

Veiligheid zorgmedewerker beïnvloedt kwaliteit zorg

Peter Peerdeman, senior adviseur Sociale veiligheid bij het CAOP, den Haag

‘Als de veiligheid voor medewerkers in de zorg onvoldoende is, komen ook de kwaliteit van de zorg en de veiligheid voor de patiënt in gevaar. Dat zegt Peter Peerdeman, senior adviseur Sociale Veiligheid bij het CAOP, het kennis- en dienstencentrum op het gebied van arbeidszaken in het publieke domein.

Peerdeman heeft jarenlange ervaring op het vakgebied veiligheid. Als projectmanager Veiligezorg® heeft hij de afgelopen tien jaar meegemaakt dat het ene na het andere ziekenhuis het project omarmde. Inmiddels maken meer dan 80 ziekenhuizen gebruik van het grote aantal diensten van Veiligezorg®.

‘Of het aantal incidenten in die periode is gegroeid of afgenomen, is moeilijk vast te stellen’, meent Peerdeman. ‘Er zijn berichten dat het aantal incidenten in ziekenhuizen terugloopt, maar ik hoor ook dat de incidenten ernstiger worden. Dan komen ze dus ook harder aan bij de zorgmedewerkers. Dat baart mij zorgen.’

Corry van Peer

Wat is het doel van Veiligezorg®?

Peerdeman: ‘Met Veiligezorg® willen we het aantal agressie-incidenten in de zorg verminderen. Als je werkt aan veiligheid levert dat veel op: goede zorg, tevreden medewerkers, minder ziekteverzuim en minder werkdruk.

Er zijn verschillende soorten geweld: fysieke, verbale en aan het ziektebeeld gerelateerde agressie. Agressie komt overal in de zorg voor en iedereen kan er mee te maken krijgen.

Om te zorgen dat medewerkers zich toch veilig kunnen voelen en om de zorgverlening onbelemmerd te kunnen uitvoeren, is het belangrijk dat iedereen zich bewust is van veilige manieren van werken. Mijn boodschap is dan ook: Zorg voor je eigen veiligheid.’

Hoe pak je dat aan?

‘Veel ziekenhuizen en andere zorginstellingen sluiten een convenant af met andere betrokken partijen: politie, gemeente en het openbaar

Veiligezorg®

Veiligezorg® is een project dat het CAOP uitvoert in opdracht van de Stichting Arbeidsmarkt Ziekenhuizen (StAZ). Het CAOP onderhoudt het Kenniscentrum Sociale Veiligheid en heeft het handboek Veiligezorg® ontwikkeld met een praktisch stappenplan.

Op de website van Veiligezorg® kunnen ziekenhuizen en andere zorginstellingen gratis het handboek raadplegen. Daarnaast biedt de site:

- veel informatie over hoe je het werken in de zorg veiliger kunt maken;
- allerlei praktische tips en hulpmiddelen, zoals een handreiking over aangifte doen;
- praktijkvoorbeelden van ziekenhuizen, bijvoorbeeld over hoe parkeerbeleid heeft bijgedragen aan een veiliger werkomgeving;
- het programma Veilige Publieke Taak (VPT), de aanpak van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Veiligezorg® verstuurt vier keer per jaar een gratis nieuwsbrief met actuele informatie over de aanpak van agressie en geweld en organiseert jaarlijks een congres met inspirerende workshops. Het thema van het congres van 19 september 2011 is: Gedraag je!

Wie een specifieke vraag heeft over de aanpak van agressie, cursussen, enzovoort, of ondersteuning zoekt bij de ontwikkeling van veiligheidsbeleid, kan een beroep doen op de helpdesk Veiligezorg®, via e-mail: helpdesk@veiligezorg.nl of telefoon: 070 - 376 5871.

Meer informatie: www.veiligezorg.nl



Peter Peerdeman

ministerie. Veiligheid vraagt om een integrale aanpak en om structurele samenwerking. Veiligezorg® werkt met modelconvenanten. Daarin kun je de onderwerpen opnemen die voor jouw instelling en situatie van belang zijn. Veiligezorg® is altijd maatwerk.

Je kunt met het OM afspraken maken over lik-op-stukbeleid. Dan volgt na een incident meteen actie. De dader krijgt bijvoorbeeld de volgende dag al een acceptgiro van justitie voor de boete.'

Aangifte doen

We hameren er ook op om aangifte te doen, vertelt Peerdeman. 'Als de medewerker anoniem wil blijven, kan de instelling namens de betrokkene aangifte doen. Aangifte doen is noodzakelijk om passende actie te kunnen ondernemen. Na de aangifte moet de doorlooptijd kort zijn. Met dergelijke afspraken weten de medewerkers zich werkelijk gesteund. Maar je laat ook de buitenwereld, waaronder (potentiële) daders, zien dat je vasthoudt aan de normen in het ziekenhuis: Wij accepteren geen agressie, dus we doen aangifte!'

