

Bijlagen 'Waarde(n)volle cliëntenrechten'

Bijlage 1: Voorblad zorgovereenkomst TLV

Bijlage 2: Interne richtlijn zorgplannen

Bijlage 3: Handboek Personeel voor leidinggevenden
(relevante pagina's)

Bijlage 4: Meldingen Incidenten Cliënten

Bijlage 5: Advies beleid voorkomen ouderenmishandeling

Bijlage 6: Concept stappenplan omgang ouderenmishandeling

Niamh Akkermans
Stichting tanteLouise-Vivensis
24 mei 2012, te Bergen op Zoom

Bijlage 1: Voorblad zorgovereenkomst TLV

☐ Stichting tanteLouise Verpleging en Verzorging Thuis

☐ Stichting tanteLouise-Vivensis Zorg

☐ Stichting Vedi Zorg

gevestigd Boerenverdriet 18, 4613 AK te Bergen op Zoom,
bij het aangaan van deze overeenkomst vertegenwoordigd door

H.M. Verbeek, hierna te noemen de zorgaanbieder en

..... hierna te noemen de cliënt,

verklaren te zijn overeengekomen dat zorgaanbieder aan cliënt zorg zal leveren

m.i.v. (datum ingaan overeenkomst) tot de datum van het verlopen
van indicatie afgegeven door het CIZ.

De te leveren zorg bestaat uit:

☐ Zorg met verblijf volgens Zorgzwaartepakket ZZP -

☐ Zorg met verblijf kortdurend volgens Zorgzwaartepakket ZZP -van tot.....

☐ Verblijf van niet voor zorg geïndiceerde partner van een geïndiceerde cliënt

In (woon)zorgcentrum/verpleeghuis

.....te.....

☐ Zorg zonder verblijf (thuiszorg)

☐ persoonlijke verzorging

☐ verpleging

☐ begeleiding

☐ behandeling

☐ Dagactiviteit Basis

locatiemet/zonder

vervoer

☐ Dagactiviteit Somatisch Ondersteunend

locatiemet/zonder

vervoer

☐ Dagactiviteit Somatisch Revalidatie

locatiemet/zonder

vervoer

☐ Dagactiviteit Psychogeriatric

locatiemet/zonder

vervoer

zoals nader beschreven in het cliëntleefplan dat onderdeel uitmaakt van deze

overeenkomst.

Deze overeenkomst bestaat uit:

1. Dit voorblad met ondertekening.
2. Extra gegevens Formulier met als bijlage de lijst met overige faciliteiten en services, waarvan de levering tussen cliënt en zorgaanbieder is overeengekomen.
3. Het tussen cliënt en zorgaanbieder overeengekomen en periodiek met cliënt te evalueren individuele cliëntleefplan, gebaseerd op het Indicatiebesluit.
4. De algemene voorwaarden voor zorg met/zonder verblijf van ActiZ en BTN
5. De Aanvullende Algemene voorwaarden Zorg- en Dienstverlening tanteLouise-Vivensis.
6. Bij opname een overzicht van de door de opnamelocatie in bruikleen beschikbaar gestelde inventarisgoederen.

Alle hierboven genoemde stukken maken onlosmakelijk deel uit van deze overeenkomst.

Met het ondertekenen van deze overeenkomst vervalt elke eerder tussen zorgaanbieder en cliënt gesloten overeenkomst.

Voor akkoord:

Datum:

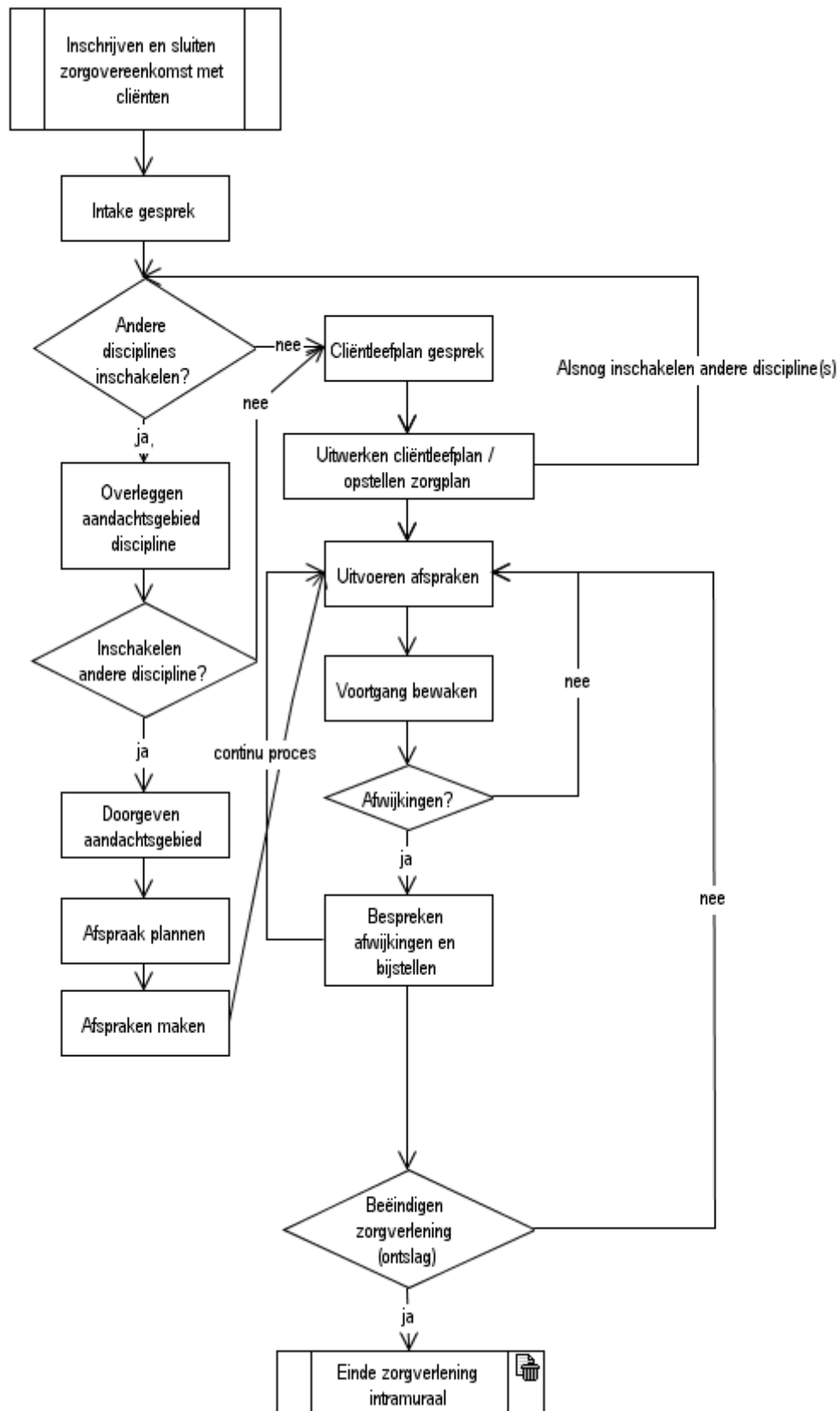
Datum :.....

Plaats:

Plaats:

Cliënt: Zorgaanbieder (zie hierboven),
namens deze:
Handtekening:..... Handtekening:
(Wettelijk) Vertegenwoordiger Cliënt:
Handtekening :

Bijlage 2: Interne richtlijn zorgplannen



Beschrijving procesflow

Inschrijven en sluiten zorgovereenkomst met cliënten

De zorgovereenkomst, het indicatiebesluit en de algemene gegevens van de cliënt worden ontvangen.

Intake gesprek

De cliënt wordt welkom geheten en er wordt een begin gemaakt met de wederzijdse kennismaking. Nagegaan wordt of er informatie vooraf verkregen is over aandoeningen, risico's en andere belangrijke zaken.

Het intake gesprek is kort en tijdens dit gesprek wordt ingegaan op de woonleefomgeving van de cliënt, zijn participatie, zijn mentaal welbevinden, zijn lichamelijk welbevinden en gezondheid, zijn persoonlijke verzorging en het gebruik van medicijnen. Daarnaast worden enkele praktische zaken met de cliënt doorgenomen, zoals het invullen van de menulijst, het uitleggen van de gang van zaken met betrekking tot eten en drinken, de kabelkrant, de krant, koffie drinken. De noodzakelijke acties en afspraken worden genoteerd, het formulier Multidisciplinair Team wordt ingevuld.

Nagegaan wordt welke protocollen en richtlijnen er voor de cliënt gelden en deze worden uit het handboek geprint en opgeborgen in het cliëntleefplan van de cliënt. Zo nodig wordt er meer informatie opgevraagd. Voor een diepgaandere kennismaking met de cliënt (het opstellen van het cliëntleefplan) wordt een afspraak gepland voor over 2 weken.

Wie: Contactpersoon zorgaanbieder

Prestatie indicator: Uiterlijk 4 dagen na opname cliënt.

Andere disciplines inschakelen?

Moeten er andere disciplines bij de zorgverlening betrokken worden? Voor het inschakelen van andere disciplines, zoals fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist, is een verwijzing van de (verpleeg)huisarts of andere verwijzer noodzakelijk.

Wie: Contactpersoon zorgaanbieder

Risico's: Juistheid, volledigheid en/of tijdigheid

Overleggen aandachtsgebied discipline

Overleg met de (verpleeg)huisarts of een andere discipline moet worden ingeschakeld.

Wie: Contactpersoon zorgaanbieder

Inschakelen andere discipline?

Moet er een andere discipline ingeschakeld worden?

Wie: Specialist Ouderengeneeskunde, Huisarts

Doorgeven aandachtsgebied

De verwijzing wordt opgesteld en doorgegeven aan de betreffende discipline. In verzorgingshuizen ontvangt de cliënt de verwijzing naar een andere discipline.

Wie: Specialist Ouderengeneeskunde, Huisarts

Afspraak plannen

Met de cliënt wordt een afspraak gemaakt voor een gesprek.

Wie: Coach Dagbesteding / Woonbegeleider, Diëtist, Ergotherapeut, Fysiotherapeut, Gespecialiseerd verpleegkundige, Logopedist, Psycholoog, Psychomotore Therapeut, Specialist Ouderengeneeskunde, Huisarts

Afspraken maken

Met de cliënt worden afspraken over de toe te passen therapie of andere zaken gemaakt.

Wie: Coach Dagbesteding / Woonbegeleider, Diëtist, Ergotherapeut, Fysiotherapeut, Gespecialiseerd verpleegkundige, Logopedist, Psycholoog, Psychomotore Therapeut, Specialist Ouderengeneeskunde, Huisarts

Uitvoeren afspraken

Zie omschrijving na de stap 'uitwerken cliëntleefplan / opstellen zorgplan)

Cliëntleefplan gesprek

Met de cliënt wordt een cliëntleefplan gesprek gehouden. Tijdens dit gesprek komen er een aantal onderwerpen aan de orde. Zo wordt er ingegaan op de woonruimte en of de cliënt er zich thuis kan voelen, de veiligheidsbeleving van de cliënt daarbij, het dagritme, de bewegingsmogelijkheden, het meubilair en het gebruiksgemak, de dagbesteding, het sociaal leven, het contact met de samenleving, de eigen levensinvulling, de stemming, het respect en de eigen identiteit, de voeding, schoon en verzorgd lichaam, de lichamelijke functies en mogelijkheden en gezondheidsbevordering en bescherming.

De levensdomeinen zoals deze in het cliëntleefplan zijn opgenomen, worden daarbij doorlopen. Er worden afspraken en aantekeningen gemaakt.

Wie: Contactpersoon zorgseenheid

Prestatie indicator: Uiterlijk 2 weken na datum intake gesprek en daarna zo vaak als nodig, maar tenminste elke twee jaren.

Uitwerken cliëntleefplan / opstellen zorgplan

Het cliëntleefplan gesprek wordt in de computer uitgewerkt en opgeslagen. Aan de hand van het cliëntleefplan gesprek worden er in het zorgplan aandachtsgebieden, doelen, evaluatiemomenten beschreven zoals deze met de cliënt tijdens het gesprek zijn overeengekomen. Het zorgplan wordt door de cliënt of zijn vertegenwoordiger ondertekend.

Wanneer uit het cliëntleefplan gesprek is gebleken dat er andere disciplines bij de zorgverlening aan de cliënt moeten worden betrokken, wordt dit met de (verpleeg)huisarts overlegd. Het cliëntleefplan wordt samengesteld en - indien van toepassing - worden de facultatieve formulieren aan het cliëntleefplan toegevoegd.

Wie: Contactpersoon zorgseenheid

Risico's: Juistheid, volledigheid en/of tijdigheid

Uitvoeren afspraken

De afspraken met de cliënt worden uitgevoerd.

Voortgang bewaken

De voortgang wordt bewaakt door de bijzonderheden vanuit de zorgverlening te rapporteren in de voortgangsrapportage. Gerapporteerd wordt er aan de hand van de in het zorgplan geformuleerde doelen. Niet nagekomen afspraken worden in de voortgangsrapportage aangeduid met een X en de reden van het niet nakomen wordt in de rapportage vermeld.

