

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 280

van **IMMANUEL DE REUSE**

datum: 9 januari 2023

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Geweld tegen zorgverleners - Preventie

Hulp- en zorgverleners kunnen tijdens de uitoefening van hun beroep te maken krijgen met geweld. Uit cijfers van de federale politie blijkt dat in de eerste zes maanden van vorig jaar 189 processen-verbaal voor slagen en/of verwondingen aan mensen met een medisch beroep werden opgemaakt. In 2021 waren dat er 284. Naar aanleiding van oudejaarsavond luidde een spoedarts nog de alarmbel over het (verbale) geweld waar ze op de spoed vaak mee te maken krijgen.

Deze maand zou er een website gelanceerd worden waar zorgverleners die te maken krijgen met geweld een melding kunnen doen.

Uit een eerdere schriftelijke vraag blijkt dat er op Vlaams niveau in een aantal sectoren binnen het welzijnsdomein een aantal meldpunten zijn. Echter wordt er ook gewezen op de verantwoordelijkheid van de voorzieningen om een agressiebeleid te voeren. In 2018 konden organisaties wel een subsidie aanvragen om infrastructurele aanpassingen te doen om agressie te vermijden. De overheid zou daarnaast ook voorzien in praktijkondersteuning. Er zouden echter geen nieuwe grote initiatieven genomen worden.

1. Is er een oplijsting van de instellingen/organisaties die een aanvraag indienden voor dergelijke infrastructurele aanpassingen? Welke bedragen werden voor infrastructurele aanpassingen uitgekeerd? Welke aanpassingen werden daarmee doorgevoerd? Is er een trend te zien bij het soort aanpassingen dat werd doorgevoerd?
2. Zal de minister initiatieven nemen om cijfers met betrekking agressiegevallen binnen het welzijns- en gezondheidsdomein uniform en consistent te registreren? Indien ze dat niet van plan is, waarom niet?
3. Evalueert de minister de huidige initiatieven nog steeds als voldoende?
4. Welke preventieve maatregelen kunnen er volgens de minister genomen worden om agressie tegen personeel te voorkomen?

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

ANTWOORD

op vraag nr. 280 van 9 januari 2023

van **IMMANUEL DE REUSE**

1. Een gedetailleerde oplijsting kan u terug vinden op de website van VIPA ([Goedgekeurde projecten | Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin \(departementwvg.be\)](https://goedgekeurdeprojecten.vlaanderen.be/)). De aanpassingen die werden uitgevoerd, zijn eveneens vermeld in de oplijsting.

Volgende bedragen werden toegekend/uitgekeerd. Het betalingsritme van de subsidies is afhankelijk van de uitvoering van de werken. (58 Subsidie-aanvragers hebben een verlenging van de uitvoeringstermijn aangevraagd, omwille van Corona en leveringsproblemen.)

Preventie van agressie	toegekend	Uitgekeerd/betaald
2019	8.489.281,08 euro	0 euro
2020	1.644.014,67 euro	366 206,98 euro
2021	2.135.448,21 euro	1 958 063,40 euro
2022	0 euro	2 507 021,49 euro

Wat de trend betreft, kan het volgende mee gegeven worden: Uit een eerste, beperkte evaluatie op de vraag "In welke mate hebben de subsidies preventie van agressie volgens u bijgedragen om de agressiethematiek aan te pakken?" werd als volgt geantwoord:

- 6.25% neutraal
- 31.25% groot
- 62.50% zeer groot

Voor de sector personen met een handicap werden vooral volgende maatregelen gevraagd: het voorzien van een veilige buitenrust -en ontspanningsruimte, prikkelarm maken van de omgeving, voorzien van toezichts-en oproepsystemen, inrichting van ontspannings -en comfortrooms. De gevraagde maatregelen lagen in alle projectoproepen in dezelfde lijn.

