



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** Mevrouw Pietersen (deze cliënt is niet in staat zelf antwoord te geven of zicht te hebben op spanningsopbouw)

**Datum** 7-12-2017

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

**Hoe merk ik dit zelf?**

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

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

Ik zit rustig in een stoel te puzzelen.  
Ik eet met de groep mee en eet en drink voldoende.  
Ik vind het fijn om jaren 50 muziek te luisteren.  
Als ik word opgehaald voor activiteiten, dan lach ik en maak ik een ontspannen indruk.

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

Korte zinnen gebruiken met enkelvoudige boodschappen.  
Positieve aandacht geven tijdens het eten.  
Jaren '50 muziek opzetten en mij hierop attenderen of dichter bij de muziekbox zetten.  
Structuur aanbieden. Maximaal 1 grote activiteit per dag.  
Even bij me komen zitten zonder van alles van mij te willen.

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

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

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

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

Ik ben onrustiger; draai veel in mijn stoel.  
Ik laat spullen vallen zoals puzzelboekje of bestek.  
Het kost me veel moeite om door te eten, ben aan het spelen met mijn bestek.  
Ik ben snel afgeleid door geluiden van anderen. Ik reageer hierop met boze blikken.

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

Een rustige plek aanbieden op de groep waarbij ik naar buiten kan kijken.  
Jaren 50 muziek opzetten. Mij een koptelefoon opzetten zodat ik geen last heb van de geluiden van anderen.  
Kom naast me zitten en stimuleer me op zachte toon.  
Benoem dat je ziet dat ik er last van heb en dat je dat vervelend vind voor mij. Kom even bij me zitten om de aandacht af te leiden. Als dit niet werkt, help me dan om af te grenzen door me een andere plek aan te bieden.

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

### Hoe merk ik dit zelf?

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

### Hoe kunnen anderen dit aan mij merken?

Ik kom onrustig over: ik draai in mijn stoel; beweeg veel met mijn handen.  
Ik ben onrustig aan tafel, het lukt niet om mee te eten. Ben direct afgeleid door anderen.  
Ik kan bijna niet meer in de gezamenlijke woonkamer zijn, alle prikkels leiden mij af en leiden tot spanningsopbouw.  
Ik slaap minder goed, ben meerdere keren per nacht wakker.

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

Kom bij mij zitten, pak mijn handen zachtjes beet en praat op zachte toon tegen mij. Het maakt niet veel uit waarover.  
Laat mij na de tijd eten aan de kleine tafel. Tijdens de maaltijd van de anderen ben ik dan op mijn kamer en luister ik muziek of kijk ik tv.  
Overleggen met 1e verantwoordelijke; arts en familie. Vooral inlichten en bespreken wat voor mij nu noodzakelijk is.  
bij slecht slapen eenmalig 1 temazepam voor de nacht (zie medicatiebeleid)

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

### Hoe merk ik dit zelf?

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

### Hoe kunnen anderen dit aan mij merken?

Ik huil.  
Ik kan gaan slaan vanuit onmacht.  
ik eet niet meer.

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

Time-out op mijn kamer aanbieden maar laat daarbij de deur open. Doe dit niet vanuit straf maar vanuit zorg.  
Als ik wil slaan of dit doe, duidelijke grens benoemen en afstand nemen. Geef mij even tijd om tot rust te komen en probeer het dan opnieuw met een collega erbij.  
Arts inschakelen voor eventuele medicamenteuze ondersteuning. 1 temazepam voor de nacht helpt vaak om de rust terug te krijgen.  
Familie inlichten, vragen of ze langs willen komen. Ik vind het altijd fijn als zij langskomen en met mij over vroeger praten.

## 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?

Evaluatie na oranje en rood met arts; 1e verantwoordelijke en familie-contactpersoon. Bespreken hoe het nu gaat en welke signalen er wellicht gemist zijn. Waren er andere omstandigheden? Moet er iets in het zorgbeleid veranderd worden?

## 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