**WETEN: Vragenlijst agressie en onveiligheid**

Deze vragenlijst meet het risico op agressie van cliënten ten aanzien van hulpverleners

*Je kan ervoor kiezen om de vragenlijst anoniem in te vullen. Voor de verwerking van de vragenlijsten is het wel noodzakelijk dat je aangeeft in welke functie je werkt.*

* **Voornaam en naam :**
* **Functie**

**🖵 begeleider**

**🖵 logistiek medewerker**

**🖵 administratief medewerker**

**🖵 ondersteunende dienst: medisch of paramedisch**

**🖵 directie**

**🖵 andere:**

1. **Aard en frequentie van agressie**

* **Wat is agressie volgens jou? Zet een kruisje indien het voorbeeld voor jou agressie is**
* **Hoe vaak word je met agressie geconfronteerd in het contact met de cliënt? Dagelijks, wekelijks, maandelijks… Zet een kruisje in de juiste kolom.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Soorten agressie/ frequentie** |  | **IS AGRESSIE VOOR MIJ** | **dagelijks** | **wekelijks** | **maandelijks** | **om de 3md** | **om de 6md** |
| Verbaal | Vloeken /uitschelden |  |  |  |  |  |  |
|  | Beledigen, denigreren, manipuleren(beïnvloeden) |  |  |  |  |  |  |
|  | Chanteren, Intimideren, provoceren, ( be)dreigen (macht en onder druk zetten) |  |  |  |  |  |  |
|  | Andere: |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Fysiek | Een duw krijgen |  |  |  |  |  |  |
|  | Krabben |  |  |  |  |  |  |
|  | Slaan |  |  |  |  |  |  |
|  | Stampen |  |  |  |  |  |  |
|  | Aanvallen, gooien met een voorwerp |  |  |  |  |  |  |
|  | Bewust beschadigen, vernielen, vervuilen van voorwerpen |  |  |  |  |  |  |
|  | Fysiek verhinderen om je werk uit te voeren |  |  |  |  |  |  |
|  | Spugen |  |  |  |  |  |  |
|  | Vastgrijpen |  |  |  |  |  |  |
|  | Bijten |  |  |  |  |  |  |
|  | Stalken |  |  |  |  |  |  |
|  | Haar trekken |  |  |  |  |  |  |
|  | Andere: |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Seksueel | Seksueel getinte opmerkingen |  |  |  |  |  |  |
|  | Naar de borsten grijpen |  |  |  |  |  |  |
|  | Naar de billen of het kruis grijpen |  |  |  |  |  |  |
|  | Verkrachting |  |  |  |  |  |  |
|  | Andere: |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Andere | Discriminerende opmerkingen en gedrag. |  |  |  |  |  |  |
|  | Diefstal |  |  |  |  |  |  |
|  | Treiteren/pesten |  |  |  |  |  |  |
|  | Bezit van verboden wapens |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **In welke mate zijn volgende factoren volgens jou de oorzaak van agressie?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Factoren/Frequentie** | **niet** | **soms** | **veel** |
| **Factoren bij de cliënt** |  |  |  |
| Agressie als manier om zich te uiten |  |  |  |
| Seksuele/relationele frustratie |  |  |  |
| Frustratie door fysieke beperking |  |  |  |
| Frustratie door verstandelijke beperking |  |  |  |
| Frustratie door beperkt sociaal netwerk, nood aan een vriend(in) |  |  |  |
| Frustratie door… |  |  |  |
| Reactief gedrag van cliënten op begeleiders (intuïtief reageren op angst van begeleiding) en zich agressief uiten door gevoelens van onduidelijkheid |  |  |  |
| Invloed van medicatie/drank/drugs |  |  |  |
| Andere ………………………………. |  |  |  |
| **Factoren bij de medewerker** |  |  |  |
| Gebrek aan kennis/ervaring rond de omgang met (nieuwe) problematieken |  |  |  |
| Houding/attitude/(non)verbale communicatiestijl |  |  |  |
| Interventies en handelingen: (vrijheids)beperkende maatregelen, afspraken niet nakomen, veranderingen, overvragen, slecht nieuws brengen, …. |  |  |  |
| Verkeerd begrijpen gedrag van cliënt |  |  |  |
| Andere ………………………………. |  |  |  |
| **Factoren in het aanbod** |  |  |  |
| Dagindeling |  |  |  |
| Activiteiten aanbod: tempo, variatie, op interesses en mogelijkheden… |  |  |  |
| Regels, afspraken |  |  |  |
| Toezicht |  |  |  |
| Andere ………………………………. |  |  |  |
| **Factoren in de omgeving** |  |  |  |
| Inrichting gebouwen en infrastructuur |  |  |  |
| Fysieke omgeving: herrie, prikkels, bewegingsvrijheid, mate van privacy, .. |  |  |  |
| Sociale omgeving: gebeurtenis/verandering in familie, personeel of groepsgenoten, ... |  |  |  |
| Tijdstippen: weekend, vakantie, feest(dag), buiten kantooruren … |  |  |  |
| Andere ………………………………. |  |  |  |
| **Factoren in de organisatie** |  |  |  |
| Stijl(en) van leidinggeven en omgaan met macht |  |  |  |
| Organisatiecultuur |  |  |  |
| Visie op zorg, agressie, seksualiteit, alcohol en drugs, pesten… |  |  |  |
| Prioriteiten van het beleid |  |  |  |
| Personeelsbeleid |  |  |  |
| Coördinatie, rol- en taakverdeling |  |  |  |
| Concentratie van cliënt met ernstige problemen |  |  |  |
| Communicatie, overleg, samenwerking, afstemming en ondersteuning |  |  |  |
| Kennis en informatie uitwisseling in en tussen teams, afdelingen, organisaties |  |  |  |
| Andere: ……………………………….. |  |  |  |

