

## **Voorbeelden van verankering van Veiligezorg®**

In dit overzicht vindt u voorbeelden van hoe u Veiligezorg® kunt verankeren. Op centraal of decentraal niveau. Of op beide niveaus.

### **Enquête over veiligheid en onveiligheidsgevoelens van medewerkers**

Aan het begin van een Veiligezorg® project wordt onder medewerkers van de pilotafdelingen een enquête gehouden over het veiligheidsgevoel en het voorkomen van incidenten.

De resultaten van de enquête vormen een goede basis om na verloop van tijd te meten of Veiligezorg® effect heeft gehad en het veiligheidsgevoel is toegenomen. Wanneer u, na de ervaringen op de pilotafdelingen, Veiligezorg® verbreedt naar andere risicoafdelingen, worden ook daar de enquêtes afgenomen.

#### *Koppeling aan de RI&E*

Een goede manier om de enquête op andere afdelingen af te nemen en na verloop van tijd te herhalen, is om de enquête te koppelen aan het uitvoeren van de RI&E.

De vragen kunnen ook, eventueel iets aangepast, worden opgenomen in de RI&E-vragenlijst. Deze methode wordt onder andere gehanteerd in het Deventer ziekenhuis, Medisch Centrum Alkmaar, ziekenhuis St. Jansdal en het Slotervaart ziekenhuis.

### **(Agressie-)incidenten melden**

Het is vaak lastig medewerkers te motiveren om incidenten te blijven melden. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is dat u de werkwijze zo eenvoudig mogelijk maakt.

Ook terugkoppeling is zeer belangrijk:

- zijn er maatregelen getroffen;
- wat zijn de gevolgen voor de dader;
- welke ontwikkelingen zijn er in het aantal incidenten, etc.

#### *De verschillende meldingsprocedures koppelen*

De meeste ziekenhuizen hebben al allerlei meldingsprocedures. Wanneer de procedures zoveel mogelijk gelijk zijn en, zo mogelijk, via dezelfde route verlopen, wordt het voor medewerkers veel eenvoudiger een incident te melden.

#### *Eén meldingsformulier*

Een andere mogelijkheid is dat u de meldingsformulieren samenvoegt. Het gevaar is dat het formulier dan veel te lang wordt. Houd het formulier vooral kort. Dat maakt het noodzakelijk contact op te nemen met de medewerker om aanvullende informatie te verzamelen. Persoonlijk contact is een belangrijk aspect aan Veiligezorg®.

#### *Digitale melding*

Als de meldingsprocedure digitaal via intranet verloopt, kunnen ook de agressiemeldingen het beste digitaal worden gedaan.

De meldingskaartjes kunnen dan als reminder worden gebruikt.

#### *Terugkoppeling van cijfers*

Besteed tijdens het werkoverleg regelmatig aandacht aan het aantal gemelde incidenten. Zo kunnen ook knelpunten besproken worden en vragen over het melden en ieders rol en functioneren daarin.

### **Incidenten registreren**

Registreer de gemelde incidenten. Hiervoor is een beperkt aantal personen, twee tot drie, geautoriseerd. Bij het project Veiligezorg® maken we onderscheid tussen:

- de persoon die de meldingen ontvangt, bij voorkeur een leidinggevende. Deze zorgt voor de opvang van de medewerker en verzamelt de ontbrekende informatie over het incident;
- de persoon die het gemelde incident registreert. Deze zorgt voor terugkoppeling van de acties ondernomen door politie en OM en rapporteert de registratiecijfers aan de hoofden van de afdelingen.

