



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:

1. Direct en adequaat reageren op onveilige situaties, incidenten en ongevallen.
2. Door middel van bespreking en analyse van de meldingen zicht te krijgen op de risico's, zodat deze in de toekomst kunnen worden voorkomen.

Door de *situatie te analyseren* aan de hand van de onderstaande begrippen, kun je op een adequate wijze handelen. Wanneer er vragen of onduidelijkheden zijn, kun je contact opnemen met je leidinggevende of planner.

Begrippen:

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 die letsel/ schade aan de gezondheid tot gevolg heeft gehad.

Handelen van een medewerker bij:

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.

Incident/ ongeval/ calamiteit

De gebeurtenis wordt direct door jou gemeld bij de leidinggevende of planner. In alle gevallen wordt hier door de leidinggevende of planner een meldingsformulier ingevuld die naar de kwaliteitsverantwoordelijke wordt gestuurd.

Huiselijk geweld

Als je signalen opvangt van huiselijk geweld of kindermishandeling bij je cliënt thuis, dan is het belangrijk om dit direct te melden bij je leidinggevende of planner. 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 alle medewerkers werkzaam bij De Nieuwe Zorg Thuis zich veilig dienen te voelen tijdens de uitoefening van hun werkzaamheden. Een ieder wordt met respect behandeld en ongewenst gedrag wordt niet geaccepteerd.

Voorkomen moet worden dat medewerkers tijdens het werk met allerlei vormen van ongewenst gedrag geconfronteerd worden. Ongewenst, omdat de individuele medewerker dat gedrag niet prettig of zelfs intimiderend en bedreigend vindt. Ongewenst, omdat De Nieuwe Zorg Thuis dat gedrag eenvoudigweg niet accepteert. 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 e.d., 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 de werknemer zelf bepaalt of het gedrag van de ander ongewenst is. Het moet dan ook gezegd worden dat de beleving subjectief bepaald wordt. 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 een 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.

Aanpak van De Nieuwe Zorg Thuis

- Er wordt aandacht geschonken aan ongewenst gedrag bij in het introductie gesprek van nieuwe medewerkers;
- Vanuit de gedachte dat iedere medewerker verantwoordelijk is voor eigen gedrag is het de bedoeling dat getracht wordt problemen onderling op te lossen;
- Als een rechtstreekse confrontatie niets oplost of als de situatie als te moeilijk wordt ervaren kan de leidinggevende of planner worden ingeschakeld;
- In sommige situaties kan het zo zijn dat de medewerkers er de voorkeur aan geven om de gebeurtenis te delen met een onafhankelijk deskundig vertrouwenspersoon;
- Indien situaties tussen betrokkenen niet meer kunnen worden opgelost kan degene die ongewenst gedrag ervaart, kiezen om naar de bestuurder te gaan en/of om een klacht in te dienen. In dat geval dient de medewerker de klacht schriftelijk in te dienen.

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 te kiezen tussen de leidinggevende en een vertrouwenspersoon.



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.

Als in een zorgsituatie sprake is van een of meerdere van de genoemde situaties behoudt De Nieuwe Zorg Thuis het recht om (tijdelijk) geen zorg te verlenen of de zorg direct of gedeeltelijk stop te zetten.

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 intern besproken. Als er wordt besloten om geen hulp meer te verlenen, worden de cliënt en de gemeente op de hoogte gesteld.

Wanneer zich uitzonderlijke of acuut onhoudbare situaties voordoen, kan de leidinggevende na overleg met de directeur, besluiten om met onmiddellijke ingang de hulpverlening te staken of te weigeren. De gemeente wordt onmiddellijk ingelicht. 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 dringende reden voor ontslag is.