1. **Hoe veilig voel jij je op dit moment op je werk?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Onveilig** | | | **Veilig** | | |
| 1 | 2 | 3 | | 4 | 5 |
|  |  |  | |  |  |

1. **Erkennen leidinggevenden dat je tijdens je werk risico loopt op agressie?**

* Ja
* Neen

1. **Weet je welke procedure je moet volgen als je denkt dat je met een potentieel gewelddadige situatie geconfronteerd zal worden?**

* Ja
* Neen

1. **Is er volgens jou voldoende opvang na een agressie-incident voor het slachtoffer? Het slachtoffer kan een cliënt of begeleider zijn.**

**Slachtoffer is een cliënt**

* Ja
* Neen

**Slachtoffer is een begeleider**

* Ja
* Neen

1. **Is er volgens jou voldoende opvang na een agressie-incident voor de dader?**

* Ja
* Neen

1. **Weet je wat je moet doen als je met agressie te maken hebt?**

* Ja
* Neen

1. **Zou je de procedure om een agressie-incident te rapporteren volgen, voor zover je daarmee bekend bent?**

* Ja
* Neen

1. **Zijn leidinggevenden bereid rekening te houden met de risico’s waarmee je te maken hebt?**

* Ja
* Neen

1. **Wordt er voldoende rekening gehouden met de ervaringen van medewerkers met andere agressie-incidenten?**

* Ja
* Neen

1. **Hebben conflicten tussen medewerkers tot gevolg dat je gebrekkige informatie krijgt over ….?**

* Ja
* Neen

1. **Worden de vaardigheden en mogelijkheden van sommige collega’s hoger ingeschat dan ze feitelijk zijn en moeten zijn?**

* Ja
* Neen

1. **Worden adviezen over veiligheid van experts van buitenaf opgevolgd?**

* Ja
* Neen

1. **Wordt er voldoende aandacht besteed aan minder ernstige agressieve incidenten?**

* Ja
* Neen

1. **Heeft elke medewerker nood aan vorming in het omgaan met geweld?**

* Ja
* Neen

1. **Wordt er van mensen verwacht dat ze de gevolgen van een aanval zelf verwerken?**

* Ja
* Neen

1. **Staan leidinggevenden open om het beleid bij te sturen?**

* Ja
* Neen

1. **Hoe reageert je team op een agressie-incident?**

* onverschillig
* mist duidelijkheid
* stelt het incident ter bespreking
* ….

1. **Welke risico’s kunnen volgens jou een agressie-incident uitlokken?**

* Moeilijke thema’s met cliënten bespreken
* Fysieke nabijheid van cliënten
* Alleen werken
* Drugs-en/of alcoholgebruik
* Onduidelijkheden/moeite met grenzen stellen bij vraaggerichte zorg
* Concentratie van cliënten met ernstige problemen
* Gebrek aan kennis in de omgang met nieuwe problematieken
* Reactief gedrag van cliënten op begeleiders ( door het intuïtief aanvoelen van de angst van begeleiding en zich agressief uiten door gevoelens van onveiligheid)
* ……

1. **Hoe veilig voel jij je**
2. **Overdag?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Onveilig** | | | **Veilig** | | |
| 1 | 2 | 3 | | 4 | 5 |
|  |  |  | |  |  |

1. **’s Nachts?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Onveilig** | | | **Veilig** | | |
| 1 | 2 | 3 | | 4 | 5 |
|  |  |  | |  |  |

1. **Welke factoren vind jij belangrijk om agressie professioneel te benaderen?**

