

## Verantwoording trainingen omgaan met agressie en grensoverschrijdend gedrag

Uit onderzoek<sup>01,02,03</sup> naar ervaringen met agressie en grensoverschrijdend gedrag in diverse sectoren blijkt dat zorgpersoneel hiermee meer dan gemiddeld wordt belast.

De complexiteit van zorgverlening neemt toe door verschillende factoren. Vergrijzing, hogere drempels voor klinische behandeling, langer thuis wonen en toenemende mondigheid van patiënten en hun naasten stellen de meeste zorgmedewerkers voor nieuwe uitdagingen in hun werk. Met de verwachte tekorten in het aanbod van werknemers is het van groot belang voor zorgorganisaties om agressie op het werk serieus te nemen. Om kwaliteit van zorg te kunnen blijven bieden en om een aantrekkelijk werkgever te zijn en blijven is het zeer wenselijk dat zorgorganisaties hun medewerkers helpen om professioneel met agressie in hun werk om te gaan.

Het Studentenbureau UMCG (SbU), onderdeel van het WIOO van het Universitair Medisch Centrum Groningen heeft in 2001 een programma opgezet waarmee medewerkers zich bewust worden van de risico's op agressie en grensoverschrijdend gedrag en waarin ze leren hoe ze effectief en professioneel op dit gedrag kunnen reageren. Hierin is en wordt samengewerkt met P&O, UCP, A&G, juridische zaken, politie en de beveiliging van het UMCG. Er zijn eenduidige werkwijzen en protocollen ontwikkeld die te hanteren zijn binnen alle disciplines.

De trainers van het SbU geven cursussen en bijeenkomsten op maat.

Deze cursussen worden intern aangeboden voor o.a. de SEH, verpleegkundigen, artsen, beveiliging en medewerkers van het UCP. Er wordt ook getraind in teams die multidisciplinair zijn samengesteld. Vanwege het belang dat de RvB hecht aan dit onderwerp worden deze cursussen kosteloos aangeboden voor UMCG-medewerkers

Naast medewerkers van het UMCG worden grote groepen medewerkers van Icare (1.000) en zorggroep Meander (1.200) getraind. Daarnaast komen er aanvragen van huisartspraktijken, andere ziekenhuizen en personeel van onderwijsinstellingen zoals de Hanze Hogeschool en de Rijksuniversiteit Groningen.

Het WIOO heeft een licentie ontvangen onder de vlag van de NFU om deze aan te bieden. Er vindt een audit plaats, waarna de licentie voor een bepaalde tijd wordt verlengd.

Het WIOO is gemandateerd om accreditatiepunten toe te kennen. Daardoor hebben deelnemers van verschillende disciplines, zoals artsen en verpleegkundigen, bij deelname recht op accreditatiepunten voor de BIG registratie.

01. Ipsos. In opdracht van PGGM&CO en ministerie VWS. Agressie en ongewenst gedrag op de werkvloer, rapportage totale sector zorg en welzijn. Maart 2021. Verkregen via [PGGM&Co agressie op werk \(pggmenco.nl\)](https://www.pggmenco.nl) op 20-07-2023.
02. TNO. Nationale enquête arbeidsomstandigheden 2023. [Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2023 - in vogelvlucht \(tno.nl\)](https://www.tno.nl)
03. CBS. Nationale enquête arbeidsomstandigheden 2017. [Meeste ongewenst gedrag in zorg- en welzijnsberoepen \(cbs.nl\)](https://www.cbs.nl) Verkregen op 20-07-2023.