

Onderzoeksproject

“In hoeverre draagt de PZI bij aan de veiligheid van de medewerkers op de werkvloer van Emaus in Ermelo, tijdens een conflict waarbij je assistentie nodig hebt en er alarm geslagen moet worden?”

kracht biedt keuze

Kwadrant 

Windesheim 

Studenten: Marinde Rommens en Iris Tijssen

Titelblad:

Titel:	Project, Veiligheid medewerkers op de werkvloer
Naam student:	Marinde Rommens en Iris Tijssen
Student nummer:	s319655, s304033
Email adres:	Marinde24@hotmail.com iristijssen@gmail.com
telefoonnummer:	06-53297514 06-30695267
Studiejaar:	2009/2010
Kader:	Afstuderen
Opdrachtgever:	's Heerenloo Kwadrant, Emaus te Ermelo Wijnand van Veenhuisen
Opleiding:	School of Social Work,
School:	Christelijke Hogeschool Windesheim Campus 2-6 8017 CA Zwolle
Begeleiding vanuit school:	Ans Vrerink
Instelling opdrachtgever:	'sHeeren Loo, Kwadrant, Emaus te Ermelo
Instelling:	Groene Allee 46 Postbus 560 3850AN Ermelo
Begeleiding vanuit de instelling:	Piet Vonk en Wijnand van Veenhuisen

Samenvatting:

Vraagstelling:

“In hoeverre draagt de PZI bij aan de veiligheid van de medewerkers op de werkvloer van Emaus in Ermelo tijdens een conflict, waarbij je assistentie nodig hebt en er alarm geslagen moet worden?”

Doelstelling:

Het doel van ons onderzoek is via de medewerkers van de werkvloer inzicht krijgen in de werking van de DECT-telefoons. Door middel van de enquêtes die door de medewerkers van de werkvloer ingevuld zullen worden, vergaren we kennis en willen we inzicht krijgen in de werking en eventuele tekortkomingen van de DECT-telefoons. Met deze informatie kunnen wij aanbevelingen doen aan de instelling om de werking van de DECT-telefoons mogelijk te optimaliseren. Door de enquête in te vullen, zullen medewerkers zich meer bewust worden van de zaken die bevraagd worden in de enquête.

Naast de praktische maatregelen ter bevordering van veiligheid, zoals deze van de DECT-telefoons, willen we ook meer inzicht krijgen in de veiligheidsbeleving van de medewerker. Dit zal doormiddel van dezelfde enquête gebeuren.

Opzet en methoden:

We hebben gekozen voor het gebruik van twee dataverzamelmethodeën. We nemen enquêtes af onder de medewerkers op de leefgroepen en zullen twee deskundigen binnen de instelling interviewen.

We hebben gekozen voor een enquête omdat we kwantitatieve gegevens wilden verzamelen. We willen bijvoorbeeld weten hoe vaak het voorkomt dat de DECT-telefoon disfunctioneert, of “hoe veilig voelen medewerkers zich in het uitvoeren van de dagroutine”.

Daarnaast hebben we twee interviews gehouden om kwalitatieve informatie te verzamelen over beleving en uitvoering. Aangezien we niet voldoende informatie konden vinden over de ARBO-wet op Emaus en ook niet over het creëren van een veiligheidsgevoel en de noodzaak daarvan, hebben we Jan van der Weide en Jan Admiraal geïnterviewd. Jan van der Weide is trainer Agressie&Conflicthantering. Daarnaast is hij coördinator van het opvangteam en is hij groepsleider. Jan Admiraal is preventiemedewerker bij veilig gezond en prettig werken. Beide interviews hebben we toegevoegd als bijlage, ook zullen we in het onderzoek af en toe verwijzen naar het interview.

Resultaten en belangrijkste conclusies:

De medewerkers op de werkvloer van Emaus in Ermelo zien de voordelen in van de DECT-telefoon in combinatie met de PZI. Bijna alle medewerkers vertrouwen er op dat wanneer ze alarm drukken er ook daadwerkelijk ondersteuning komt. De ondersteuning kan alleen niet altijd binnen 15 seconden gerealiseerd kan worden. Dit komt hoogstwaarschijnlijk voort uit het feit dat de snelheid van de doorschakeling van het alarm op het tweede en derde toestel niet snel genoeg gebeurt.

Ook kloppen de locatieaanduidingen die het toestel aangeeft, niet altijd. Op de eigen groep kloppen de locatieaanduidingen in de meeste gevallen wel, buiten op het terrein is dit een groot probleem. Dit komt doordat er op sommige plekken op het terrein geen bereik is, waar medewerkers dit wel nodig achtten. Daarnaast geeft de telefoon buiten vaak verkeerde locaties aan.

Het disfunctioneren van de telefoon wordt vaak niet gemeld. De telefoon wordt vaak niet getest aan het begin van de dienst en de doorschakeling naar andere toestellen wordt ook niet of nauwelijks getest.

Ondanks het niet optimaal functioneren van de DECT is het veiligheidsgevoel onder de medewerkers groot. Zowel in de samenwerking met collega's als in samenwerking met de manager geven medewerkers aan zich veilig te voelen.

Ons onderzoek laat zien dat de kennis en vaardigheden van de medewerkers met betrekking tot agressie en conflicthantering niet veel bijdragen aan het veiligheidsgevoel. Slechts een klein percentage medewerkers is gecertificeerd en heeft het afgelopen jaar ook daadwerkelijk het aantal verplichte trainingen gevolgd.

Wij vinden dan ook dat er meer aandacht zou moeten zijn voor de trainingen agressie en conflicthantering. We vinden dat het belangrijk is dat medewerkers over voldoende kennis en vaardigheden beschikken als het gaat over het afzonderen van een cliënt. Dit kunnen we gezien de resultaten uit de enquête niet nauwkeurig aantonen. We denken dat er een soort 'kantelpunt' is. Wanneer er voldoende medewerkers zijn die gecertificeerd zijn, beschikt men over voldoende kennis en vaardigheden. Wanneer er weinig mensen zijn die de trainingen ook daadwerkelijk volgen, verhoogt dit de kans dat medewerkers zich onveilig gaan voelen.

Verderop kunt u lezen wat onze aanbevelingen zijn voor de instelling. Hieronder puntsgewijs welke aanbevelingen we later uitgebreid beschrijven:

- Meer bereik met de DECT-telefoon
- Specifiekere locatieaanduiding
- Snelheid doorschakelen
- Meer aandacht voor de training agressie en conflicthantering
- Medewerkers moeten meer melding maken van disfunctioneren DECT-telefoon
- Medewerkers moeten de werking van de DECT-telefoon vaker testen

Inhoudsopgave:

Titelblad:	2
Samenvatting:	3
Vraagstelling:	3
Doelstelling:	3
Opzet en methoden:	3
Resultaten en belangrijkste conclusies:	4
Inleiding:	7
Aanleiding tot onderzoek:	7
Vraagstelling:	7
Doelstelling:	7
Opbouw van het onderzoek:	8
Vooronderzoek:	8
Onderzoek:	8
Conclusie:	8
Deelvragen:	8
Vooronderzoek:	9
Missie Emaus:	9
Visie Emaus:	9
Methodiek en Methode Emaus:	11
Methoden	11
Doelgroepdefinitie:	13
Doelgroep en agressie:	15
Hoe waarborgt Emaus te Ermelo op dit moment de veiligheid van de medewerkers op de werkvloer?	17
Wat is het verschil tussen een halsmedaillon en een DECT-telefoon?	18
Methoden van onderzoek	19
Betrouwbaarheid:	19
Validiteit:	20
Dataverzamelmethode:	20
Meetinstrumenten:	21
Uitwerking Onderzoek	22
<i>Hoe is de werking van de DECT-telefoons op dit moment volgens de medewerkers van de werkvloer?</i>	22
Wordt de DECT-telefoon regelmatig getest?:	22
Alarm maken:	24
Kloppen de locatieaanduidingen?	25
Zijn er nog andere plekken waar het alarm niet werkt en het wel nodig was?	26
Wordt het disfunctioneren van de DECT-telefoon gemeld?	27
In hoeverre voelen medewerkers van Emaus zich veilig op de groep wanneer er een conflict is?	28
Veiligheidsgevoel	31
Welke ideeën hebben de medewerkers m.b.t. verbetering van de DECT-telefoons?	33
De stellingen	34
Beschrijving van onderzoeksgroep:	38

Resultaten.....	39
<i>Kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksresultaten.....</i>	39
Conclusie.....	40
<i>Het antwoord op de onderzoeksvraag.....</i>	43
<i>Aanbevelingen voor de organisatie:.....</i>	44
Bronnenlijst:	45
<i>Boeken:</i>	45
<i>Interne documenten:</i>	45
<i>Readers:.....</i>	45
<i>Personen:.....</i>	45
<i>Internetbronnen:</i>	46
Bijlage 1: Artikelen wet BOPZ	48
<i>Artikelen wet BOPZ:</i>	48
<i>Besluit Middelen en maatregelen.</i>	48
<i>Criteria afzonderingsruimtes:</i>	49
<i>Artikelen wet BOPZ</i>	50
<i>Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen.....</i>	50
<i>Artikel 38.....</i>	50
<i>Artikel 38a.....</i>	51
<i>Artikel 38b.....</i>	51
<i>Artikel 38c.....</i>	52
<i>Artikel 39.....</i>	52
<i>Artikel 39a.....</i>	53
<i>Artikel 40.....</i>	54
<i>Artikel 40a.....</i>	54
<i>Artikel 60.....</i>	55
<i>Artikel 73.....</i>	55
<i>Artikel 75.....</i>	56
<i>Artikel 80.....</i>	56
Bijlage 2: enquête voor groepsleiding:	57
Bijlage 3: Artikelen wet Arbo:.....	65
<i>Artikel 3.....</i>	65
<i>Artikel 5.....</i>	66
<i>Artikel 9.....</i>	66
<i>Artikel 10.....</i>	66
<i>Artikel 16.....</i>	67
Bijlage 4: uitwerking interview Jan Admiraal	69
Bijlage 5: uitwerking interview Jan van der Weide	72
Bijlage 6: protocollen Middelen en Maatregelen	75
2.10.1 <i>Middelen en maatregelen: de Commissie M&M</i>	75
2.10.2 <i>Middelen en maatregelen: afzondering</i>	79
2.10.3 <i>Middelen en maatregelen: fixatie</i>	85
Bijlage 7: tabellen SPSS.....	89
Bijlage 8: Urenverantwoording	101

Inleiding:

In dit document spreken we over 'medewerkers'. We bedoelen hiermee de medewerkers die werkzaam zijn op de leefgroep en de enquête ingevuld hebben.

Aanleiding tot onderzoek:

De aanleiding van het onderzoek is dat in 2003 het oproepsysteem voor persoonlijke veiligheid van werknemers vernieuwd is. Voorheen werkte Emaus met halsmedaillons. Als groepsleiding bij een fysiek conflict ondersteuning nodig had, werd door het indrukken van de knop op het halsmedaillon een luide bel geactiveerd. Gealarmeerde collega's in het paviljoen, woonhuis van drie behandelgroepen, konden op een display zien welke groep er ondersteuning nodig had. Nadelen van het systeem was de onrust die de bel veroorzaakte en de beperkte locatieaanduiding. Ook werkte het systeem met halsmedaillons enkel binnen het paviljoen.

De huidige DECT-telefoons (Digital Enhanced Cordless Telecommunications) zijn uitgerust met een PZI (personen zoek informatie) systeem. Groot voordeel is de combinatie met een draagbare telefoon, stil alarm en ruimere terreinbrede locatieaanduiding. Het systeem heeft de eerste twee jaar veel problemen gekend.

- DECT-telefoons weigerden
- Geen of trage doormelding van alarm
- Foutieve locatieaanmelding

Inmiddels is het PZI systeem zes jaar in gebruik en zijn de voordelen met betrekking tot draagbare telefonie en ruime locatieaanduidingen overduidelijk.

Afgelopen jaar zijn er een aantal technische verbeteringen gedaan waardoor de toestellen en de centrale computer zijn verbeterd en het aantal antennes is uitgebreid.

De FOBO (Fout Ongeluk Bijna Ongeluk) meldingen met betrekking tot niet goed functioneren van de PZI zijn duidelijk afgenomen. Middels enquêtes in de teams willen we onderzoeken of het PZI systeem voldoet aan de verwachtingen.

Daarnaast vroeg de regiomanager van Emaus, Geert Bos, zich af hoe het met het veiligheidsgevoel van de medewerkers op Emaus staat. Naast de werking van de DECT-telefoons hebben we ook de medewerkers op de werkvloer geënuquêteerd over hun veiligheidsbeleving.

Vraagstelling:

"In hoeverre draagt de PZI bij aan de veiligheid van de medewerkers op de werkvloer van Emaus in Ermelo tijdens een conflict, waarbij je assistentie nodig hebt en er alarm geslagen moet worden?"