Noteer een cijfer naargelang de mate van belangrijkheid

1: niet belangrijk

2: zelden belangrijk

3: soms belangrijk

4: belangrijk

5: heel belangrijk

|  |  |
| --- | --- |
| **Factoren** | **Mate van belangrijkheid** |
| Scholing |  |
| Herkenning/Ondersteuning door collega’s |  |
| Herkenning/Ondersteuning door leidinggevenden/staf |  |
| Procedures |  |
| Ondersteuning door externe experts |  |
| Nazorg |  |
| Andere: |  |
|  |  |

1. **Stel dat je vorming mag volgen, ga je erop in?**

* Ja
* Neen

**Welke vorming vind jij meest belangrijk?**

**1 = meest belangrijk**

**4 = minst belangrijk**

|  |  |
| --- | --- |
| **VORMING** | **KEUZE** |
| Preventie |  |
| Interventie |  |
| Opvang en nazorg |  |
| Herstel |  |

1. **Welke aspecten moeten volgens jou zeker in een procedure rond agressiebeheersing?**

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

1. **Heb je voldoening in de uitvoering van je job?**

* Niet
* Soms
* Vaak

1. **Heb je suggesties om je werkomstandigheden te verbeteren?**

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

1. **Wil je nog andere dingen kwijt?**

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

1. **Heb je het afgelopen jaar ten gevolge van agressie op het werk:**

* Een licht letsel opgelopen zoals schaafwonde, blauwe plek, bloedneus, blauw oog…
* Een ernstig letsel opgelopen zoals steekwond, botbreuk, bewusteloosheid, kneuzing…
* Geen letsel opgelopen
* Andere ……………………………………………………………………………………..

1. **Kruis aan wat van toepassing is in het afgelopen jaar ten gevolge van agressie op het werk:**

* Ik ben wel eens thuisgebleven van het werk
* Ik ben langer dan 4 weken thuisgebleven van het werk
* Ik heb wel eens minder goed gefunctioneerd op het werk
* Ik heb langer dan 4 weken minder goed gefunctioneerd op het werk
* Ik ben mijn plezier in het werk verloren
* Ik heb ernstig overwogen om van job te veranderen
* Andere ……………………………………………………………………………………..

1. **Was je het afgelopen jaar dikwijls op je hoede voor agressie tijdens je werk?**

* Ja
* Neen

1. **Heb je ten gevolge van agressie die je het voorbije jaar meemaakte op dit moment nog één van volgende klachten?**

* Last van beelden en herinneringen die je niet van je af kan zetten
* Vermijden van bepaalde plaatsen, taken of personen omdat ze je angstig maken
* Niet willen denken aan, niet willen praten over hetgeen gebeurde
* Schrikreacties bij gebeurtenissen die lijken op de agressie die je meemaakte
* Neerslachtigheid als je eraan denkt of eraan herinnerd wordt
* De indruk dat alles wat je doet meer inspanning vraagt dan voordien
* Geen
* Andere ……………………………………………………………………………………..

1. **Zijn er elementen in je omgeving die maken dat je je bedreigd voelt?**

* Alleen op dienst – huisbezoek – avondwerk - nachtwerk *(omcirkel wat van toepassing is)*
* Werk-/leefruimte is niet aangepast
* Groepssamenstelling
* Teamsamenstelling
* Gebrek aan informatie
* Gebrek aan communicatie
* Gebrek aan collegiale steun
* Gebrek aan afspraken
* Gebrek aan voorlichting - vorming/training
* Geen
* Andere ……………………………………………………………………………………………

1. **Bij wie kan jij terecht als er zich agressief gedrag voordeed?**

* Collega eigen team/afdeling
* Collega ander team/afdeling
* Direct leidinggevende
* Vertrouwenspersoon
* Niemand
* Andere ……………………………………………………………………………………………

1. **De betrokkenheid van collega’s na agressie-incidenten is groot**

* Helemaal oneens
* Oneens
* Eens
* Helemaal eens

1. **De betrokkenheid van de leidinggevende na agressie-incidenten is groot**

* Helemaal oneens
* Oneens
* Eens
* Helemaal eens

1. **Vriendjespolitiek komt in onze organisatie niet voor**

* Helemaal oneens
* Oneens
* Eens
* Helemaal eens

1. **Zijn er in de organisatie mensen die bepaalde (groepen) medewerkers minderwaardig noemen?**

* Ja,
* Neen

1. **Wie durft ingaan tegen degenen die medewerkers kleineren?**

* Leidinggevenden
* Collega’s
* Ik zelf
* Cliënten
* Niemand
* Andere ……………………………………………………………………………………..