Andere disciplines hebben een eigen rapportageblad. In de voortgangsrapportage verwijzen andere disciplines naar het eigen tabblad en rapportageblad. Wanneer er een nieuw doel moet worden geformuleerd, formuleert de discipline dit gezamenlijk met de contactpersoon zorgseenheid. De contactpersoon zorgseenheid werkt het zorgplan in de computer bij.

Wie: andere discipline

Afwijkingen?

Zijn er afwijkingen van de afspraken? Maandelijks worden de afwijkingen van de afspraken verzameld.

Wie: Cliëntleefplancoach

Bespreken en afwijkingen bijstellen

Maandelijks worden de afwijkingen besproken.

Voor de besproken afwijkingen worden oplossingen gezocht. Deze worden besproken met de zorgverleners. Wanneer de oplossing een aanpassing van het zorgplan tot gevolg heeft, wordt deze aanpassing met de cliënt of diens vertegenwoordiger besproken.

Wie: Manager Zorg & Welzijn, Cliëntleefplancoach

Prestatie indicator: Afwijkingen tenminste 2x per jaar bespreken in Multidisciplinair Overleg (MDO)

Beëindigen zorgverlening (ontslag)

Is/Wordt de zorgverlening aan de cliënt beëindigd? Van einde zorgverlening is sprake wanneer:

- cliënt naar huis gaat;
- cliënt naar een andere zorgseenheid gaat;
- cliënt naar een andere zorgaanbieder gaat;
- cliënt is overleden.

Wie: Zorgverlener

Risico's: Juistheid, volledigheid en/of tijdigheid

Einde zorgverlening intramuraal

De checklist ontslag uit het cliëntleefplan wordt ingevuld en de activiteiten worden uitgevoerd.

Handboek Personeel

*een praktische handleiding vanuit afdeling HR Support
voor leidinggevendenden*



tanteLouise-Vivensis Servicebureau
Afdeling HR Support
Postbus 73
4600 AB BERGEN OP ZOOM
T: 0164-71 33 00

Bezoekadres: Boerenverdriet 18

1. Instroom

Werving en Selectie

Inleiding

Werving en selectie is een cruciaal personeelsinstrument om te garanderen dat er voldoende instroom van nieuwe medewerkers is. Men richt zich enerzijds op behoud van medewerkers middels loopbaanbegeleiding, functioneringsgesprekken evenals employability, anderzijds is het van groot belang de juiste uitstraling naar buiten te hebben als het gaat om het aantrekken van nieuwe medewerkers.

Uitgangspunten

Kwaliteit

Voor Stichting tanteLouise-Vivensis is het aantrekken van kwalitatief goed personeel een essentiële voorwaarde om haar doelstelling verantwoord uit te oefenen. Beschikken over de (voor de vacante functie) vereiste kwalificaties en de juiste attitude zijn basiscriteria bij het werven en selecteren van nieuwe medewerkers.

Gelijkwaardigheid

Sollicitanten worden als gelijkwaardige gesprekspartners beschouwd. Goede, tijdige informatieverschaffing over de functie, de achtergronden en procedure (voortgang) worden door de organisatie gewaarborgd. Zorgvuldig handelen ten aanzien van informatie over de sollicitant ter bescherming van zijn/ haar privacy is een maatstaf waartoe alle betrokkenen bij de procedure zich verplichten.

Gelijke Behandeling

Aangezien kwaliteit voorop staat, spelen geslacht, ras, handicap en levensovertuiging geen rol. Uitzonderingen daarop worden vóór het starten van de wervingsprocedure gemotiveerd. Dit geldt ook voor positieve discriminatie. Bij gelijke geschiktheid hebben interne kandidaten voorrang op externe kandidaten en hebben interne re-integranten (werknemers van de eigen organisatie die in het kader van arbeidsongeschiktheid herplaatst dienen te worden in de eigen of in een andere functie bij de eigen werkgever) en medewerkers welke opgenomen zijn op de mobiliteitslijst voorrang op interne kandidaten.

Mobiliteitslijst

Medewerkers in Spoor 1 of spoor 2 traject (zie ook hoofdstuk gezondheidsmanagement) en medewerkers die door de werkgever op de mobiliteitslijst geplaatst zijn (oa. boventalligen), hebben een voorkeurspositie ten opzichte van overige kandidaten.

De voorkeurspositie bestaat uit:

Men wordt vooraf aan de publicatie van een passende interne vacature door de Gezondheidsadviseur of de HR Adviseur mondeling (telefonisch) op de hoogte gesteld van de vacature.

Men krijgt dan de kans om binnen 72 uur te solliciteren op de vacature door middel van het schrijven van een sollicitatiebrief en CV via de gebruikelijke procedure. (solliciteren@tantelouise-vivensis.nl) Indien men niet over internet beschikt is men er zelf verantwoordelijk voor dat de sollicitatie binnen 72 uur binnen is op de HR Administratie op de locatie Boerenverdriet.

Men krijgt te allen tijde een sollicitatiegesprek. Dit gesprek vindt plaats voorafgaande aan het in- of extern publiceren van de vacature.

Een eventuele afwijzing wordt altijd met onderbouwing gegeven.

Bij aanneming wordt de vacature uiteraard niet meer gepubliceerd.

Eigen verantwoordelijkheid

Indien een werknemer om wat voor reden dan ook zelf een mobiliteitswens heeft, is het de eigen verantwoordelijkheid om vacatures te signaleren en om hier op te solliciteren. Hiertoe zal de werkgever alle interne en externe vacatures op de beeldschermen op alle locaties van de stichting en op de website www.tantelouise-vivensis.nl publiceren gedurende de gestelde reactietermijn.

Rol Leidinggevende

De budgetverantwoordelijke leidinggevende van de vacante functie is verantwoordelijk voor de gehele procedure van werven, selecteren en introduceren van de nieuwe medewerker.

Rol afdeling HR Support

De HR adviseur is verantwoordelijk voor de kwaliteitsbewaking van het werving- en selectieproces en de coördinatie van de procedure. De HR adviseur adviseert/ ondersteunt de leidinggevende in alle fasen van het proces actief, gevraagd of ongevraagd. De medewerkers van de administratie HR Support verzorgen de administratieve begeleiding en uitvoering van de procedure ten behoeve van de leidinggevende. De HR adviseur ziet toe op een correcte administratieve uitvoering.

Procedure

Een duidelijke en doelmatige procedure is een voorwaarde om de kwaliteit voor zowel organisatie als sollicitanten te waarborgen. Voordat de vacature uitgebracht wordt, stellen de leidinggevende en de HR adviseur vast op welke wijze de procedure wordt ingericht (aantal gesprekken, samenstelling selectiecommissie, gebruik van assessment, etc.). De sollicitant wordt over het verloop van de procedure tijdig geïnformeerd.

Spelregels

Ontstaan en activering van vacatures

Er is sprake van een vacature als binnen de gebudgetteerde en goedgekeurde afdelingsformatie functies onbezet zijn. Vacatures zijn het gevolg van personeelsverloop of uitbreiding van de afdelingsformatie.

Zodra een vacature ontstaat wordt door de budgetverantwoordelijke manager nagegaan of en zo ja, op welke wijze de vacature moet worden ingevuld. Hierbij wordt de doelmatigheid, c.q. de toegevoegde waarde en noodzaak van de vacature beoordeeld. Dit kan inhouden dat de vacature voorlopig niet wordt ingevuld wegens omstandigheden, dat de omvang van het dienstverband van zittende medewerkers wordt aangepast of dat voor een gewijzigde functie wordt geworven.

Er vindt altijd een interne sollicitatieprocedure plaats binnen de Stichting. Vaak wordt er zowel intern als extern gelijktijdig geworven. Het vacant stellen van een functie wordt gedaan door de budgetverantwoordelijke manager. Deze vult het formulier vacaturemelding (terug te vinden in MMS) volledig in, en zendt dit naar zijn/haar naasthogere manager voor accordering, waarna het vervolgens aan de HR adviseur wordt gestuurd. Het formulier is online ter beschikking, het mailbox-adres van waaruit het formulier wordt verzonden naar HR adviseur, geldt als "elektronische handtekening". Na ontvangst van de vacaturemelding is de HR adviseur verantwoordelijk voor het effectief opstarten van de werving- & en selectieprocedure.

Inhoud van de Vacature

PR&Communicatie is verantwoordelijk voor het onderhoud van de sjabloon van advertentieteksten. Interne en externe advertenties zijn identiek qua inhoud & uiterlijk. Per advertentie worden in ieder geval de volgende zaken benoemd en/of omschreven.

Functiebenaming m/v

Vermelding organisatie onderdeel en locatie
Urenomvang
Aanvullende informatie m.b.t. functie-inhoud en opleidingseisen
Vermelding waar en hoe men informatie kan verkrijgen
Vermelding hoe men kan solliciteren.
Sluitingsdatum voor het inzenden van sollicitatiebrieven (10 dagen is standaard)
Bij externe advertenties verwijzing naar website van tanteLouise-Vivensis
Datum waarop de sollicitatiegesprekken plaatsvinden (indien bekend)
Indien van toepassing, gebruik van assessment
Indien van toepassing vermelding van gelijktijdige interne en externe werving
Op basis van input van de budgetverantwoordelijke manager, de functiebeschrijving en -inschaling en met behulp van het standaard sjabloon stelt de HR adviseur de advertentietekst op. De budgetverantwoordelijke manager accordeert de tekst, waarna de HR Adviseur de administratie HR Support opdracht geeft de vacature uit te brengen op de wijze waarop dat op het “intakeformulier vacaturemelding” is aangegeven.

Interne Werving

Eerst krijgen medewerkers geplaatst op de mobiliteitslijst de kans om te solliciteren. Zie voor meer info het onderwerp “mobiliteitslijst” elders in dit hoofdstuk. Indien hier geen geschikte kandidaat uit geselecteerd wordt, worden alle medewerkers middels internet, de mail (alle mailgebruikers) en de beeldschermen op de afdelingen en locaties op de hoogte gesteld van de intern vrijgekomen functies. Nieuwe vacatures worden door de administratie HR Support gepubliceerd. Tweewekelijks worden de uitgebrachte vacatures in het HR overleg getoetst op hun actualiteit.

Kandidaten kunnen binnen de aangegeven reactietermijn (in principe 10 dagen) schriftelijk (Postbus 73, 4600 AB te Bergen op Zoom) of via de e-mail (solliciteren@tantelouise-Vivensis.nl) reageren. Alle sollicitaties worden ontvangen door de administratie HR Support. Daar vindt werkdagelijkse registratie en distributie plaats en wordt alle correspondentie rondom werving & selectie afgehandeld.

Sollicitanten ontvangen een ontvangstbevestiging en de administratie doet, indien van toepassing, een check in het BIG register.

Voor afloop van de reactietermijn wordt door de HR adviseur de interne portefeuillemap bekeken om te bepalen of er kandidaten zijn die meegenomen kunnen worden in de sollicitatieprocedure. Indien dit niet het geval is, en er geen geschikte interne kandidaten reageren, zal de externe portefeuillemap geraadpleegd worden.

Na afloop van de reactietermijn zal de HR adviseur een briefselectie doen op de basiseisen en de brieven van geschikte kandidaten scannen en e-mailen aan de leidinggevende. Deze beslist welke sollicitanten worden uitgenodigd.

Bij interne kandidaten is er sprake van een kalendermaand opzegtermijn. Indien hier (in verkorting of verlenging van de termijn) van afgeweken kan worden kan dit in overeenstemming tussen de “oude” en de “nieuwe” leidinggevende.

De administratie HR Support stelt binnen 10 dagen na het arbeidsvoorwaardengesprek, doch altijd voor aanvang van de 1^e werkdag, en op specifiek verzoek eerder, de gewijzigde arbeidsovereenkomst op basis van een Personeelsmutatie op, conform de in het gesprek gemaakte afspraken en samengesteld onder toezicht van de HR adviseur. De raad van bestuur tekent de arbeidsovereenkomst.

Externe Werving

Indien interne werving geen benoeming tot gevolg heeft, maken de leidinggevende en de HR adviseur samen de overweging om een aanvraag te doen voor externe werving. In samenspraak met de HR adviseur bepaalt de budgetverantwoordelijke leidinggevende welke media worden gebruikt.

Vooraf worden de kosten van de advertentie afgewogen. Het budget wordt toegekend en beheerd door de manager HR Support. De rol van de HR adviseur is signalerend met het oog op de budgetbewaking.

Bij externe vacatures wordt de afdeling PR & Communicatie gevraagd de vacaturetekst te redigeren. Waar mogelijk worden meer vacatures geplaatst in een gecombineerde advertentie. De HR adviseur is verantwoordelijk voor de plaatsing van de advertentie in de schriftelijke media en op www.tantelouise-Vivensis.nl. De uitvoering hiervan ligt bij PR&Communicatie.

Doorplaatsing op www.brabantzorg.nl www.zz.nl www.werk.nl gebeurt standaard, en wordt uitgevoerd door de administratie HR Support.

Het aanmelden van een vacature bij een wervings- of uitzendbureau wordt, enkel specifiek in opdracht van de HR adviseur, door de HR adviseur zelf of door het Flexbureau uitgevoerd.