Doelstelling:

Het doel van ons onderzoek is via de medewerkers van de werkvloer inzicht krijgen in de werking van de DECT-telefoons. Door middel van de enquêtes die door de medewerkers van de werkvloer ingevuld zullen worden zullen we kennis vergaren en inzicht krijgen in de werking en eventuele tekortkomingen van de DECT-telefoons. Met deze informatie kunnen wij aanbevelingen doen aan de instelling om de werking van de DECT-telefoons optimaal te laten werken. Ook bieden we de mogelijkheid om het personeel hierin meer inzicht te laten krijgen.

Naast de praktische veiligheid, zoals deze van de DECT-telefoons en A&C trainingen, willen we ook meer inzicht krijgen in de veiligheidsbeleving van de medewerker. Dit zal doormiddel van dezelfde enquête gebeuren.

Opbouw van het onderzoek:

Vooronderzoek:

- Wat zijn de doelgroep, missie, visie, methodiek en methode van Emaus?
- Hoe waarborgt Emaus te Ermelo op dit moment de veiligheid van de medewerkers van de leefgroepen?
- Welke gedeelte van de ARBO (arbeidsomstandigheden) wet is relevant voor de veiligheid van de werknemers, het juridische kader waaraan de organisatie heeft te voldoen?
- Wat houdt de BOPZ wet in?
- Hoe past Emaus de wet BOPZ toe binnen de instelling?
- Wat is het verschil tussen een halsmedaillon en een DECT-telefoon?

Onderzoek:

- Welke vragen stellen we de medewerkers van de werkvloer in de enquête om te komen aan relevante informatie rondom gebruik DECT telefoon en gevoel van veiligheid?
- Hoe is de werking van de DECT-telefoons op dit moment volgens de medewerkers van de werkvloer?
- In hoeverre voelen medewerkers van Emaus zich veilig op de groep wanneer er een conflict is?
- In hoeverre zijn de medewerkers getraind in A&C?
- Welke ideeën hebben de medewerkers m.b.t. verbetering van de veiligheid?

Conclusie:

- Welke onderzoeksresultaten hebben we door middel van de enquête verkregen?
- Kunnen we zeggen dat PZI van de DECT-telefoons bijdraagt aan de veiligheid van de medewerkers op de werkvloer?
- In hoeverre voelen medewerkers op de werkvloer van Emaus zich veilig wanneer er op de groep een conflict is waarbij er alarm geslagen moet worden?
- Welke onderzoeksresultaten hebben we door middel van de interviews verkregen?
- Welke aanbevelingen kunnen we doen?

Deelvragen:

1. Wat voor zorg biedt Emaus?
2. Hoe waarborgt Emaus Ermelo op dit moment de veiligheid van de medewerkers op de werkvloer?
3. Wat is het verschil tussen een halsmedaillon en een DECT-telefoon?
4. Hoe is de werking van de DECT-telefoons op dit moment volgens de medewerkers op de werkvloer gebaseerd op de vastgestelde criteria (zie de 7 vragen boven)?
5. In hoeverre voelen medewerkers van Emaus zich veilig op de groep wanneer er een conflict is?

Vooronderzoek:

Om duidelijk te maken bij welke instelling dit onderzoek plaats heeft gevonden, geven we hieronder een beschrijving van de missie, visie, methode en methodiek van de instelling Emaus. Daarna zullen we een uitgebreide beschrijving geven van de doelgroep.

Missie Emaus:

De missie van 's Heeren Loo luidt als volgt:

's Heeren Loo draagt met hoogwaardige ondersteuning bij aan een zinvol bestaan van mensen met een verstandelijke beperking. Respect, verbondenheid, geborgenheid en verantwoordelijkheid stelt 's Heeren Loo als richtinggevende waarden. Deze waarden worden uitgedrukt in het leidend principe klantvolgend.

Vanuit deze missie heeft Emaus haar doelstelling geformuleerd: Emaus richt zich binnen Kwadrant, de sector LVG van de 's Heeren Loo Zorggroep, op de intensieve behandeling van jongeren met een complexe gedragsproblematiek; vanuit de rust en de veiligheid van een zorgvuldig vormgegeven behandelcontext, wordt met jongeren en ouders toegewerkt naar een zo zelfstandig mogelijk bestaan in de regio van herkomst of regio van toekomst.

Emaus zoekt het perspectief om jongeren tot hun recht te laten komen.¹

Visie Emaus:

Cliënten komen bij Emaus omdat zij ernstige problemen ervaren, zowel thuis als op school, als in hun vrije tijd en hebben daar in de regio van herkomst onvoldoende adequate hulp voor kunnen vinden. Met hulp van Emaus hopen zij in ieder geval op de korte termijn zoveel rust in het gezin te verkrijgen dat de cliënt en hun ouders samen aan een oplossing kunnen gaan werken.

Klant en klantsysteem bepalen het handelen. Het doel is dat er op maat een toegevoegde waarde geboden wordt voor ieder die van de diensten gebruik maakt. De waarde ervan wordt door de klant en/of zijn vertegenwoordiger bepaald. Het gaat niet letterlijk om "u vraagt, wij draaien", maar wel om de goede match tussen de vraag/de behoefte van de klant aan de ene kant en het aanbod aan de andere kant. Daarbij is de intentie ons aanbod zo aan te passen dat de klantbehoefte zoveel mogelijk op een te verantwoorden wijze wordt gediend.

Emaus ziet de klant als een kritische consument die gebruik maakt van zijn wettelijke rechten. In zijn zoektocht naar de juiste hulpverlening, wil Emaus bureaucratiesering zo veel mogelijk voorkomen en wordt er zo snel mogelijk contact gemaakt met de klant om te onderzoeken hoe de gevraagde hulp geboden kan worden. Er wordt gekeken hoe een eventuele wachtperiode overbrugd kan worden. Openheid en duidelijke informatie over wat Emaus aan hulpverlening te bieden heeft, blijven daarbij voorwaarden. Participatie van cliënten en wettelijke vertegenwoordigers tijdens de behandeling zien we als essentieel voor het welslagen daarvan.

Emaus werkt op het snijvlak van justitie, jeugdbescherming, kinder- en jeugdpsychiatrie en de zorg voor verstandelijk beperkte volwassenen. In het belang van het ontwikkelen van een steeds beter hulpaanbod, richt zij zich op samenwerking met organisaties in genoemde werkvelden.

De zoektocht met en voor cliënten naar een nieuwe kans op ontwikkeling is een belangrijk punt voor Emaus. Medewerkers dragen veel verantwoordelijkheid en hebben ruimte nodig om het werk zelf in te richten. Het bieden van voldoende (studie) faciliteiten voor verdere ontwikkeling heeft dan ook een

¹ RVE Emaus jaarplan, 2009

hoge prioriteit. Belangrijk voor zowel cliënten als medewerkers is dat Emaus zorgvuldig communiceert. Ook worden de interne werkprocessen steeds overzichtelijker, transparanter en klantvriendelijker ingericht. Daarnaast is het noodzakelijk om meer inzicht in de effecten van de behandeling te krijgen. Dit is de reden dat Emaus investeert in zowel wetenschappelijk- als praktijkonderzoek.

Als organisatie wil Emaus duidelijk en betrouwbaar zijn. Emaus wil beschikken over goed gekwalificeerde medewerkers die in staat zijn om aan te sluiten bij de vraag van de cliënt. Behandelcontexten zijn zodanig vorm gegeven dat vraagsturing leidend is. Er is een helder, in modules omschreven behandelaanbod waarbij duidelijk is welke soorten problematiek met welke methodieken behandeld worden.

Om deze ambitie waar te maken, zullen onze interne bedrijfsprocessen nog efficiënter moeten verlopen. Een goede samenwerking met de ondersteunende diensten is hierin van wezenlijk belang. Dit is vastgelegd in dienstverlenings-overeenkomsten (DVO's) en Service Level Agreements (SLA's). *Verrichtingen op regioniveau worden kritisch en constructief gevolgd door de medezeggenschapsorganen; de onderdeelcommissie en de cliëntenraad. Op Kwadrantniveau beschikt Emaus over een vaste klachten- en vertrouwenscommissie.*²

² RVE Emaus jaarplan, 2009

Methodiek en Methode Emaus:

's Heeren Loo Kwadrant Regio Emaus werkt vanuit de leertheorie. Binnen 's Heeren Loo wordt Competent Gericht werken als methodiek gehanteerd. De doelstelling is dat de problemen die er zijn afnemen of op den duur niet meer aanwezig zijn, waardoor er een lichtere vorm van hulpverlening mogelijk is. De cliënt kan zoveel mogelijk vaardigheden aanleren om zo zelfstandig mogelijk deel te nemen aan de samenleving.

De operante leertheorie, de sociale leertheorie en de zelfbepalingstheorie zijn onderdeel van de leertheoretische principes die worden gebruikt binnen 's Heeren Loo Kwadrant regio Emaus.

Competentiegericht werken houdt in dat er gekeken wordt naar de mogelijkheden van de cliënten. Er wordt een positieve manier van benaderen gehanteerd, waardoor nieuw gewenst gedrag aangeleerd kan worden. Op deze manier ligt er weinig nadruk op het afleren van negatief gedrag. Zo kan er stap voor stap toegewerkt worden naar een minder zware vorm van begeleiding. Vanuit deze benadering wordt het aanleren en dragen van verantwoordelijkheden gekoppeld aan de mogelijkheden van de cliënt.

Wanneer een cliënt competent is, houdt dit in dat diegene over voldoende vaardigheden beschikt om taken in het dagelijks leven op een adequate manier te beheersen. Er wordt gekeken naar de krachten van een cliënt, op een manier dat de cliënt een nuttige plek heeft in de maatschappij en daarin de kwaliteiten tot uiting kunnen komen.

De operante leertheorie gaat er vanuit dat iemand gedrag leert onder invloed van omgevingsfactoren. Positief gedrag wordt beloond, waardoor het positieve gedrag aangeleerd wordt. Negatief gedrag wordt gevolgd door een onaangename consequentie voor de cliënt, met als resultaat dat het gedrag afneemt of stopt.

Het uitgangspunt van de sociale leertheorie is dat de cliënt gedrag leert op basis van modellen uit de omgeving, ofwel, rolmodellen dienen als voorbeeld.

De zelfbepalingstheorie gaat er vanuit dat de cliënt zelf invloed heeft op het gedrag wat hij of zij laat zien. Er wordt vanuit gegaan dat gedachten het gedrag kunnen versterken of laten afnemen. Het is belangrijk dat de begeleiders van cliënten een cliënt stimuleren om zijn eigen gedrag en gedachten te sturen.

Methoden

Het Competentie Gericht Werken is gebaseerd op drie verschillende theorieën; de operante leertheorie, de sociale theorie en de zelfbepalingstheorie. Emaus maakt gebruik van alle bovengenoemde methoden. De operante leertheorie laat zien dat, wanneer het gewenste gedrag versterkt wordt, er nieuw gewenst gedrag aangeleerd kan worden. De theorie laat ook zien dat wanneer ongewenst gedrag genegeerd wordt of een consequentie heeft, ongewenst gedrag afgezwakt kan worden. Er zijn verschillende methoden voor.

Eén van die methoden is het geven van feedback. Feedback kan gegeven worden op adequaat gedrag, wat positief gedrag versterkt. Feedback op niet-adequaat gedrag zwakt af.

Wanneer er feedback gegeven wordt, wordt er contact gemaakt met woorden en of gebaren.

Vervolgens wordt er benoemd wat de cliënt goed heeft gedaan en waarom dit goed gedrag is.

Wanneer men daarbij positieve gevolgen benoemt, krijgt de cliënt inzicht en kan het gedrag voortgezet worden.

Wanneer er negatieve feedback gegeven wordt, wordt er na de stap om contact te maken benoemd wat de cliënt niet goed gedaan heeft. Daarbij geeft de boodschapper aan waarom dit niet goed is door de gevolgen van het gedrag te benoemen. Het is de bedoeling dat de cliënt inzicht krijgt in zijn gedrag. Belangrijk is hierbij om te vragen of de boodschap is overgekomen.

Om negatief gedrag voor te kunnen zijn, is het goed om bij voorbaat aan te geven wat gewenst gedrag is in een bepaalde situatie. Er wordt op een positieve manier contact gemaakt. Vervolgens

wordt verteld wat gewenst gedrag is en waarom dat wenselijk is. Als laatst wordt er gevraagd of de boodschap overgekomen is.

Om positief gedrag te versterken, is het belangrijk om de cliënt complimenten te geven. Er wordt op deze manier iets positiefs aangeboden, wat een positieve weerslag heeft op de cliënt. Een andere manier wat een positieve weerslag geeft op een cliënt is iets onprettigs weg te nemen, bijvoorbeeld de cliënt in het weekend langer te laten opblijven. De cliënt wordt op deze manier beloond. Om negatief gedrag af te laten zwakken, kan men iets onaangenaams aanbieden, iets afkeuren of de cliënt bijvoorbeeld extra corveetaken geven. Een andere manier is om iets plezierigs af te nemen, bijvoorbeeld de cliënt in het weekend op de normale bedtijd naar bed te laten gaan. Een andere werkwijze is om geen aandacht te schenken aan negatief gedrag.

