

## Nabespreken en analyseren van incidenten

Tijdens een teamoverleg wordt een incident, samen met de betrokken medewerkers, nabesproken en geanalyseerd. Dit gebeurt op een systematische wijze aan de hand van een checklist.

De frequentie waarmee dit gedaan wordt, is afhankelijk van het aantal, de aard en ernst van de incidenten. Zowel de omstandigheden die tot het incident hebben geleid als de wijze waarop alle betrokkenen met het incident zijn omgegaan worden geanalyseerd: zoals de aanleiding tot het incident, de alarmering, de opvang, begeleiding en nazorg van de medewerkers tijdens en na het incident, de contacten met beveiliging en externe partners (politie en OM), de procedures en andere afspraken die gelden, de melding, de registratie, de genomen maatregelen tegen de veroorzaker en terugkoppeling

### Waarom incidenten analyseren

Bij het analyseren gaat het erom medewerkers in staat te stellen op het werk te praten over ervaringen met agressie-incidenten en daar met elkaar van te leren, teneinde incidenten of de schadelijke gevolgen daarvan te voorkomen of te verminderen.

Alleen door (regelmatig) incidenten te analyseren is het mogelijk om na te gaan of alle afspraken die gemaakt zijn en alle verbeteringen die ingevoerd zijn ook leiden tot het beter omgaan met agressie, het voorkomen van agressie en een veiliger gevoel bij medewerkers. Zo ontstaat er een gezamenlijke verbetercultuur.

### Doelen

Samengevat worden de volgende doelen nagestreefd:

- erkenning krijgen voor de eigen ervaring met een agressie-incident;
- bevorderen van de collegiale steun;
- bevorderen van steun van leidinggevende en andere betrokkenen;
- verkennen van knelpunten, oorzaken en oplossingen;
- ontwikkelen van een verbetercultuur;
- werken aan een veilige sfeer op de afdeling en in het ziekenhuis;
- handhaving van de normstelling (extern gericht) en aandacht voor de gedragscode van de medewerkers zelf (intern gericht).

Door het in het teamoverleg te bespreken is het niet meer de individuele verantwoordelijkheid van een medewerker om aandacht te vragen voor een incident, maar wordt het 'gewoon' dat er aandacht voor is. Er ontstaat meer begrip voor elkaar en voor de vooraf afgesproken normen wat wel/niet wordt geaccepteerd.

Voorwaarde hierbij is dat de eerste opvang van de medewerker(s) goed is geweest. De ervaring leert dat bij het ontbreken van opvang en nazorg de getroffen medewerkers zich niet goed begeleid voelen en daardoor bij het onderzoeken van oorzaken niet het achterste van hun tong willen laten zien. Hierdoor kunnen niet de juiste oplossingen worden gevonden die mogelijke oorzaken kunnen wegnemen.



Een andere belangrijke voorwaarde is dat medewerkers zich uitgenodigd voelen om het incident te melden en erover te praten: blame-free melden.

Doordat gezamenlijk, door de medewerkers zelf, oorzaken en oplossingen worden gevonden, sluiten ze beter aan bij de praktijk en ontstaat er draagvlak voor de uitvoering, hetgeen zal leiden tot een veiliger gevoel.

### Uitgangspunten

Voor het goed uitvoeren van een nabespreking en analyse van incidenten gelden een aantal uitgangspunten.

- Er is erkenning van het gebeurde;
- Het lijnmanagement is verantwoordelijk voor opvang, begeleiding en nazorg en het scheppen van voorwaarden voor verbeteringen;
- De bottom-up benadering: medewerkers zijn ervaringsdeskundigen en kennen hun eigen werksituatie het beste;
- Het is een constructief, oplossingsgericht overleg;
- Een blame-free overleg: geen verwijten en beschuldigingen, maar een positief kritische houding, gericht op verbeteringen;
- Het besprokene betreffende de getroffen medewerker(s) blijft vertrouwelijk en wordt niet onnodig buiten het overleg verspreid.