Werkdagelijks worden door de HR adviseur de vacaturebanken waar een lidmaatschap mee is nagekeken op nieuwe inschrijvingen van Verzorgenden en Verpleegkundigen.

Selectiecommissie en – methode

De samenstelling van de selectiecommissie is de verantwoordelijkheid van de leidinggevende en de HR Adviseur en is afhankelijk van de vacant gestelde functie. Indien de vacant gestelde functie van coördinerende of leidinggevende aard is, of buiten de zorgafdelingen van HBO niveau is, zal de HR Adviseur altijd onderdeel uitmaken van de selectiecommissie. Indien de vacant gestelde functie niet aan bovengenoemde criteria voldoet, mag de leidinggevende de selectiecommissie(s) samenstellen.

In overleg met de HR adviseur worden de taak, procedure, aanpak, planning en exacte samenstelling van de selectiecommissie vastgesteld. Bij de samenstelling wordt rekening gehouden met het relatienetwerk van de functie. De samenstelling van de commissie is afhankelijk van de functie, maar bestaat uit maximaal vier personen, waarvan per sollicitatiegesprek maximaal 2 personen aanwezig zijn. De selectie kan dus plaatsvinden middels 1 of 2 gespreksronde(n) eventueel aangevuld met een selectie-assessment.

Het gesprek vindt plaats op de locatie waar het werk uiteindelijk uitgevoerd zal gaan worden. Indien dit niet haalbaar is, zullen de gesprekken op het Servicebureau plaatsvinden.

Alle selectiegesprekken worden gevoerd volgens de STAR-methode. Een toelichting en praktische uitleg van deze methode is als bijlage in het laatste hoofdstuk van dit handboek opgenomen procedure gehecht.

Van alle kandidaten wordt een referentie opgevraagd. Hierbij kan HR Support assisteren.

Afwijzing

Een beslissing die leidt tot afwijzing van een sollicitant wordt binnen een week na het sollicitatiegesprek aan de sollicitant telefonisch en later schriftelijk meegedeeld. De afwijzingsbrief is een standaardbrief. De standaard afwijzing geldt ook voor sollicitanten die bij de voorselectie afvallen. Gegevens van een afgewezen sollicitant worden na 3

maanden vernietigd, tenzij er op korte termijn een andere vacature ontstaat, waarvoor de sollicitant in aanmerking zou kunnen komen. Indien dit het geval is, wordt de brief van de sollicitant gedurende 6 maanden opgenomen in portefeuille en wordt de sollicitant hiervan op de hoogte gesteld. Van interne sollicitanten wordt de sollicitatie en afwijzing opgenomen in het personeelsdossier.

Portefeuille

Sollicitanten waarvan de inschatting is dat de organisatie momenteel geen mogelijkheden heeft, maar binnen 6 maanden wel mogelijkheden zal hebben, worden in portefeuille gehouden.

Vacatures Middenkader, Hoger kader of Raad van Bestuur

Voor deze vacatures gelden dezelfde uitgangspunten en in hoofdlijn eveneens de zelfde spelregels. Bij vacatures wordt de OR geïnformeerd. Voor bestuursfuncties is het adviesrecht van de OR geregeld via de WOR. Hierbij is de Raad van Toezicht opdrachtgever en is de cliëntenraad betrokken.

Bij vacatures voor alle functies in het midden- en hoger kader neemt een vertegenwoordiging van de lokale cliëntenraad (bij serviceflats de bewonersraad) zitting in de selectiecommissie.

Uitzonderingen

Voor de werving en selectie van BBL leerlingen Verzorging en Verpleegkunde zijn diverse uitzonderingen op deze procedure vastgesteld. Deze uitzonderingen zijn vastgelegd in het hoofdstuk "Opleiding, studie en training" van dit handboek.

Voor ZZPers (zelfstandigen zonder personeel) gelden andere regels en procedures. Zie hiervoor het hoofdstuk "ZZPers" van dit handboek.

2.2 Werknemers ouder dan 65 jaar

2.2.1 Inleiding

In de CAO VVT is bepaald dat de arbeidsovereenkomst van rechtswege eindigt bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd. Dit betekent het einde van het dienstverband.

In de praktijk komt het steeds meer voor dat medewerkers bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd aangeven hun dienstverband geheel of gedeeltelijk te willen continueren. Vanwege de vakkennis en jarenlange werkervaring, is het voor de organisatie waardevol om gebruik te blijven maken van de diensten van deze medewerkers. Onder de juiste omstandigheden (er dient uiteraard formatieve ruimte te zijn) is het mogelijk overeen te komen nog langer door te werken.

Uitgangspunten

De organisatie stelt dat het dienstverband na het 65^e levensjaar enkel nog tijdelijk overeengekomen kan worden. Dit geeft beide partijen de mogelijkheid te beoordelen of de samenwerking dient te worden voortgezet.

De Flexwet stelt dat men in Nederland maximaal 3 tijdelijke overeenkomsten mag afsluiten voor een totale duur van maximaal 36 maanden.

Om na een vast dienstverband voor het 65^e levensjaar rechtsgeldig over te stappen op een tijdelijk dienstverband na het 65^e levensjaar, dienen de werkgever en de werknemer aan een aantal regels en wetten te voldoen.

Voorwaarden

Om na het 65^e levensjaar een arbeidsovereenkomst met de organisatie af te sluiten dient aan de volgende voorwaarden te worden voldaan:

De medewerker dient eerst 3 maanden uit dienst te treden, alvorens een nieuwe tijdelijke arbeidsovereenkomst met de organisatie aan te gaan.

Werknemers ouder dan 65 jaar vallen niet onder de CAO VVT. Dit betekent dat veel regels en rechten zoals beschreven in de CAO VVT formeel niet van toepassing zijn. De organisatie stelt dat alle rechten aangaande verlof en salaris zoals beschreven in de CAO VVT van toepassing zullen zijn op de medewerker. Echter, rechten zoals garantiesalarissen en overgangsregelingen, waar de medewerker voor de 65 jarige leeftijd recht op had, zullen door het afsluiten van een nieuwe tijdelijke overeenkomst, vervallen. De medewerker dient in goede gezondheid te zijn en de functie waarvoor hij of zij aangenomen wordt volledig en zonder aanpassingen uit te kunnen voeren. De leidinggevende beslist uiteindelijk of een medewerker al dan niet een nieuwe arbeidsovereenkomst krijgt aangeboden, net als dat bij reguliere werving en selectie zou gebeuren. De tijdelijke duur van de overeenkomst wordt vastgelegd in tijdelijke contracten van iedere keer maximaal 12 maanden. Daarnaast mogen dit maximaal 3 tijdelijke contracten zijn. De medewerker van 65 of ouder heeft wettelijk geen recht op WW bij beëindiging of WIA of WGA bij ziekte. Hiervoor hoeven dan ook geen premies afgedragen te worden.

Procedure

De medewerker geeft uiterlijk 3 maanden voor het bereiken van de 65-jarige leeftijd bij zijn of haar leidinggevende aan wanneer hij of zij na het bereiken van de leeftijd van 65 jaar door wenst te werken. Hierbij dient gedetailleerd beschreven te worden om hoeveel uren per week het gaat en om welke functie het gaat.

De leidinggevende besluit na overleg met de naasthogere leidinggevende en HR adviseur of er een nieuw dienstverband aangegaan kan of zal worden.

Afhankelijk van de afspraken zal de HR adviseur ontbinding van de overeenkomst organiseren en de leidinggevende de uit dienst en in dienst mutatie schrijven en indienen bij de afdeling HR Support.

ZZPers (Zelfstandigen Zonder Personeel)

Richtlijnen

Definitie: de ZZP'er is geen medewerker maar een externe dienstverlener die zich aan onze organisatie aanbiedt. Hij werkt als zelfstandige tegen een vergoeding in de vorm van een uurtarief en factureert zelf zijn diensten (via de FA) aan de instelling.

Er is geen dienstverband.

Hij heeft geen functie in de organisatie en is er op geen enkele wijze mee verbonden.

De ZZP'er draagt zelf zorg voor afdracht inkomstenbelasting en premies sociale wetgeving.

Alle kenmerken en elke schijn van werknemerschap dienen te ontbreken!

Initiatief

Het initiatief tot het inzetten van een ZZP'er ligt altijd bij een leidinggevende / manager van onze organisatie.

Fiatting

Het daadwerkelijk inzetten van een ZZP'er heeft altijd de schriftelijke goedkeuring van de naast hogere leidinggevende (voorbeeld: een manager Z&W heeft instemming van zijn rayonmanager).

Het besluit wordt genomen in de wetenschap dat het budget van de betreffende organisatorische eenheid daartoe ruimte geeft dan wel dat een bijzondere noodzaak aan de naast hogere leidinggevende is aangetoond.

Formaliteiten voorafgaand aan het inzetten van een ZZP' er

Voordat de ZZP'er kan worden ingezet dienen de volgende formaliteiten te zijn vervuld c.q. de volgende afspraken te zijn gemaakt:

Het voornemen wordt gemeld bij HRS en door de leidinggevende worden alle gegevens op het formulier "inlichtingenformulier ZZP" aangeleverd bij de HR Adviseur.

Indien de ZZP' er nog geen VAR verklaring heeft zal hij die moeten over leggen alvorens met werkzaamheden wordt begonnen. Indien de a.s. ZZP' er niet goed op de hoogte is van wat hij moet doen, dan overhandigt HRS hem de brochure: "De verklaring arbeidsrelatie" en het bijhorende formulier "Aanvraag verklaring arbeidsrelatie".

Ook wordt de aanstaande ZZP' er door de leidinggevende nadrukkelijk gewezen op de volgende zaken:

Er is geen arbeidsovereenkomst, maar op grond van de te maken afspraken komt een overeenkomst voor te leveren diensten (kan ook mondeling) tot stand.

Er is geen deelname aan werknemersverzekeringen.

Er is met niemand een echte gezagsverhouding.

De ZZP' er is niet standaard ingedeeld in roosters, behoort niet tot een team.

De ZZP' er moet aan de Belastingdienst kunnen aantonen dat hij per jaar minstens 3 opdrachtgevers heeft en in totaal minstens 1225 uren per jaar presteert.

De ZZP' er moet weten dat hij zelf garant staat voor zijn verplichte afdrachten van belastingen en sociale premies.

Hij dient zich als ZZP' er in te schrijven bij de Kamer van Koophandel in Breda.

Er kan geen lidmaatschap van de PV zijn.

Het bestaan van de Vereniging voor ZZP'ers met de voor hem nuttige eigen website www.zzp-nederland.nl

De ZZP' er dient zelf per maand zijn facturen in bij de Financiële Administratie van TL-VIV, met vermelding van de kalenderdagen waarop is gewerkt, en per kalenderdag de gepresteerde uren en de organisatorische eenheid waar deze zijn gewerkt. De factuur vermeldt ook het overeengekomen uurtarief. Reiskosten worden niet vergoed maar geacht te zijn begrepen in het uurtarief.

Na akkoord voor levering door de verantwoordelijke van de organisatorische eenheid, zal de factuur worden uitbetaald.

Externe (ingehuurde) medewerkers

Indien een ingehuurde medewerker, niet zijnde een ZZPer, bij de organisatie komt werken, dient de leidinggevende zorg te dragen voor het invullen van het formulier "inlichtingenformulier ZZP en Externen". Het gaat hierbij dus niet om een werknemer van de organisatie, maar om een medewerker die ingehuurd wordt via een uitzend- of specialistisch bureau.

In verband met de toegang tot de diverse geautomatiseerde systemen en het administreren van de ingehuurde krachten, wordt ook deze groep medewerkers ingevoerd in het personeelsadministratiesysteem zodra het inlichtingenformulier ingevuld en ondertekent wordt aangeleverd aan de afdeling HR support

In dienst treden

Een werknemer is een persoon die een arbeidsovereenkomst aangaat met de werkgever.

Stagiaires en vrijwilligers zijn geen werknemer. Wie al dan niet onder de voorwaarden van de CAO VVT valt, is in de CAO VVT beschreven. Uitgesloten zijn oa. vakantiewerkers en medewerkers die ouder dan 65 jaar zijn. Met deze medewerkers worden individuele afspraken gemaakt.

Het arbeidsvoorwaardengesprek

Hoewel uit de aard van de aanstelling al veel van de arbeidsvoorwaarden als het ware automatisch voortvloeien, kan het arbeidsvoorwaardengesprek op een aantal punten het

karakter hebben van onderhandelen. In die zin is het de bedoeling van het gesprek om tot overeenstemming te komen.

Dit gesprek is bedoeld om de medewerker op de hoogte te stellen van de geldende arbeidsvoorwaarden zoals het salaris, de aard en de duur van het dienstverband. Het gesprek met de medewerker zal in de regel gevoerd worden door de verantwoordelijk leidinggevende die daarbij ondersteund wordt door een HR adviseur.

FWG Functiewaardering Gezondheidszorg

De gezondheidszorg in Nederland kent een systeem waarbinnen functies eerst door de directie beschreven en vastgesteld worden, om vervolgens gewaardeerd te worden. De CAO VVT beschrijft alle afspraken rondom dit systeem.

De FWG weging is bindend voor elke werknemer, mits de CAO VVT hierin anders bepaalt.

