

	Richtlijn Veilige Zorgrelatie		ISO Zorg en Welzijn
Deel	30 personeelsmanagement	Auteur	Kwaliteitsfunctionaris
Proces	30 Personeelsmanagemnt	Versie nr./datum	V 1/12 mei 2015
Documentsoort	Leidraad	Vastgesteld door	S.Carvalho
Proceseigenaar	HR manager	Datum vaststelling	12 mei 2015
Wetgeving/veldnormen	Min. Van VWS		
Referentiedocumenten	Inwerkprotocol		
Trefwoorden intranet	Veiligheid cliënt		

Doel van de Richtlijn Veilige Zorgrelatie

De richtlijn veilige zorgrelatie richt zich op het handelen van medewerkers en vrijwilligers van Zorgfix Thuiszorg. Het gaat om het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling van hen jegens de cliënt.

Wanneer spreken we over grensoverschrijdend gedrag of mishandeling?

Grensoverschrijdend gedrag / mishandeling wordt in deze leidraad opgevat als:

“Het handelen, of nalaten van handelen, door reguliere zorgverleners waardoor de cliënt psychische en/of materiele schade lijdt bij een gedeeltelijke of volledige afhankelijkheid van deze cliënt in de zorgrelatie”

Herkennen van grensoverschrijdend gedrag

Zorgfix benoemt zeven vormen van grensoverschrijdend gedrag door zorgverleners. Hieronder staan voorbeelden van het desbetreffende grensoverschrijdende gedrag.

1. Verwaarlozen en onthouden van zorg

Voorbeelden zijn: onthouden van medicatie en adequate voeding; te weinig tijd inzetten om te helpen met eten; geen hulp bieden bij het naar de wc gaan; niet reageren op roepen; slechte hygiëne; niet op bed leggen als een cliënt dat wil; dreigen met weggaan en niet ondersteunen bij verwijzing naar hulp- bronnen. Wanneer de geestelijke behoeften van cliënten worden genegeerd, zoals de behoefte aan aandacht, liefde en ondersteuning, spreken we van psychische verwaarlozing.

2. Psychische grensoverschrijdingen (emotioneel misbruik)

Vormen die hieronder vallen, zijn: pesten; treiteren; bang maken; uitschelden; onder druk zetten; overmatige controle uitoefenen; vernederen en krenken. Het kan ook gaan om het isoleren van de cliënt ten opzichte van het sociaal netwerk en andere sociale hulpbronnen.

3. Fysieke grensoverschrijdingen (mishandeling)

Hierbij gaat het om zaken als: te hard vastpakken; ruw wegduwen; slaan; schoppen; misbruik van medicatie en gebruik van banden en tafelbladen zodat mensen niet kunnen opstaan of weglopen.

4. Seksuele grensoverschrijdingen (waaronder seksueel misbruik)

Hieronder vallen: ongewenste aanrakingen; onnodige ontkleding; een cliënt betrekken bij seksuele handelingen zonder toestemming of waarvoor een cliënt geen toestemming kan geven of onder druk geeft; aanranding en verkrachting.

5. Discriminatie

Bij discriminatie gaat het om ongelijkwaardige behandeling op basis van de beperking, afkomst, sekse, seksuele voorkeur of religie.

6. Schending van rechten

'Schending van rechten' dient gezien te worden in relatie tot eventuele afspraken die in het zorgplan gemaakt worden over vrijheidsbeperkende maatregelen. Bij schending van rechten kan bijvoorbeeld gedacht worden aan: zeggenschap onthouden; beslissingen nemen zonder overleg met de cliënt of zijn vertegenwoordigers; aantasting of inperking van het recht op vrijheid, privacy en zelfbeschikking. Bijvoorbeeld door post achter te houden, bezoekers weg te sturen en de cliënt te verhinderen het huis te verlaten.

7. Financiële en materiële uitbuiting

Bij deze vorm van mishandeling gaat het om het wegnemen of profiteren van bezittingen van de cliënt. Bijvoorbeeld: diefstal van geld, juwelen en andere waardevolle spullen; verkoop of gebruik van eigendommen zonder toestemming van de cliënt of gedwongen testamentverandering; het onterecht vragen van eigen bijdragen.

Richtlijnen voor bewustwording, preventie en interventie

Interventie

De interventierichtlijnen geven aan hoe om te gaan met overschrijdend gedrag of mishandeling in de zorgrelatie (wanneer er zich onverhoopt een grensoverschrijdend voorval voordoet). Het onderdeel 'interventie' is uitgewerkt in een aantal stappen. Deze stappen zijn niet per definitie volgtijdelijk, maar geven aan wat bij interventie aan de orde is.

