

Datum : 25-05-2021
Van : RAI-commissie
Betreft : Jaarrapportage RAI 2020

Inleiding

De RAI-commissie kiest ervoor om het jaarrapport te presenteren in dezelfde opzet als het halfjaarrapport vanwege de positieve feedback die hierop is ontvangen, onder andere van de CCR en de OR. Minder cijfermatig en meer in de vorm van een voortgangsrapport met de high lights van de werkzaamheden van de RAI-commissie. Op bepaalde onderdelen wel iets uitgebreider dan de halfjaarrapportage, omdat dit het jaaroverzicht betreft. We denken dat we daarmee een beter beeld geven van de ontwikkelingen, dienend als basis voor gesprek met managers, teamleiders, CCR en OR.

Cijfers 2020

In 2020 zijn in totaal 273 meldingen ingediend bij de RAI-commissie. Ten opzichte van 2019 zijn dat 133 minder meldingen.

Locatietype	2016	2017	2018	2019	2020
Dagbesteding	60	47	97	72	34
BT	13	12	2	20	9
Wonen	366	359	318	314	230
Totalen	439	418	417	406	273

Tabel 1 Overzicht RAI-meldingen 2016 t/m 2020

We zien dat zowel vanuit de WBC's, Begeleiding Thuis (BT) als vanuit de AC's minder meldingen zijn ingediend. Met name het aantal meldingen vanuit de AC's zijn bijna gehalveerd. In de RAI-meldingen is geen duidelijk toename te zien van het aantal meldingen die mogelijk ten gevolge van de Coronacrisis zouden hebben plaatsgevonden. De RAI-commissie verklaart de afname vooral door de tijdelijke sluiting van de AC's in het voorjaar (ruim twee maanden) en de extra inzet van AC-medewerkers binnen de WBC's, wat ook heeft geleid tot extra aandacht voor de cliënten. De RAI commissie heeft teruggehoord dat er over het algemeen meer rust was op de woonlocaties en minder druk en stress, doordat er onder andere geen vervoer nodig was naar de dagbesteding. Een woonlocatie geeft aan dat vanwege Corona veel cliënten op hun appartement zijn gaan eten (eigen wens) en voorheen op deze locatie veel agressie-incidenten waren tijdens de gezamenlijke eetmomenten. Ook kan de inzet vanuit het team Consultatie en Ondersteuning bij complexe casuïstiek (niet alleen bij BT, maar ook steeds meer bij Wonen) mogelijk een deel van de afname van meldingen verklaren. Vanuit dit team is bijvoorbeeld de gedragskundige wekelijks aanwezig bij het casuïstiekoverleg van BT. Vanuit een andere woonlocatie wordt de afname mede verklaard door meer stabiliteit in het team. In het verleden waren er veel wisselingen in personeel, daarnaast waren medewerkers in dit team die moeilijk de-escalerend konden werken. De betreffende woonlocatie geeft aan dat de (agressie)training van de afdeling Consultatie en Ondersteuning hierin heeft geholpen. Een aantal collega's zijn hier sterker en bewuster door geworden. Tot slot geeft een andere woonlocatie aan dat er nieuwe

afspraken zijn gemaakt met een cliënt (over aanwezigheid in de algemene ruimte als hij gedronken heeft) en medewerkers geven cliënten meer de keuze of medewerkers ze mogen komen verzorgen of niet. Dat lijkt ook een afname te verklaren. Op één andere woonlocatie is juist sprake van een toename van het aantal agressiemeldingen. De locatie verklaart dit door de casuïstiek rondom één cliënt. Binnen dit team is afgesproken dat ieder incident wordt gemeld, om op die wijze meer zicht te krijgen op de casuïstiek.

Volledigheidshalve is in bijlage 1 een overzicht van de incidentmeldingen en de gemiddelde ernstscore per locatie toegevoegd. In totaal is de gemiddelde ernstscore 2,22 op een schaal van 1 tot 5 (ten opzichte van 2,16 in 2019). Deze score is en blijft een subjectief gegeven. Het is wel een duidelijke indicatie hoe de medewerker de agressie heeft ervaren, wat voor de teamleider aanleiding kan zijn om hier het gesprek met de medewerker over te voeren.

