

Omgaan met ongewenst gedrag in de thuiszorg

Inleiding:

Ongewenst gedrag, zoals in dit document beschreven wordt, is een veel voorkomend verschijnsel geworden in onze samenleving. Het veroorzaakt in het algemeen gevoelens van onveiligheid en machteloosheid.

Bij Thuiszorg Groot Gelre wordt geen enkele vorm van ongewenst gedrag zoals: verbale agressie (schelden schreeuwen, treiteren), fysieke agressie (slaan, schoppen, vastgrijpen), racisme, leeftijdsdiscriminatie, pesten, seksuele intimidatie en discriminatie op grond van levensbeschouwing of discriminatie op grond van uiterlijk getolereerd.

Wij vinden het belangrijk dat er respect is voor ieders ras, sekse, levensbeschouwing, leeftijd en andere gronden genoemd in de werkinstructie en in de gedragscode van de organisatie.

Wij tolereren geen agressieve handelingen en/of – uitingen en staan geen discriminerende, seksistische of andere beledigende grappen en uitlatingen, mondeling of schriftelijk toe.

Soort document:

Beleid en werkinstructie voor het beschermen van medewerkers en cliënten tegen ongewenst gedrag.

Doel

Eenduidig beleid en werkwijze binnen de organisatie.

Doelgroep

Alle medewerkers van de organisatie, zzp-ers ingeschreven bij de organisatie.

Middelen

- Zorgleefplan
- Formulieren (MIM, MIC, verbeter, schade)
- Werkinstructie melding incidenten
- Moves, Nedap, IO en Mavim
- E-mail
- Telefoon

Preventieve maatregelen organisatie

- Voorlichting, informatie, training;
- Gedragscode;
- Ongewenst gedrag is een vast onderdeel van de RI&E;
- Het onderwerp ongewenst gedrag is net als de terugkoppeling van de overige incidenten een vast onderdeel van het werkoverleg (1x per kwartaal);
- Om ongewenst gedrag te voorkomen is de wijze waarop de organisatie de cliënt benadert van groot belang, zie onderstaande aandachts- en uitgangspunten.

Uitgangspunten ter voorkoming van ongewenst gedrag

Wat mag de cliënt van de medewerker verwachten?

- Competentie en professionaliteit (beroepshouding/beroepscode); De medewerker neemt steeds een dienstverlenende houding aan en gedraagt zich probleemoplossend.
- Geef voldoende informatie aan de cliënt over de organisatie, de zorginzet en eventuele wijzigingen.
- Bied een luisterend oor.
- Wees bij een contact met de cliënt correct, duidelijk, begripvol en professioneel.
- Laat de cliënt in zijn/haar waarde en blijf ook bij tegengestelde standpunten correct en vriendelijk.
- Kom gemaakte afspraken na.
- De medewerker is discreet in de benadering van cliënten.
- De medewerker toont begrip voor de situatie van de cliënt.
- De medewerker toont respect voor de cliënt en laat zich niet leiden door vooroordelen, antipathieën en willekeur.

Wat mag de medewerker van de cliënt verwachten?

- De cliënt toont respect voor de persoonlijke integriteit van de medewerker.
- De cliënt verleent medewerking naar gelang zijn mogelijkheden, komt afspraken na.

- Een cliënt mag boos zijn, maar hij/zij mag geen geweld of agressief/intimiderend gedrag vertonen

Opvang, begeleiding en nazorg

Een goede opvang, begeleiding en nazorg van medewerkers/zzp-ers die betrokken zijn geweest bij een vorm van ongewenst gedrag, is van groot belang om de lichamelijke en /of psychische gevolgen zo gering mogelijk te laten zijn. De opvang wordt in de eerste instantie door de betrokken zorgcoördinator/manager gedaan. Indien gewenst kan een P&O functionaris of de vertrouwenspersoon van de organisatie erbij betrokken worden. Daarnaast kan de Arbodienst en/of slachtofferhulp ingeschakeld worden.