2. Conform artikel 11, 17° van het besluit van de Vlaamse Regering van 5 april 2019 betreffende de erkenningsvoorwaarden en subsidienormen voor voorzieningen in de jeugdhulp, moeten private jeugdhulpvoorzieningen elke ernstige gebeurtenis aan de administratie melden. Vanaf 2019 worden deze meldingen voor de private jeugdhulpvoorzieningen geregistreerd volgens een aantal categorieën. In 2019 werden drie meldingen gedaan van agressie naar een hulpverlener, in 2020 zeven en in 2021 zes. Deze aantallen zijn een onderschatting: het zijn vooral de ernstige agressie-incidenten die gemeld worden. In de dagelijkse werking doen er zich geregeld incidenten voor die evenwel als onvoldoende ernstig beschouwd worden om te melden.

Binnen het agentschap Opgroeien werd al een uniforme registratie uitgewerkt onder de vorm van een laagdrempelig digitaal meldingsformulier (cf. welzijnswet – systeem van vrijwillige registratie). Medewerkers worden aangemoedigd om elke vorm van agressie door derden via dit formulier te melden. Jaarlijks wordt er aan het management gerapporteerd over deze cijfers, en wordt op basis hiervan bekeken

welke preventieve maatregelen er nog kunnen genomen worden om het agressiebeleid te optimaliseren.

Binnen de VAPH-sector melden vergunde zorgaanbieders op een uniforme en consistente wijze incidenten. Vergunde zorgaanbieders moeten incidenten grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers gepleegd door een gebruikers, personeelslid en derde binnen de hulpverleningscontext verplicht melden via een standaardformulier. Op deze wijze wordt binnen de VAPH-sector gegevens op een consistente manier verzameld, wat bijdraagt aan de betrouwbaarheid van de cijfers. Een dergelijk standaardformulier bestaat ook voor grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van een personeelslid waarbij de pleger een gebruiker is. Deze laatste melding is echter vrijblijvend.

Het verplicht bijhouden van "een register van feiten door derden" is al voorzien in de welzijnswet, evenals de aangifte van letsels bij de arbeidsongevallenverzekering. Bij de centra voor algemeen welzijnswerk (CAW) zien we geregeld agressieincidenten, vaak door gebruikers onder invloed van drugs of alcohol. Deze incidenten worden geregistreerd in een meldingstool die ook beschikbaar is voor het CPBW en de interne preventieadviseur zodat zij daar mee aan de slag kunnen gaan om preventieve maatregelen uit te werken of nazorg aan te bieden bij een agressie-incident. Als overheid hebben wij geen inzage in de meldingstool.

3. Tijdens de besprekingen ter voorbereiding van het zesde Vlaams Intersectoraal Akkoord kwam het thema aan bod en dit leidde onder meer tot het voorzien van een structurele uitbouw van het kennis- en expertisecentrum ICOBA en een versterking van de residentiële jeugdhulpverlening met 0,037 VTE. Die extra capaciteit kan onder meer ingezet worden voor de bevordering van een positief leef- en werkklimaat, met inbegrip van een agressie-beleid, in de private jeugdhulpvoorzieningen. Ook op sectoroverleg met de koepels komen thema's zoals het omgaan met agressie en het implementeren van een positief leefklimaat aan bod. Als sociaal ondernemer zijn de private jeugdhulpvoorzieningen verantwoordelijk voor het gevoerde beleid inzake het preventief en curatief omgaan met incidenten. Dit omvat onder meer vorming en training binnen het VTO-beleid en het maken van afspraken met externe actoren die kunnen ondersteunen (ICOBA, slachtofferhulp, ...). Binnen het kwaliteitsbeleid op basis van (zelf)evaluatie leveren incidenten belangrijke informatie met het oog op het bepalen van prioriteiten en het vastleggen van verbeteracties.

Qua infrastructuur komen er in de loop van 2023 dan nieuwe projectoproepen vanuit VIPA voor de preventie van agressie. Hiermee kunnen voorzieningen een aanvraag doen voor subsidies voor infrastructurele maatregelen om preventief te werken.

