

Sterk in je Werk bij Amerpoort

Het aantal incidenten met agressie in de gehandicaptensector groeit. Daardoor neemt ook de kans op psychische klachten bij zorgmedewerkers toe. Zorgorganisatie Amerpoort, met ruim 2.700 verstandelijk beperkte cliënten in de regio Utrecht, zet fors in op veiligheid. Het doel: escalaties voorkomen én het empoweren van medewerkers.



Esther Tensen:
'Praten over veiligheid draagt bij aan het veiligheidsgevoel'

Op de begane grond van Het Melkhuisje is het nog stil. Vanavond zullen cliënten met een verstandelijke beperking, die een straat verderop begeleid zelfstandig wonen, in dit inloophuis komen eten of een kop koffie drinken. Of om stoom af te blazen. Dat gaat weleens gepaard met een opstootje, of zelfs met bedreigingen. Het is dan ook niet zomaar dat er in de kantoorruimte van de begeleiders een A4'tje aan de muur hangt met "De gouden 5": wie te bellen in een bedreigende situatie? Agressie in de gehandicaptenzorg is een actueel thema. Met de steeds complexere problematiek van cliënten neemt de agressie op de werkvloer toe. 'Amerpoort vindt veiligheid voor medewerkers én cliënten een belangrijk thema', zegt Esther Tensen, strategisch P&O-adviseur. 'We zien dat ons verzuim met 5,5% nog steeds boven onze norm van 4,7% zit. Dat heeft niet alleen met fysieke, maar ook met psychische klachten te maken.' Omdat agressie een enorme impact kan

hebben op de psychische gesteldheid van medewerkers, heeft Amerpoort fors ingezet op veiligheid. Niet alleen door een fysieke weerbaarheidstraining op het programma te zetten, maar ook door te focussen op het gevoel van veiligheid in een team. Zo hebben vier pilotteams afgelopen jaar de VeiligPlus-aanpak doorlopen. Deze aanpak is ontwikkeld met inhoudelijke ondersteuning van Stichting IZZ. En is gebaseerd op de Aanpak Organisatieklimaat van IZZ. Tensen: 'Het met elkaar praten over veiligheid draagt bij aan het veiligheidsgevoel. Wanneer voel je je veilig? Wanneer niet? Weten we dat van elkaar? Door het gesprek aan te gaan, weten we beter van elkaar wat er nodig is om je veilig te voelen. De resultaten zijn positief: teams ervaren het als prettig dat er nu aandacht is voor het thema en durven zich nu ook makkelijker uit te spreken.'

Weerbaarheid

In de woonkamer van Het Melkhuisje bereiden begeleiders Lisette Jamont en Dorien Keune zich voor op de verbale weerbaarheidstraining die ze later op de dag geven. Op tafel koffiekopjes en koekjes, om hen heen kasten met spelletjes, een tafelvoetbalspel en aan de muur een gedetailleerde uitleg hoe een maaltijd te bereiden. Keune werkt op deze locatie. De medewerkers hier hebben vooral met verbaal geweld te maken. Jamont begeleidt op een andere locatie cliënten met "moeilijk verstaanbaar gedrag". Medewerkers moeten daar elk moment voorbereid zijn op fysiek geweld. Beide dames zijn enthousiast over de training.



Met de steeds **complexere problematiek** van cliënten neemt de agressie op de werkvloer toe.



Door teams te trainen zijn in sommige situaties **incidenten te voorkomen**.



v.l.n.r. Lisette Jamont, Esther Tensen en Dorien Keune



‘Agressie heeft impact op de psychische gesteldheid’

Keune: ‘Door teams te trainen op verbale weerbaarheid leer je hen preventief te werken en spanningen van cliënten te herkennen. Zo kun je in sommige situaties een incident voorkomen.’ Jamont: ‘We beginnen met de vraag hoe veilig iedereen zich voelt op de werkvloer. Dan blijkt al dat medewerkers dat vaak niet van elkaar weten. Maar ook hebben we het over een teamgrens die je samen bepaalt, zodat iedereen op één lijn zit. Wanneer komen we in actie? Bij spugen? Bijten? Of iets anders?’

Sterk in je Werk

De VeiligPlus-aanpak en de weerbaarheids-trainingen zijn bij Amerpoort niet de enige manieren om medewerkers sterker te maken. De organisatie heeft zelfs een team met de naam Sterk in je Werk opgezet. ‘Om medewerkers te behouden moet je ze binden en boeien, zodat ze letterlijk sterk in hun werk komen te staan’, aldus Tensen. ‘Mensen die voor de zorg kiezen, doen dat vanuit een intrinsieke motivatie. Ze gaan makkelijker over hun eigen grenzen heen wat weer tot uitval kan leiden. Je kunt dan reactief inzetten op ziekteverzuim,

maar je kunt er ook preventief mee aan de slag gaan. Dat laatste is onze insteek.’ Het idee is dat medewerkers regelmatig stilstaan bij wat ze nodig hebben om hun werk goed te doen. En op die manier de regie kunnen nemen over hun eigen loopbaan. Daarom voerde Amerpoort de Sterk in je Werk-scan uit. Onderzocht werd hoe sterk medewerkers daadwerkelijk in hun werk staan, en welke ondersteuning zij nog wensen. Dat kon gaan om vitaliteit en gezondheid, maar ook om mobiliteit en loopbaan.

Het resultaat: een aan de doelgroep aangepast programma. Enthousiast noemt Tensen een aantal voorbeelden van het Sterk in je Werk-aanbod: van bedrijfsmaatschappelijk werk tot yogalessen, van een workshop Veerkracht (waarbij je je eigen stresssignalen leert herkennen) tot ergocoaches, en van een virtuele fysiotherapeut tot loopbaanbegeleiding.

Balans

Tensen is trots op het aanbod dat er nu ligt. Maar het kan nog beter, benadrukt ze. ‘Het zou ideaal zijn als onze medewerkers nóg meer de eigen regie nemen over de eigen loopbaan en ontwikkelmogelijkheden. Op onze beurt kunnen wij bijvoorbeeld meer rekening houden met de levensfase waarin iemand zit. Ook hebben we het teamroosteren opgepakt, waarbij medewerkers samen een rooster maken, afgestemd op hun eigen behoeften en die van de cliënten. Het doel is meer balans tussen werk en privé. Dat is waar het uiteindelijk om gaat als je sterk in je werk wilt staan.’



Meer weten over de VeiligPlus-aanpak? Kijk op www.veiligplusaanpak.nl