### **Opvang van medewerkers die betrokken zijn geweest bij een (agressie-)incident**

Goede opvang en nazorg van slachtoffers is een van de doelen van Veiligezorg®. Een goede manier om de aandacht voor slachtoffers te verankeren is door dit aan bestaande procedures te koppelen:

*Koppelen aan / opnemen in de procedure 'Opvang van medewerkers na schokkende gebeurtenissen'*

De meeste ziekenhuizen hebben al een procedure voor de opvang van medewerkers na een schokkende gebeurtenis. Deze procedure beschrijft de rollen en taken van de collega's, leidinggevende en een eventueel bedrijfsopvangteam (zie ook fase 3 – opvang, begeleiding en nazorg).

Laat agressie-incidenten binnen deze (min of meer bekende) procedure vallen, dan is geen nieuwe procedure nodig.

*Koppelen aan de activiteiten van de bedrijfshulpverleners*

Afhankelijk van de taak en werkwijze van de bedrijfshulpverleners kan het zinvol zijn bepaalde activiteiten bij hen neer te leggen. Wanneer bijvoorbeeld in een ziekenhuis overdag geen beveiliging aanwezig is, kunnen afspraken gemaakt worden met de bedrijfshulpverleners over hun inzet in geval van een incident. Deze methode wordt onder andere gehanteerd in het ziekenhuis St. Jansdal.

### **Agressie voorkomen door klantvriendelijk te werken**

Aandacht voor bejegening, klantvriendelijk handelen en kwaliteitsverbetering in de zorgverlening kunnen allemaal bijdragen aan het voorkomen van agressie. Door dergelijke activiteiten te koppelen aan een kwaliteitssysteem, verankert u ze in de organisatie.

Zijn er in de instelling of organisatie op dit vlak activiteiten geweest? Overweeg dan om de betrokken medewerker al vanaf het begin bij Veiligezorg® te betrekken.

### **Agressie voorkomen door van incidenten te leren**

Er valt veel te leren uit het nabespreken van incidenten. Probleem is vaak om hier tijd voor te vinden. De beste oplossing is om de nabespreking op te nemen in een bestaand overleg.

*Tijdens themadagen/teambijeenkomsten*

Iedere afdeling organiseert wel themadagen en/of teambijeenkomsten. Deze kunt u gebruiken om incidenten te evalueren en hiervan te leren, bijvoorbeeld aan de hand van de TAvA-methode (Teamgerichte Analyse van Agressie-incidenten).

### *Tijdens regulier werkoverleg*

Wanneer er veel incidenten voorkomen is het goed deze te bespreken tijdens het reguliere werkoverleg en er een vast agendapunt van te maken. De volgende keer kunnen gemaakte afspraken weer worden geëvalueerd. De leidinggevende neemt hiertoe het initiatief.

Het is zeer zinvol om hier af en toe ook de wijkagent bij uit te nodigen. Vergeet niet de politiecontactfunctionaris van het ziekenhuis hierover te informeren en er eventueel bij te betrekken.

### **Continue aandacht voor veiligheid op centraal niveau**

Op centraal niveau in de instelling of organisatie moet veiligheid een blijvend aandachtspunt zijn, zeker als uit de registratiegegevens blijkt dat er sprake is van veel agressie.

Deze aandacht is op diverse manieren te verankeren:

#### *Veiligheid opnemen in de visie van de instelling of organisatie*

Door veiligheid op te nemen in de visie, geeft de directie een duidelijk signaal af dat zij belang hecht aan een veilige werkomgeving.

#### *Centrale aansturing*

Voor de verankering van Veiligezorg® is het noodzakelijk om centraal de volgende taken te beleggen:

- de ontwikkelingen blijven volgen;
- mensen te stimuleren;
- de voortgang bewaken;
- gemaakte afspraken evalueren, etc.

Afhankelijk van de organisatie kan dit bijvoorbeeld bij de veiligheidscoördinator, de manager Integrale veiligheid, het hoofd van het bureau Preventie, het hoofd Veiligheid of de arbocoördinator.

#### *Veiligheid opnemen in de beleidscyclus*

Wanneer veiligheid een onderdeel is van de beleidscyclus, is er jaarlijks aandacht voor het onderwerp, worden er plannen gemaakt, budgetten gereserveerd en mensen verantwoordelijk gemaakt voor het plannen maken, uitvoeren en evalueren.