Medewerkers en regels

Deze gedragsregels dienen te worden opgevolgd door de medewerkers (inclusief ingehuurde zzp-ers) van Thuiszorg Groot Gelre naar zowel de eigen collega's als naar de cliënten en samenwerkingspartijen toe. Mocht dergelijk gedrag zich toch voordoen dan wordt de medewerker verzocht dit te melden bij de zorgcoördinator/planner. Indien de medewerker een geval van seksuele intimidatie, discriminatie, racisme, agressie of een andere vorm van intimidatie meldt bij de zorgcoördinator/planner, wordt er door Thuiszorg Groot Gelre een onderzoek ingesteld en worden er maatregelen genomen. De genomen maatregelen zijn in verhouding met de ernst van de melding, het kan gaan om een maatregel om herhaling te voorkomen maar ook om een onmiddellijke beëindiging van de relatie (zorg en of zakelijk)

Cliënten

De medewerker laat zich bij contacten met cliënten leiden door de gedragsregels zoals die gelden voor de beroepsgroep en vastgelegd zijn in de beroepscode. (ook in het Wetboek van Strafrecht en Burgerlijk Wetboek) De medewerker accepteert geen agressieve gedragingen van cliënten en neemt zelf geen initiatief tot agressie jegens cliënten en/of mantelzorg.

De medewerker accepteert geen seksuele gedragingen van cliënten en neemt zelf geen initiatief tot seksuele gedragingen jegens cliënten en/of mantelzorg.

De medewerker accepteert geen discriminerend gedrag van cliënten en werkt niet mee aan en/of neemt zelf geen initiatief tot discriminerend gedrag.

Meldingen over medewerkers

Wanneer meldingen binnenkomen met betrekking tot overtreding van regels door medewerkers, wordt een onderzoek ingesteld. Hierbij wordt gekeken wat de maatregelen met betrekking tot deze overtredingen zullen zijn. Tegen iemand die niet handelt volgens de wet, CAO-VVT of deze werkinstructie, kunnen maatregelen worden genomen die in verhouding staan tot de overtreding die gemaakt is. Dit kan gezien worden in de vorm van een aantekening of een berisping in het dossier. Consequenties hiervan kunnen ook zijn: ontslag, uitschrijven als zzp-er, strafrechtelijke vervolging en civielrechtelijke vervolging.

Melding en registratie

Elke vorm van ongewenst gedrag wordt gemeld via een formulier Melding Incidenten Medewerker (MIM) of Melding Incidenten Cliënten (MIC). Deze registratie heeft als doel het achterhalen wat er is gebeurd, hoe vaak iets gebeurt en onder welke omstandigheden iets gebeurt.

De informatie uit de meldingen wordt anoniem gebruikt voor de kwaliteitsrapportages van de organisatie en kunnen desgewenst leiden tot verbetermaatregelen.

Ernstige incidenten worden tevens bij de (arbeids)inspectie gemeld.

Melding schade

Materiële schade die aan een medewerker/cliënt is toegebracht, kan worden verhaald op de veroorzaker.

Maatregelen

De organisatie kan beslissen om een of meerdere van de onderstaande maatregelen te treffen:

Omgaan met ongewenst gedrag in de thuiszorg

- het geven van een waarschuwing: de cliënt krijgt een signaal dat de grenzen zijn overschreden;
- het verbreken van de zorgrelatie met de cliënt, volgens afspraken gemeenten en zorgkantoren (afspraken/protocol zorgbeëindiging);
- het melden van het incident bij de politie als er sprake is van ernstige agressie/mishandeling/bedreiging
- adviseren aan de medewerker om aangifte te doen;
- het melden van het incident bij de arbeidsinspectie.