Ontvangst goederen in bruikleen

Bij in dienst treden of eventueel bij veranderende omstandigheden, kan de medewerker goederen ontvangen welke hij of zij voor de uitvoering van zijn of haar functie nodig heeft. Deze goederen zijn altijd in bruikleen. Dit betekent dat de goederen eigendom blijven van de organisatie, en dat de medewerker hier dus met alle zorgvuldigheid mee om dient te gaan. Ook mogen de goederen enkel gebruikt worden voor het uitoefenen van de functie / het werk, niet voor privédoeleinden.

Alle goederen hebben een waarde welke door de organisatie op voorhand is vastgesteld. Deze waarde is niet onderhevig aan de levensduur van het artikel. Indien de goederen niet op verzoek van de werkgever (tijdig) worden ingeleverd, heeft de werkgever het recht de vooraf bepaalde waarde in te houden op het eerstvolgende salaris.

De te ontvangen goederen worden op verzoek van de leidinggevende verstrekt. Hiervoor dient de leidinggevende zorg te dragen voor registratie en ondertekening van het formulier "Ontvangen goederen" wat terug te vinden is in MMS (kwaliteitshandboek). Dit formulier wordt bewaard in het personeelsdossier op de afdeling HR Support en kan te allen tijde door de leidinggevende opgevraagd worden ter aanpassing of aanvulling.

Het inleveren van de goederen wordt gecoördineerd door de leidinggevende. Deze vraagt het formulier op bij de HR Administratie en maakt afspraken rondom wat waar wanneer (uiterlijk op de laatste werkdag) ingeleverd dient te worden. Op de personeelsmutatie, welke bij uit dienst treden ingevuld wordt, geeft de leidinggevende aan of er nog goederen betaald, en dus verrekend met het salaris, dienen te worden. De salarisadministratie draagt zorg voor verrekening één maand na uit dienst treden.

Regels rondom het gebruik van goederen in bruikleen:

Goederen worden op naam en in bruikleen uitgereikt.

Medewerker en leidinggevende tekenen voor uitgifte en ontvangst van de goederen.

Iedere gebruiker is en blijft verantwoordelijk voor zijn of haar ontvangen goederen en dient deze met alle zorgvuldigheid te behandelen.

Bij verlies of zoekraken van de goederen dient de medewerker direct de leidinggevende en de afdeling welke het artikel heeft geleverd, in te lichten.

Vervanging of reparatie als gevolg van nalatigheid van de goederen gebeurt op kosten van de medewerker.

Vervanging of reparatie ivm slijtage of disfunctioneren van het artikel welke als normaal gezien kan worden gebeurt op kosten van de werkgever.

De organisatie stelt zich niet verantwoordelijk voor diefstal of het zoekraken van de goederen.

Op verzoek van de werkgever dienen goederen direct ingeleverd te worden. Indien inlevering niet plaatsvindt, zal met de eerstvolgende salarisbetaling de vervangingswaarde ingehouden worden op het salaris van de medewerker.

Bij inlevering ontvangt de medewerker hiervan een formulier ontvangen goederen wat ondertekend wordt door de leidinggevende.

Introductiebeleid

Bij de indiensttreding van nieuwe medewerkers is het van belang dat zij geïntroduceerd worden binnen de afdeling en de organisatie. Goed geïntroduceerde medewerkers voelen zich eerder thuis binnen de organisatie en zijn daardoor sneller volledig inzetbaar. Voor de organisatie is het belangrijk om te weten dat de medewerker goede kwaliteit levert, alvorens de medewerker ingezet wordt om werkzaamheden (bij de cliënt) te verrichten. Een inwerkprogramma en toetsing van bij de medewerker aanwezige kennis en vaardigheden, voor aanvang van de werkzaamheden bij de cliënt, vormen dan ook onderdeel van de introductieperiode. Dit introductiebeleid richt zich op alle nieuwe medewerkers inclusief leerlingen en stagiaires die langer dan 3 maanden stage lopen. Voor de vakantiekrachten geldt een aparte instructie.

Een goede introductie kent een gefaseerde informatieverstrekking vanaf het moment dat iemand solliciteert tot aan het moment dat iemand enige maanden in dienst is. Aangezien deze informatie door verschillende personen uit verschillende diensten verstrekt wordt, is coördinatie noodzakelijk. De coördinatie ligt bij de afdeling HR-Support.

Introductiefasen

Tijdens de introductie zijn een aantal verschillende fasen te onderscheiden die samenhangen met veranderingen in de informatiebehoefte van de nieuwe medewerkers. Door hierop in te spelen is het mogelijk om de totale introductie van nieuwe medewerkers te verbeteren.

Afdelingsintroductie en inwerkprogramma

Tijdens de eerste weken van het nieuwe dienstverband bestaat bij de medewerker vooral behoefte aan informatie over de afdeling. De verzorging van dit deel van de introductie valt onder de verantwoordelijkheid van de leiding van de afdeling. Hoewel leidinggevend veel praktische onderdelen van de introductie naar medewerkers kunnen delegeren is het van belang dat de leidinggevende en/of de mentor voldoende momenten creëren waarop er met de nieuwe medewerker diverse zaken besproken worden.

Alvorens de medewerker zelfstandig wordt ingezet bij cliënten, vindt door de leidinggevende een toetsing van vaardigheden plaats. Het uitspreken van geconstateerde hiaten in vaardigheden, ten opzichte van de verwachtingen die er leven aangaande het functioneren van de nieuwe medewerker, is een belangrijk gesprekstema. Op deze wijze wordt op de korte termijn, indien nodig, de medewerker volledig geschikt gemaakt om zorg of diensten te kunnen verlenen aan de cliënten. Voorts wordt preventief omgegaan met eventuele functioneringsproblemen in de toekomst.

Voor iedere nieuwe medewerker wordt gedurende het inwerktraject een interne mentor aangesteld. Het voordeel van een mentor is tweeledig:

Deze kan een deel van de begeleiding van de leidinggevende overnemen. Veelal krijgt de mentor daartoe meer tijd dan de leidinggevende, waardoor de begeleiding intensiever kan zijn;

De mentor staat doorgaans dichter bij de nieuweling dan de leidinggevende. De mentor kan naast de officiële informatie daardoor ook de nodige informele informatie overbrengen over bijvoorbeeld de ongeschreven gedragsregels.

De afdelingsintroductie wordt gesplitst in vijf fasen:

voorbereiding

uitvoeren introductie; op de eerste werkdag

uitvoeren inwerkprogramma; na de eerste werkdag tot einde proeftijd

begeleidingsperiode; na de proeftijd tot einde inwerkprogramma

evaluatie

Zie voor de checklist van het inwerkprogramma de bijlage in het laatste hoofdstuk van dit handboek.

Een inwerkprogramma kan per dienst/afdeling verschillen, en zelfs divers zijn per nieuwe medewerker, afhankelijk van reeds aanwezige competenties. Naar gelang de situatie wordt door de leidinggevende bepaald wanneer het inwerkprogramma eindigt. Bijvoorbeeld kan een inwerktraject in totaal voor een verzorgende een jaar duren. Tijdens de inwerkperiode kan de nieuwe medewerker ontbrekende kennis opdoen en vaardigheden oefenen, onder begeleiding van de leidinggevende en/of een mentor.

Er is een standaard inwerkprogramma "Checklist Introductieprogramma" wat voor aanvang van de eerste werkdag aan de leidinggevende wordt toegezonden door de afdeling HR Support. Een voorbeeld van deze checklist is ook terug te vinden op MMS.

Enkele dagen voor het einde van de proeftijd worden de vaardigheden van de nieuwe medewerker beoordeeld door de leidinggevende. Op dat moment wordt bepaald aan welke competenties de medewerker op korte termijn dient te werken, hoe dat zal gebeuren en wanneer de tekortkomingen opgelost zullen moeten zijn. De leidinggevende beoordeelt aan het einde van de proeftijd of iemand geschikt is, of op korte termijn geschikt zal zijn, om de overeengekomen werkzaamheden te verrichten. Er wordt naar gestreefd om binnen de proeftijd ook de bekwaamheidstoets af te ronden en de bekwaamheidsverklaring af te geven. (zie: hoofdstuk bekwaamheidsverklaring)

De periode na de proeftijd, meestal vanaf de tweede maand van het dienstverband, tot en met de twaalfde maand van het dienstverband kan gezien worden als een periode van 'inwerkbegeleiding'.

Het uitgangspunt is dat er na de proeftijd om de twee tot drie maanden voortgangsgesprekken plaatsvinden, tot aan het einde van het inwerkprogramma. Vervolgens wordt de gehele afdelingsintroductie geëvalueerd. Eventuele extra maatregelen die benodigd zijn voor het kwalitatief goed functioneren van de medewerker, zullen tussen leidinggevende en medewerker schriftelijk overeengekomen worden.

Na invulling van de checklist en aftekening door leidinggevende en medewerker aan het einde van de afdelingsintroductie, zal de checklist worden gecontroleerd door de HR Adviseur en worden opgenomen in het personeelsdossier.

Organisatie introductie

Bij medewerkers ontstaat op verschillende termijnen de behoefte om zich breder te oriënteren. In een algemene introductiebijeenkomst wordt kennis gemaakt met de wereld buiten de afdeling, zodat de nieuwe medewerker zich meer betrokken gaat voelen bij de organisatie in haar geheel.

Het programma heeft als doelstellingen:

Nieuwe medewerkers kennis laten maken met de gehele organisatie en de diverse organisatieonderdelen;

Nieuwe medewerkers kennis laten maken met de missie, visie en doelstellingen van de organisatie en de diverse organisatieonderdelen;

Het creëren van een thuisgevoel, een wij-gevoel;

Wegwijs maken van nieuwe medewerkers binnen de organisatie als geheel.

Praktische afspraken rondom organisatie-introductie

De algemene introductiebijeenkomst wordt periodiek georganiseerd en is bestemd voor nieuwe medewerkers. Deelname aan deze introductie is, met uitzondering van weekendhulp en vakantiekrachten, voor iedereen verplicht; nieuwe medewerkers dienen derhalve in de gelegenheid te worden gesteld hieraan deel te nemen en de bestede tijd wordt aangemerkt als werktijd. De organisatie van deze introductiebijeenkomst ligt bij HR Support.

De organisatie introductie zal bij voorkeur op een ochtend plaatsvinden en periodiek, eens in de twee maanden, georganiseerd worden. Uitgangspunt dat er minimaal vijftien nieuwe medewerkers in dienst zijn getreden. Indien het aantal van vijftien in twee maanden niet wordt gehaald, zal de introductiebijeenkomst twee maanden opschuiven.

Nieuwe medewerkers worden middels voorlichtingsmateriaal (mondeling en filmmateriaal) geïnformeerd over de organisatie. HR Support organiseert deze voorlichtingen.

Het programma ziet er als volgt uit:

08:30 Ontvangst met koffie en thee op de locatie Boerenverdriet door HR Advies
09:00 Start programma, korte voorstelronde en uitleg programma door HR Advies
09:10 Introductie op de organisatievisie door de directie of MT
09:30 Organisatiestructuur en HR beleid
09:45 Beeldmateriaal
10:00 Korte pauze
10:15 Rondleiding locatie Boerenverdriet
11:00 Einde programma

Bekwaamheidsverklaring

Een medewerker dient bevoegd en bekwaam te zijn en te blijven voor het uitvoeren van zogenoemde “voorbehouden handelingen”.

Iedere Verzorgende en Verpleegkundige dient binnen 1 jaar na in dienst treden een bekwaamheidstoets te ondergaan. Deze toets wordt afgenomen door een vertegenwoordiger van de afdeling Opleidingen. Er wordt getoetst op theoretische kennis en op praktische bekwaamheid (skillslab). De leidinggevende beslist voor welke handelingen de medewerker bekwaam dient te zijn d.m.v. het volledig invullen van het aanvraagformulier. Dit formulier wordt ter beschikking gesteld door de afdeling Opleidingen.

Binnen 1 week na het ontvangen van het aanvraagformulier zal de afdeling Opleidingen contact opnemen met de leidinggevende om een datum af te spreken wanneer bekwaamheid zal worden getoetst. De medewerker ontvangt direct na aanmelding een syllabus thuis, welke hij of zij zich voor toetsing eigen dient te maken.

Het ook na herkansing niet behalen van de bekwaamheidstoets kan resulteren in degradatie of ontbinding van de arbeidsovereenkomst.

De volledige regeling aangaande bekwaamheidsverklaring is in beheer van- en op te vragen bij de afdeling Opleidingen.

Introductie van BBL-leerlingen

Voor BBL-leerlingen wordt een afzonderlijk introductiebeleid gevoerd, onder verantwoordelijkheid van de afdeling Opleidingen. Voor leerlingen is ook een uitgebreid introductieboekje beschikbaar.

Introductie van vakantiekrachten

Voor vakantiekrachten, die gedurende de zomerperiode tijdelijk in dienst komen van de organisatie, wordt een eigen introductie georganiseerd. Doel hiervan is ook deze groep in korte tijd te informeren over voor hen belangrijke zaken. Deze bijeenkomst wordt een aantal keren georganiseerd en is voor vakantiekrachten verplicht. De organisatie is in handen van HR Support.

Vakantiekrachten ontvangen daarnaast ook een eigen handboek/hand-out met daarin instructie en uitleg over de werkplek en de taken welke van hen verwacht worden.