1. **Zijn er in de organisatie mensen die bepaalde (groepen) cliënten minderwaardig noemen?**

* Ja
* Neen

1. **Wie durft ingaan tegen degenen die cliënten kleineren?**

* Leidinggevenden
* Collega’s
* Ik zelf
* Cliënten
* Niemand
* Andere ……………………………………………………………………………………..

1. **Geef per maatregel aan in hoeverre deze op jouw afdeling genomen wordt.**

**Geef vervolgens per maatregel aan hoe zinvol je deze maatregel vindt als hij goed wordt uitgevoerd:**

**1 = helemaal niet zinvol**

**3 = neutraal/geen mening**

**5 = zeer zinvol**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Maatregel | **Wordt de maatregel uitgevoerd?** | **Hoe zinvol vind je de maatregel?** |
| Agressie-incidenten worden gemeld en geregistreerd | 1. Nooit 2. Soms 3. Altijd | 1 – 3 – 5 |
| Agressie wordt besproken in het werkoverleg | 1. Nooit 2. Soms 3. Altijd | 1 – 3 – 5 |
| Agressie wordt besproken tijdens functioneringsgesprekken | 1. Nooit 2. Soms 3. Altijd | 1 – 3 – 5 |
| Agressie wordt opgenomen in het handelingsplan van cliënten | 1. Nooit 2. Soms 3. Altijd | 1 – 3 – 5 |
| In de afdeling zijn afspraken gemaakt over normen/gedragsregels met betrekking tot agressie | 1. nee 2. beperkt 3. Ja | 1 – 3 – 5 |
| Maatregel | **Wordt de maatregel uitgevoerd?** | **Hoe zinvol vind je de maatregel?** |
| De afspraken over normen en gedragsregels zijn vastgelegd in een gedragscode, zodat zowel cliënten, bezoekers als personeel weet waar zich aan te houden | 1. nee 2. beperkt 3. Ja | 1 – 3 – 5 |
| Per afdeling zijn afspraken gemaakt over procedures die medewerkers moeten volgen tijdens een agressie-incident (agressieprotocol) | 1. nee 2. beperkt 3. Ja | 1 – 3 – 5 |
| De medewerkers van de afdeling zijn getraind in het omgaan met agressie | 1. voldoende 2. onvoldoende 3. geen mening | 1 – 3 – 5 |
| In de afdeling zijn voldoende gekwalificeerde krachten aanwezig gezien de problematiek van cliënten | 1. voldoende 2. onvoldoende 3. geen mening | 1 – 3 – 5 |
| In de afdeling zijn er voldoende techno-preventieve maatregelen, zoals alarm slaan, vluchtwegen en camera’s | 1. voldoende 2. onvoldoende 3. geen mening | 1 – 3 – 5 |
| Er zijn duidelijke afspraken over opvang na een agressie-incident (opvangprotocol) | 1. nee 2. beperkt 3. Ja | 1 – 3 – 5 |
| Medewerkers kunnen na een agressie-incident beroep doen op externe hulp | 1. nee 2. beperkt 3. Ja | 1 – 3 – 5 |
| De instelling helpt als er aangifte wordt gedaan bij de politie | 1. nee 2. beperkt 3. Ja | 1 – 3 – 5 |

1. **Hieronder vind je een aantal mogelijke belemmeringen bij het nemen van maatregelen tegen agressie. Geef per item aan in hoeverre jij dit op jouw afdeling ervaart als een belemmering bij de aanpak van agressie:**

**1 = absoluut geen belemmering**

**3 = neutraal/geen mening**

**5 = belemmert in hoge mate**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Maatregel** | | **Hoe belemmerend vind je dit?** |
| Het management neemt het probleem niet serieus | 1. oneens 2. eens 3. geen mening | 1 – 3 – 5 |
| De medewerkers nemen het probleem niet serieus | 1. oneens 2. eens 3. geen mening | 1 – 3 – 5 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Maatregel** | | **Hoe belemmerend vind je dit?** | |
| Het idee leeft dat maatregelen tegen agressie te veel geld kosten | 1. oneens 2. eens 3. geen mening | 1 – 3 – 5 | |
| Het idee leeft dat maatregelen tegen agressie te veel tijd kosten | 1. oneens 2. eens 3. geen mening | | 1 – 3 – 5 |
| Het management heeft andere prioriteiten | 1. oneens 2. eens 3. geen mening | | 1 – 3 – 5 |
| De motivatie is laag omdat maatregelen geen effect hebben | 1. oneens 2. eens 3. geen mening | | 1 – 3 – 5 |
| De motivatie is laag omdat er geen sancties bestaan tegen daders | 1. oneens 2. eens 3. geen mening | | 1 – 3 – 5 |

1. **Heb je vragen, wil je meer informatie of wil je iets rond het thema agressie delen?**

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…..