In 2020 zijn geen incidenten, waarbij sprake was van ernstig geweld, doorgeleid naar de IGJ / GGD conform de meldplicht van calamiteiten voor zorgaanbieders (zoals vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg en Wet Maatschappelijke Zorg). Binnen de RAI-commissie wordt beoordeeld of sprake is van ernstig of minder ernstig geweld tussen cliënten. Van ernstig geweld dat moet worden gemeld, is volgens de inspecties in ieder geval sprake als:

- een medische en/of psychologische dan wel gedragskundige behandeling van het geweld noodzakelijk was, blijkend uit een consult bij een zorg- of jeugdhulpverlener en/of:
- sprake van een politie-interventie, dan wel een aangifte bij de politie of het openbaar ministerie.

Indien sprake is van ernstig geweld (of twijfel daarover), wordt geschakeld met de directiesecretaris om af te stemmen of melding naar de Inspectie c.q. GGD aan de orde is. In geval van twijfel zal SGL wel melden.

Situaties van minder ernstig geweld tussen cliënten hoeven niet afzonderlijk te worden gemeld aan de Inspectie of GGD, maar dient SGL wel zelf te registreren en te analyseren. In totaal is in 2020 bij 57 gemelde agressie-incidenten 'andere cliënten' (mede) genoemd als doelwit bij het incident (waarvan 8 incidenten vanuit de AC's). Bij 27 van deze 57 incidenten is gemeld dat de aanleiding tot het incident een andere cliënt betrof. Voor het merendeel betrof het verbale agressie (49 van de 57 incidenten). Bij 21 van de 57 incidenten was tevens sprake van slaan, stompen, handtastelijkheden of schoppen. Ten gevolge van de fysieke agressie zijn er geen letsels gemeld.

Verbeteracties RAI-commissie

De stand van zaken van de verbeteracties van de RAI-commissie zijn in bijlage 2 te lezen. De RAI-commissie bespreekt tweewekelijks alle binnengekomen RAI-meldingen. In WBC Maartenhuis is zowel de RAI als de MIC-commissie gestart met een pilot vanaf het derde kwartaal 2020 om een incidentactie uit te zetten rechtstreeks zowel naar de melder van het incident als naar de teamleider. We verwachten dat als we ook rechtstreeks aan de melder onze tips en adviezen terugkoppelen, dit leidt tot een groter verbetereffect en meer bewustwording. Ook geven veel medewerkers aan

het te waarderen om direct een terugkoppeling te ontvangen in plaats van via de teamleider. De pilot zal worden geëvalueerd in beide commissies in het eerste kwartaal 2021.

Preventie van agressie is het meest belangrijke uitgangspunt van het agressiebeleid van SGL. Binnen de RAI-commissie hebben we in 2020 het agressiebeleid, de RAI-procedure en de factsheet agressie vanuit dat oogpunt herschreven en na goedkeuring opnieuw gepubliceerd (ingangsdatum 1-1-2021). Voor wat betreft de RAI-commissie is daarin nieuw dat casuïstiek ter bespreking kan worden ingediend door teams bij de RAI-commissie. Daar is nog geen gebruik van gemaakt door de teams. De RAI-commissie zal daar nogmaals aandacht aan geven. De RAI-commissie gaat vervolgens ook beleid schrijven ten aanzien van agressie vanuit naasten / bezoek en agressie vanuit medewerkers en daar anderen bij betrekken. Zo zal bij de beschrijving agressie vanuit de medewerker ook HR/Arbostuurgroep betrokken worden. We gaan daarnaast het genotsmiddelenbeleid herschrijven. Deze documenten zullen uiterlijk in het tweede kwartaal aan het MT worden aangeboden.

De RAI-commissie ziet in het algemeen in de meldingen terug dat de inzet van het team Consultatie en Ondersteuning bij complexe casuïstiek en het volgen van een agressietraining, van positieve meerwaarde is. Het regelmatig kunnen raadplegen van medewerkers van de afdeling Consultatie en Ondersteuning geeft medewerkers een veilig en vertrouwd gevoel. Adviezen worden opgevolgd en cliënten voelen zich meer gezien en gehoord. In 2020 zijn drie BT teams (Parkstad, Heuvelland en Westelijke Mijnstreek) getraind in leren omgaan met verbale agressie en het veilig afleggen van een huisbezoek. Deze groepstrainingen worden als zeer waardevol ervaren en geeft de medewerker meer inzicht in eigen gedrag tijdens een agressie-incident of onveilig huisbezoek. Tevens leert de medewerker hoe een adequate empathisch directieve bejegening veel leed kan voorkomen. WBC Roermond heeft deze training ook in 2020 gevolgd. In 2021 krijgen wederom een aantal teams deze training aangeboden.

