

20.1 FYSIEK CONTACT MET MENSELIJKE AGRESSOR

130 GEMELDE ARBEIDSONGEVALLEN MET 143 SLACHTOFFERS IN NEDERLAND 1998 T/M 2009 (PERIODE VAN 12 JAAR)

Tabel 1 Ernst van het ongeval

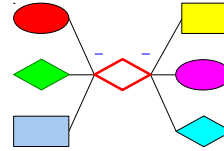
GEVAAR	GEMIDDELD AANTAL SLACHTOFFERS PER JAAR				RATIO'S ¹		
	Overlijden	Blijvend letsel	Geen blijvend letsel	Onbekend letsel	Overlijden	Blijvend letsel	Geen blijvend letsel
20.1 Fysiek contact met menselijke agressor	<1	5	3	3,5	1	28	18

Tabel 2 Activiteit en sector werkzaamheden slachtoffer

	Aantal ongevallen 1998-2009	Aantal ongevallen per jaar	Slachtoffers per jaar	% Ongevallen
Activiteit van slachtoffer				
Dagelijkse werkzaamheden	65	5	6	50%
Corrigeren van ongewenst gedrag	24	2	2	18%
Onbekende activiteit	21	2	2	16%
Interveniëren bij agressie	20	2	2	15%
Type werkzaamheid slachtoffer²				
Geestelijke gezondheidszorg	48	4	5	37%
Verzorging	20	2	2	15%
Interveniëren bij agressie	20	2	2	15%
Verkoop/ publieke diensten	11	1	1	8%
Beveiligingswerk	9	1	1	7%

¹ Berekend met onbekend letsels proportioneel verdeeld over blijvend en geen blijvend letsel

² Vanwege ruimtegebrek geen vermelding van werkzaamheden met lagere waarden.

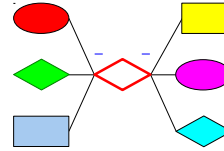


Tabel 3 Falende barrières: de directe oorzaken. Waar ging het mis?³

FALENDE BARRIÈRE ⁴	Omschrijving	Aantal ongevallen 1998-2009	Aantal ongevallen per jaar	Slachtoffers per jaar	% Ongevallen
Voor contact met menselijke agressor					
Falende interventie	Interventie faalt als de interventie niet of niet juist wordt uitgevoerd, waardoor escalatie niet kon worden voorkomen. Voorbeeld: een politieagent raakt verwond bij een arrestatie.	58	5	6	45%
Provocatie niet voorkomen	Met het niet voorkomen van provocatie wordt bedoeld dat men niet kon/ heeft voorkomen dat de agressor zich geprovoceerd voelde door het gedrag/ handeling van het slachtoffer of zijn/haar collega. Dit hoeft echter niet te betekenen dat er ook daadwerkelijk intentie was om te provoceren. Bijvoorbeeld: Omdat een verzorgende het druk heeft verleent ze niet direct hulp aan een demente vrouw.	58	5	5	45%
Separeren/ scheiden van agressor en (potentieel) slachtoffer faalt	Deze falende barrière betreft het ontbreken van mogelijkheden om een veilige afstand en/of fysieke afscheiding met het slachtoffer te creëren (vluchtmogelijkheden, het afwezig zijn van veilige afgeschermd zones, etc.).	57	5	5	44%
Interactie niet voorkomen	Als de interactie met de potentiële agressor onder deze omstandigheden (bijvoorbeeld afwezigheid van ander personeel), plaats en/of tijdstip voorkomen had moeten worden. Zoals interactie met zeer agressieve personen met onvoorspelbaar gedrag).	48	4	4	37%
Het niet voorkomen van stressoren in de omgeving	Het niet voorkomen van stressoren in de omgeving verwijst naar kenmerken of veranderingen in de omgeving die agressief gedrag kunnen versterken en/of veroorzaken. Voorbeelden: een patiënt was in een voor hem/haar verkeerde inrichting geplaatst, er waren spanningen binnen de groep, er waren te veel prikkels vanuit de omgeving en/of veel veranderingen voor de patiënt, etc.	19	2	2	15%
Na contact met menselijke agressor					
Falende bedrijfshulpverlening	bedrijfshulpverlening inclusief eerste hulp. Aspecten van tijdigheid, juiste diagnose en respons/ actie. BHV Arbobesluit 2.18 Artikel 2.18	32	3	3	25%
Falende nazorg	Te laat, verkeerd (bijvoorbeeld door een onjuiste diagnose of door ongekwalificeerd personeel)	13	1	1	10%