Vanuit de sociale leertheorie kunnen medewerkers bij het werken aan doelen bewust gebruik maken van het inschakelen van modellen die gedrag tonen dat als voorbeeld kan dienen voor de cliënt. De groepsleider is hierbij ook een model voor de cliënt als er gedrag voorgedaan wordt aan de hand van de technieken 'model staan' en 'gedragsoefening'.

Het model staan gaat volgens een aantal stappen, namelijk:

- Voordoen van gedrag
- Navragen of de boodschap gezien is door de cliënt
- Beschrijf als groepsleider nauwkeurig wat de boodschap is en benoem de reden
- Vertel in welke situatie de cliënt dit gedrag kan toepassen
- Check bij de cliënt of de boodschap overgekomen is

Gedragsoefening is een methode om nieuwe vaardigheden aan te leren van een combinatie van praten en doen, namelijk:

- Vertel hoe de vaardigheid eruit ziet
- Doe voor hoe de vaardigheid eruit zou moeten zien
- De cliënt oefent de vaardigheid
- De groepsleider geeft feedback

De methode vanuit de zelfbepalingstheorie leert dat wanneer een groepsleider een cliënt leert om zijn gedrag te sturen, de kracht van de cliënt versterkt wordt. De groepsleider gaat na wat de vaardigheden van de cliënt zijn om gedrag te sturen, anderzijds gaat deze na hoe deze vaardigheden vergroot kunnen worden. Op deze manier kunnen doelen behaald worden door de cliënt. De doelen worden per individu opgesteld. Er wordt gekeken naar wat de cliënt beschikt aan vaardigheden, welke vaardigheden versterkt kunnen worden en welke mogelijkheden de cliënt heeft. Deze doelen worden positief geformuleerd en komen samen op een feedbackkaart te staan, waar de cliënt punten op kan scoren. Op deze kaart komt ook te staan hoe de cliënt de dagroutine volgt, of de leefgroepregels nagestreefd worden en hoe de cliënt omgaat met anderen.

Het is de bedoeling dat de cliënt een bepaald aantal punten behaald om privilege of vrijheden te verdienen. Het doel wordt na enige tijd geëvalueerd. Wanneer de cliënt de vaardigheid onvoldoende beheerst, wordt het behalen van het doel uitgesteld. Wanneer de cliënt de vaardigheid voldoende beheerst, komt hier een nieuw werkdoel voor in de plaats.³

³ 's Heeren Loo Kwadrant Regio Emaus, Competentiegericht werken, een trainingsschap voor groepsleiding

Doelgroepdefinitie:

Op Emaus wordt er een orthopedagogische behandeling geboden aan cliënten met een lichte verstandelijke beperking en ernstige gedragsproblemen. Cliënten van twaalf jaar tot ongeveer negentien jaar krijgen ondersteuning en begeleiding bij hun persoonlijke en sociale ontwikkelingen. Deze steun en begeleiding zorgen ervoor dat cliënten leren hun mogelijkheden te benutten. Er is plaats voor 169 cliënten. De cliënten verblijven in leefgroepen op een parkachtig terrein in Ermelo.

Op een leefgroep verblijven acht cliënten. Er zijn open en besloten leefgroepen op Emaus. De besloten leefgroepen bieden veiligheid en beslotenheid doordat de deuren, indien nodig, gesloten kunnen zijn. Sommige groepen zijn gemengd, andere bestaan alleen uit jongens of meisjes. Cliënten van ongeveer dezelfde leeftijd verblijven bij elkaar. Er zijn leefgroepen met cliënten van twaalf tot veertien jaar en groepen met oudere cliënten van vijftien tot achttien jaar. Verder zijn er leefgroepen speciaal voor cliënten met specifieke (gedrags-) problemen, zoals ADHD, PDD-NOS, een oppositionele gedragsstoornis of gemengde problematiek.

Vrijwel alle cliënten die op Emaus komen, hebben veel teleurstellende ervaringen achter de rug. In veel gevallen hebben zij al in meerdere instellingen gezeten. Emaus wil deze cliënten met hun ervaringen en met hun problematische gedrag weer veiligheid en stabiliteit bieden. Een veilige omgeving waarin positieve ervaringen worden opgedaan waardoor het zelfvertrouwen weer kan groeien. Emaus biedt begeleiding, zorg en behandeling op de leefgroep, school en/of werk en in vrije tijd. Tijdens het verblijf van een cliënt op Emaus, wordt er de mogelijkheid geboden om hem of haar te observeren en hierover advies uit te brengen. Ook zijn er zogenoemde crisisplekken voor cliënten die thuis of in een andere instelling vastgelopen zijn.

De behandeling is gericht op:

- Het herstel van het 'gewone' leven
- Het stimuleren van de ontwikkeling van de cliënt
- Competentiegericht werken; aansluiting mogelijkheden, het aanleren en versterken van vaardigheden

Door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport werd besloten om in 2005 in overleg met deskundigen uit de Jeugdzorg en LVGzorg tot heldere indicatiecriteria voor de LVGjeugd. Hierbij staan enkele uitgangspunten voorop:

- jeugdigen moeten niet onnodig het etiket Licht Verstandelijk Gehandicapt opgedrukt krijgen
- jeugdigen moeten zoveel mogelijk van de algemene Jeugdzorg gebruik maken
- jeugdigen mogen, waar kan, gebruik maken van de algemene Jeugdzorg. Waar nodig kan het speciale zorg worden

IQscore zegt niet alles

De licht verstandelijk handicap laat zich in de praktijk niet alleen bepalen door een IQscore. De score in het model moet daarom gezien worden als een signalering van een mogelijk licht verstandelijke handicap. Met een IQscore tussen de 50 en 70 is daar in alle gevallen sprake van, bij een score van 70-75 is nader onderzoek op andere velden nodig om de licht verstandelijke handicap te kunnen vaststellen. Door de bijkomende problematieken is de IQgrens tussen 70 en 85 een grijs gebied.

Beperkt sociaal aanpassingsvermogen centraal

De problematiek komt vooral tot uiting in een beperkt sociaal aanpassingsvermogen, waardoor de jeugdige en volwassene niet zonder hulp lukt om zich in sociale situaties te handhaven.

De kern zit in de verhouding van de jeugdige en de jong volwassene met een licht verstandelijke handicap en zijn of haar omgeving: gezin, familie, vrienden, school, partnerrelaties, werk en collega's, het openbare leven, vrijetijdsbeleving, etc.

Specifieke kenmerken en problematiek

Laag intellectueel functioneren en beperkt sociaal aanpassingsvermogen vormen de specifieke kenmerken van mensen met een licht verstandelijke handicap. Daarnaast hebben zij vaak te kampen met een psychiatrische stoornis, leerproblemen, problemen in de gezinssituatie en/of een aandoening van medisch-organische aard.

Het complex van factoren uit zich bij de jeugdige of jong volwassene in ernstige gedragsproblemen.

Blijvende behoefte aan ondersteuning

Het is voor deze cliënten moeilijk om te functioneren in sociale situaties. Het beperkt sociaal aanpassingsvermogen veroorzaakt vaak opnieuw problemen en crisis.

Hierdoor zal er langdurig en vaak blijvend behoefte zijn aan ondersteuning. Die ondersteuning zal met name beschikbaar moeten zijn op momenten van verandering en emotionele spanning.

name beschikbaar moeten zijn op momenten van verandering en emotionele spanning.		
LVG-specifieke kenmerken	En bijkomende kenmerken/ problematiek:	Komen tot uiting in:
Intelligentie IQ 50-75	Leerproblemen	Ernstige gedragsproblemen
Beperkt sociaal aanpassingsvermogen	Psychiatrische stoornis	
	Medische organische problemen	
	Problemen in gezin en sociale context	
En leiden tot: Chroniciteit / langdurige behoefte aan ondersteuning		

LVG met meervoudige problematiek

Bij het bepalen van een licht verstandelijke handicap op basis van meervoudige problematiek wordt een uitsnede gemaakt van de totale populatie licht verstandelijk gehandicapte jeugdige.

Volgens berekening⁴ is bij c.a. 439.000 jeugdigen van vijf tot achttien jaar sprake van een IQscore tussen 50 en 85. De groep LVGjeugdigen die vanwege bijkomende problematiek aanspraak maakt op LVGzorg is nog geen 10.000 cliënten op jaarbasis. Dat betekent dat het merendeel van de LVGjeugdigen zonder het etiket van LVG en al dan niet met behulp van zorg, hun weg vindt.

Voor de relatief kleine groep cliënten van de LVGzorg is het echter van doorslaggevend belang dat hun problematiek vroegtijdig onderkend wordt en dat zij direct naar passende zorg verwezen worden.

⁴ J. Stol e.a., 2004, nieuwe cliënten voor Bureau Jeugdzorg, NIZW, Utrecht.

Doelgroep en agressie:

De doelgroep kan soms voor onveilige situaties zorgen voor henzelf en voor hun omgeving.
Probleemgedrag kan tot uiting komen in slecht eten of slapen, depressie, isolement of agressie. Dit gedrag heeft ook een sociaal aspect, omdat anderen zich zorgen maken, niet in contact kunnen komen met de persoon, of doordat deze persoon bijvoorbeeld geestelijk of fysiek aangevallen of beschadigt worden.
*Probleemgedrag heeft te maken met het eigen psychisch functioneren van de persoon, hoe denkt en voelt hij zich en hoe uit hij dat? Wat betreft het sociaal functioneren van de persoon; hoe gaat hij om met zijn omgeving en hoe gaat de omgeving om met hem?*⁵

De agressie die cliënten op Emaus soms kunnen laten zien, maakt dat medewerkers zich soms onveilig voelen. In de ARBO wet staat dat de instelling zorg moet dragen voor de veiligheid van de medewerkers. Hieronder een gedeelte uit artikel 3 van de ARBO wet.

*Artikel 3 van de ARBO wet: De werkgever zorgt voor de veiligheid en de gezondheid van de medewerkers inzake alle met de arbeid verbonden aspecten en voert daartoe een beleid dat is gericht op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden, waarbij hij, gelet op de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening.*⁶

Medewerkers op Emaus bezitten een DECT-telefoon, waarmee ze alarm kunnen drukken wanneer ze zich onveilig voelen tijdens een conflict en assistentie nodig hebben. In een conflict waarbij een cliënt agressief wordt kan het nodig zijn om de bewegingsvrijheid van die cliënten op dat moment tijdelijk te beperken. Dit is op dat moment nodig om weer een veilige situatie te kunnen creëren.

Medewerkers op Emaus mogen ingrijpen in onveilige situaties voor de cliënt of voor de medewerker, zodat de cliënt geen schade kan aanrichten aan zichzelf of aan de omgeving. Dit wordt mogelijk door de middelen en maatregelen die medewerkers op Emaus mogen gebruiken. Dit is vastgelegd in de wet BOPZ, deze staat beschreven en uitgelegd in bijlage 1. In de wet BOPZ is het gebruik van middelen en maatregelen vastgelegd. Hieronder zijn een aantal eisen/voorwaarden beschreven:

- Er moet een behandelplan zijn, deze moet gericht zijn op de verbetering van de cliënt.⁷
- Er moet een separeerruimte aanwezig zijn in het gebouw, deze moet voldoen aan de eisen die vastgelegd zijn in de wet.⁸
- Er mogen alleen middelen en maatregelen toegepast worden wanneer de cliënt een gevaar vormt voor zichzelf of voor zijn omgeving.⁹
- Alle toepassingen van middelen en maatregelen moeten geregistreerd worden, zodat er terug gevonden kan worden wie er verantwoordelijk is voor de toepassing hiervan.^{10, 11}

⁵ Citaat uit Bijzonder gedrag en begeleiden, pagina 26, regel 16 t/m 25, geschreven door Fee van Delft, uitgeverij: Nelissen, Soest, 2^e druk, 2004.

⁶ http://wetten.overheid.nl/BWBR0005537/Hoofdstuk4/Titel41/Afdeling412/geldigheidsdatum_29-11-2009

⁷ <http://lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel38>

⁸ http://wetten.overheid.nl/BWBR0006225/geldigheidsdatum_10-11-2009

⁹ <http://lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel40>

¹⁰ http://wetten.overheid.nl/BWBR0006225/geldigheidsdatum_10-11-2009

¹¹ http://www.minvws.nl/persberichten/zzoude_directies/dgb/toepassing_van_de_wet_bopz_in_de_gehandicapten_zorg.asp

Emaus past afzondering en fixatie toe als Middel en Maatregel. Onderstaande informatie komt voort uit protocollen waarmee de werknemers op Emaus werken.