Rolverdeling

Bij de introductie van nieuwe medewerkers zijn verschillende partijen betrokken. Dit zijn de nieuwe medewerker, de leidinggevende, de werkbegeleider en de HR adviseur. De rolverdeling is als volgt:

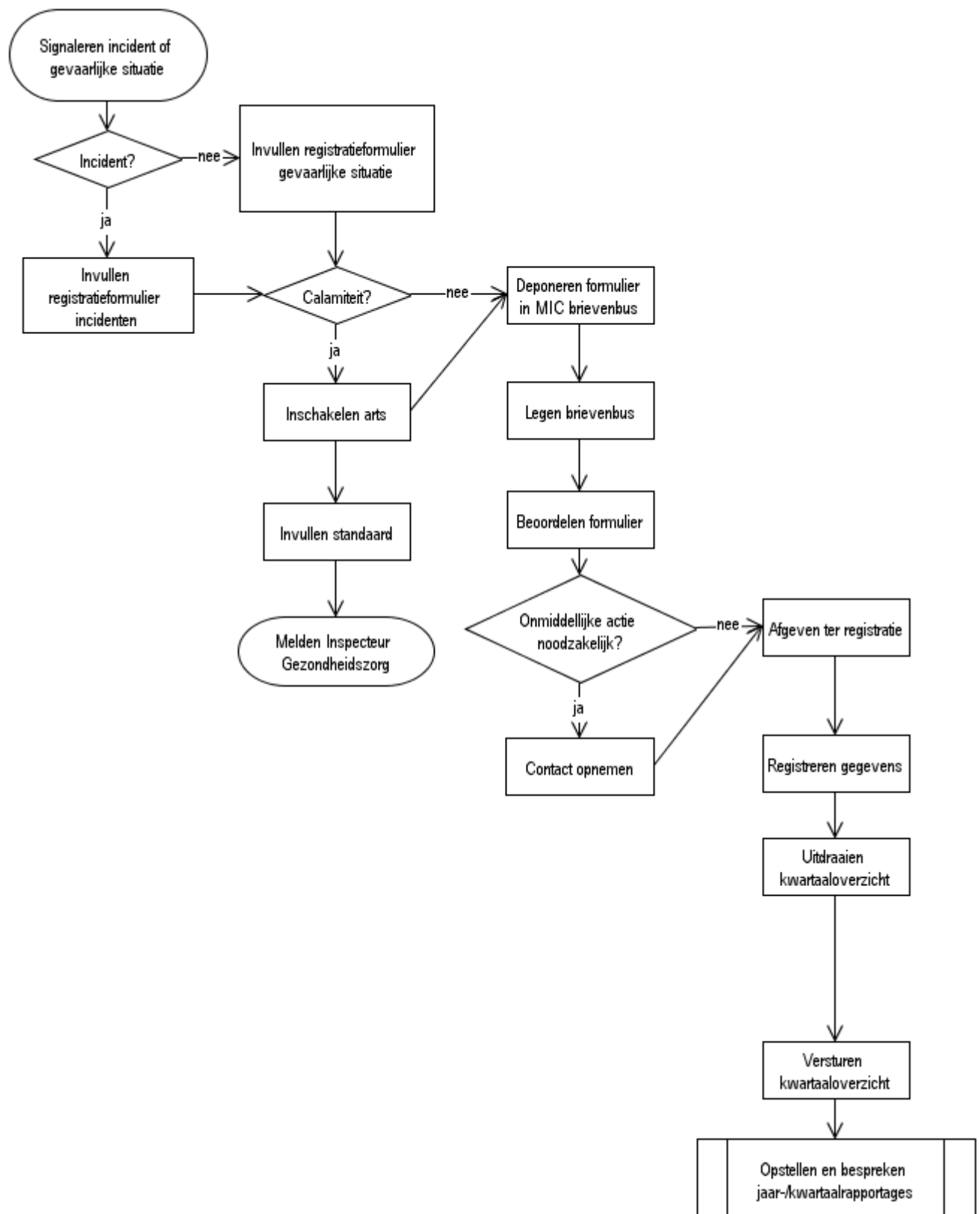
De leidinggevende is verantwoordelijk voor de introductie op de afdeling en laat zich daarbij adviseren door de HR adviseur;

De HR adviseur verzorgt de coördinatie en participeert zo nodig in de uitvoering;

De werkbegeleider is een belangrijke steun voor een leerling om de weg te vinden in de organisatie en in de functie.

Bijlagen bij dit onderwerp: Checklist Introductieprogramma algemeen

Bijlage 4 : Meldingen Incidenten Cliënten



Beschrijving procesflow

Signaleren incident of gevaarlijke situatie

Een **incident** is een ongeval waarbij een cliënt lichamelijk letsel heeft opgelopen of had kunnen oplopen - al dan niet veroorzaakt door menselijk handelen of nalaten daarvan. Een **gevaarlijke situatie** is een situatie waarbij een cliënt mogelijk letsel of gezondheidsschade zou kunnen oplopen, zonder dat dit daadwerkelijk gebeurd is, of een incident dat bijna heeft plaatsgevonden (**bijna-incident**). Het letsel kan zowel lichamelijk als geestelijk van aard zijn. De medewerker signaleert een incident waarbij een cliënt betrokken is.

Enkele voorbeelden van **incidenten**:

- als een cliënt in een rolstoel iets van de grond wil oppakken, kantelt zijn rolstoel
- door zijn gladde schoenzolen glijdt een cliënt uit en raakt gewond
- een cliënt heeft een stukje van een schadelijke plant opgegeten
- een cliënt heeft medicijnen van een andere cliënt ingenomen.

Enkele voorbeelden van **gevaarlijke situaties**:

- een cliënt die niet zelfstandig kan opstaan doet toch zelf zijn bedhekken naar beneden en loopt zo de kans uit bed te vallen
- tijdens het stofzuigen van de recreatieruimte bestaat het risico dat cliënten over het snoer struikelen
- de doorgang in de hal is smal doordat er spullen staan opgeslagen.

Wie: Medewerker

Incident?

Betreft het een incident?

Wie: Medewerker

Invullen registratieformulier gevaarlijke situatie

Het formulier gevaarlijke situatie wordt volledig ingevuld.

Voor elke gevaarlijke situatie moet er een nieuw formulier ingevuld worden. Kruis op het formulier zoveel mogelijk de voorgedrukte antwoorden aan. Kies alleen "anders" als de aangegeven antwoorden de lading echt niet dekken (toelichten). Alleen daar waar dit op het formulier aangegeven is, zijn meerdere antwoorden mogelijk. Corrigeer een verkeerd aangekruist antwoord door het door te strepen, alsnog het juiste antwoord aan te kruisen en daar een pijl bij te zetten.

Het is niet verplicht om je naam in te vullen. De MIC-commissie stelt dat echter wel op prijs om eventueel extra informatie over het incident te kunnen opvragen.

Wie: Medewerker

Invullen registratieformulier incidenten

Het formulier incidenten wordt volledig ingevuld. Voor elk incident moet er een nieuw formulier ingevuld worden. Wanneer er meerdere cliënten bij het incident betrokken zijn, wordt voor elke cliënt een apart formulier ingevuld. Wanneer er pas later letsel aan het licht komt (nadat reeds een formulier is ingevuld), wordt er opnieuw een formulier ingevuld. Kruis op het formulier zoveel mogelijk de voorgedrukte antwoorden aan. Kies alleen "anders" als de aangegeven antwoorden de lading echt niet dekken (toelichten). Alleen daar waar dit op het formulier aangegeven is, zijn meerdere antwoorden mogelijk. Corrigeer een verkeerd aangekruist antwoord door het door te strepen, alsnog het juiste antwoord aan te kruisen en daar een pijl bij te zetten.

Het is niet verplicht om je naam in te vullen. De MIC-commissie stelt dat echter wel op prijs om eventueel extra informatie over het incident te kunnen opvragen.

Wie: Medewerker

Calamiteit?

Een calamiteit is een 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 de cliënt heeft geleid. Betreft het een calamiteit?

In de circulaire noemt de inspectie als voorbeeld van een calamiteit: heropname in een ziekenhuis, heroperatie, aanzienlijke verlenging van de opnameduur. Als de zorgaanbieder denkt dat de heropname, de heroperatie, de aanzienlijke verlenging van de opnameduur onder de wettelijke definitie valt, dan moet de zorgaanbieder dat melden bij de inspectie. Het gaat dus niet om iedere heropname, heroperatie, aanzienlijke verlenging van de opnameduur. Het moet passen binnen de wettelijke definitie. Het is verstandig bij twijfel te overleggen met de regionale inspectie.

Wie: Medewerker

Inschakelen arts

Wanneer de (verpleeg)huisarts niet bij het incident of de gevaarlijke situatie betrokken is wordt de (verpleeg)huisarts ingeschakeld.

Wie: Medewerker

Invullen standaard

Door de verpleeghuisarts wordt het standaardformulier van de melding van de calamiteit aan de Inspeceur voor de Gezondheidszorg ingevuld. De huisarts handelt de melding van de calamiteit zelf af.

Wie: Specialist Ouderengeneeskunde

Melden Inspecteur Gezondheidszorg

De van de verpleeghuisarts ontvangen melding calamiteit wordt - na goedkeuring door de Divisiemanager Intramurale Zorg verzonden naar de Inspecteur voor de Gezondheidszorg.

Deponeren formulier in MIC brievenbus

Op elke afdeling hangt op een centrale plaats een MIC-brievenbus. Het formulier wordt in de brievenbus gedeponerd.

Wie: Medewerker

Legen brievenbus

Binnen de MIC commissie is afgesproken wie de brievenbus leegt. De brievenbus wordt in principe dagelijks, maar minimaal binnen 3 dagen geleegd.

Wie: MIC commissie

Beoordelen formulier

De melding wordt doorgelezen. Bij onduidelijkheden en wanneer de melder zijn naam heeft vermeld, neemt het lid van de MIC commissie contact op met de melder.

Wie: MIC commissie

Onmiddellijke actie noodzakelijk?

Nagegaan wordt of er onmiddellijke actie door de MIC commissie noodzakelijk is. Dit kan zich voordoen bijvoorbeeld bij herhaalde agressie, meerdere keren vallen in een week.

Wie: MIC commissie

Contact opnemen

Wanneer er onmiddellijke actie van de MIC commissie gewenst is wordt met de betrokken afdeling contact opgenomen.

Wie: MIC commissie

Afgeven ter registratie

De formulieren worden voor registratie afgegeven bij de Managementassistent.

Wie: MIC commissie

Registreren gegevens

Neem de gegevens op het formulier over in het Arcares registratieprogramma.

Uitdraaien kwartaaloverzicht

Draai uit het Arcares registratieprogramma een kwartaaloverzicht uit en verstuur dit naar de MIC commissie.

Versturen kwartaaloverzicht

Het kwartaaloverzicht wordt verzonden naar de leden van het SMT en de centrale cliëntenraad en voor inzage gepubliceerd voor het management in het handboek kwaliteit.

Wie: MIC commissie

Opstellen en bespreken jaar-/kwartaalrapportage

Zie de procedure opstellen en bespreken jaarrapportage.



Advies

Beleid Voorkomen

Ouderenmishandeling

Titel: advies beleid ouderenmishandeling
Datum: 07-02-2012
Versie: 1
Status: concept
Auteur: Lilian Lelieveld / Muriël Bevers

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	32
1. Inleiding	33
1.1 Aanleiding	33
1.2 Doel	33
1.3 Huidige beleid	33
1.4 Definities	34
1.5 Informatiebronnen	34
2. Landelijke context	35
2.1 Landelijk beleid	35
2.2 Beginselenwet	36
3. Onderzoek	36
3.1 Meldcode	36
3.2 Movisie	37
4. Conclusies en aanbevelingen	39
4.1 Conclusie	39
4.2 Aanbevelingen	39
5. Implementatie	40
6. Bronnenlijst	41
Bijlage	42
1. Signalen van ouderenmishandeling	42

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Binnen het MT ontstond de vraag om beleid te formuleren op het gebied van ouderenmishandeling, omdat er momenteel landelijk veel aandacht voor dit onderwerp is. Recent is een meldpunt ouderenmishandeling geopend, mede naar aanleiding van een internationaal onderzoek in 53 landen naar ouderenmishandeling waaruit bleek dat ouderenmishandeling vaker voorkwam dan verwacht. Tevens zijn er verschillende actualiteiten die op ouderenmishandeling inspelen.

Aangezien tanteLouise-Vivensis het welzijn van haar cliënten belangrijk vindt, is het zinvol en belangrijk om een dergelijk beleid te formuleren en te implementeren.

Daarnaast past het beleid met betrekking tot ouderenmishandeling binnen de zorgvisie van stichting tanteLouise-Vivensis.

1.2 Doel

Het doel van het beleid op het gebied van ouderenmishandeling is het terugdringen en voorkomen van ouderenmishandeling, door medewerkers handvatten te geven zodat zij ouderenmishandeling kunnen signaleren, weten hoe er mee omgegaan moet worden en hoe aan de preventie van ouderenmishandeling uitvoering gegeven moet worden. Daarnaast wordt in het beleid omschreven hoe men ouderenmishandeling kan melden indien men dit heeft gesignaleerd.