U kunt veiligheid opnemen in het kwaliteitsbeleid, het arbo-, verzuim- en re-integratiebeleid en/of een integraal veiligheidsbeleid.

#### *Opnemen in het sociaal jaarverslag*

De voortgang in Veiligezorg®, registratiecijfers, positieve resultaten en effecten kunnen worden opgenomen in het sociaal jaarverslag of in de sociale paragraaf van het jaarverslag van een afdeling of van de instelling of organisatie.

#### *Activiteiten opnemen in jaarplannen*

Specifieke Veiligezorg®-activiteiten op een afdeling, van de arbodienst of van de afdeling communicatie, kunnen worden opgenomen in het jaarplan van de betreffende afdeling.

#### *Verankering bij de beveiliging*

Met de beveiliging moeten afspraken worden gemaakt over onder andere:

- inzet (hoeveel, waar en wanneer);

- bereikbaarheid en optreden bij incidenten;
- (ondersteuning bij) aangifte doen en incidenten afhandelen;
- de terugkoppeling van cijfers.

Afspraken met interne beveiligingsmensen zijn makkelijker te maken dan met een extern beveiligingsbedrijf omdat de medewerkers die zo'n bedrijf inzet nogal eens wisselen. Daarom is het belangrijk zoveel mogelijk met een vast bedrijf en vaste mensen te werken. Betrek deze mensen ook al zoveel mogelijk bij de uitvoering van het project Veiligezorg®.

#### *Voorlichting aan nieuwe medewerkers*

Neem alle gemaakte afspraken over Veiligezorg® op in het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers. Het gaat onder meer om:

- afspraken met de politie;
- de meldingsprocedure;
- de gedragsregels;
- de gedragscode.

#### *VGWM-commissie*

Veiligezorg®, c.q. agressie en veiligheid, moet een vast agendapunt zijn van de commissie Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM). Onderwerpen voor het overleg zijn bijvoorbeeld: de kwartaalrapportage van de registratiecijfers of een jaarlijkse evaluatie van het convenant met de politie en het Openbaar Ministerie.

#### *Een goede intranetsite*

Intranet is een goed hulpmiddel om alle informatie over veiligheid op een overzichtelijke manier te plaatsen, zodat medewerkers alles snel en makkelijk kunnen vinden. Deze methode wordt onder andere gehanteerd in het Canisius Wilhelmina ziekenhuis in Nijmegen.

#### **Continue aandacht voor veiligheid op afdelingsniveau**

Agressie voorkomen door organisatorische afspraken te maken, is de meest effectieve manier, maar tevens het moeilijkst te realiseren. Deze wijze vergt namelijk gedragsverandering en continue aandacht. Dit kan op verschillende manieren:

#### *Werkoverleg*

Evalueer gemaakte afspraken in het werkoverleg. Het gaat dan om vragen als:

- Wat gaat goed?
- Wat gaat niet goed en waarom niet?
- Zijn er andere, betere oplossingen?

#### *Veiligheidscontactpersonen instellen*

Een of meer medewerkers kunnen agressie en veiligheid als extra aandachtsgebied krijgen. Zij ondersteunen de leidinggevende door:

- incidenten te signaleren;
- collega's te motiveren om incidenten te melden;
- collega's te ondersteunen bij het aangifte doen;
- nabesprekingen te initiëren, etc.

#### *Activiteiten opnemen in afdelingsjaarplannen*

Afspraken over (bij)scholing, themabijeenkomsten en het bespreken van agressiecijfers, kunnen worden opgenomen in het jaarplan.

#### *Opnemen in het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers*

Neem afspraken over veiligheid op de afdeling op in het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers. Het gaat vooral om:

- organisatorische afspraken ter voorkoming van agressie;
- afspraken over de gedragsregels en de gedragscode.