Fixeren en afzonderen is toegestaan wanneer er sprake is van gevaar voor de cliënt of diens omgeving. Zelfverwonding, agressie naar anderen, vernielingen en wegliepgedrag waarbij een onveilige situatie ontstaat zijn voorbeelden waarbij middelen en maatregelen ingezet mogen worden. Wanneer een cliënt gefixeerd wordt, houdt dit in dat de cliënt tegen zijn of haar wil vastgeklemd wordt. Wanneer een cliënt afgezonderd wordt, wordt de cliënt voor een korte tijd in een afzonderingsruimte afgezonderd van anderen.

Fixatie moet geregistreerd worden wanneer een cliënt langer dan een minuut vastgehouden wordt.¹²

Afzonderen mag tot 24 uur lang. Een voorwaarde is dat er altijd een tweede medewerker aanwezig moet zijn tijdens een conflict. Dit heeft te maken met de veiligheid van zowel de medewerker als de cliënt.¹³

¹² Protocol 2.10.3, middelen en maatregelen: fixatie, gemaakt door 's Heerenloo Kwadrant, Emaus te Ermelo. Geraadpleegd op 6 december 2009.

¹³ Protocol 2.10.2, middelen en maatregelen: fixatie, gemaakt door 's Heerenloo Kwadrant, Emaus te Ermelo. Geraadpleegd op 6 december 2009.

Hoe waarborgt Emaus te Ermelo op dit moment de veiligheid van de medewerkers op de werkvloer?

Op dit moment zijn er vele manieren waarop Emaus te Ermelo de veiligheid van de medewerkers probeert te waarborgen. We zullen er hieronder een aantal noemen (die te maken hebben met ons afstudeerproject):

- Introductie cursus, met daarin vele aspecten om de handelingsbekwaamheid te verhogen
- Middelen en maatregelen
- Agressie en conflicthantering training
- Agressie en conflicthantering certificering
- DECT-telefoons

Daarnaast zijn er nog veel zaken die de veiligheid vergroten, maar niet direct tastbaar zijn, zoals ondersteuning door de collega's en vrijwel altijd dubbele diensten op een groep.

Tijdens het uitvoeren van ons onderzoek werden we ons bewust van het feit dat het veiligheidsgevoel met name voortkomt uit de samenwerking met collega's tijdens een conflict. Het is gebleken dat de DECT-telefoon daarnaast wel bijdraagt aan het veiligheidsgevoel van de medewerker. Omdat de samenwerking zo belangrijk bleek voor de mate van het veiligheidsgevoel, zijn we hier uiteindelijk dieper op in gegaan dan we eerst voor ogen hadden. Dit zorgt naar ons idee voor een beter meetbaar en vollediger antwoord op de onderzoeksvraag.

Wat is het verschil tussen een halsmedaillon en een DECT-telefoon?

*Het is belangrijk dat de medewerkers weten hoe ze moeten alarmeren maar ook hoe ze het apparaat moeten testen. De test is er één van. Medewerkers moeten altijd alert zijn. Soms kun je verrast worden. Het belangrijkste is om je vooral goed te laten informeren. Er worden trainingen aangeboden in agressiebeheersing en conflicthantering (A&C) en bedrijfshulpverlening (BHV). Het is erg belangrijk dat medewerkers bijgeschoold worden. Het komt regelmatig voor dat er twintig mensen gevraagd worden voor een training BHV en dat niet iedereen deelneemt. Medewerkers onderschatten vaak de waarde; er wordt geen nadruk gelegd bij de veiligheid. Het is een kwestie van plannen om bij een cursus aanwezig te zijn. In een vergadering komt naar voren waar medewerkers zich binnen een instelling met elkaar op moeten richten. Een vraag die terug blijft komen is hoe de veiligheid verbeterd kan worden.*¹⁴

De halsmedaillon is een koord met daaraan een soort medaillon. Dit medaillon is een klein vierkant kastje met daarop een knop. Wanneer je deze knop indrukt, gaat er een signaal naar een kastje aan de muur die vervolgens dan een luid alarm afgeeft. Op dit kastje kun je aflezen op welke groep er alarm gemaakt is. Je kunt echter alleen aflezen of het de A/B of C kant van het gebouw is.

De DECT-telefoon is een draadloze telefoon. Het heeft naast de functie als telefoon, ook de functie als alarm. Het systeem werkt als volgt:

Wanneer je twee keer drukt is dat in de besturing het signaal om naar die groep waaraan hij gekoppeld is, het signaal weg te zetten. Assistentie wordt gevraagd en het systeem laat zien waar diegene die alarmeert op dat moment is. De locatie wordt aangegeven in het scherm. Er staan zendmasten die de signalen doorgeven. Op verdere afstand (bijv. school) moet men ook kunnen alarmeren.

*Er moet voortdurend voor gezorgd worden dat het apparaat in bedrijf is. Het synchroniseren van het systeem houdt in dat als je een toestel hebt die niet herkend wordt, het signaal er dan wordt uitgegoot. Wanneer je het systeem nodig hebt, zal het langer duren voordat het werkt. Dan zit je in een lastig pakket*¹⁵

Onderstaand een schema om duidelijk weer te geven hoe het alarm van de telefoon technisch gezien werkt.

¹⁴ Dit zei Jan Admiraal, preventie medewerker bij veilig gezond en prettig werken, werkzaam bij 's Heerenloo Kwadrant, Emaus te Ermelo, in een interview op 18 november 2009.

¹⁵ Jan Admiraal, preventie medewerker bij veilig gezond en prettig werken, werkzaam bij 's Heerenloo Kwadrant, Emaus te Ermelo, in een interview op 18 november 2009.



Het is zo dat eerst de hoofdtelefoons (paars in het schema) het alarm te zien krijgen en vervolgens de 2^e en 3^e telefoons (groen in het schema) van de groep.

Doordat het huidige systeem een nauwkeurigere plaatsbepaling heeft, is dit systeem voor de medewerkers een fijner systeem. Ook heeft dit systeem een 'stil' alarm. Het geeft een alarmsignaal via de telefoons. Dit maakt dat er minder onrust op de groepen is dan voorheen wanneer er alarm geslagen wordt.

Methoden van onderzoek

Betrouwbaarheid:

Ons onderzoek is betrouwbaar te noemen vanwege het hoge respons wat we gehad hebben op de enquête. Uiteraard zijn er medewerkers die de enquête niet hebben kunnen invullen wegens ziekte of wegens het uitvoeren van andere werkzaamheden op het moment dat de enquête uitgereikt werd tijdens de vergadering. Hierdoor hebben we een klein percentage niet kunnen bevragen.

De betrouwbaarheid kan iets minder van kwaliteit zijn door de volgende punten:

- We hebben niet alle enquêtes terug gekregen
- We kunnen af en toe een tikfoutje tijdens het invoeren van de enquêtes gemaakt hebben

Er zijn op Emaus in totaal 203 medewerkers. Hierin zijn de flexmedewerkers niet meegerekend. Van deze 203 medewerkers hebben we van 145 medewerkers enquêtes terug gekregen. Dit is een respons van 71,4%, inclusief de 13 flex-medewerkers die ook een enquête hebben ingevuld. We hebben 216 medewerkers, we hebben in totaal 158 enquêtes terug, wat ervoor zorgt dat we een respons hebben van 73,2%.

Validiteit:

Ons onderzoek is valide, omdat we gemeten hebben wat we wilden meten. De enquêtes zijn anoniem ingevuld; daarmee sluit je sociaal wenselijke antwoorden uit. Daarnaast hebben de medewerkers tijd en ruimte gehad tijdens de teamvergaderingen, om de enquêtes in te vullen. Dit heet ervoor gezorgd dat we een valide onderzoek konden doen. We hebben een grote groep medewerkers bereikt en we hebben geen steekproef hoeven te doen. Dit is de reden dat het een kwantitatief groter onderzoek is geworden, maar is ook een meer betrouwbaar onderzoek.

Dataverzamelmingsmethoden:

We zijn er vanuit gegaan dat alle leefgroepen acht medewerkers en een stagiaire in dienst hebben. We hebben daarvan niet alle enquêtes terug gehad. Dit is logisch want we weten dat niet alle groepen acht medewerkers en een stagiaire hebben.

De enquêtes zijn verdeeld onder de managers, die ervoor gezorgd hebben dat de enquêtes uitgedeeld werden tijdens de teamvergaderingen. Hieronder een schema waarin staat hoeveel enquêtes we van welke groepen terug hebben gekregen.

Op welk paviljoen werkt u?		
		Respons
Valid	plan&flex	13
	Groevenbeek	19
	Volenbeek	22
	Vanenburg	19
	Norden	27
	Telgt	1
	Klarenbeek	14
	Loofhout	15
	Zuiderveld	10
	Total	140
Missing	System	18
Total		158

(Naast de groepen die ingevuld zijn er nog 17 enquêtes die geen groep ingevuld hebben.)

Daarnaast hebben we twee interviews gehouden. We hebben Jan van der Weide en Jan Admiraal. Jan van der Weide is trainer Agressie&Conflicthantering. Daarnaast is hij coördinator van het opvangteam en groepsleider.

Jan van der Weide hebben we geïnterviewd omdat we meer wilde weten over het ontstaan van een veiligheidsgevoel en de werking van 'veiligheidskleppen'. We konden hierover geen theorie vinden binnen en buiten de instelling. Aangezien we begrepen van onze opdrachtgever dat hij hier veel van weet, hebben we hem geïnterviewd. We hebben dit interview gedaan om deze te kunnen gebruiken als theoretische onderbouwing. Tijdens het interview kwamen we er achter dat hij de methode van de veiligheidskleppen, waar we in de theorie naar op zoek waren, zelf ontwikkeld en bedacht heeft.

Jan Admiraal is preventiemedewerker bij veilig gezond en prettig werken. Jan Admiraal hebben we geïnterviewd omdat we meer wilden weten over de toepassing van ARBO-wet op Emaus. Hij zou veel juiste en recente informatie weten zowel over de ARBO-wet als over de DECT-telefoons. Wij dachten dat dit interview ons zou helpen bij ons onderzoek.

Meetinstrumenten:

Om antwoorden te krijgen op de onderzoeksvraag, hebben we verschillende meetinstrumenten gebruikt, namelijk:

- De vragen in de enquête
- De vragen in het interview met Jan van der Weide
- De vragen in het interview met Jan Admiraal

Om te komen tot deze meetinstrumenten hebben we de volgende stappen ondernomen:

We zijn begonnen met het begrip veiligheid en veiligheidsgevoel in een ´spin´ te zetten. Op deze manier wilden we duidelijk krijgen wat we onder veiligheid verstaan. Vervolgens hebben we met de opdrachtgevers samen gesproken over de begrippen veiligheid en veiligheidsgevoel. Hierin kwam naar voren wat zij precies wilden weten van de medewerkers.

Hier kwamen verschillende punten uit; de opdrachtgevers precies weten wanneer de DECT-telefoon wel en niet werkt. Dit hebben we door middel van praktische vragen in de enquête verwerkt.

Daarnaast vroegen zij zich af of medewerkers zich veiliger voelen wanneer ze zich handelingsbekwaam voelen. Dat zou namelijk betekenen dat wanneer er uit het onderzoek zou komen dat medewerkers zich niet veilig voelen, ze de handelingsbekwaamheid moeten vergroten.

Om te kunnen meten hoe Emaus op dit moment de medewerkers begeleidt en ondersteunt in het veilig voelen op de werkvloer, moesten we precies op de hoogte zijn van wat voor trainingen er nu al plaatsvinden. Hiervoor hebben we vragen opgesteld voor een interview met Jan van der Weide.

Om de wettelijke kaders van het onderzoek te belichten hebben we de ARBO- en BOPZ wet gebruikt. De ARBO wet is erg breed. Om meer te weten over hoe verschillende aspecten van deze wet worden toegepast op Emaus, hebben we vragen opgesteld voor een interview met Jan Admiraal.

Op deze manier hebben we de meetinstrumenten die we uiteindelijk hebben gebruikt voor de dataverzameling ontwikkeld.

Uitwerking Onderzoek

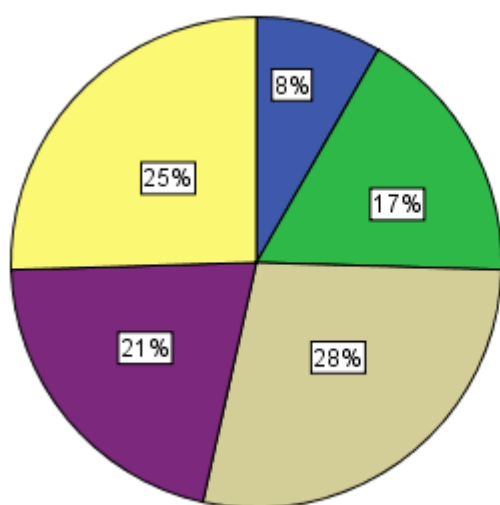
Hoe is de werking van de DECT-telefoons op dit moment volgens de medewerkers van de werkvloer?