Daarnaast is het van meerwaarde dat in de RAI-commissie twee leden zitting hebben die deel uitmaken van de afdeling Consultatie en ondersteuning. Dit omdat zij vaak direct betrokken zijn bij een casus en meer toelichting daarop kunnen geven en vanwege de adviezen die zij geven met betrekking tot het benaderen van de cliënt. De RAI-commissie ziet in de besproken casussen dat medewerkers vaker uit de situatie stappen en niet direct de discussie aangaan met cliënten, vaker na een incident het gesprek aangaan met een cliënt en dan op zoek gaan naar de dieperliggende reden/oorzaak van de agressie. We blijven tegelijkertijd benadrukken dat het zoeken naar de achterliggende oorzaak van het (onbegrepen) gedrag en daarbij passende bejegening / benadering van de cliënt nog beter kan met als doel om situaties die dreigen te escaleren, zoveel mogelijk te voorkómen. Preventief handelen in onbegrepen gedrag creëert meer empathie voor de cliënt in diens gedrag. Agressie zal dan ook minder aanwezig zijn. Wil je gedrag veranderen, zul je namelijk eerst de reden van het gedrag moeten exploreren. Hierin is nog winst te behalen onder medewerkers. Meer zelfreflectie van de medewerker ('wat had ik zelf anders kunnen doen om het incident te voorkomen?) en het gehele team is gewenst.

Bijlage 3 laat een voorbeeld zien, waarbij inzet van C&O en een agressietraining, een positief effect heeft gehad op het verminderen van agressie.

Bijlage 1: aantal incidenten per locatie 1 januari 2020 t/m 31 december 2020

Toelichting:

Locatie (+ aantal cliënten): naam locatie + het totaal aantal ingeschreven cliënten per 29-07-2020 in geval van een AC danwel het aantal cliënten dat er woont in geval van een WBC.

Aantal betrokken cliënten: het totaal aantal cliënten dat is betrokken bij de meldingen.

Gemiddelde ernstscore: de gemiddelde ernstscore op een schaal van 1 tot 5 (1 is helemaal niet ernstig tot 5 is extreem ernstig).

In het totaal aantal cliënten is sprake van een dubbeltelling van een aantal cliënten die zowel bij de WBC's als bij de AC's zijn terug te voeren op meldingen. Indien daarvoor wordt gecorrigeerd, betreft het in totaal 88 unieke cliënten die in 2020 waren betrokken bij de agressie-incidenten.

Soort	Locatie (+ aantal cliënten)	Meldingen	Cliënten	Medewerkers	Ernstscore
Actief	DB Aan de Pas (7)	-	-	-	-
	DB Afasiecentrum Noord (32)	-	-	-	-
	DB Havikstraat (31)	1	1	1	2
	DB Brunssum (111)	-	-	-	-
	DB De Maashorst (122)	12	8	12	2
	DB Heerlen (38)	-	-	-	-
	DB Kerkrade (138)	1	1	1	3
	DB Maastricht (175)	4	4	4	2
	DB Parc Imstenrade (21)	-	-	-	-
	DB Sittard (113)	5	3	4	3
	DB Swalmen (62)	5	3	4	1
	DB Velden (3)	2	2	2	-
	DB Venray (35)	1	1	1	2
	DB Weert (55)	-	-	-	-
	DB Team Actief (de Haamen) (58)	3	3	3	2
Totaal Actief		34	26	32	2,00
BT	BT Heuvelland (35)	1	1	1	2
	BT Midden Limburg (36)	3	3	2	3
	BT Noord Limburg (56)	1	1	1	4
	BT Parkstad (83)	4	4	3	3
	BT Westelijke Mijnstreek (46)	-	-	-	-
Totaal BT		9	9	7	2,67
Wonen	KSW Heuvelland (4)	-	-	-	-
	KSW Midden en Noord Limburg (10)	-	-	-	-
	KSW Parkstad (12)	-	-	-	-
	WBC Aan de Pas (19)	14	3	11	2
	WBC Broek-Sittard (6)	-	-	-	-
	WBC De Baandert (19)	4	4	4	2
	WBC Doenrade (7)	-	-	-	-
	WBC Echt (12)	9	3	6	2
	WBC Geleen (24)	5	2	3	3
	WBC Heerlen (10)	3	2	2	2
	WBC Het Vlinderhuis (24)	17	6	7	2
	WBC Hoogveld (10)	3	1	2	3
	WBC Kerkrade (40)	21	9	16	2
	WBC Kuukven (12)	36	5	14	2
	WBC Langendaal (8)	11	4	3	3
	WBC LMJ-hof (9)	10	1	7	2
	WBC Maartenshuis (27)	57	7	22	3
	WBC Overhoven (19)	2	2	2	3
	WBC Roermond (10)	3	2	2	1
	WBC Schaesberg (26)	4	3	4	2
WBC Velden (14)	31	6	12	2	
Totaal Wonen		230	60	117	2,23
Eindtotaal		273	95	156	2,22

