

# Leidraad veilige zorgrelatie

## *Grensoverschrijdend gedrag en mishandeling*

Een veilige zorgrelatie gaat over het voorkomen van en het omgaan met grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door professionals en vrijwilligers jegens een cliënt. In de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) wordt dit genoemd als geweld in de zorgrelatie, in de Leidraad wordt dit benoemd als mishandeling in de zorgrelatie. De Leidraad is in 2014 ontwikkeld in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

### **Definitie geweld in de zorgrelatie**

*Geweld in de zorgrelatie is een breed begrip. Het omvat seksueel grensoverschrijdend gedrag en verschillende vormen van mishandeling of dwang die strafbaar zijn volgens het Wetboek van Strafrecht. Dit kan gaan om seksuele handelingen zonder toestemming of misbruik van een cliënt. Ook fysiek geweld valt hieronder, gepleegd door zorgverleners, opdrachtnemers van een zorginstelling of medebewoners in een zorgaccommodatie. Deze definitie is gebaseerd op de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg.*

### **Stappenplan voor interventie**

De leidraad veilige zorgrelaties van Sena Thuiszorg bestaat uit zes stappen. Bij elke stap wordt de verantwoordelijke binnen de organisatie genoemd, samen met eventuele aanvullende bijzonderheden.

Stap	Wat	Verantwoordelijke	Bijzonderheden
1	Signaleren van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling van medewerker/vrijwilliger naar cliënt toe?	Masoud Al Bazaz	Herkennen van signalen en indien mogelijk direct aanspreken van de pleger.
2	Bespreken en melden in de organisatie	Masoud Al Bazaz	Bespreken met een van de aangewezen functionarissen.
3	Bespreken met de cliënt	Masoud Al Bazaz organiseert een overleg met de betrokken cliënt(en)/vertegenwoordiger.	De cliënt ondersteunen met een vertrouwenspersoon. De cliënt mag zelf kiezen wie de vertrouwenspersoon is.
4	Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en nader onderzoek	Masoud Al Bazaz en evt. directie.	Ondersteuning bieden voor de (vermoedelijke) pleger, de pleger mag zelf kiezen wie optreedt als vertrouwenspersoon. Zo nodig uitvoeren van nader onderzoek en beoordelen

			van het gedrag. In geval van mogelijk strafbaar gedrag wordt dit onderzoek overgelaten aan de politie.
5	Stoppen, extern melden, maatregelen treffen	Masoud Al Bazaz en evt. directie.	Stoppen van grensoverschrijdend gedrag, zo nodig extern melden bij de inspectie, zo nodig melden of aangifte doen bij de politie en treffen van sancties en maatregelen.
6	Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren	Masoud Al Bazaz en evt. directie.	Organiseren van nazorg voor cliënt, familie, pleger, evt. ontorechte verdachte en evalueren en leren van de situatie. En zorgvuldig communiceren over de situatie intern of met andere organisatie.

### Verplichtingen voor medewerkers van Sena Thuiszorg

Om op een effectieve manier om te gaan met signalen van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling jegens cliënten, zijn de medewerkers van Sena Thuiszorg verplicht om het volgende te doen:

- Het melden van signalen of zorgen met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag of mishandeling jegens cliënten bij Joyce Redelijkheid;
- **In gevallen van direct gevaar: de politie inschakelen;**
- Op de hoogte zijn van de leidraad veilige zorgrelatie en deze zo goed mogelijk uitvoeren.

Door deze verplichtingen na te leven, kunnen de medewerkers van Sena Thuiszorg adequaat reageren op signalen van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling jegens cliënten en de juiste stappen ondernemen om de veiligheid en het welzijn van de betrokkenen te waarborgen.

### Meldplicht

Volgens de Wkkgz dienen zorgaanbieders verschillende situaties te melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Sena Thuiszorg is verplicht (binnen drie werkdagen nadat het is vastgesteld) om calamiteiten, geweld in de zorgrelatie en ontslag wegens disfunctioneren te melden aan de IGJ. Hiervoor is een online meldingsformulier op de website van de IGJ. Binnen Sena Thuiszorg is (verantwoordelijk) voor het maken van de meldingen bij de IGJ. Het doel van het melden is het bewaken van de kwaliteit van zorg en de veiligheid van de cliënt.

### Welke situaties moet u melden:

- Iedere vorm van geweld of seksueel grensoverschrijdend gedrag van een zorgverlener tegenover een cliënt. Of van een ander persoon van een zorginstelling tegenover een cliënt. Dat kan een persoon zijn die in loondienst is van de instelling. Of die in opdracht werkt van de instelling. Het maakt daarbij niet uit waar het geweld of gedrag heeft plaatsgevonden.
- Calamiteiten. Onder een calamiteit wordt verstaan: "Iedere niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt van de instelling heeft geleid."

- Ontslag wegens disfunctioneren: de opzegging, ontbinding of niet-voortzetting van een overeenkomst met een zorgverlener op de grond van het oordeel van de zorgaanbieder dat de zorgverlener ernstig tekort is geschoten in zijn functioneren. Daarbij maakt de aard van de overeenkomst niet uit, bijvoorbeeld een arbeidscontract, samenwerkingsovereenkomst of een opdracht. De meldplicht geldt direct na de mededeling dat de zorgaanbieder niet verder wil met de zorgverlener wegens disfunctioneren.