Wordt de DECT-telefoon regelmatig getest?:

Onderstaande grafieken wijzen uit dat de DECT-telefoon niet of nauwelijks getest wordt. 25% van de medewerkers geeft in de linker grafiek aan, de DECT-telefoon nooit te testen voor aanvang van de dienst. Daarnaast geeft de test weer dat 21% van de medewerkers de test bijna nooit uitvoert. Dit is wel nodig. Jan Admiraal zei in het een interview met ons namelijk:

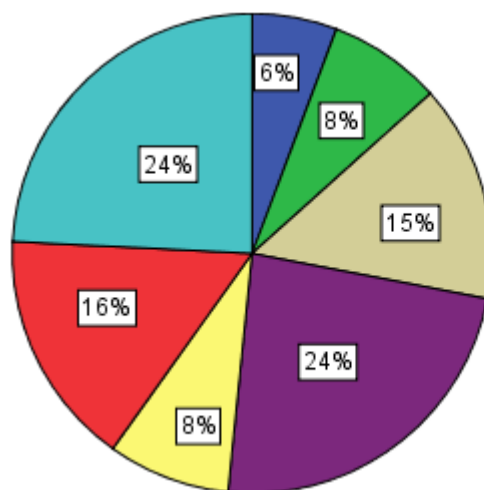
“Facilitair Beheer kan nagaan of de apparaten bij het begin van de dienst gecheckt wordt. Dit wordt weinig gedaan. Je moet voortdurend zorgen dat het apparaat in bedrijf is. Het synchroniseren van het systeem houdt in dat als jij een toestel hebt die niet herkend wordt, dan wordt dat eruit gegooid. Wanneer je het systeem nodig hebt, zal het langer duren voordat het werkt. Dan zit je in een lastig pakket.”¹⁶

In de rechter grafiek zie je dat veel medewerkers de doorschakeling van de DECT-telefoon niet of nauwelijks testen. 24% van de medewerkers doet dit nooit. 16% van de medewerkers doet dit 1 keer in de maand en 8% van de medewerkers doet dit 1 keer per 2 weken.



Test u de DECT-telefoon voor aanvang van de dienst?

■ altijd
■ bijna altijd
■ soms
■ bijna nooit
■ nooit

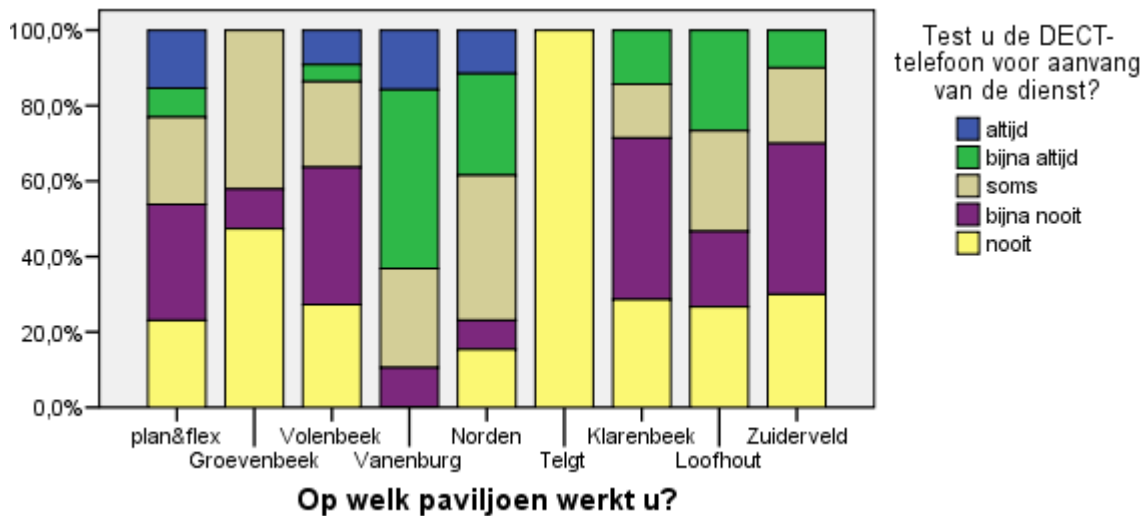


Hoe vaak test u de doorschakeling van het alarm met de DECT-telefoon?

■ 7 keer per week
■ 4-6 keer per week
■ 2 tot 3 keer week
■ 1 keer per week
■ 1 keer per 2 weken
■ 1 keer per maand
■ nooit

¹⁶ Dit zei Jan Admiraal, preventie medewerker bij veilig gezond en prettig werken, werkzaam bij 's Heerenloo Kwadrant, Emaus te Ermelo, in een interview op 18 november 2009.

Hieronder volgen nog 2 grafieken om te laten zien op welke paviljoens het doorschakelen van de DECT-telefoon het minst en het meest gecheckt wordt:



Uit bovenstaande grafiek blijkt dat op het paviljoen Groevenbeek de telefoon voor de aanvang van de dienst het minst getest wordt. Het meest wordt er getest op het paviljoen Vanenburg.



Uit bovenstaande grafiek blijkt dat de doorschakeling van de het alarm naar de 2e en derde toestel het minst getest wordt op het paviljoen Zuiderveld. Het meest wordt getest op het paviljoen Norden.

Alarm maken:

91% van de medewerkers vindt de alarmknop eenvoudig te bedienen. 9% van de medewerkers vindt de alarmknop niet eenvoudig te bedienen. Van deze 9 % vindt 33% het aantal keren drukken te vaak, men noemt zaken als: "liever 1 keer drukken om alarm te maken" of "je moet te hard drukken om alarm te maken" of "de oude apparaten die nog in beheer zijn, reageren minder goed dan de nieuwere DECT-telefoons". 39% van de medewerkers heeft een "andere reden" waarom de alarmknop niet eenvoudig te bedienen is, hier noemt men redenen als: "de telefoon hangt niet prettig aan je broek", "de alarmknop moet aan de zijkant, om makkelijker alarm te kunnen slaan" of "liever een compacter apparaat".

Daarnaast vindt 18% dat het systeem te traag reageert. Wanneer er alarm gemaakt wordt, vindt men dat dit alarm niet snel genoeg doorgeschakeld wordt naar de andere telefoons. Dit maakt dat de ondersteuning binnen 15 seconden niet altijd gehaald wordt. De antwoorden, soms, bijna nooit en nooit worden 19,7% van de gevallen aangevinkt in de enquête. Deze antwoorden worden ingevuld op de paviljoens:

- Volenbeek (soms 9.1%, nooit 4,5%)
- Vanenburg (soms 10,5%, nooit, 10,5%)
- Loofhout (soms 26,7%, nooit 6,7%)
- Klarenbeek(soms 14,3%, nooit 7,1%).

Op het paviljoen Zuiderveld vindt 50% van de medewerkers die de enquête heeft ingevuld dat er nooit of bijna nooit ondersteuning is binnen 15 seconden.

Je zou dus kunnen aannemen dat op dit paviljoen de DECT-telefoons het minst goed werken. Dit is opvallend, aangezien er op dit paviljoen volgens Jan Admiraal een test gedaan wordt met specifiekere locators. In het paviljoen Zuiderveld zijn de zenders-ontvangers geplaatst in het gebouw zelf. Deze locators zouden nauwkeuriger aanduiden waar de aangesloten personen/PZI zich bevinden. Dit is in tegenstelling tot de oude installatie die op de andere groepen werkzaam is. Bij de andere groepen zijn de zenders-ontvangers op het terrein tussen en om de gebouwen heen geplaatst.

Bij de oude installatie zijn de weergaven van locaties waar alarm gedrukt wordt niet zo fijnmazig in de weergave als dat ze op Zuiderveld zijn.¹⁷

¹⁷ Jan Admiraal, preventie medewerker bij veilig gezond en prettig werken, werkzaam bij 's Heerenloo Kwadrant, Emaus te Ermelo.

Kloppen de locatieaanduidingen?

Eigen groep:

We hebben per groep bekeken hoeveel medewerkers tevreden zijn over de locatieaanduidingen en hoeveel er minder tevreden zijn. Dit is aangegeven met het antwoord soms of (bijna)altijd. Over de locatieaanduidingen op de eigen groep zijn veel medewerkers tevreden. 22% vindt dat de locatieaanduiding altijd klopt en 62% vindt dat de locatieaanduiding bijna altijd klopt.

De opvallende groepen zijn Castor, Apollo en Linde; hier geven twee van de medewerkers die de enquête hebben ingevuld aan, dat de locatieaanduiding niet klopt wanneer er alarm gedrukt wordt op de eigen groep. Op de andere groepen is dat één of minder medewerkers die dit aangeven. Het overgrote deel van de medewerkers is van mening dat de locatieaanduiding, wanneer er alarm gedrukt wordt op de eigen groep, (bijna) altijd klopt.

Buiten de eigen groep:

De vraag of de locatieaanduidingen kloppen, wanneer er alarm gedrukt wordt op de buurgroepen, hebben twaalf medewerkers deze niet ingevuld. Dit zou kunnen betekenen dat deze medewerkers nog nooit alarm hebben hoeven drukken op de buurgroep. In de enquête was bij deze vraag geen optie, 'niet van toepassing' in te vullen.

Wanneer we deze twaalf medewerkers buiten beschouwing laten en we kijken naar de 146 wél ingevulde enquêtes vindt 82% dat de locatieaanduiding bij de buurgroep klopt. 9,5% geeft aan dat de locatieaanduiding, wanneer er alarm gedrukt wordt op de buurgroep, soms klopt. Het overige percentage vindt dat de locatieaanduiding bijna nooit of nooit klopt.

De vraag of de locatieaanduiding buiten het paviljoen klopt, hebben bijna alle medewerkers ingevuld. 34,7% heeft dit nooit nodig gehad. Wanneer we deze medewerkers buiten beschouwing laten en kijken naar de medewerkers die het wel nodig gehad hebben, klopt bij 67,6% van de gevallen de locatieaanduiding. 29,4% geeft aan dat de locatieaanduiding, wanneer er alarm gedrukt wordt buiten het eigen paviljoen, soms klopt. Opvallend genoemde punten zijn dat de locatieaanduiding niet klopt op het zwarte pad en in de tuin bij Vanenburg.

In de ROLO heeft 71,5% nog nooit alarm hoeven drukken. Wanneer we kijken naar de medewerkers die wél alarm hebben moeten drukken bij de ROLO, geeft 70,7% aan dat de locatieaanduiding klopt. 70,3% van de medewerkers geeft aan nog nooit alarm te hebben hoeven drukken bij school. Van de medewerkers die wel alarm hebben moeten drukken bij school, geeft 73,8% aan dat de locatieaanduiding klopt.

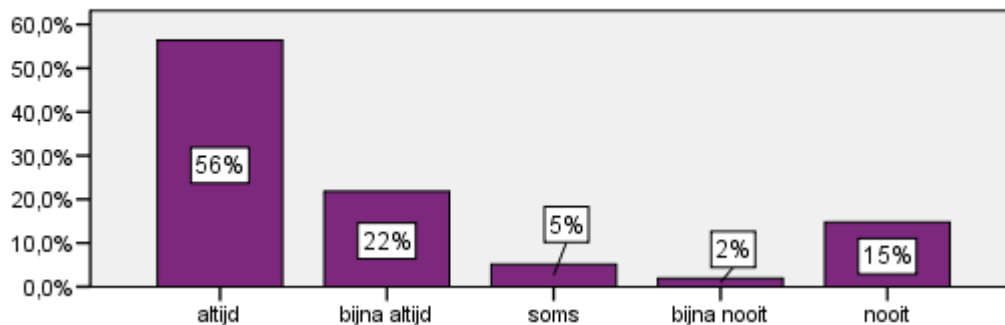
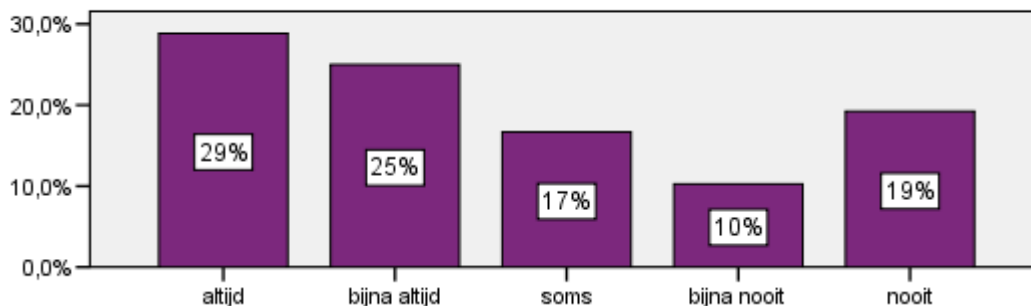
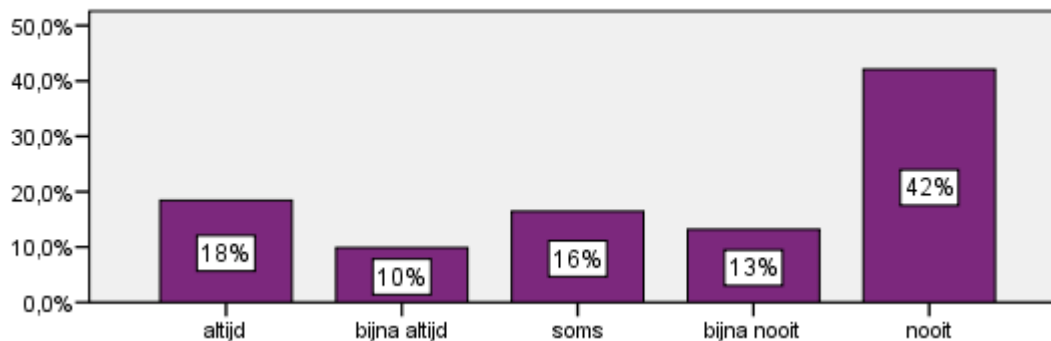
Bij arbeid geeft 76,7% aan nog nooit het alarm nodig gehad te hebben. Als we kijken naar degene die het alarm wel nodig gehad hebben bij arbeid, geeft 81,3% aan dat de locatieaanduiding klopt.