#### *Agressietrainingen*

In de meeste ziekenhuizen zijn in het verleden of in het kader van Veiligheidszorg® al eens agressietrainingen gegeven. Let erop dat het geleerde vervolgens in de praktijk wordt toegepast.

#### *Opnemen in het opleidingsplan van de afdeling en/of instelling*

Herhalingsbijeenkomsten zijn nodig om de kennis paraat te houden. De beste manier is om dit op te nemen in het opleidings- of scholingsplan van de afdeling.

Het is mogelijk de training te laten geven door interne mensen, die hierin volgens het train-de-trainerprincipe geschoold zijn door een trainingsbureau.

Deze methode wordt onder andere gehanteerd in het TweeSteden ziekenhuis in Tilburg.

### **Uitvoering van het convenant**

De afspraken die in het convenant zijn gemaakt, leiden in de praktijk nogal eens tot vragen, onduidelijkheden of frictie. Zoals over de reikwijdte van het medisch beroepsgeheim: tot hoever gaat dit, wat mag wel en wat mag niet. Raadpleeg hiervoor de Handreiking Beroepsgeheim, die ingaat op het eerste contact tussen de medewerker en de politie.

---

#### *Een politiecontactfunctionaris instellen*

Een politiecontactfunctionaris in het ziekenhuis heeft een belangrijke rol in het:

- contacten onderhouden met de politie;
- bewaken van de afspraken die in het convenant zijn gemaakt.

Veel ziekenhuizen maken de afspraak dat alle verzoeken aan de politie om te komen, verlopen via de politiecontactfunctionaris, met uitzondering van acute, zeer dreigende situaties.

De taken van de politiecontactfunctionaris zijn onder te verdelen in beleidsmatige zaken en acute situaties. Ze kunnen door meerdere personen worden uitgevoerd.

- In acute situaties moet er altijd iemand direct aanspreekbaar zijn. In een grote instelling of organisatie kunnen meerdere personen deze taak hebben. Wanneer het ziekenhuis een eigen beveiligingsdienst heeft, ligt het voor de hand dat iemand van de beveiliging dit doet.
- Degene die zich meer met beleidsmatige zaken bezighoudt, is vaak de directiesecretaris, de secretaris van de raad van bestuur of de jurist van de organisatie.

Het is wel van belang dat de verschillende personen goed met elkaar blijven afstemmen en er geen verschillen in opvatting en handelen ontstaan.

Verankering en samenwerking met de ketenpartners houdt ook in dat deze partners op hun beurt contactpersonen hebben voor de instelling. Voor de dagelijkse gang van zaken is dat vaak de wijkagent. Maar ook contactpersonen op strategisch en beleidsmatig niveau zijn wenselijk.

#### *Regulier overleg met politie en OM*

Regulier overleg, in ieder geval met de politie, maakt het mogelijk problemen in een vroegtijdig stadium te signaleren en er oplossingen voor te zoeken. Persoonlijk contact is hierbij erg belangrijk.

Het is aan te raden het overleg ook eens te laten plaatsvinden op het politiebureau of op het kantoor van het Openbaar Ministerie. Wanneer men elkaar werksituatie, belangen en verantwoordelijkheden leert kennen, draagt dat bij aan een beter wederzijds begrip en dat bevordert de samenwerking.

#### *Evaluatiemomenten afspreken*

Spreek kort na de ondertekening van het convenant af wat u samen gaat evalueren, wanneer en op welke wijze. Zo voorkomt u dat het blijft liggen en na verloop van tijd niemand meer weet wat er afgesproken is.

Jaarlijks overleg met alle ketenpartners, zowel op uitvoerend als op beleidsmakend niveau, is zeer zinvol. U kunt dan problemen signaleren en bespreken, zoals:

- onbekendheid met de afspraken in de verschillende organisaties;
- lacunes in de afspraken;
- afspraken worden niet nagekomen.