Proteion
Postbus 4080
6080 AB Haelen

Veilige zorg voor onze cliënten, medewerkers en vrijwilligers

Veilige zorg is belangrijk voor onze cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Daarom hebben wij meerdere regelingen die betrekking hebben op verschillende vormen van grensoverschrijdend gedrag bij cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Grensoverschrijdend gedrag is bewust of onbewust, verbaal of non-verbaal gedrag dat door degene die ermee wordt geconfronteerd als ongewenst en onprettig wordt ervaren. De verschillende vormen van dit gedrag worden in onderstaande tekst verder uitgelegd. De verschillende vormen zijn in onderstaand figuur gespecificeerd en worden in de tekst verder toegelicht.



Grensoverschrijdend gedrag naar cliënt

Proteion
Postbus 4080
6080 AB Haelen

Door naasten
Huiselijk geweld en mishandeling vormen binnen onze maatschappij een ernstig probleem. Zorgmedewerkers zien of ontvangen regelmatig signalen van of over hun cliënten die ermee te maken hebben. Om goed met deze situaties om te gaan, werken we volgens de meldcode en de procedure huiselijk geweld. Op basis van deze documenten is het voor onze medewerkers duidelijk welke stappen zij moeten ondernemen bij signalen van grensoverschrijdend gedrag in huiselijke kring.

Door medewerker/vrijwilliger
Hoewel de meeste medewerkers en vrijwilligers met aandacht voor onze cliënten zorgen, komt grensoverschrijdend gedrag door medewerkers of vrijwilligers helaas voor. Het is de verantwoordelijkheid van iedereen om dit te signaleren en er goed mee om te gaan, zodat cliënten in veilige handen zijn. Daarom hebben we een beleidsnotitie ‘Veilige zorgrelatie’ en werkwijze die gericht zijn op het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag. Maar ook op het omgaan met grensoverschrijdend gedrag in de zorgrelatie wanneer zich dat onverhoopt toch voordoet.

Door een mede-cliënt
Grensoverschrijdend gedrag (geweld) naar de cliënt door een mede-cliënt valt ook onder de ‘Veilige zorgrelatie’. Geweld tussen cliënten kan een indicatie zijn van verhoogd risico voor de veiligheid van cliënten. Het beleid en de werkwijze ‘Veilige zorgrelatie’ zijn daarom ook op deze vorm van geweld van toepassing, om zodoende de veiligheid van cliënten te waarborgen en de juiste stappen te nemen wanneer een vorm van geweld zich onverhoopt toch voordoet.

Geweld tussen cliënten kan binnen de meldplicht aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) vallen.

Grensoverschrijdend gedrag naar medewerker/vrijwilliger

Door cliënt
Grensoverschrijdend gedrag, zoals intimidatie of agressie, door de cliënt naar de medewerker of vrijwilliger kan de vertrouwensrelatie verstoren of de situatie onwerkbaar maken. In die gevallen kan grensoverschrijdend gedrag aanleiding geven tot het beëindigen van zorg. In alle gevallen worden hiervoor zorgvuldige stappen doorlopen én vindt afstemming met de financier (gemeente/zorgverzekeraar zorgkantoor) plaats.

Door derden
Medewerkers van zorginstellingen krijgen steeds vaker te maken met verbaal of fysiek geweld door derden. Vanwege de impact die dit met zich meebrengt heeft Proteion samen met andere werkgevers afspraken gemaakt om de problemen met geweld aan te pakken. Deze afspraken zijn vastgelegd in een gezamenlijke intentieverklaring ‘Handen af van onze helpers’.
Onze medewerkers hebben altijd begrip voor verdriet of gevoelens van onmacht, maar agressie,

Proteion
Postbus 4080
6080 AB Haelen

geweld of wangedrag accepteren wij niet!

Dit betekent dat:

1. In onze organisatie er respect is voor elk individu ongeacht ras, sekse, levensbeschouwing en leeftijd;

2. In onze organisatie agressieve handelingen of pogingen tot fysieke handelingen niet zijn toegestaan richting medewerkers en/of cliënten;

3. In onze organisatie verbale uitingen van geweld zoals vloeken en schelden richting medewerkers/cliënten niet zijn toegestaan;

4. In onze organisatie het niet is toegestaan om discriminerende, seksistische of andere beledigende grappen en uitlatingen, mondeling of schriftelijk te uiten;

5. Bezoekers en derden geen overlast voor medewerkers en cliënten dienen te veroorzaken door hun wijze van gedrag;

6. Bedreigingen in welke vorm dan ook (fysiek of verbaal) niet zijn toegestaan;

7. Het vernielen/vervreemden van eigendommen van onze organisatie wordt gezien als een vorm van ongewenst gedrag en niet wordt getolereerd;

8. Derden onder invloed van drank en/of drugs niet worden toegelaten tot gebouwen van de organisatie.

Indien deze gedragscode op enige wijze wordt overschreden kunnen sancties worden opgelegd. De sancties staan in verhouding tot de overtreding en kunnen variëren van een tijdelijk of structureel verbod om het gebouw of de daartoe behorende terreinen te betreden tot het acuut stoppen met leveren van zorg. Tevens kan er aangifte gedaan worden bij de politie waarna strafrechtelijke en/of civielrechtelijke vervolging kan plaatsvinden.

Door een mede-zorgverlener

Proteion
Postbus 4080
6080 AB Haelen

Grensoverschrijdend gedrag naar de zorgverlener door een andere zorgverlener valt onder ‘Veilig en gezond werken’ (CAO VVT). In de cao zijn kaders opgenomen voor het organisatiebeleid om een veilige werkomgeving te waarborgen en grensoverschrijdend gedrag te voorkomen. Zorgverleners hebben recht op een veilige werkomgeving waarin zij beschermd worden tegen elke vorm van agressie, intimidatie, discriminatie en pesten. Om dit te realiseren voert Proteion een integraal beleid dat zich richt op preventie, handelen bij incidenten en op nazorg. Ook voorziet het beleid in het (zo nodig) volgen van een juridisch traject. Hiertoe is er binnen Proteion een klachtenregeling zorgverleners vastgesteld.