4. In de recent opgerichte taskforce crisis jeugdhulp zal aandacht besteed worden aan zorg voor het personeel. Als uit de besprekingen in de taskforce blijkt dat er bijkomende maatregelen nodig zijn zal daar op ingezet worden.
 - ☐ Blijvend inzetten op regelmatige vorming van het personeel over ontstaan en verloop van agressie, en hoe er mee omgaan in een hulpverlenende context;
 - ☐ Analyseren van agressie-incidenten en op basis hiervan gerichte preventieve acties nemen in kader van optimalisatie van agressiebeleid;
 - ☐ Uitbouwen van een psychosociaal ondersteuningsaanbod voor medewerkers, ook in kader van opvang en nazorg.

Agressie in de zorg in het algemeen en ten aanzien van personeel is vaak het gevolg van een combinatie van factoren. Preventie vraagt bijgevolg een integrale aanpak die inspeelt op verschillende terreinen en niveaus: infrastructurele ingrepen, inwerken op

het leef- en werkklimaat in de voorziening, coaching en ondersteuning van medewerkers, het omgaan met leefregels en afspraken in de voorziening,... ..

Een goed uitgewerkt agressiebeleid, met daarbij voldoende aandacht voor preventie is van belang voor het voorkomen van en omgaan met agressie incidenten. In opdracht en met steun van de Vlaamse overheid werd de website grenswijs.be ontwikkeld. Grenswijs kwam tot stand in een samenwerking tussen ICOBA, Sensoa en Pimento. Deze website werd gecommuniceerd naar het werkveld. Daarop staan onder andere handvatten omtrent hoe om te gaan met agressie en hoe een agressiebeleid te ontwikkelen.

In de verschillende sectoren is er een waaier van pedagogische kaders beschikbaar voor het creëren van een positief leefklimaat en een open cultuur, wat preventief kan werken voor agressie. Ook een aangepast aanbod op maat van de doelgroep en aangepaste infrastructuur zijn van belang in het omgaan met en voorkomen van agressie-incidenten.

Op vlak van beleid is het regelgevend bepaald dat voorzieningen voor personen met een handicap een kwaliteitshandboek moeten hebben. Binnen het kwaliteitshandboek moeten zorgaanbieders een referentiekader voor grensoverschrijdend gedrag uitwerken met inbegrip van de nodige procedures, alsook een procedure rond tijdelijke afzonderingsmaatregelen. De zorgaanbieders zijn eveneens verantwoordelijk voor het aanwerven van geschikt personeel en het opleiden tot competente medewerkers (VTO-beleid). Dit is een doelstelling die verplicht in hun beleidsplan dient opgenomen te worden. Voorzieningen moeten daar minimaal een indicator en streefdoel aan koppelen en dienen deze doelstelling te evalueren binnen hun zelfevaluatie met gebruikers en medewerkers. Het beleid van voorzieningen hierin zal sterk afhankelijk zijn van de doelgroep waarmee gewerkt wordt. Voorzieningen kunnen voor vorming, opleiding en instrumenten inzake het omgaan met agressie terecht bij ICOBA, maar ook bij andere opleidings- en vormingsinstanties.

Daarnaast werkt het VAPH aan sectorspecifieke infrastructuurregelgeving. Door een aantal principes in regelgeving te verankeren wenst het VAPH de nadruk te leggen op aangepaste infrastructuur voor specifieke doelgroepen. Dit houdt in dat de infrastructuur is afgestemd op de noden van de doelgroepen en eventuele agressieproblematieken. Een afzonderingsruimte die voldoet aan bepaalde vereisten past hier ook in. Afzonderingsruimtes kunnen, indien gehanteerd binnen een preventief kader, ook een antwoord bieden bij het omgaan met agressief gedrag en zorgen voor de veiligheid van de gebruiker zelf, het personeel en de andere gebruikers.