Bijlage 2

Verbeterplan incidentmeldingen RAI

Verbeterpunt(en)	Wie is verantwoordelijk voor de verbetering?	Wanneer moet de verbetering gerealiseerd zijn?	Stand van zaken	Afgehandeld?
1. Procedure RAI-commissie herschrijven en publiceren	RAI-commissie	1-10-2020	Is herschreven en eind 2020 gepubliceerd. Ingangsdatum 1-1-2021.	afgehandeld.
2. Agressiebeleid herschrijven en publiceren	RAI-commissie	1-10-2020	Is herschreven en eind 2020 gepubliceerd. Ingangsdatum 1-1-2021.	afgehandeld.
3. Factsheet Agressie aanpassen en publiceren	RAI-commissie	1-10-2020	Factsheet is eveneens aangepast en gepubliceerd op VinD.	afgehandeld.
4. Incidentacties uitzetten naar zowel melder als naar teamleider: pilot Maartenshuis	RAI-commissie		Vanuit de RAI-commissie rechtstreeks te reageren naar zowel de melder als de teamleider, dit om gericht verbeteracties/mogelijkheden inzichtelijk te krijgen. Gestart vanaf het derde kwartaal gestart bij WBC Maartenshuis. Het effect van deze aanpassing zal in het eerste kwartaal van 2021 geëvalueerd worden.	
5. Organiseren van training rondom agressie, die praktijkgericht en methodisch is.	RAI-commissie		In verband met de Coronacrisis hebben er geen fysieke trainingen plaatsgevonden. In het voorjaar zullen trainingen worden opgestart met inachtneming van de Corona maatregelen. Indien gewenst wordt ondersteuning van teams geboden via Teams.	
6. Genotsmiddelenbeleid herschrijven	RAI-commissie		Wordt uiterlijk het tweede kwartaal aangeboden aan het MT.	
7. Agressiebeleid vanuit naasten / bezoekers en medewerkers beschrijven.	RAI-commissie		Traject moet nog starten. Wordt uiterlijk het tweede kwartaal aangeboden aan het MT.	

Bijlage 3: Voorbeeld hoe raadpleging Consultatie en Ondersteuning en het volgen van agressietraining, een positief effect heeft gehad, op het aantal agressie-incidenten BT

Client X, 27 jr traumatisch letsel tgv ongeval. Woont zelfstandig, sprake van middelengebruik, agressieregulatieproblematiek en een persoonlijkheidsstoornis, die al voor het letsel aanwezig was. Laag sociaal milieu.

Medewerker vond het moeilijk om haar grenzen aan te geven, liet zich vaak manipuleren. Wanneer cliënt merkte dat zij zich niet gehoord voelde, maakte ze gebruik van verbale agressie richting medewerker toe. Medewerker komt wekelijks op huisbezoek.

Medewerker heeft geleerd om op een andere manier met cliënt in gesprek te gaan (oplossingsgerichte gespreksmethodiek - volgen training "Omgaan met verbale agressie - regelmatig advies vragen afdeling C&O). Cliënt heeft ervaren dat agressie uiten geen meerwaarde heeft en voelt zich nu ook, op een betere manier, gezien en gelijkwaardig benaderd. Medewerker weet haar grens beter te bewaken, voelt zich meer vertrouwd en gaat met een veiliger gevoel te werk.