Inhoud

Nr.	Functie	Activiteit
1	Zorgcoördinator/ EVZ-er	<u>Bij cliënt in zorg:</u> • Indien van toepassing moet in het zorgleefplan worden opgenomen in welke mate ongewenst gedrag 'erbij' kan horen op basis van een stoornis of beperking en de eventueel daaruit voortkomende afspraken/acties. • Licht alle medewerkers in die normaliter met deze cliënt te maken hebben. Breng cliënt (en indien handelingsonbekwaam hun vertegenwoordigers) op de hoogte van de gedragscode.
2	Zorgverlener	<u>Bij incident:</u> • In geval van agressie: blijf zelf rustig, beantwoord nooit met agressie en geweld. Voorkom discussie. Je eigen veiligheid gaat voor, als de spanning te hoog oploopt, geef je grens aan en ga weg uit de situatie als je dat nodig acht. • Na beëindigen gesprek, afhankelijk van ernst situatie: ➢ contact opnemen met zorgcoördinator ➢ bel je 112 ➢ vul je altijd een MIM formulier in (aanwezig in zorgdossier/website TGG) of samen met zorgcoördinator (een digitaal formulier in IO). • In geval van ander ongewenst gedrag, zoals beschreven in de inleiding, geef je grens aan en ga weg uit de situatie als je dat nodig acht. • Na beëindigen gesprek/zorg: ➢ contact opnemen met zorgcoördinator ➢ vul je altijd een MIM formulier in (aanwezig in zorgdossier/website TGG) of samen met zorgcoördinator (een digitaal formulier in IO).
3	Zorgcoördinator/ planner	<u>Opvang en ondersteuning bij incident:</u> • Staat zorgverlener te woord, bied een luisterend oor. ➢ wat is er gebeurd? • Afhankelijk van incident en gevoel/wens zorgverlener: niet meer inzetten bij betreffende cliënt. • Vertelt dat de manager de zaak zal onderzoeken en verdere beslissingen neemt. • Noteert het incident in Moves bij medewerker. • Noteert het incident in ONS bij cliënt. • Vult het MIM/verbeter formulier in ONS in bij "potentiële cliënt". • Bespreekt het voorval met de manager.

Omgaan met ongewenst gedrag in de thuiszorg

Nr.	Functie	Activiteit
4	Manager	<u>Opvang en ondersteuning</u> • Afhankelijk van het incident en de wens van de medewerker: Nodig de medewerker uit voor een gesprek op kantoor en stel voor samen met P&O of de vertrouwenspersoon in gesprek te gaan over het gebeurde. • Noteert bevindingen kort in Moves en noteer in MIM formulier. • Neemt telefonisch contact op met de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger of ga op huisbezoek (samen met zorgcoördinator). • Neemt zo nodig contact op met contactpersoon van de cliënt (na overleg met cliënt) om bevindingen te delen. • Noteert bevindingen van gesprek met cliënt in cliëntdossier in ONS. • Noteert bevindingen en evt. afspraken/acties/sancties op het MIM formulier. • Informeert de betrokken zorgverlener, zorgcoördinator en cliënt/vertegenwoordiger over de evt. afspraken/acties/sancties. • Kan besluiten tot het nemen van een maatregel. <u>Nazorg:</u> • Informeert na een paar dagen (volgens gemaakte afspraak) naar het welzijn van de zorgverlener en bespreekt of verder nazorg nodig is. Er wordt besproken of er nog klachten zijn, en of professionele hulp noodzakelijk/gewenst is. (bureau slachtofferhulp/Arbo dienst).
5	P&O	• Gaat indien nodig, samen met manager/coördinator, in gesprek met de medewerker. • Maakt melding van een incident bij de politie als er sprake is van een ernstige vorm van ongewenst gedrag bijvoorbeeld: agressie/mishandeling/bedreiging. • Meld ernstige incidenten bij de arbeidsinspectie. • Voegt verslagen toe aan dossier medewerker of zzp-er.
6	Vertrouwenspersoon	• Is beschikbaar als aanspreekpunt voor de medewerker/zzp-er.
7	Kwaliteitsfunctionaris/verbetercommissie	• Neemt informatie over de gemelde incidenten op in de kwaliteits kwartaal- en jaarrapportage. • Stelt indien nodig verbeteringen voor aan het MT.
8	Management team	• Verbetervoorstellen en acties vaststellen, implementeren en borgen. • Periodiek beleid en maatregelen tegen ongewenst gedrag evalueren.