## **Nazorg**

### **Betrokken cliënt:**

Binnen Sena Thuiszorg is de wijkverpleegkundige verantwoordelijk voor het bieden van nazorg aan de betrokken cliënt en diens naasten. Dit gebeurt door middel van gesprekken. Tijdens deze gesprekken wordt met de cliënt besproken:

- Wat de cliënt nodig heeft om de schade te herstellen of het leed te verzachten;
- Of er deskundige hulp nodig is, zoals slachtofferhulp of een geestelijk verzorger;
- Of de cliënt behoefte heeft aan een gesprek met de pleger;
- Wat Sena Thuiszorg kan betekenen om het vertrouwen in de zorg te herstellen voor de cliënt en diens naasten;
- Of er problemen zijn op de lange termijn waarop geanticipeerd moet worden;
- Welke afspraken gemaakt en opgevolgd kunnen worden om het proces samen af te ronden.

De (verantwoordelijke) communiceert de uitkomsten van de gesprekken met de (verantwoordelijke) en legt, waar nodig, een samenvatting vast in het cliëntendossier.

### **Medewerkers:**

Wanneer er sprake is geweest van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling, heeft dit impact op de organisatie, bijvoorbeeld op de directe collega's van de pleger. De verwerking van de situatie kan samengaan met het leren ervan. Binnen Sena Thuiszorg is de wijkverpleegkundige verantwoordelijk voor het organiseren van nazorg voor de medewerkers. Dit gebeurt via een bijeenkomst of individuele gesprekken, afhankelijk van de behoeften van de medewerkers. Daarnaast wordt beoordeeld of deskundige ondersteuning nodig is, zoals de inzet van een bedrijfsarts. Tijdens deze gesprekken wordt onder andere besproken:

- Welke emoties het oproept wanneer een collega als pleger wordt aangewezen;
- Wat het vertrek van de collega voor henzelf en het team betekent;
- Welke impact de situatie heeft op het eigen functioneren en het vertrouwen in zichzelf;
- Wat nodig is om het vertrouwen in zichzelf en de organisatie te herstellen.

De (verantwoordelijke) communiceert eventueel met de directie over de uitkomsten van deze gesprekken.

### **Pleger:**

Naast het nemen van maatregelen om grensoverschrijdend gedrag te stoppen en waar nodig te bestraffen, vindt Sena Thuiszorg het belangrijk om ook aandacht te besteden aan wat de pleger nodig heeft. Dit gesprek vindt echter niet plaats als er een strafbaar feit is gepleegd en de pleger met onmiddellijke ingang is ontslagen. In andere gevallen zorgt de wijkverpleegkundige ervoor dat de pleger, indien nodig, deskundige ondersteuning krijgt, zoals de hulp van een bedrijfsarts.

### **Onterecht aangewezen pleger:**

Wanneer een medewerker onterecht als pleger is aangewezen, heeft dit een grote impact. Het is daarom belangrijk om passende opvang en nazorg te bieden. De wijkverpleegkundige gaat met de onterecht aangewezen pleger in gesprek over wat nodig is om de situatie te verwerken en om goed te kunnen blijven functioneren binnen de organisatie. Hierbij wordt, indien nodig, deskundige ondersteuning ingeschakeld, zoals een bedrijfsarts.

Daarnaast zorgt de wijkverpleegkundige voor zorgvuldige communicatie binnen de organisatie. Dit helpt bij de verwerking van de situatie en draagt bij aan eerherstel.

### **Communicatie**

Een situatie waarbij sprake is van (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag of mishandeling heeft veel impact op alle betrokkenen. Naast de begeleiding van direct betrokkenen en teams is ook communicatie, zowel binnen als buiten de organisatie, van belang. Het is belangrijk te voorkomen dat personen beschadigd raken. Per situatie bepaalt de wijkverpleegkundige hoe, wanneer en naar wie er wordt gecommuniceerd. Het doel van deze communicatie is: duidelijk maken waar de organisatie voor staat en welk gedrag niet wordt geaccepteerd. Hierbij wordt erop gelet dat persoonlijke informatie van betrokkenen niet wordt gedeeld; de communicatie zal vooral in algemene zin plaatsvinden. De wijkverpleegkundige stelt samen met de directie een kort plan op voor de communicatie. Daarnaast wordt binnen de organisatie afgesproken dat er geen informatie met de media wordt gedeeld. Eventuele mediavragen worden doorverwezen naar de wijkverpleegkundige.

### **Analyse**

De zorgmanager stelt een evaluatie op van de gehele situatie. Hierin worden alle aspecten bekeken, zoals communicatie, nazorg en de uitvoering van het stappenplan. Op basis hiervan wordt een product- en procesanalyse opgesteld. Eventuele verbeterpunten worden opgenomen in het verbeterregister van de organisatie.

### Stappenplan voor medewerkers en/of betrokkenen

