

## Belangrijke procedures medewerkers

Hieronder worden de volgende procedures uitgelegd:

- Onveilige situaties, incidenten en ongevallen
- Huiselijk geweld
- Ongewenste omgangsvormen
- Zorgweigerings

### Onveilige situaties, incidenten en ongevallen

Het is van belang om incidenten en ongevallen te voorkomen door direct en adequaat reageren op onveilige situaties, incidenten en ongevallen.

#### Wat bedoelen we met een:

##### *Onveilige situatie*

Een situatie die tot een incident of ongeval *kan* leiden.

##### *Incident*

Een incident is een *gebeurtenis* waardoor een cliënt en/of medewerker schade berokkent, wordt berokkend, toebrengt of heeft kunnen toebrengen, ook al is er geen sprake van schuld, en waarbij geen sprake is van ongeval of ernstig ongeval.

##### *Ongeval*

Ongeval dat plaatsvindt bij of als gevolg van werkzaamheden dat letsel of schade aan de gezondheid tot gevolg heeft gehad.

#### Wat moet je doen bij een:

##### *Onveilige situatie*

Je informeert de cliënt over een door jou ervaren onveilige situatie en probeert samen met de cliënt tot een oplossing te komen. Indien de cliënt deze situatie niet verbetert, dan meld je dit bij je leidinggevende of planner. Deze zal jou verder ondersteunen om de situatie te verbeteren.

##### *Incident/ ongeval/ calamiteit*

Bij calamiteiten of noodgevallen bel je **direct** 112. Alle incidenten, calamiteiten, of ongevallen meld je ook bij jouw leidinggevende of planner. Deze zal jou verder begeleiden.

De leidinggevende of planner vult bij bovenstaande gevallen een meldingsformulier in, die naar de kwaliteitsadviseur wordt gestuurd. Door middel van bespreking en analyse van de meldingen kunnen we zicht te krijgen op de risico's, zodat deze in de toekomst kunnen worden voorkomen.

### Huiselijk geweld

Als je signalen opvangt van huiselijk geweld, ouderen- of kindermishandeling, bij je cliënt thuis, dan is het belangrijk om dit **direct** te melden bij je leidinggevende of planner. Kijk op onze kennisbank voor de signaleringskaarten over bijvoorbeeld financiële uitbuiting of ouderenmishandeling. Je volgt vervolgens de instructies van je leidinggevende over het vastleggen van deze signalen. De leidinggevende bepaalt de verdere stappen en vraagt zo nodig advies aan het Meldpunt Veilig Thuis.

## Ongewenste omgangsvormen

Wij vinden dat iedereen werkzaam bij De Nieuwe Zorg Thuis zich veilig dient te voelen tijdens de uitoefening van de werkzaamheden. Een ieder wordt met respect behandeld en ongewenst gedrag wordt niet geaccepteerd.

Voorkomen moet worden dat je tijdens het werk met ongewenst gedrag geconfronteerd wordt. Ongewenst, omdat je dat gedrag niet prettig of zelfs intimiderend en bedreigend vindt. Klachten over ongewenste omgangsvormen neemt de bestuurder serieus.

### *Wat wordt bedoeld met ongewenst gedrag?*

Ongewenste omgangsvormen zijn gedragingen, handtastelijkheden, op- en aanmerkingen over het uiterlijk, seksuele geaardheid, ras, geloof en dergelijke, die worden gekenmerkt door eenzijdigheid of dwang en die door de persoon tot wie ze gericht zijn als ongewenst worden ervaren. Wat voor de één geen enkel probleem is, kan voor de ander als een pijnlijke en ongemakkelijke situatie worden ervaren. Het uitgangspunt is dat je als werknemer zelf bepaalt of het gedrag van de ander ongewenst is.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenste, seksueel getinte vormen van aandacht die tot uiting komen in non-verbaal, verbaal of fysiek gedrag.

Onder agressie en geweld verstaan we voorvallen, waarbij je als werknemer geestelijk of lichamelijk wordt lastig gevallen op het werk of in verband met het werk, bijvoorbeeld schelden, dreigbrieven, dreigen met slaan. Zie hieronder enkele voorbeelden:

- Opmerkingen over iemands uiterlijk en afkomst;
- Discriminerende opmerkingen;
- Het kleineren van iemand en vormen van machtsmisbruik;
- Het stellen van intieme vragen en zinspelen op seksuele kwaliteiten;
- Opvallend (regelmatig) aanraken van iemand;
- Aanstootgevende foto's of lectuur;
- Het schrijven van intieme brieven;
- Schelden, schreeuwen;
- Pesten;
- Agressie en geweld.

### *Wat moet je doen bij ongewenst gedrag?*

- Als je je onprettig of niet veilig voelt tijdens je werk, bel dan met je leidinggevende of planner.
- De cliënt (of persoon die ongewenst gedrag vertoond) wordt aangesproken op zijn/haar gedrag.
- Indien nodig wordt onderzoek gedaan bij betrokkenen, familie, instanties over het gedrag van de betreffende persoon.
- Wanneer je het niet meer wenselijk vindt om bij desbetreffende cliënt werkzaamheden uit te voeren, word je elders ingezet.
- Indien gewenst, kun je de **vertrouwenspersoon** inschakelen. Zie voor contactgegevens het handboek medewerkers.
- Indien gewenst, kun je aangifte doen bij de politie.
- Indien situaties tussen betrokkenen niet meer kunnen worden opgelost, kun je een schriftelijke klacht indienen bij de bestuurder.

### *Nazorg*

De leidinggevende is in principe de aangewezen persoon om de werknemer te begeleiden. Afhankelijk van de omstandigheden kan een vorm van nazorg voor betrokken werknemer noodzakelijk zijn. Daarnaast geeft de Nieuwe Zorg Thuis de medewerkers de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon in te schakelen.

## Zorgweigering

De procedure zorgweigering kan in gang gezet worden wanneer:

- de gezondheid en veiligheid van de medewerker in het geding is;
- de medewerker niet correct of respectvol wordt behandeld;
- de medewerker wordt gediscrimineerd;
- geen kwalitatief verantwoorde zorg geleverd kan worden.

De volgende stappen kunnen worden gevolgd:

1. Wanneer één van bovenvermelde situaties zich voordoet, dan meld je dit onmiddellijk bij jouw leidinggevende of planner;
2. De leidinggevende en/of medewerker meldt de cliënt dat alleen aan de hulpverlening kan worden voldaan als de cliënt voor een gezonde en veilige werkomgeving zorgt;
3. De cliënt wordt in de gelegenheid gesteld om de situatie te verbeteren of zorg te dragen voor een gezonde en veilige werkomgeving;
4. Indien de situatie bij de cliënt niet verbetert, meld je dit bij jouw leidinggevende of planner. De situatie wordt besproken met de gemeente. Als er wordt besloten om geen hulp meer te verlenen, worden de cliënt op de hoogte gesteld.

In acute situaties, waarin je bij of door een cliënt geconfronteerd wordt met seksuele of psychische intimidatie, agressie of geweld, dan heb je het recht om de werkzaamheden bij de betrokken cliënt onmiddellijk te onderbreken, zonder dat dit een reden voor ontslag is.