Zijn er nog andere plekken waar het alarm niet werkt en het wel nodig was?

Medewerkers die op het terrein alarm wilden slaan, op een plek waar de DECT-telefoon niet werkzaam is, hebben dit aangegeven in de enquête. 25% van de medewerkers heeft dit meegemaakt. Van deze medewerkers had 27,3% het alarm nodig bij Dupont. 36,4% van de medewerkers heeft het alarm nodig gehad bij het restaurant, terwijl de telefoon daar aangeeft buiten bereik te zijn. 9,1% gaf aan het nodig gehad te hebben bij Attent. Andere plekken die ook genoemd werden, waarvan het percentage heel laag was, zijn onder andere het Rode Veldje, de Groene Allee en sommige plekken binnen school.

Op de vraag of medewerkers het alarm wel nodig denken te hebben maar nog nooit nodig gehad hebben, heeft men verschillend gereageerd. 57,9% denkt het alarm niet op andere plekken nodig te hebben dan de plekken die al genoemd zijn bij de vraag die hierboven beschreven is. 42,1% geeft aan dat zij wel plekken weten waar de DECT-telefoon aangeeft buiten bereik te zijn.

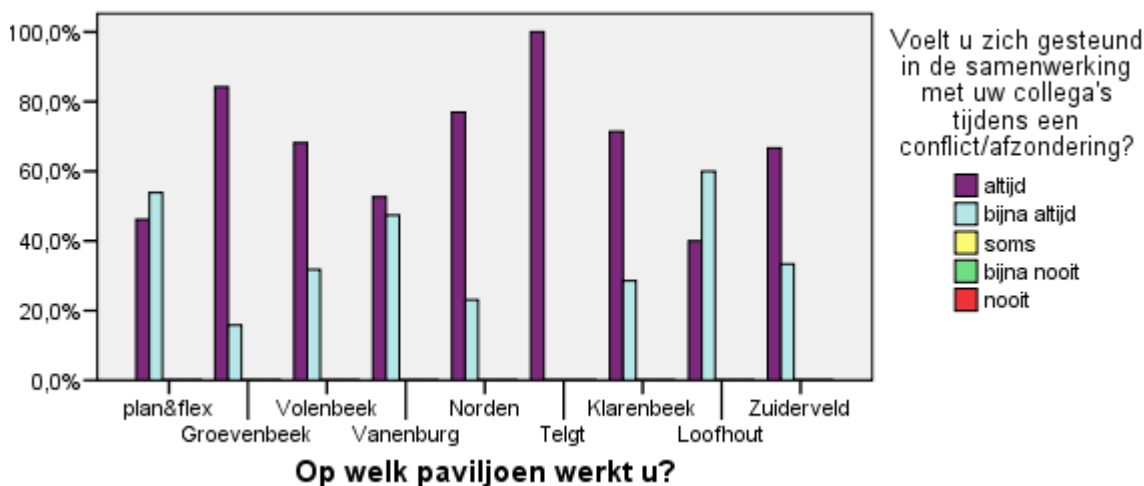
De DECT-telefoon geeft op het scherm aan buiten bereik te zijn. Daarnaast geeft de telefoon een alarmsignaal af, zodat de medewerker weet dat de telefoon geen bereik heeft op dat moment. Zodoende weten medewerkers heel goed waar deze wel en niet werkt. Dit maakt dat ze op de vraag waar ze het alarm van de DECT-telefoon denken nodig te hebben en waar deze niet werkt, een goed antwoord kunnen geven. Uit deze vraag kwamen de volgende antwoorden: 86,6% merkt op dat het alarm niet werkt in het restaurant, bij Dupont en bij Attent. Het overige percentage, wat heel laag is, geeft een ander locatie aan, zoals in de tuin bij Zuiderveld en op het 'zwarte pad'.

Wordt het disfunctioneren van de DECT-telefoon gemeld?**Meldt u disfunctioneren van de telefoon bij de servicedesk****Meldt u disfunctioneren van de telefoon bij de MPP'er****Meld u disfunctioneren van de telefoon middels MIC**

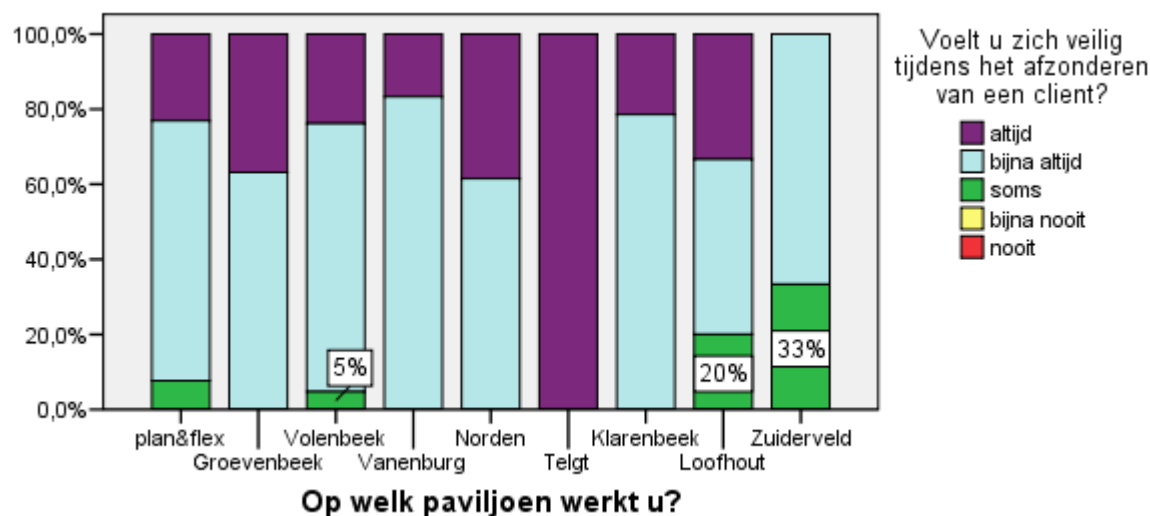
Het disfunctioneren van de DECT-telefoon wordt in veel gevallen niet gemeld. Via de MIC wordt het minst melding gemaakt van het disfunctioneren van de DECT-telefoon (13% bijna nooit, 42% nooit). De meldingen van disfunctioneren worden het meest gemaakt bij de servicedesk, 56% meldt disfunctioneren altijd bij de servicedesk en 22% meldt dit bijna altijd. 54% van de medewerkers meldt disfunctioneren van de DECT-telefoon (bijna) altijd bij de manager primair proces. De juiste route is om dit te melden bij de servicedesk.

In hoeverre voelen medewerkers van Emaus zich veilig op de groep wanneer er een conflict is?

De mate waarin medewerkers zich veilig voelen in de samenwerking met collega's en hun manager is bijzonder hoog. 98,1% van de medewerkers voelt zich gesteund in de samenwerking met collega's tijdens de uitvoering van de dagroutine.



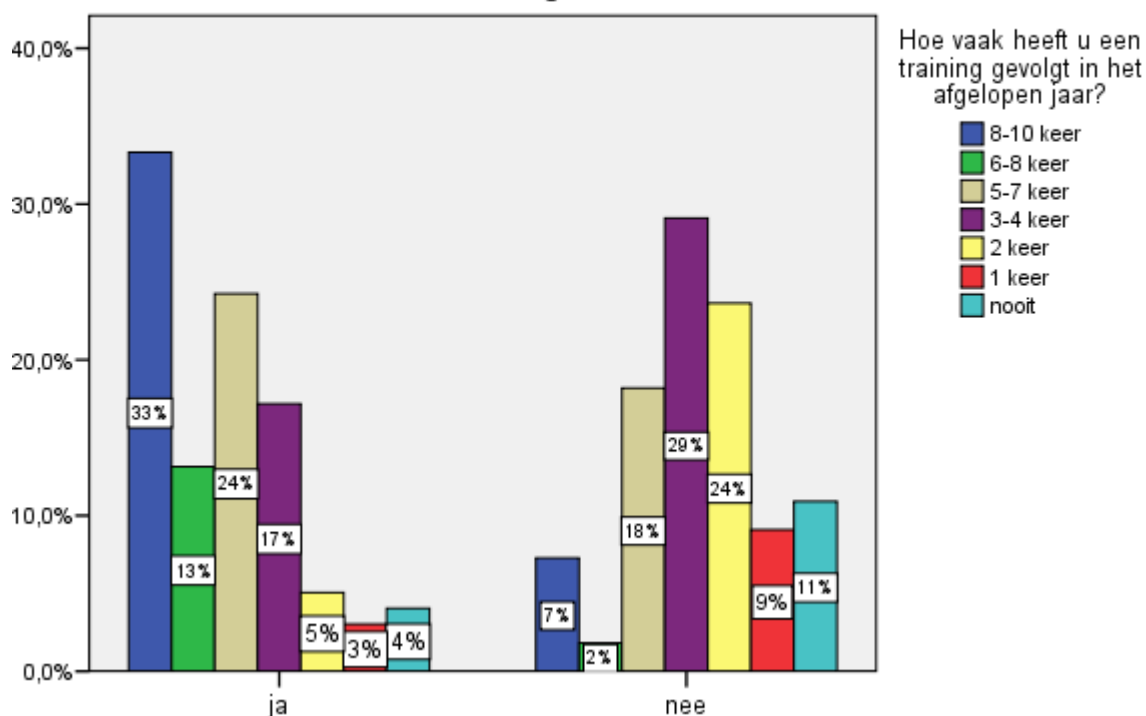
Alle medewerkers voelen zich gesteund door hun collega's tijdens een conflict of een afzondering (zie de grafiek hierboven). Na een conflict voelt 97,4% zich gesteund in de eerste opvang door de collega's. 97,5% voelt zich veilig in de algemene samenwerking met collega's. Door de manager voelt 90% van de medewerkers zich gesteund met betrekking tot een conflict.



Bijna alle medewerkers voelen zich veilig tijdens het afzonderen van een cliënt. Opvallend is dat op Loofhout en Zuiderveld een redelijk percentage medewerkers zich soms veilig voelt tijdens het afzonderen van een cliënt, namelijk 20% op Loofhout en 33% op Zuiderveld. Op Volenbeek is een klein percentage medewerkers die zich soms veilig voelt. Plan&flex beschrijven we niet, aangezien deze medewerkers overal op de paviljoens werken. Het zou best kunnen zijn dat ze zich niet altijd veilig hebben gevoeld tijdens het afzonderen van een cliënt terwijl ze aan het werk waren op Loofhout of Zuiderveld.

In hoeverre zijn de medewerkers getraind in A&C?

