals dat de wijkverpleging 5 minuten te laat is.  
Ik zet mijn muziek zachter, kan geluid niet goed verdragen.

##### Hoe kan ik er voor zorgen dat ik weer meer ontspannen word?

Op tijd naar bed gaan en wekker zetten.  
Irritaties uitspreken; mijn dochter bellen om te ventileren.  
Klassieke muziek opzetten, dat helpt om te ontspannen.

##### Hoe kunnen anderen aan mij merken dat mijn spanning stijgt?

Ik bel om te vragen waar de wijkverpleging blijft.  
Ik mopper dat de verzorging te snel of te langzaam gaat.  
Ik neurie niet en maak geen grapjes.

##### Wat kunnen anderen voor mij doen om mij te helpen ontspannen?

Even bij me gaan zitten en vragen wat er aan de hand is. Vaak ben ik verdrietig om het verlies van mijn vrouw. Luisterend oor bieden.  
Checken hoe ik slaap. Ik vergeet soms hoe belangrijk dat is.  
Laat de regie bij mij door: "En hoe gaan we vandaag samen de verzorging doen?"  
Adviseren om vandaag dochter te bellen.

## Fase 2 "ORANJE" (Toenemende spanning; gedeeltelijke controleverlies)

### Hoe merk ik dit zelf?

Ik mopper veel, ben boos op iedereen. De hulpverlening; de burens; de politiek etc.  
Ik heb geen muziek aan staan.

### Wat kan ik zelf doen om de controle terug te krijgen en/of spanning te verminderen?

Mijn dochter bellen om mee te praten.  
1 oxazepam nemen voor het slapen gaan  
Tussen 22 en 23 naar bed en de wekker op 10 uur zetten.

### Hoe kunnen anderen dit aan mij merken?

Gemopper op alles.  
Ik doe niet meer zo snel open, je moet vaker aanbellen.  
Ik ben moe, zit veel te gapen. Zie er ongeschoren uit.

### Wat kunnen anderen doen voor/met mij zodat ik de controle weer terug krijg en de spanning afneemt?

Benoemen wat je ziet: "U ziet er ongeschoren uit en moppert veel, ik maak me zorgen om u.  
Als ik te veel mopper en niet mee wil werken, benoemen dat je zo je werk niet kan doen en mij niet kan helpen. Grens en alternatief bieden: "Ik wil u graag nu helpen, maar dan moet u uw gedrag wel aanpassen anders moet ik helaas gaan."  
Tijdens de afspraak samen mijn dochter bellen.

## Fase 3 "ROOD" (Controleverlies; zeer hoge spanning; destructie)

### Hoe merk ik dit zelf?

Ik wil niets meer, ik slaap niet meer 's nachts maar lig overdag in mijn stoel te dutten.  
Ik ben boos en verdrietig en wil met iedereen ruzie maken.

### Wat kan ik zelf doen om te voorkomen dat ik mezelf, anderen of omgeving schade berokken?

Om hulp vragen aan mijn dochter; dokter of wijkverpleging. Dit lukt mijzelf echter niet meer goed.

### Hoe kunnen anderen dit aan mij merken?

Ik ben ongeschoren.  
Ik doe niet meer open.  
Ik ben heel boos of heel verdrietig en als je me spreekt, is er bijna geen gesprek mogelijk.

### Wat kunnen anderen voor/met mij doen zodat ik mijzelf weer onder controle krijg?

In deze fase lukt het mij niet meer om zelf hulp in te schakelen. Huisarts en dochter moeten gebeld worden. Ook als ik zeg dat dat niet nodig is of ik dat niet wil.  
Huisarts en dochter zullen medicatie- en zorgbeleid afstemmen met betrokken zorginstanties.

## Fase 4 "ONTSPANNING" (Evalueren)

### Wanneer en met wie ga ik evalueren? Wat kan ik hieruit leren voor de volgende keer? Wat is er gebeurd? Is er iets aan vooraf gevallen? Wat heb ik zelf gedaan? Wat deed de ander? Wat werkte wel en wat werkte niet?

Na oranje of rood evalueren na een week als ik weer in fase 1 of 0 zit. Dit samen met mijn dochter, huisarts en wijkverpleegkundige. Samen crisisontwikkelingsplan aanpassen.

## Over IZZ

IZZ is het ledencollectief van mensen in de zorg. Als belangenbehartiger wil IZZ de gezondheid en inzetbaarheid van mensen in de zorg verbeteren. Dat doen wij met de eigen IZZ Zorgverzekering en het Gezond werken in de zorg programma. IZZ heeft ruim 410.000 leden en wordt aangestuurd door vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers in de zorg.

### IZZ

Christiaan Geurtsweg 3  
7335 JV Apeldoorn  
Telefoon 055 - 2048331  
info@stichtingizz.nl  
www.izz.nl