Bewustwording richtlijnen

1. Medewerkers van Zorgfix moeten ervan doordrongen zijn dat grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de professionele relatie kan voorkomen en dat het ieders verantwoordelijkheid is om hier alert op te zijn.
2. Zorgverleners van Zorgfix zijn zich ervan bewust van de effecten van machtsongelijkheid (zorgverlener/cliënten) in de zorgrelatie.
3. Zorgverleners zijn zich ervan bewust dat elke cliënt recht heeft op een veilige zorgrelatie.
4. Zorgverleners zijn zich bewust van hun eigen verantwoordelijkheden. Waaronder ook het voorkomen en stoppen van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie.

Preventie richtlijnen

1. Binnen Zorgfix zijn afspraken gemaakt, zodat iedereen weet hoe grensoverschrijdend gedrag en mishandelingen voorkomen kunnen worden.
2. Alle medewerkers hebben inzicht in de risicofactoren binnen de organisatie en het wijkgericht werken. Het gaat hier met name om de uitvoering van werkzaamheden zonder enig toezicht in de thuissituatie.
3. Zorgfix informeert cliënten en mantelzorgers tijdens de inwerkperiode over het beleid t.a.v. een veilige zorgrelatie. Cliënten hebben de mogelijkheid om de zorgplanner te bellen bij situaties waarbij de cliënt zich niet prettig voelt.

Het beleid van Zorgfix is er op gericht dat de cliënt zelf mag aangeven van wie zij GEEN zorg willen ontvangen. Daar wordt direct gehoor aan gegeven.

4. De planningsfunctionaris is de eerste aanspreekpunt waar grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar kan worden gemaakt. Zorgfix heeft daarnaast een klachtenfunctionaris die direct aanspreekbaar is voor cliënten en mantelzorgers.

Daarnaast is een vertrouwenspersoon aangesteld voor ongewenste omgangsvormen voor medewerkers. Zorgverleners die grensoverschrijdend gedrag van collega's signaleren hebben de mogelijkheid om dat bespreekbaar te maken bij de vertrouwenspersoon.

5. Medewerkers en vrijwilligers zijn geïnstrueerd over het beleid van Zorgfix om grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie te voorkomen en te interveniëren als dat nodig is. Tijdens de inwerkperiode wordt hier aandacht aan besteedt.
6. Maandelijks vindt onder leiding van de teamcaptains een teamoverleg plaats waarin ook de sociale veiligheid van cliënten en medewerkers wordt geagendeerd.
7. Zorgfix heeft een transparante en informele werkklimaat waar een ieder wordt aangemoedigd om dingen bespreekbaar te maken. Zorgverleners kunnen met of zonder afspraak terecht bij de HR manager, vertrouwenspersoon en zelfs bij de directie.
8. Medewerkers worden aangemoedigd om grensoverschrijdend gedrag direct met elkaar te bespreken. De teamcaptains stimuleren een veilig werkklimaat conform de visie van Zorgfix. Het monitoren van de dagelijkse gang van zaken wordt in het stuurwieloverleg besproken.
9. De kwaliteitscommissie houdt een vinger aan de pols en initieert interne audits om de kwaliteit van de zorg en dienstverlening te toetsen. Sociale veiligheid van cliënten en medewerkers speelt hierin een belangrijke rol.

Interventie richtlijnen

1. Medewerkers en vrijwilligers die redelijke vermoedens van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling vermoeden zijn verplicht te melden aan de planningsfunctionaris, vertrouwenspersoon, HR manager of direct aan de directie. Het is aan de HR manager om te bepalen welke vervolgstappen worden genomen t.a.v. de dader.
2. Wanneer er sprake is van grensoverschrijdend gedrag dan wordt de cliënt en/of diens vertegenwoordiger in deze zo nodig bijgestaan door de klachtenfunctionaris van Zorgfix. De cliënt krijgt de gelegenheid zijn/haar de ervaringen te vertellen en de situatie te verhelderen.

Tevens wordt informatie verstrekt over een eventueel vervolgtraject en dat de cliënt zich voldoende betrokken voelt en inspraak heeft in het proces.

3. De (vermoedelijke) pleger wordt gevraagd of hij of zij behoefte heeft aan een door hem/haar zelf te kiezen vertrouwenspersoon bij het gesprek. Dit gesprek wordt geleid door de HR manager en in aanwezigheid van de door de pleger aangewezen vertrouwenspersoon.
4. De HR manager voert zo nodig nader onderzoek uit naar de situatie van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling in de zorgrelatie. Het onderzoek wordt besproken met de vermoedelijke pleger en de vervolgstappen besproken.
5. Vervolgstappen HR manager:
 - Beoordeel of er een externe melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg moet worden gedaan.
 - Beoordeel of er melding of aangifte bij de politie moet worden gedaan.
 - Bepaal, op basis van de beoordeling en eventueel aanvullend onderzoek naar aanleiding van de externe melding en/of aangifte bij de politie, of sancties of maatregelen nodig zijn tegen de medewerker/vrijwilliger/maatje die grensoverschrijdend gedrag of mishandeling heeft gepleegd in de zorgrelatie. Zowel de vermoedelijke pleger en het wijkteam als de cliënt wordt nazorg geboden door de organisatie.