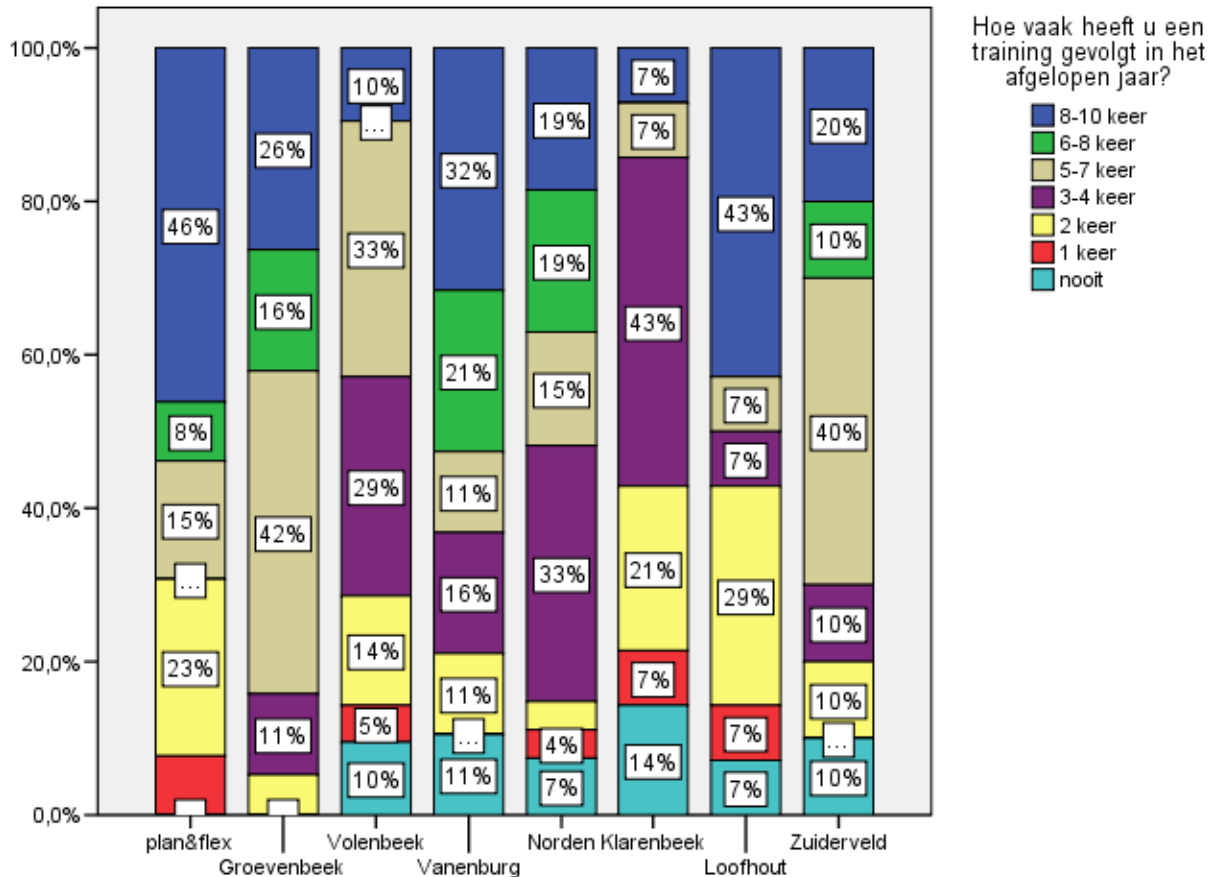
Bent u gecertificeerd voor agressie en conflict hantering?



64,3% van de medewerkers is gecertificeerd in Agressie en Conflicthantering. Dit is een opvallend hoog percentage wanneer je kijkt naar het aantal gevolgde trainingen, er moeten 10 trainingen gevolgd zijn in een jaar om gecertificeerd te blijven. Maar 33% van de medewerkers die gecertificeerd zijn, heeft acht tot tien trainingen gevolgd in het afgelopen jaar. Er is zelfs een percentage van 4% die nooit een training heeft gevolgd in het afgelopen jaar, maar wel gecertificeerd is. Dit is opmerkelijk. Hier zullen we later op terug komen.

Hieronder ziet u een overzicht van het aantal gevolgde trainingen per paviljoen. Aan de onderzijde van de grafiek zijn de paviljoens weergegeven. De kleuren in de grafiek geven het aantal gevolgde trainingen in het afgelopen jaar weer.

Op welk paviljoen werkt u?



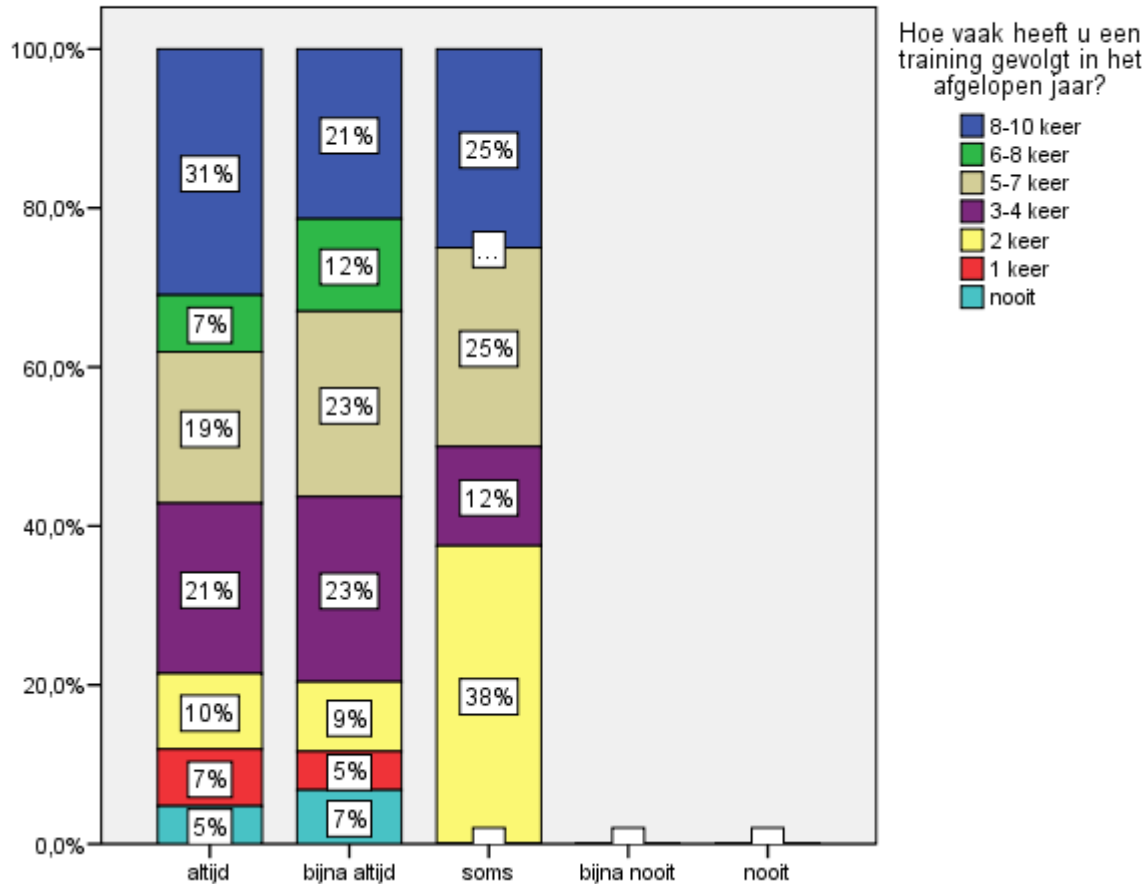
(In bovenstaande grafiek hebben we paviljoen Telgt buiten beschouwing gelaten, aangezien we hiervan maar één enquête terug hebben gekregen.)

In deze grafiek vallen een aantal dingen op. Het eerste opvallende is dat op Volenbeek, Norden, Klarenbeek, Zuiderveld en Loofhout er een percentage is die geen trainingen gevolgd hebben in het afgelopen jaar. Een ander opvallend detail is dat op Groevenbeek en Vanenburg ongeveer de helft van de medewerkers een training heeft gevolgd.

De medewerkers van Plan & Flex hebben het hoogste percentage als het gaat om het volgen van trainingen. Zij hebben acht tot tien trainingen gevolgd in het afgelopen jaar. Hier geven ze de trainingen agressie en conflicthantering op een andere manier dan op de groepen. Op de meeste groepen geven medewerkers die daarvoor gecertificeerd zijn, trainingen aan andere medewerkers in de ochtend. In deze ochtend gebeuren er nog wel onverwachte dingen. Er kan bijvoorbeeld iets zijn met een cliënt of de ochtend kan onderbroken worden door andere onvoorziene zaken. Dit maakt dat de trainingen niet altijd gerealiseerd kunnen worden. Bij Plan & Flex pakken ze dit anders aan. De medewerkers moeten terug komen op een vrije zaterdag. Op deze zaterdag wordt er de hele dag getraind in agressie en conflicthantering. Deze training staat gelijk aan acht trainingen.

Veiligheidsgevoel

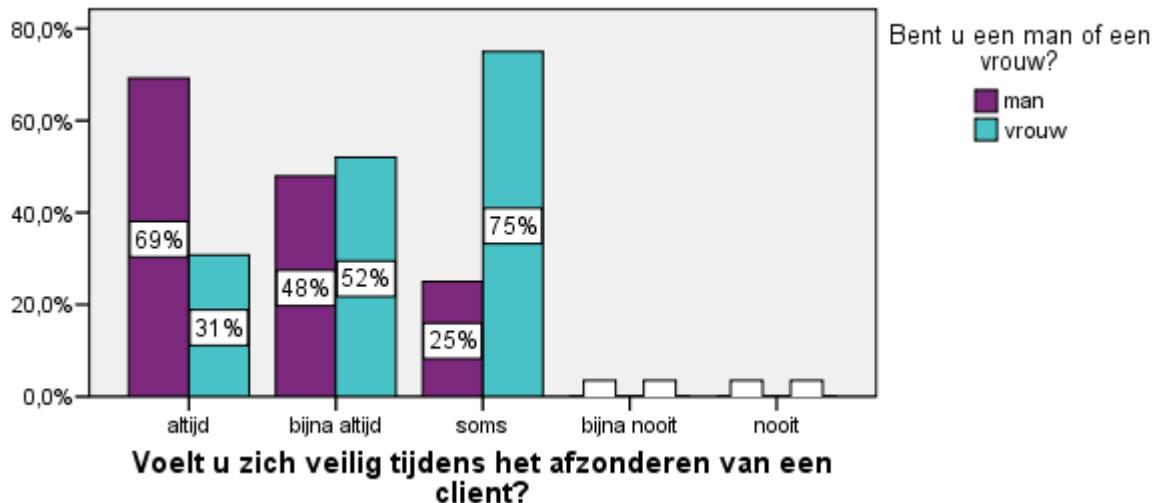
Voelt u zich veilig tijdens het afzonderen van een client?



Van de medewerkers op Emaus is er niemand die zich nooit of bijna nooit onveilig voelt tijdens een afzondering. 94,8% voelt zich (bijna) altijd veilig tijdens het afzonderen van een cliënt. 21,8% van de medewerkers heeft het gevoel niet over voldoende kennis en vaardigheden beschikken tijdens een afzondering. Tegenstrijdig is het feit dat 22% van de medewerkers, die zich altijd veilig voelt tijdens een conflict of afzondering, twee trainingen of minder heeft gevolgd het afgelopen jaar. Dit betekent dat medewerkers zich veilig voelen tijdens een conflict of afzondering zonder daar voldoende kennis en vaardigheden over te beschikken. Dit kan betekenen dat het overgrote gedeelte al langer bij Emaus werkt en in de jaren voor het afgelopen jaar al de nodige trainingen heeft gevolgd. Maar dat zou onlogisch zijn, aangezien 44,9% korter werkzaam is dan drie jaar. (hiervan is 22,1% korter werkzaam dan één jaar.

Een verklaring zou kunnen zijn dat de medewerkers het gevoel hebben over voldoende vaardigheden en kennis te beschikken doordat zij het gevoel hebben 100% gesteund te worden door de collega's tijdens een conflict. Trainingen dragen minder bij aan het veiligheidsgevoel dan men zou verwachten. 89,1% vindt dat Emaus de medewerkers voldoende mogelijkheden biedt om trainingen te volgen in Agressie en Conflicthantering.

Aangezien sommige medewerkers zich wel veilig voelen en niet gecertificeerd zijn, of überhaupt geen trainingen hebben gevolgd, vroegen we ons af of er nog een verschil zit tussen mannen en vrouwen in het veiligheidsgevoel tijdens het afzonderen van een cliënt. Hieronder een grafiek.



Uit deze grafiek blijkt dat er meer mannen dan vrouwen zijn die zich veilig voelen tijdens het afzonderen van een cliënt. Dit kan komen doordat mannen meer vertrouwen in hun fysieke overmacht dan vrouwen en zich hierdoor waarschijnlijk zelfverzekerder voelen tijdens een afzondering.

Welke ideeën hebben de medewerkers m.b.t. verbetering van de DECT-telefoons?

Verbeterpunt van de DECT-telefoon volgens de medewerkers:

Opvallend is dat 65 medewerkers de vraag: "wat is het belangrijkste verbeterpunt m.b.t. de DECT-telefoon", niet hebben ingevuld en dus geen verbeterpunten hebben.

Van de medewerkers die de vraag wel ingevuld hebben geeft 30,1% aan meer bereik te willen. Hierbij noemen medewerkers vooral meer of groter bereik van de DECT-telefoon te wensen. 17,2% geeft aan dat een specifiekere locatieaanduiding wenselijk zou zijn. Ook vallen medewerkers over de snelheid waarop het alarm doorgeschakeld wordt naar de andere telefoons; 18,3% vindt dat dit veel sneller moet.

Daarnaast geven medewerkers nog andere verbeterpunten aan, welke een veel kleiner percentage vormen. Er worden verbeterpunten genoemd als: "bedieningsgemak", "betere clip voor aan de broek", "alarmknop aan de zijkant" en "de alarmknop reageert niet goed genoeg, je weet niet of je twee of één keer hebt gedrukt."

