

Schema Veiligezorg® verbreden

Onderwerp	Centraal naar decentraal	decentraal naar decentraal	decentraal naar centraal	toelichting
Enquête onveiligheidsgevoelens		□	□	Bij verbreding naar andere afdelingen in het ziekenhuis moet in ieder geval de enquête worden afgenomen om een beeld te krijgen van de onveiligheidsgevoelens aan het begin van het traject. De enquêtevragen kunnen ook worden toegevoegd aan de RI&E die centraal wordt gecoördineerd.
Interviews met medewerkers		□		De interviews zijn cruciaal voor draagvlak en suggesties voor oplossingen. De wijze waarop ze worden afgenomen en bij hoeveel medewerkers, hangt af van de omvang van de problematiek op de afdeling. Hoe groter de problematiek, hoe meer medewerkers geïnterviewd moeten worden.
Kleurenmethode		□		De kleurenmethode is een belangrijk onderdeel van de probleemanalyse. Het aantal groepjes medewerkers dat de plattegronden invult, hangt af van de omvang van de problematiek op de afdeling. Hoe groter de problematiek hoe meer medewerkers de kleurenmethode moeten toepassen.
Plan van aanpak – centrale maatregelen	□			Bijvoorbeeld: (meer medewerkers van) de eigen beveiliging inzetten of een pasjessysteem invoeren. Dit wordt centraal bepaald en aangestuurd en heeft zijn uitwerking op decentraal niveau.
Plan van aanpak – decentrale maatregelen		□		Maatregelen die bijvoorbeeld gelden voor elke verpleegafdeling of elke polikliniek en op alle afdelingen kunnen worden ingevoerd. Zoals: alarmknoppen aanbrengen of alarmpennen invoeren. Als daarvoor gedragsverandering van de medewerkers nodig is, is draagvlak een voorwaarde. De interviews en/of de kleurenmethode zijn daarvoor geschikte instrumenten.
Waarden- en normen-discussie		□		De discussie tussen medewerkers over: - hoe willen we elkaar, patiënten en bezoek bejegenen (waardendiscussie) - wat vinden we wel en niet acceptabel ten aanzien van agressie (normen stellen) moet op iedere afdeling worden gevoerd. Zonder de discussie is het invoeren van een gedragscode of van gedragsregels zeer moeilijk.
Gedragscode	□		□	De gedragscode gaat over de wijze waarop medewerkers elkaar, patiënten en bezoekers bejegenen. Als een ziekenhuis op dit gebied nog geen activiteiten heeft ontplooid, bijvoorbeeld in een klantbejegeningsproject, kan op de pilotafdeling(en) een voorstel voor een gedragscode worden ontwikkeld, op basis van een discussie over waarden. Op basis van de resultaten van een aantal afdelingen kan centraal een algemeen geldende gedragscode worden opgesteld (met inachtneming van het bovenstaande over de te voeren discussie). Een discussie over waarden op een afdeling kan leiden tot specifieke aanvullingen voor die afdeling.
Procedure bij het niet naleven van de gedragscode	□			De procedure bij het niet naleven van de gedragscode moet voor het hele ziekenhuis gelden, dus: centraal opstellen en naar decentraal verspreiden.
Gedragsregels		□	□	De discussie over de normen, die uitmondt in gedragsregels, wordt in eerste instantie gevoerd op de pilotafdeling(en) Een aantal regels zal uiteindelijk gelden voor het hele ziekenhuis (=van decentraal naar centraal). Op elke afdeling moet de discussie hierover worden

				gevoerd en kunnen regels worden toegevoegd of aangescherpt (= van decentraal naar decentraal).
Procedure bij overtreding van de gedragsregels	☐		☐	Aan de procedure 'overtreding gedragsregels' zitten twee kanten: 1. hoe reageert de betreffende medewerker en hoe reageren collega's en leidinggevende: hierover moeten op de afdeling afspraken worden gemaakt. De projectgroep bewaakt dat ze per afdeling niet te veel van elkaar afwijken (= van decentraal naar centraal). 2. wat doet het ziekenhuis: de procedure 'officiële waarschuwing en toegangszegging' treedt dan in werking. Deze wordt centraal opgesteld en aan alle medewerkers bekend gemaakt (= centraal naar decentraal).
Instructie 'Omgaan met agressie'	☐			Deze instructie wordt centraal opgesteld, geldt voor alle medewerkers en wordt aan alle medewerkers bekend gemaakt.
Training 'Omgaan met agressie'		☐	☐	Een extern bureau kan de training geven aan alle afdelingen die met agressie te maken hebben, (= decentraal naar decentraal). Op de pilotafdeling kan ook een train-de-trainers-concept worden ontwikkeld dat een centrale afdeling in het ziekenhuis vervolgens overneemt en toepast op andere afdelingen (= decentraal naar centraal naar decentraal)
Procedure 'Incidenten melden'	☐			De procedure wordt centraal vastgesteld en aan alle afdelingen bekendgemaakt.
Procedure 'Contact opnemen met melder en zo nodig aanvullende gegevens verzamelen voor registratiesysteem'	☐			De procedure wordt centraal vastgesteld en aan alle afdelingen bekendgemaakt.
Procedure 'Invoeren in registratiesysteem'	☐			De procedure wordt centraal vastgesteld.
Procedure 'Resultaten uit registratiesysteem terugkoppelen'	☐			De procedure wordt centraal vastgesteld en toegepast bij alle afdelingen die melden.
Procedure 'Opvang medewerkers na een incident'	☐			De procedure wordt centraal vastgesteld en toegepast bij alle afdelingen.
Procedure 'Incidenten analyseren en evalueren'	☐			De procedure wordt centraal vastgesteld en toegepast bij alle afdelingen.
Procedure 'Behandelovereenkomst opzeggen'	☐			De procedure wordt centraal vastgesteld en toegepast bij alle afdelingen.
Convenant	☐			Het convenant wordt centraal opgesteld. De afspraken die van toepassing zijn, worden aan alle afdelingen bekendgemaakt.
Politiecontactfunctionaris instellen en procedure om deze te raadplegen	☐			De politiecontactfunctionaris wordt centraal vastgesteld. Centraal worden afspraken gemaakt over het raadplegen van deze persoon of personen (indien er iemand is voor beleidsmatige zaken en één voor praktische zaken).
Politiecontactfunctionaris bekendmaken	☐			Aan alle afdelingen wordt bekendgemaakt wie de politiecontactfunctionaris is en wat de procedure is.
Regelmatig overleg met politie en (zo nodig) OM	☐	☐		Zowel op centraal (beleidsmatig, inhoud convenant) als op decentraal niveau (uitvoering in de praktijk) is het goed als er regelmatig contact is met politie en justitie om de gang van zaken te bespreken en te evalueren. Uitkomsten daarvan op centraal niveau moeten decentraal worden bekendgemaakt (= centraal naar decentraal)