Met dit beleid wil tanteLouise-Vivensis voldoen aan de landelijke richtlijnen op dit gebied.

1.3 Huidige beleid

Momenteel is één medewerker van het CSB lid van het Regionaal Consultatieplatform. Dit platform komt regelmatig bij elkaar om casussen te bespreken en van elkaar te leren. De medewerker geeft aan hier grote meerwaarde in te zien. Binnen tanteLouise-Vivensis is deze medewerker momenteel de enige aandachtsfunctionaris op het gebied van ouderenmishandeling. Doordat de medewerker de enige persoon in de organisatie is die zich hier momenteel mee bezig houdt, bestaat de indruk dat er casussen van ouderenmishandeling niet worden gesignaleerd en daardoor ook niet worden opgeheven. Dit gaat ten koste van het welzijn van de cliënten.

Het lidmaatschap van het Regionaal Consultatieplatform, vloeit voort uit een afgesloten convenant “Stap voor Stap tegen Ouderenmishandeling” uit maart 2007, tussen diverse TWB, tanteLouise-Vivensis, Traverse, GOW, GGD, STV Informele Zorg, GGZWNB. In het convenant zijn een aantal activiteiten omschreven.

Het hoofddoel van het projectplan was onder andere het bekendmaken dat ouderenmishandeling een aanzienlijk probleem vormt. Daarnaast diende dit plan bij te dragen aan het opzetten van een preventief en curatief aanbod in de regio Westelijk Noord-Brabant.

Hier is voortvarend mee gestart.

In 2011 blijkt dat tanteLouise-Vivensis alleen deelneemt aan het regionale platform met één medewerker. Verdere stappen zijn nog niet gezet. Hiervoor was in 2009 een voorstel gemaakt maar door verschillende beleidskeuzes is daar toen geen invulling aan gegeven. In het voorstel is het advies gegeven om in iedere locatie van de organisatie, één aandachtsfunctionaris aan te stellen die scholing krijgt om ouderenmishandeling te herkennen en hoe hier mee omgegaan moet worden. Deze groep aandachtsfunctionarissen zorgt voor verspreiding van de kennis over preventie, signalering en aanpak van ouderenmishandeling onder de collega's van de locatie.

Boven de groep aandachtsfunctionarissen, staan twee medewerkers die een coördinerende rol hebben en tevens lid zijn van het Regionale Platform. Zij zorgen voor

de registratie van meldingen en organiseren de bij- en nascholing van de aandachtsfunctionarissen. Tevens zijn zij de klankbord voor deze groep.

1.4 Definities

Om te kunnen bepalen wat er precies onder ouderenmishandeling en onder huiselijk geweld wordt verstaan, zullen deze definities hieronder nader worden uitgewerkt.

In een document van Movisie is een definitie opgenomen van ouderenmishandeling. Deze definitie wordt landelijk (o.a. door Vilans) gehanteerd en luidt als volgt;

“Onder mishandeling van een ouder persoon (iemand van 65 jaar of ouder) verstaan wij het handelen of het nalaten van al degenen die in een persoonlijke of professionele relatie met de oudere staan, waardoor de oudere persoon (herhaaldelijk) lichamelijke en/of psychische en/of materiële schade lijdt, dan wel vermoedelijk lijden zal, en waarbij van de kant van de oudere sprake is van een vorm van gedeeltelijke of volledige afhankelijkheid.”¹

Huiselijk geweld:

“Huiselijk geweld is geweld dat door iemand uit de huiselijke- of familiekring van het slachtoffer wordt gepleegd. Hieronder vallen lichamelijke en seksuele geweldpleging, belaging en bedreiging (al dan niet door middel van, of gepaard gaand met, beschadiging van goederen in en om het huis).”²

1.5 Informatiebronnen

Er zijn verschillende artikelen en documenten waar gebruik van gemaakt kan worden. Zo is er in 2008 door Movisie een inventarisatie en plan van aanpak, beleid en instrumenten voor preventie en aanpak van ouderenmishandeling opgesteld. In dit stuk zijn meerdere aspecten genoemd die van belang kunnen zijn voor het beleid ter voorkoming van ouderenmishandeling.

Tevens kan gebruik worden gemaakt van het actieplan ouderen in veilige handen en het basismodel meldcode zoals deze in 2011 door de Inspectie Volksgezondheid zijn vastgesteld.

Er wordt landelijk nog meer beleid gevoerd. Dit zal in het volgende hoofdstuk nader worden uitgewerkt.

Daarnaast worden er regelmatig artikelen gepubliceerd op het gebied van ouderenmishandeling. Deze worden meegenomen bij het opstellen van onderstaand beleid.

Tevens dient er rekening te worden gehouden met de actuele wet- en regelgeving op het gebied van ouderenmishandeling en met het actuele landelijke beleid.

¹ Naar analogie met de definitie van Comijs e.a. 1996:18, In: Heerwaarden Y. van & K. Schaafsma (2005:12). We hebben echter wel de leeftijdsgrens aangepast: 65 jaar i.p.v. 55 jaar. Deze definitie wordt eveneens door Vilans (voorheen NIZW) gehanteerd (<http://www.vilans.nl/ouderenmishandeling/>).

² http://www.huiselijkgeweld.nl/definitie_huiselijk_geweld

2. Landelijke context

In dit hoofdstuk zal worden ingegaan op het actuele landelijke beleid met betrekking tot ouderenmishandeling. Daarnaast zal worden ingegaan op de beginselenwet die inspeelt op het onderwerp ouderenmishandeling.

2.1 Landelijk beleid

Meldpunt ouderenmishandeling

De Inspectie voor de Gezondheidszorg heeft op 15 juni 2011 een meldpunt voor ouderenmishandeling in de zorg geopend. Slachtoffers en hun naasten, zorgprofessionals en bestuurders van zorginstellingen kunnen nu ouderenmishandeling door medewerkers van zorginstellingen melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Als ouderen mishandeld worden door bijvoorbeeld familieleden moeten ze aankloppen bij een ander meldpunt, namelijk het Steunpunt Huiselijk Geweld. Het nieuwe meldpunt van de inspectie belooft melders die per ongeluk bij het verkeerde loket aankloppen, door te verwijzen naar het juiste adres.

Het telefoonnummer van het meldpunt voor mishandeling, gepleegd door zorgpersoneel, is: 088 - 120 50 50.

Deskundigen vermoeden dat mishandeling van ouderen relatief veel voorkomt. Onderzoek van ouderenbond ANBO heeft vorig jaar uitgewezen dat er in Nederland per jaar ongeveer 200.000 meldingen van ouderenmishandeling binnenkomen. De ouderenbonden denken dat het om het topje van de ijsberg gaat.

Naast dit meldpunt is er ook een meldcode. Deze wordt nader uitgewerkt in het volgende hoofdstuk.

Actieplan ouderen in veilige handen

In dit plan worden door de staatssecretaris van volksgezondheid tien concrete acties omschreven

om mishandeling van ouderen te bestrijden. Deze actiepunten kunnen worden gebruikt als leidraad voor het te vormen beleid.

Pestprotocol nationaal ouderenfonds

Samen met o.a. stichting omgaan met pesten en de radboud universiteit is een anti-pestrichtlijn voor ouderen tot stand gekomen. In deze richtlijn is omschreven hoe pestgedrag kan worden herkend, wat de oorzaken van pestgedrag zijn en wat hier tegen kan worden gedaan.

WHO

Elk jaar worden minstens vier miljoen ouderen in Europa geslagen, geschopt, gestoken of wordt bij hen brandwonden aangebracht. Er zijn ook aanwijzingen dat 2500 ouderen zelfs sterven door toedoen van familieleden, aldus een rapport van de Wereld Gezondheidsorganisatie WHO dat donderdag is gepresenteerd.

Het is het eerste rapport over de omvang en oorzaken van ouderenmishandeling. "Dit is erg schokkend", zegt Zsuzsanna Jakab, WHO-directeur voor Europa. "Het misbruik verwoest de levens van ouderen. Het raakt hun mentale en fysieke welzijn in een periode dat ze erg kwetsbaar zijn. De Europese bevolking vergrijst snel en overheden moeten dit probleem dringend aanpakken."

2.2 Beginselenwet

Naar verwachting treedt in 2013 de Beginselenwet in werking. Het is van belang om, voordat de wet in werking treedt, te beschikken over een geïmplementeerd beleid rondom ouderenmishandeling. Zodra de wet namelijk in werking treedt, start ook het sanctiebeleid bij het niet voldoen aan de bepalingen in de Beginselenwet.

Het doel van de beginselenwet zorginstellingen is de positie van de cliënt te versterken. Het aanpakken van ouderenmishandeling is onderdeel van deze wet. Aan de hand van de opgenomen bepalingen wil men de positie van de slachtoffers versterken en de plegers aanpakken.

Momenteel is enkel de houtskoolschets van deze wet beschikbaar. In deze schets staan de volgende aspecten met betrekking tot ouderenmishandeling opgenomen.

De zorginstelling en professionals moeten weten hoe ze mishandeling kunnen signaleren en hoe ze dit moeten melden.

In de wet wordt een meldplicht ouderenmishandeling opgenomen.

De zorginstelling dient een verklaring van gedrag op te vragen bij het aantrekken van nieuw, betaald personeel.

De specifieke bepalingen omtrent ouderenmishandeling zullen bekend worden nadat de beginselenwet zorginstellingen bekend wordt gemaakt.

3. Onderzoek

In dit hoofdstuk zal worden ingegaan op de verschillende onderzoeken die zijn gedaan naar ouderenmishandeling. Allereerst zal worden ingegaan op de meldcode waarna wordt ingegaan op het onderzoek van Movisie.

3.1 Meldcode

Ouderenmishandeling kan lichamelijk, psychisch, financieel, verwaarlozing, seksueel of schending van grondrechten zijn. Ook zogenoemde “ontspoorde zorg” valt onder ouderenmishandeling.

Begin 2011 heeft het Ministerie van Volksgezondheid een meldcode ontwikkeld voor professionals (zoals zorgverleners en (huis)artsen). Dit is een stappenplan dat gebruikt kan worden als er een vermoeden van mishandeling bestaat. Onderzoek wijst uit dat hulp- en zorgverleners die met een meldcode werken, drie keer zo vaak ingrijpen als collega's die een dergelijke code niet voorhanden hebben.

Van deze meldcode is een basismodel beschikbaar. Deze is dusdanig geschreven dat het gemakkelijk kan worden aangepast aan de eigen organisatie.

In de meldcode is voornamelijk aandacht voor het signaleren van ouderenmishandeling door externen. Het signaleren van ouderenmishandeling door “eigen medewerkers” wordt hierin niet specifiek behandeld.

De meldcode beschrijft stapsgewijs wat bijvoorbeeld een arts of verpleegkundige moet doen. In het basismodel meldcode is toegelicht welke 5 stappen in ieder geval in de meldcode moeten staan;

Breng de signalen in kaart.

Consulteer een collega of expert, raadpleeg zo nodig het Steunpunt huiselijk geweld (A)SHG.

Praat met betrokkenen.

Weeg aard, ernst en risico.

Organiseer hulp of meld bij het (A)SHG

Bovenstaand stappenplan is een algemene schets. Bij signalen van bijvoorbeeld seksueel geweld, is soms specifiekere informatie nodig.

De ministerraad heeft ingestemd met een wetsvoorstel dat regelt dat professionals verplicht zijn met een meldcode te werken als zij een signaal krijgen van geweld of mishandeling. Dit wetsvoorstel geldt voor de volgende sectoren:

- gezondheidszorg
- onderwijs
- kinderopvang
- maatschappelijke ondersteuning
- jeugdzorg
- justitie

Alleen het ontwikkelen van een meldcode is niet voldoende. De meldcode moet ook worden gebruikt. De beroepskrachten moeten dan ook een training krijgen zodat zij weten wat ze moeten doen bij het vermoeden dat iemand wordt mishandeld, verwaarloosd of misbruikt. De basis van de meldcode is zoveel mogelijk hetzelfde zodat iedereen op dezelfde manier handelt. Waar nodig kan de meldcode worden aangepast aan de specifieke situatie van een organisatie.

Voor professionals zijn hulpmiddelen beschikbaar die helpen de meldcode te gebruiken:

- databank bijscholing en nascholing
- e-learning
- checklist managers
- meldcode applicatie

Een verplichte meldcode is iets anders dan een meldplicht. Bij een meldplicht moet de professional zijn vermoeden van geweld melden bij andere instanties. Dit is het geval bij het meldpunt ouderenmishandeling.

Deze meldverplichting bestaat niet bij een meldcode. Door te werken met een meldcode blijft de beslissing om vermoedens van (huiselijk) geweld en mishandeling wel of niet te melden, berusten bij de professional. Het stappenplan van de meldcode biedt hem bij die afweging houvast.

Signaleren wordt gezien als een belangrijk onderdeel van de beroepshouding van de beroepskrachten die binnen de organisatie werkzaam zijn. Signaleren is dus eigenlijk geen stap in het stappenplan maar een grondhouding die in ieder contact met cliënten wordt verondersteld. De stappen wijzen de beroepskracht de weg als hij meent dat er signalen zijn van geweld of mishandeling.