Ondanks preventieve maatregelen zijn agressie-incidenten waarbij personeel betrokken is geen uitzonderlijk gegeven binnen doelgroepen met een zware gedragsproblematiek. Als reactie op een dergelijk incident kunnen er vrijheidsbeperkende maatregel worden genomen. Dit om de veiligheid te waarborgen wanneer er sprake is van een ernstig en acuut gevaar voor de fysieke en/of psychische integriteit van de zorggebruiker of andere personen aanwezig. Vrijheidsbeperkende maatregelen grijpen sterk in op de rechten van de cliënt. Er moet daarom maximaal gestreefd worden naar het voorkomen van vrijheidsbeperkende maatregelen waarbij de bewegingsvrijheid van zorggebruiker ontnomen wordt (zoals afzondering, fixatie). Om het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen zoveel mogelijk te voorkomen en desgevallend kwaliteitsvol en humaan toe te passen, heeft de Vlaamse overheid meerdere beleidstrajecten uitgezet. Een belangrijke stap was de ontwikkeling van twee Multidisciplinaire Richtlijnen (MDR) over afzondering en fixatie in de brede residentiële jeugdhulp, met inbegrip van de voorzieningen voor minderjarigen met een beperking, en in de residentiële geestelijke gezondheidszorg voor volwassenen.

Om het werkveld en de praktijk te ondersteunen bij de implementatie van deze richtlijnen kreeg SAM vzw, steunpunt Mens en Samenleving, de opdracht om in

samenwerking met Psyche vzw en Icoba het project 'Omgaan met vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM)' uit te voeren. Met het project 'Omgaan met vrijheidsbeperkende maatregelen' wil de Vlaamse overheid actief bijdragen aan de preventie van en het kwalitatief omgaan met vrijheidsbeperkende maatregelen in de residentiële jeugdhulp en de residentiële geestelijke gezondheidszorg. SAM vzw krijgt de opdracht om, gespreid over drie jaar en in samenwerking met partners met expertise op dit terrein, didactisch-pedagogisch en beleids-implementatiemateriaal te ontwikkelen en te ontsluiten, voorzieningen praktijkgericht te ondersteunen en bij te dragen tot informatieverbreiding en competentieversterking rond het voorkomen van vrijheidsbeperkende maatregelen of de correcte humane toepassing hiervan. Een bijkomende focus van het project zal o.a. liggen bij het ondersteunen van zorgverleners rond agressieregulatie en het omgaan met agressief gedrag bij zorggebruikers.

De Vlaamse overheid voorziet voor de realisatie van dit project een subsidiebedrag van 430.000 euro.

We verwachten dat voorzieningen en organisaties ook zelf de nodige stappen ondernemen om agressie te voorkomen.

Van psychiatrische ziekenhuizen bv. wordt verwacht dat ze een preventief beleid uitwerken om agressie en geweld te voorkomen. Deze preventie is gericht op het voorkomen of het zo veel mogelijk terugdringen van agressie-incidenten. Een belangrijk punt binnen deze preventieve maatregelen is het trainen van personeelsleden in agressiebeheersing. Binnen het project 'omgaan met vrijheidsbeperkende maatregelen', willen we met de sector tevens nagaan hoe we deze trainingen mogelijks kunnen ondersteunen (o.a. via didactisch materiaal). Daarnaast moet elke voorziening beschikken over een uitgeschreven visie met betrekking tot het omgaan met agressie en geweld binnen het ziekenhuis en duidelijke normen over welk gedrag acceptabel is en welk niet. Het uitwerken van deze normen in huisregels voor patiënten en gedragsregels voor medewerkers schept de gewenste duidelijkheid.

De sector van de private diensten voor gezinszorg heeft in 2019 een charter ondertekend rond ongewenst seksueel gedrag tijdens tewerkstelling aan huis (www.zorggezind.be/post/ondertekening-charter-tegen-seksueel-grensoverschrijdend-gedrag-in-de-gezinszorg).

Er zijn binnen de CAW sector al heel wat initiatieven rond preventie/omgaan met agressie. Het lijkt me vooral zaak de inspanning aan te houden, goede praktijken uit te wisselen en te zien dat alle CAW hier blijvend op inzetten