'Natuurlijk moet je per incident bekijken of aangifte nuttig is. Soms zal blijken dat aangifte niet zinnig is vanwege het ziektebeeld. Maar je moet nooit vergeten dat je door geen aangifte te doen, de strafrechterketen buitenspel zet.

Als de norm is dat je aangifte doet, maak je het niet afhankelijk van het initiatief en de afweging van een individuele medewerker. Dat vermindert niet alleen de druk op die medewerkers, maar maakt patiënten en cliënten ook bij voorbaat duidelijk wat ze kunnen verwachten als ze over de schreef gaan. Dat signaal heeft een preventieve werking.

Ik juich ook het initiatief van minister Opstelten toe dat daders van ernstige agressie-incidenten blijven vastzitten tot de rechtszaak. Die rechtszaak moet dan al na twee weken plaatsvinden. Dat is pas echt lik-op-stukbeleid.'

Sleutelpersonen

Afgezien van samenwerkingsverbanden en afspraken met externe partners, staat Veiligezorg® voor de bottom-upmethode, aldus Peerdeman.

'Ziekenhuizen die gestructureerd veiligheidsbeleid voeren, kunnen dat niet zonder sleutelpersonen als beveiligers en arbomedewerkers. Verder werkt het heel goed om veiligheidscoaches aan te stellen. Zij houden, als spin in het web op de afdeling, de aandacht voor veilig werken levend. Bestaande medewerkers voeren dat als extra taak uit. Wij kunnen hen daarin opleiden.'

Zo'n gestructureerd veiligheidsbeleid is een vereiste. Het stappenplan in het handboek



Foto: Gouven Bos

Veiligezorg® biedt houvast, maar we maken het altijd op maat voor de instelling, vertelt Peerdeman. 'We houden rekening met aard, omvang, ligging en omgeving. Onze werkwijze is: eerst in de instelling kijken hoe de omstandigheden zijn en een nulmeting doen. Die bevindingen nemen we mee wanneer we het stappenplan afwerken. De instelling stelt een werkgroep samen met mensen van de werkvloer waarin we de uitgangspunten van veilig werken bespreken. Wij treden op als coach en adviseur.

We kunnen bijvoorbeeld adviseren over hulpmiddelen als camera's en toegangspasjes of de inrichting van een behandelkamer.'

Werkwijze en communicatie

Dergelijke maatregelen zijn alleen effectief als de werkwijze erbij aansluit. Peerdeman: 'Je kunt bijvoorbeeld wel camera's plaatsen, maar dan moet je ook zorgen dat ze op de juiste plaatsen hangen en dat iemand de beelden controleert. Het heeft dus geen zin om voorzieningen te treffen als de organisatie niet op orde is.

Ook communicatie speelt een essentiële rol

wanneer je onveilige arbeidsomstandigheden wilt voorkomen. Als een patiënt de werkwijze van de afdeling niet begrijpt, terwijl de wachttijd om onduidelijke redenen oploopt, kan een eenvoudig hulpmiddel als een poster al veel irritaties wegnemen. Zo'n poster is inhoudelijk precies passend te maken voor de situatie en locatie.' Maar ook de communicatieve vaardigheden van de medewerkers zijn cruciaal. Via de website biedt Veiligezorg® een handreiking aan waarmee het ziekenhuis de gewenste cursus bij het juiste trainingsbureau kan selecteren.

Verschillende soorten instellingen en afdelingen hebben verschillende vragen, behoeften en wensen, zo besluit Peerdeman. 'Wie een specifieke vraag heeft over de aanpak van agressie, of ondersteuning zoekt bij de ontwikkeling van veiligheidsbeleid, kan een beroep doen op de helpdesk Veiligezorg®.'¹

Wilt u meer weten over Veiligezorg®?

Kijk dan op www.veiligezorg.nl of neem contact op met Peter Peerdeman: p.peerdeman@caop.nl.

Schade verhalen en slachtofferhulp

Werknemers en werkgevers met een publieke taak die schade na een agressie-incident willen verhalen, kunnen een beroep doen op www.helpdeskvpt.nl. Deze helpdesk biedt informatie en ondersteuning. Er staan juristen klaar met ruime kennis van deze problematiek en er is een rekenmodule om te bepalen welke schade het incident heeft aangericht en wat daarvan te verhalen is. Peerdeman: 'Een incident mag nooit lonend zijn voor de veroorzaker!'

Ook slachtoffers van agressie die behoefte hebben aan nazorg kunnen zich hier online aanmelden.