3.2 Movisie

In juni 2008 heeft Movisie (Kennis en adviescentrum voor maatschappelijke ontwikkeling) een *“inventarisatie en plan van aanpak beleid en instrumenten voor preventie en aanpak van ouderenmishandeling”* voor Stichting tanteLouise en de Vivensis groep opgesteld ten behoeve van een pilottraject binnen deze twee organisaties.

Uit het document wordt duidelijk dat het ontwikkelen en implementeren van beleid voor preventie en aanpak van ouderenmishandeling een ingewikkeld proces is dat veel vraagt van de organisatie, het management, de staf en de medewerkers. Niet in het minst omdat er raakvlakken zijn met velerlei beleidsterreinen. Met name het kwaliteitsbeleid, het bejegeningbeleid, het beleid rond de afhandeling van klachten en meldingen van incidenten en het arbobeleid voor wat betreft de preventie van agressie, discriminatie en seksuele intimidatie van medewerkers.

Preventiebeleid ouderenmishandeling kan dan ook niet op zichzelf staan. Het moet deel uitmaken van een breder beleidskader.

Kijkend naar de definitie van ouderenmishandeling zoals verwoord in de inleiding van dit document, kunnen verschillende vormen onderscheiden worden; seksueel misbruik of seksuele intimidatie, fysieke mishandeling, geestelijke mishandeling en verwaarlozing, en financiële uitbuiting.

Enkele voorbeelden hiervan die in het document van Movisie genoemd worden zijn; seksuele intimidatie van een ouderen dame door een mannelijke verzorgende financiële uitbuiting van een ouder echtpaar door een zoon die verslaafd is aan drugs en alcohol

hardhandige aanpak door een vrijwilligster waardoor bewoners blauwe plekken oplopen een oudere vrouw wordt afgesnauwd en bespot bij het douchen en aankleden door een overwerkte verzorgende.

Bij al deze voorbeelden dringen zich de volgende vragen op: Wat is er feitelijk aan de hand en hoe kwalificeren we dat? Wie is hiervoor verantwoordelijk? Tegen wie en hoe moet hier opgetreden worden (en door wie)?

Daarnaast bestaat de vraag hoe je als organisatie voortaan zoveel mogelijk gevrijwaard wordt van deze vormen van ouderenmishandeling, dan wel ongewenst en onprofessioneel gedrag.

In hoofdstuk 6 van het rapport van Movisie wordt een plan van aanpak voor tanteLouise-Vivensis voorgesteld. Dit plan van aanpak houdt, in hoofdlijnen, het volgende in;

ontwikkel beleid

ga verder met de uitvoering van het Projectplan Stap voor Stap (Regionaal Platform waar tanteLouise-Vivensis aan deel neemt)

geef uitvoering aan het convenant uit 2006 aangezien nog niet alle doelstellingen en activiteiten ten volle zijn gerealiseerd en geborgd

opzet van een meld-, registratie- en onderzoekssysteem; monitoring van het veiligheidsbeleid door aan te sluiten op de registratiesystematiek en kwartaalmetingen van MIC-commissies.

deelname aan het consultatienetwerk ouderenmishandeling Westelijk Noord-Brabant organiseren van voorlichting ten behoeve van leidinggevenden, medewerkers en vrijwilligers

implementatie van het thema “ouderenmishandeling” in het instellings- en kwaliteitsbeleid jaarlijks verslag van activiteiten in het kader van Stap voor stap tegen ouderenmishandeling en de interne activiteiten met betrekking tot dit thema

4. Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat het, mede gelet op het landelijk beleid en de wet- en regelgeving, noodzakelijk is om beleid te formuleren op het gebied van ouderenmishandeling waarbij er geen onderscheid is tussen intramuraal en extramuraal. Bepalend is wie de pleger van het geweld is, niet de setting waarin het plaatsvindt. Door het formuleren van beleid kan er worden opgetreden tegen ouderenmishandeling. Daarnaast kan er door het formuleren van beleid voor gezorgd worden dat stichting tanteLouise-Vivensis voldoet aan de wet- en regelgeving op dit gebied. Volgens de wet- en regelgeving is het namelijk onder andere verplicht om een meldcode te hebben en ouderenmishandeling bij het meldpunt te melden. Omdat het in de nieuwe wet- en regelgeving verplicht wordt gesteld mishandeling te melden, is het van belang dat medewerkers weten hoe ze ouderenmishandeling kunnen signaleren en hoe ze dit kunnen melden.

Het is daarom van belang medewerkers te scholen op het gebied van preventie, signalering en het melden van mishandeling. Daarnaast dienen er protocollen en werkinstructies te worden opgesteld op het gebied van ouderenmishandeling.

Uit het onderzoek is gebleken dat er al een aantal documenten en aanbevelingen liggen die passen binnen de wet- & regelgeving waaraan tanteLouise-Vivensis moet voldoen. Deze onderdelen zullen in ons advies worden meegenomen.

4.2 Aanbevelingen

Aanbevolen wordt om binnen intramuraal per locatie één aandachtsfunctionaris aan te stellen. Binnen extramuraal één aandachtsfunctionaris per rayon. Deze aandachtsfunctionaris zal scholing ontvangen op het gebied van oudermishandeling (train de trainer). Op deze manier weet men hoe ouderenmishandeling kan worden herkend en hoe men hiermee om dient te gaan. Advies is om hiervoor een zorgmedewerker aan te wijzen. De aandachtsfunctionaris verspreidt de opgedane kennis onder de collega's. Tevens kunnen medewerkers terecht bij deze functionaris zodat de functionaris hen, in het geval van ouderenmishandeling, kan helpen.

Op het moment dat er signalen zijn van ouderenmishandeling, zal de medewerker dit direct melden bij de manager Zorg & Welzijn. Deze zal, samen met de aandachtsfunctionaris, nader onderzoek instellen en (indien nodig) tot actie overgaan.

Er wordt bewust gekozen voor een aandachtsfunctionaris van de werkvloer omdat deze het beste ingezet kan worden als trainer on the job. De manager Zorg & Welzijn is onvoldoende op de werkvloer aanwezig om de kennis van de scholing te verspreiden en/of over te dragen. Wel dient de manager Zorg & Welzijn op de hoogte te zijn van een mogelijke ongewenste situatie en daarop acties te ondernemen waarbij de specifieke kennis van de aandachtsfunctionaris noodzakelijk is.

Aanbevolen wordt om de basiscode op het gebied van ouderenmishandeling om te zetten naar een code voor stichting tanteLouise-Vivensis. De "basismeldcode" is pas na de zomer van 2011 beschikbaar.

Om medewerkers, vrijwilligers, bewoners en familie op de hoogte te stellen van het nieuwe beleid dient er informatie te worden verstrekt. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van de landelijke brochures die opgesteld zijn op het gebied van ouderenmishandelingen.

Het beleid rondom Ouderenmishandeling dient ter instemming voorgelegd te worden aan de CCR en ter informatie aan de OR.

5. Implementatie

Voor het signaleren en het zetten van de stappen zijn een goede implementatie van de code en een veilig werkklimaat noodzakelijk. Concreet moet hierbij gedacht worden aan; uitwerken en vaststellen 5-stappenplan in een werkbaar document voor tanteLouise-Vivensis (met OR en CCR). Actie: Raad van Bestuur

aanstellen aandachtsfunctionarissen (zowel intramuraal als extramuraal). Actie: Divisiemanagers

het informeren van medewerkers en cliënten over het werkdocument dat wordt gehanteerd en het doel daarvan (conform een communicatieplan). Actie: PR&Communicatie opstellen plan. Uitvoering wordt daarin geregeld.

het aanbieden van voldoende en regelmatig terugkerende opleidingen en trainingen voor de aandachtsfunctionarissen (denk hierbij aan e-learning mogelijkheden). Actie: Afdeling Opleidingen en Managers Zorg & Welzijn

het regelmatig evalueren van het gebruik van de meldcode op basis van de casuïstiek. Dit draagt bij aan de verbetering van de kwaliteit van de meldcode en van de bewustwording van de handelwijze van de professionals bij signalering van geweld en misbruik. Actie: Aandachtsfunctionarissen onder leiding van de Divisiemanagers.

het zorgen voor de beschikbaarheid van deskundigen die kunnen worden geraadpleegd. Actie: Divisiemanagers

het zicht houden op de effecten van de meldcode. Actie: Aandachtsfunctionarissen.

het maken van afspraken met de medewerkers (via de Ondernemingsraad) op welke wijze de organisatie hen zal ondersteunen als cliënten hen, buiten rechte, aanspreken op het zetten van stappen van de meldcode. Actie: Raad van Bestuur.

De afspraken zijn belangrijk voor een veilig werk- en meldklimaat en maken de medewerkers duidelijk dat het handelen volgens de code geen individuele keuze is maar (door de overheid opgelegd) beleid.

6. Bronnenlijst

<http://www.vilans.nl/ouderenmishandeling/>

http://www.huiselijkgeweld.nl/definitie_huiselijk_geweld

Pestprotocol nationaal ouderenfonds

Houtskoolschets beginselenwet.

“inventarisatie en plan van aanpak beleid en instrumenten voor preventie en aanpak van ouderenmishandeling van Movisie

Actieplan ouderen in veilige handen

(Concept) Zorg en grenzen; handreiking voor het werken aan Sociale Veiligheid in de ouderenzorg d.d. juni 2011

Bijlage

1. Signalen van ouderenmishandeling

Een landelijke inventarisatie levert een volgende opsomming van mogelijke signalen van ouderenmishandeling op (zonder volledig te willen zijn);

Signalen bij de oudere:

zichtbaar letsel

schrikreactie of angstig bij (onverwachte) aanraking

onsamenhangende verklaringen over verwondingen

depressieve, angstige indruk

onverzorgd, verwaarloosd uiterlijk

spullen die verdwijnen

weigeren van hulp of gesprekken

krijgt geen gelegenheid om alleen met anderen te praten

onverklaarbaar geldtekort

Signalen bij de pleger:

onverschillig of juist een uiterst vriendelijke houding

lijkt overbelast, heeft onduidelijke (pijn)klachten of is vaak ziek

schelden, schreeuwen

afschermen van de oudere voor hulpverleners

klagen over de oudere

onverschillige houding naar de oudere

Stappenplan terugdringen en voorkomen Ouderenmishandeling en huiselijk geweld

Inleiding

In dit document wordt ingegaan op hoe men dient te handelen indien men vermoedt dat er sprake is van ouderenmishandeling of huiselijk geweld. Hierbij wordt de landelijke meldcode die in dit kader is opgesteld als leidraad gebruikt.

Indien in dit stuk wordt gesproken over ouderenmishandeling kan dit ook huiselijk geweld betreffen. Deze twee termen zijn als volgt te onderscheiden.

Ouderenmishandeling:

“Onder mishandeling van een ouder persoon (iemand van 65 jaar of ouder) verstaan wij het handelen of het nalaten van al degenen die in een persoonlijke of professionele relatie met de oudere staan, waardoor de oudere persoon (herhaaldelijk) lichamelijke en/of psychische en/of materiële schade lijdt, dan wel vermoedelijk lijden zal, en waarbij van de kant van de oudere sprake is van een vorm van gedeeltelijke of volledige afhankelijkheid.”³

Huiselijk geweld:

“Huiselijk geweld is geweld dat door iemand uit de huiselijke- of familiekring van het slachtoffer wordt gepleegd. Hieronder vallen lichamelijke en seksuele geweldpleging, belaging en bedreiging (al dan niet door middel van, of gepaard gaand met, beschadiging van goederen in en om het huis).”⁴

Indien ouderenmishandeling zich voor doet kan sprake zijn van verschillende signalen. Een aantal signalen die zich voor kunnen doen zijn;

- toegenomen afhankelijkheid van de oudere
- grote belasting van de verzorger
- er is geen aanvullende hulp of
- er is financiële of emotionele problematiek bij een gezinslid.

Iedere persoon die het vermoeden heeft dat er sprake is van ouderenmishandeling bij een cliënt van tanteLouise-Vivensis, kan dit melden bij de aandachtsfunctionaris. Het kan dus gaan om medewerkers, vrijwilligers, familie, mantelzorgers, overige zorgverleners en bezoekers. Voor de leesbaarheid van dit document worden deze personen “medewerker” genoemd.

Dit stappenplan geldt zowel voor de intra- als extramurale zorg.

Per locatie/wijk is een aandachtsfunctionaris aangesteld als deskundige op het gebied van voorkomen en bestrijden van ouderenmishandeling.

Stap 1: In kaart brengen van signalen en collegiale consultatie

Als een medewerker signalen opvangt van huiselijk geweld of ouderenmishandeling, wordt van

hem verwacht dat hij deze signalen in kaart brengt. Hij legt deze signalen schriftelijk vast, evenals (de uitkomsten van) de gesprekken die hij over de signalen voert met collega's (zowel binnen tanteLouise-Vivensis als bij andere instellingen/intermediaren). Andere hulpverleners die contact hebben met de oudere luisteren naar 'slachtoffer' en de 'dader'. Zij houden in de gaten of ze signalen zien, en melden dit terug aan de medewerker.