³ Opmerking: er kunnen per ongeval meerdere barrières gefaald hebben

⁴ Exclusief onbekende falende barrières



Tabel 4 De meest voorkomende achterliggende oorzaken: taken en managementfactoren. Hoe en waarom ging het mis?⁵

ACHTERLIGGENDE OORZAKEN ⁶	Omschrijving	Aantal ongevallen 1998-2009	Aantal ongevallen per jaar	Slachtoffers per jaar	% Ongevallen
Falende taken	Het falen van de noodzakelijke handelingen waarmee de functie van de barrière in stand wordt gehouden				
Het gebruiken van: Effectief niet -provocatief gedrag jegens agressor	Effectief niet -provocatief gedrag jegens agressor is verschaft, maar de barrière wordt niet, verkeerd of maar gedeeltelijk gebruikt.	41	3	4	32%
Het verschaffen van: Effectief separeren / scheiden van agressor en (potentieel) slachtoffer	Effectief separeren / scheiden van agressor en (potentieel) slachtoffer bestaat niet, is niet goed ontworpen, ontbreekt, of is niet voldoende of niet gemakkelijk beschikbaar als men deze wil gebruiken.	30	3	3	23%
Het verschaffen van: Adequate bedrijfshulpverlening	Adequate bedrijfshulpverlening bestaat niet, is niet goed ontworpen, ontbreekt, of is niet voldoende of niet gemakkelijk beschikbaar als men deze wil gebruiken.	25	2	2	19%
Het gebruiken van: Effectieve interventie.	is verschaft, maar de barrière wordt niet, verkeerd of maar gedeeltelijk gebruikt.	25	2	3	19%
Falende managementfactoren	Het falen van de noodzakelijke middelen welke door het management systeem afgeleverd moeten worden voor de goede uitvoering van de taken				
Conflictoplossing voor: Effectief niet -provocatief gedrag jegens agressor	Het managementsysteem moet zorgen voor de behandeling van de afweging tussen veiligheid en andere bedrijfsdoelstellingen om prioriteiten te stellen waarmee medewerkers hun taken kunnen uitvoeren voor het bereiken van: Effectief niet -provocatief gedrag jegens agressor.	22	2	2	17%
Competentie voor: Effectieve interventie	Het managementsysteem moet zorgen voor de kennis, capaciteiten en vaardigheden waarmee medewerkers hun taken uitvoeren voor het bereiken van: Effectieve interventie.	19	2	2	15%
Materieel voor: Adequate bedrijfshulpverlening	Het managementsysteem moet zorgen voor geschikt materieel, reserve onderdelen en gereedschappen waarmee medewerkers hun taken uitvoeren voor het bereiken van: Adequate bedrijfshulpverlening	18	2	2	14%
Motivatie/Alertheid voor: Effectief separeren / scheiden van agressor en (potentieel) slachtoffer	Het managementsysteem moet zorgen voor de motivatie, alertheid en risicobewustzijn waarmee medewerkers hun taken uitvoeren voor het bereiken van: Effectief separeren / scheiden van agressor en (potentieel) slachtoffer.	16	1	1	12%

⁵ Opmerking: er kunnen zich per ongeval meerdere achterliggende oorzaken voordoen

⁶ Exclusief onbekende fouten