³ Naar analogie met de definitie van Comijs e.a. 1996:18, In: Heerwaarden Y. van & K. Schaafsma (2005:12). We hebben echter wel de leeftijdsgrens aangepast: 65 jaar i.p.v. 55 jaar. Deze definitie wordt eveneens door Vilans (voorheen NIZW) gehanteerd (<http://www.vilans.nl/ouderenmishandeling/>).

⁴ http://www.huiselijkgeweld.nl/definitie_huiselijk_geweld

Het beroepsgeheim op zich is niet voldoende reden om een melding van ouderenmishandeling niet verder te onderzoeken en te bespreken!

De medewerker let goed op het uit elkaar halen van *feiten* en *vermoedens*. De medewerker vermeldt de bron als er informatie wordt vastgelegd die afkomstig is van een ander.

Ook de gegevens die de vermoedens weerspreken worden vastgelegd. Bij het in kaart brengen van signalen volgt de medewerker de protocollen en aanwijzingen van tante Louise-Vivensis.

De gegevens over de signalen en over de stappen die worden gezet worden door de medewerker in het Cliëntleefplan vastgelegd.

Voor de aandachtsfunctionaris:

Een melding komt bij de aandachtsfunctionaris binnen via:

- *de lijnen binnen de organisatie*
- *een bestaand netwerk waar de aandachtsfunctionaris deel van uitmaakt*
- *het centrale nummer van de organisatie; de receptioniste maakt een notitie en verbindt door met de dienstdoende aandachtsfunctionaris*

Stap 2: bespreken van de signalen

Om de signalen die in kaart zijn gebracht goed te kunnen duiden, is overleg met de aandachtsfunctionaris noodzakelijk. Daarnaast kan op basis van anonieme cliëntgegevens ook het Advies- en Meldpunt Ouderenmishandeling of het Steunpunt Huiselijk Geweld worden geraadpleegd.

Voor de aandachtsfunctionaris:

Er wordt overgegaan tot het aannemen, registreren en een eerste inventarisatie van een vermoeden door de aandachtsfunctionaris. De medewerker en aandachtsfunctionaris bekijken samen onderstaande punten:

vorm een helder beeld van de situatie van de cliënt

bespreek de voortgang van de situatie

maak afspraken over persoonlijke ondersteuning

maak afspraken over het vervolgtraject

de medewerker is verantwoordelijk voor het houden van contact met melder en slachtoffer

Indien blijkt dat de veiligheid van het slachtoffer niet gewaarborgd is, wordt dit direct bij de politie gemeld.

Stap 3: Gesprek met de cliënt

Na het overleg met de aandachtsfunctionaris en eventueel het adviesgesprek met het Advies- en Meldpunt Ouderenmishandeling of het Steunpunt Huiselijk Geweld, volgt een gesprek met de cliënt. De aandachtsfunctionaris neemt hierbij het initiatief. De medewerker is bij dit gesprek aanwezig om de feiten en waarnemingen uit te leggen aan de cliënt.

Omdat openheid een belangrijke grondhouding is in de verschillende vormen van dienstverlening aan de cliënt, wordt in het stappenplan zo snel mogelijk contact gezocht met de cliënt (of met zijn vertegenwoordiger) om de signalen te bespreken. Soms zal het vermoeden door het gesprek worden weggenomen, dan zijn de volgende stappen van het stappenplan niet nodig. Worden de zorgen over de signalen door het gesprek niet weggenomen, dan worden ook de volgende stappen gezet.

In het gesprek met de cliënt gaat het er om dat de aandachtsfunctionaris:

het doel van het gesprek uitlegt;
de signalen, dit wil zeggen de *feiten* die hij heeft vastgesteld en de *waarnemingen* die hij heeft gedaan, bespreekt;
de cliënt uitnodigt om daarop te reageren;
Na deze reactie komt het zo nodig tot een interpretatie van wat hij heeft gezien en gehoord en wat hem in reactie daarop verteld is.
indien de cliënt de feiten en waarnemingen bevestigd, worden met de cliënt afspraken gemaakt over het vervolg. Hierbij kan gedacht worden aan begeleiding, hulp bij het doen van aangifte, en dergelijke.

Starten van een (gezamenlijk) hulpverleningsproces

a. De cliënt wil hulp en is wilsbekwaam:

Vastgesteld wordt wat de (ongevraagde) hulpvraag is. Een hulpverleningsplan wordt opgesteld bij of i.s.m. Casusoverleg huiselijk geweld.

Indien dit niet gebeurt is, wordt een casemanager toegewezen.

b. De cliënt wil geen hulp en is wilsbekwaam:

In het casuïstiekoverleg wordt bekeken welke hulp eventueel toch geboden kan worden. Eventueel wordt een beschermingsplan opgesteld. Daar waar mogelijk worden alternatieve interventies aangeboden. Zorg dat er contact blijft met betrokkene en probeer alsnog hulp te bieden.

c. De cliënt wil wel / geen hulp en is wilsonbekwaam:

Er wordt contact opgenomen met de zaakwaarnemer, bewindvoerder, curator en onderzocht welke (juridische) maatregelen genomen kunnen worden.

Voor de aandachtsfunctionaris:

In de instructie bij deze stap wordt aangegeven in welke gevallen er kan worden afgezien van een gesprek met de cliënt. Het gaat om situaties waarin door het voeren van het gesprek de veiligheid van een van de betrokkenen in het geding zou kunnen komen. Zo is het denkbaar dat er goede redenen zijn om aan te nemen dat de cliënt daardoor de contacten met de medewerker zal verbreken waardoor de cliënt uit het zicht raakt.

Stap 4: Wegen van signalen

In deze fase wordt een risicoanalyse gemaakt en bepaald welke interventies in de concrete situatie noodzakelijk zijn.

Interventies kunnen zijn: Huisbezoek, informatie en advies, dagbesteding, mantelzorgondersteuning, psycho-educatie, extra ondersteunende hulp, (tijdelijke) opname, justitiële maatregelen enz..

Indien de cliënt geen hulp wil kan bekeken worden of alternatieve interventies mogelijk zijn zoals ondersteunen bij het (zoeken naar passende hulp voor het) oplossen van andere problemen.

Er is een algemene structuur te benoemen:

- Diagnose: korte samenvatting van de problemen
- Doelformulering: korte en lange termijn
- Welke instanties moeten verder ingeschakeld worden?
- Wat is ieders aandeel?
- Welke stappen moeten er gezet worden?
- Welke aandachtspunten liggen er nog?

Indien nodig kan extra informatie en advies ingewonnen worden bij het meldpunt.

Door het doorlopen van de eerste drie stappen beschikt de medewerker al over redelijk wat informatie. De medewerker heeft namelijk al een beschrijving van de signalen vastgelegd. Daarnaast is er een uitkomst van het gesprek met de cliënt en het advies van de deskundigen.

In deze stap wordt de informatie door de medewerker gewogen. Hierbij dient het risico op huiselijk geweld of ouderenmishandeling te worden ingeschat, evenals de aard en ernst van dit geweld.

Indien het vermoeden geen ondergrond/onderbouwing heeft dienen geen verdere stappen ondernomen te worden.

Stap 5: Beslissen: Hulp organiseren of melden bij steunpunt huiselijk geweld

Na de weging van stap 4 komt de aandachtsfunctionaris, zo nodig ondersteund door deskundigen, tot een besluit: zelf hulp organiseren of een melding doen. Waar het bij deze afweging om gaat is dat de aandachtsfunctionaris beoordeelt of hij zelf, gelet op zijn competenties, zijn verantwoordelijkheden en zijn professionele grenzen, in voldoende mate effectieve hulp kan bieden of kan organiseren. In alle gevallen waarin hij meent dat dit niet of maar gedeeltelijk het geval is, dient een melding te worden gedaan.

Indien de medewerker meent dat stichting tanteLouise-Vivensis de cliënt voldoende kan beschermen tegen het risico op mishandeling, dan wordt de hulp die daar voor nodig is geboden of georganiseerd. Vervolgens worden de effecten van deze hulp middels tussentijdse evaluaties gevolgd. Indien de hulp niet blijkt te werken en de ouderenmishandeling niet stopt, wordt alsnog een melding gedaan.

Inhoud van een tussenevaluatie:

- Wat gaat goed?
- Wat gaat niet goed?
- Waar ligt dat aan?
- Welke mogelijkheden zijn er nog?

Zo nodig wordt het plan van begeleidingstraject bijgesteld. Deze stap blijft gedurende het hele traject terugkomen totdat het dossier wordt gesloten.

Indien de aandachtsfunctionaris denkt dat stichting tanteLouise-Vivensis niet in staat is om de cliënt voldoende te beschermen wordt een melding gedaan zodat de signalen nader kunnen worden onderzocht en acties in gang gezet kunnen worden.

Contact met cliënt wordt aangehouden, ook als de hulpverlening niet zo voorspoedig loopt als gepland. Bij overdracht van cliënt naar hulpverlening wordt zo nodig een vinger aan de pols gehouden.

Eindevaluatie en afsluiting

Aan de hand van de evaluatierapportages wordt teruggekeken op de verleende zorg:

- Welke doelen zijn behaald; welke niet?
- Welke afspraken zijn gemaakt?
- Wanneer is casus afgesloten?
- Tijdsinvestering

De bevindingen worden vastgelegd in het dossier waarna dit kan worden gesloten.

Aanvullende informatie

Steunpunt Huiselijk Geweld

Het Steunpunt Huiselijk Geweld is bedoeld voor iedereen die op wat voor manier dan ook met huiselijk geweld te maken heeft. Het steunpunt is bedoeld voor zowel slachtoffers als plegers van geweld, getuigen, betrokkenen en professionals.

Het Steunpunt zal na een melding contact zoeken met de cliënt om te beoordelen welke hulp noodzakelijk is, om vervolgens deze hulp voor het slachtoffer en de pleger (in het kader van de Wet tijdelijk huisverbod) te organiseren en hen daarvoor zo nodig te motiveren.

Het steunpunt huiselijk geweld is te bereiken via: 0900-126 26 26.

Indien een melding gemaakt kan worden dient men het bovengenoemde nummer te bellen.

Verantwoordelijkheden van stichting tanteLouise-Vivensis

Stichting tanteLouise-Vivensis heeft bepaalde verantwoordelijkheden met betrekking tot het voorkomen van ouderenmishandeling. De verantwoordelijkheden die stichting tanteLouise-Vivensis heeft zullen hieronder nader worden uitgewerkt.

Stichting tanteLouise-Vivensis dient ouderenmishandeling zo veel mogelijk te voorkomen
Stichting tanteLouise-Vivensis dient het welzijn van de oudere die met ouderenmishandeling te maken heeft gehad te verbeteren
stichting tanteLouise-Vivensis dient een meldcode te implementeren waarin vijf verschillende stappen uitgewerkt worden. Hierin wordt omschreven hoe men moet handelen indien ouderenmishandeling wordt geconstateerd.

Medewerkers dienen te zorgen voor opvang, bemiddeling en begeleiding voor degene die geholpen dienen te worden.

Daarnaast dient er gezocht te worden naar een passende oplossing. Tevens dient er afstemming plaats te vinden met de zorg en dienen de eerste contacten met de cliënt te worden gelegd.

Stichting tanteLouise-Vivensis zorgt ervoor dat er een vast aanspreekpunt is in de vorm van een aandachtsfunctionaris.

Profiel Aandachtsfunctionaris

De aandachtsfunctionaris heeft een spilfunctie tussen medewerkers en externen.

Daarbij vervult de aandachtsfunctionaris de volgende taken:

Is aanspreekpunt binnen de eigen organisatie voor collega's die ouderenmishandeling signaleren; elk vermoeden (of overduidelijk bewijs) van ouderenmishandeling binnen de eigen organisatie wordt bij de aandachtsfunctionaris gemeld.

Registreert de (vermoedens van de) melding en draagt zorg voor (interne) registratie vervolgstappen

Is het aanspreekpunt voor het consultatie- en coördinatiepunt ouderenmishandeling

Neemt contact op voor advies / doorverwijzing met het consultatie- en coördinatiepunt ouderenmishandeling

Adviseert. In overleg met de collega die melding doet/op zich neemt, plan van aanpak bespreken en verdere vervolgstappen vastleggen(door wie, op welke termijn en hoe). Stimuleert voortgang van melding van ouderenmishandeling.

Blijft beschikbaar voor deze melding van ouderenmishandeling en de vervolgstappen die gezet zijn.

Is binnen de eigen organisatie, samen met een kwaliteitsmedewerker of beleidsmedewerker, verantwoordelijk voor het (verder) ontwikkelen van een stappenplan ouderenmishandeling en het onder de aandacht brengen hiervan bij het managementteam.

Is binnen de eigen organisatie mede verantwoordelijk voor het ontwikkelen van een beleid op het gebied van (bij)scholing van medewerkers betreffende ouderenmishandeling (c.q. het werken volgens het stappenplan).

Registreert de specifieke tijdsinvestering om een reëel beeld te krijgen van de noodzakelijke uren voor deze functie.

Eisen

- Heeft affiniteit met het onderwerp ouderenmishandeling.
- Heeft de bevoegdheden/positie om de bovengenoemde taken uit te kunnen voeren.
- Heeft de kwaliteiten/deskundigheid om de bovengenoemde taken uit te voeren.