Daarnaast werd al eerder genoemd bij de vraag of medewerkers denken het alarm ergens nodig te hebben waar geen bereik is, dat er verschillende plekken zijn waar medewerkers meer bereik willen. De volgende plekken worden genoemd:

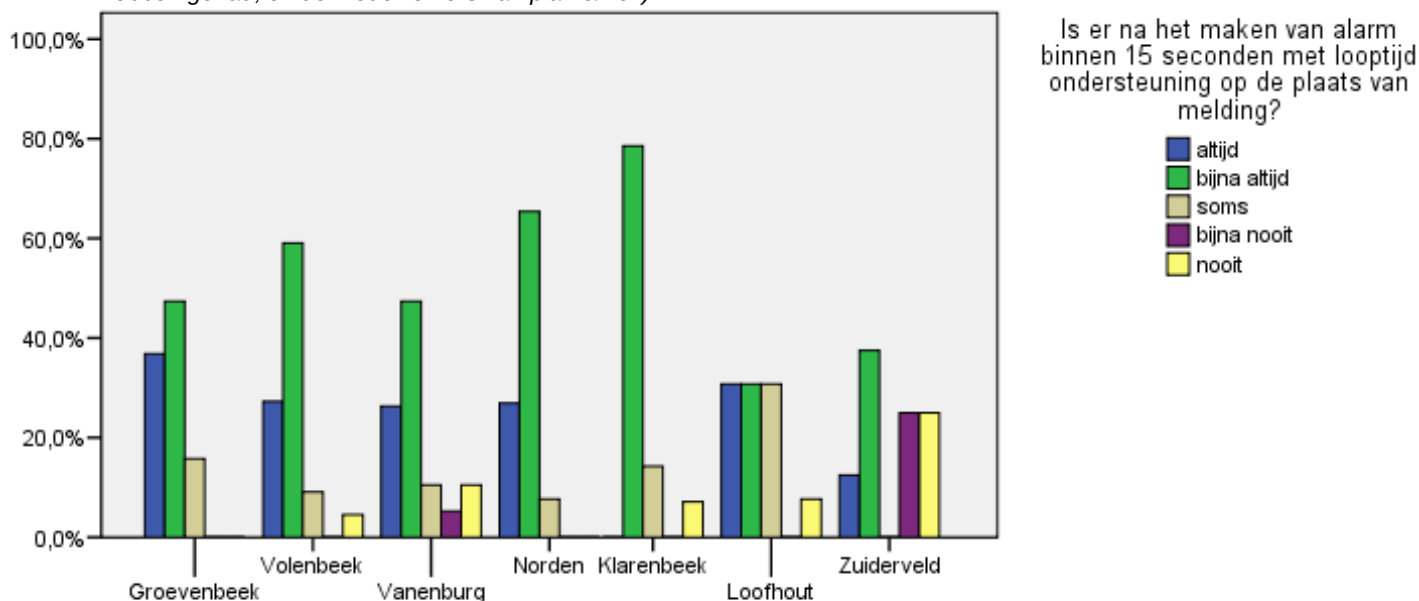
- Dupont.
- Restaurant (Bon Appetit)
- Attent.
- Rode Veldje
- Groene Allee
- sommige plekken binnen school.
- Zwarte pad als verkeerde locatieaanduiding
- Verschillende locators in Zuiderveld zouden niet werkzaam zijn volgens medewerkers
- Tuin bij Zuiderveld

Daarnaast werden er nog praktische verbeterpunten genoemd:

- Verschillende medewerkers zouden het fijn vinden om een overzicht te krijgen met daarop de locatieaanduidingen, waar deze zich bevinden.
- Een klip waardoor de telefoon beter aan je broek blijft hangen
- Alarmknop op de zijkant, zodat er makkelijker alarm gedrukt kan worden.

Wat vooral een vaak terugkomt is de doorschakeling van het systeem. Medewerkers vinden dat dit te traag gaat, waardoor de assistentie binnen 15 seconden vaak niet gehaald wordt.

(In onderstaande grafiek is het paviljoen Telgt eruit gelaten, aangezien we van dit paviljoen maar 1 enquête terug hebben gehad, en de medewerkers van plan & flex)

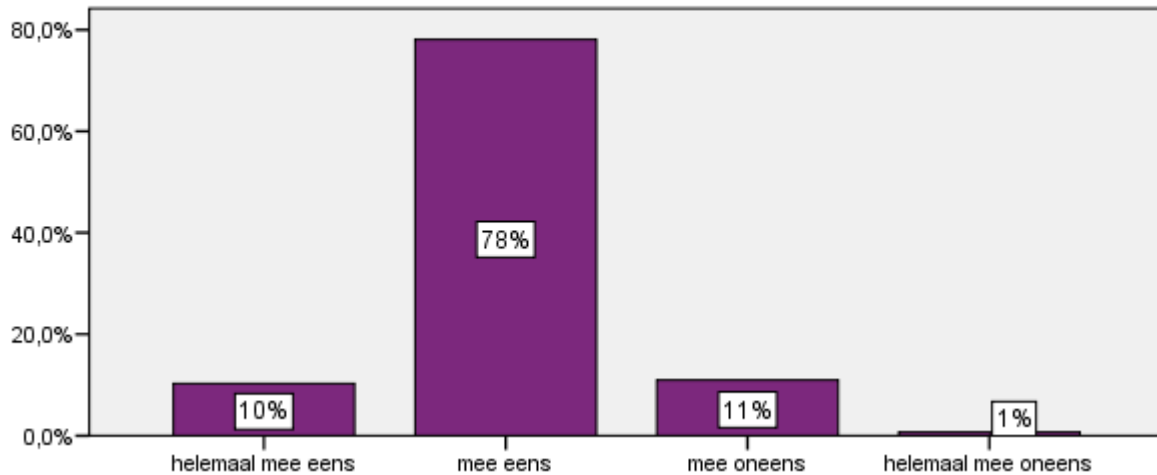


Op welk paviljoen werkt u?

volgens een criterium waarbij je assistentie nodig hebt en er alarm geslagen moet worden:

De stellingen

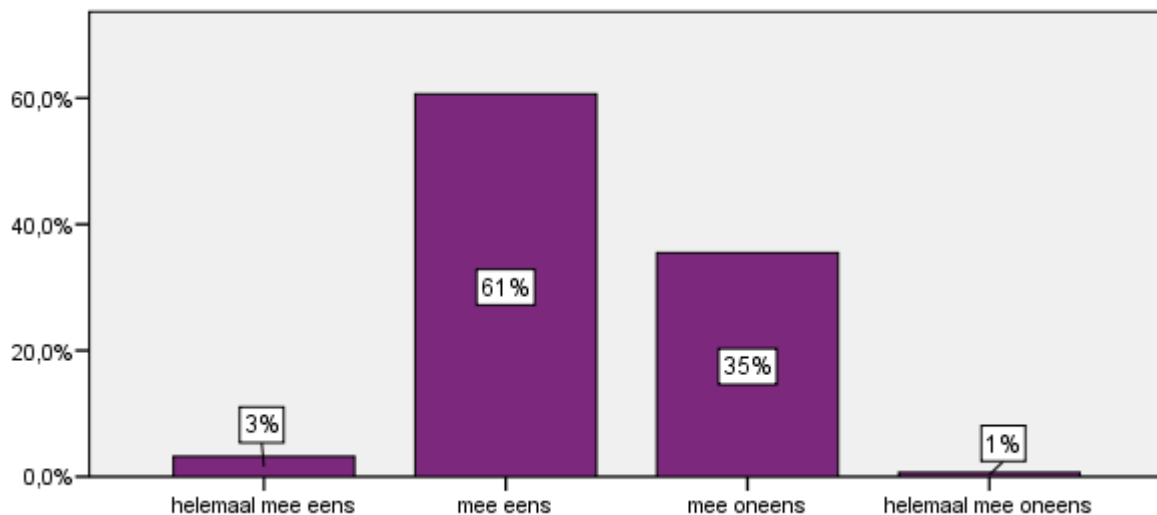
Het PZI systeem is 6 jaar in gebruik en de voordelen m.b.t. mobiele telefonie en ruimere locatieaanduiding zijn overduidelijk



Bovenstaande grafiek laat zien dat medewerkers van Emaus voordelen zien van het gebruiken van de DECT-telefoon. Medewerkers ervaren voordelen met betrekking tot mobiele telefonie en ruimere locatieaanduiding. Het valt op dat er ook medewerkers zijn die het niet eens zijn met de stelling. Dit is te verklaren door de vragen over de locatieaanduidingen die niet altijd blijken te kloppen.

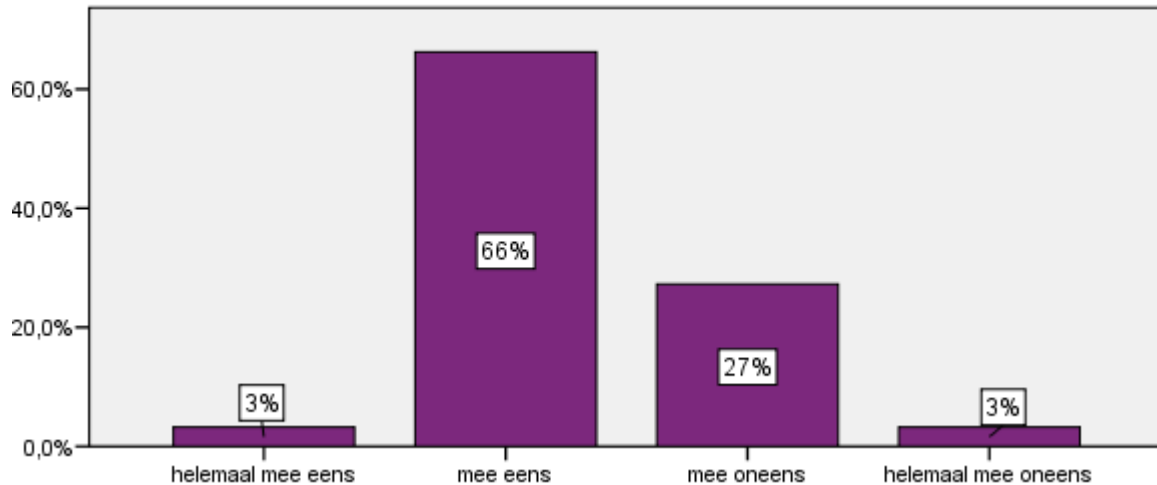
Wat ook opvallend is, is dat er veel meer medewerkers de optie mee eens aanvinken dan de optie 'helemaal mee eens'. Dit betekent dat medewerkers valkuilen ervaren met betrekking tot de mobiele telefonie en de ruimere locatieaanduidingen. Medewerkers vinden het een goed systeem, maar geen perfect systeem.

De locatieaanduiding van PZI is betrouwbaar



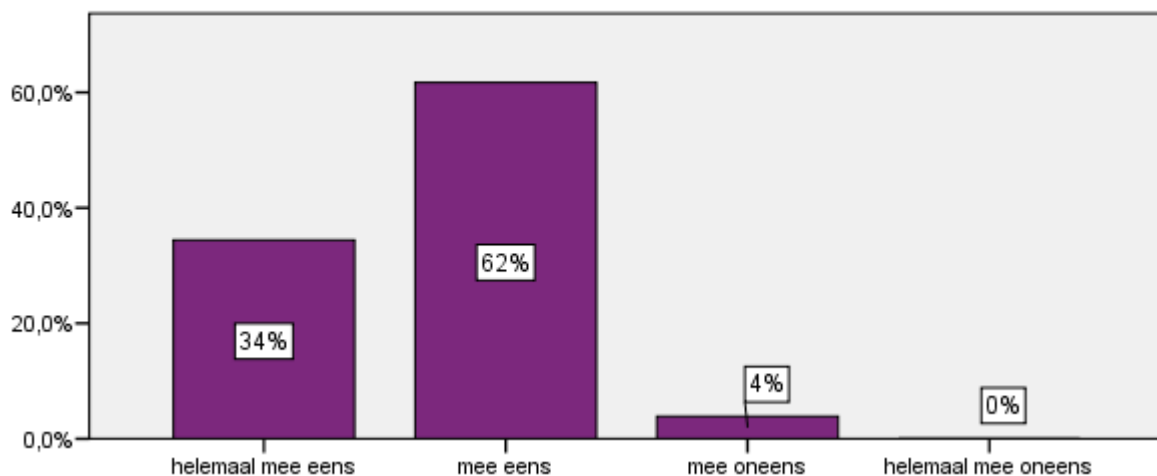
Medewerkers vinden de locatieaanduidingen van de PZI niet helemaal betrouwbaar, blijkt uit bovenstaande grafiek. Dat bleek ook al eerder bij de vraag of de locatieaanduidingen kloppen. Qua locatieaanduidingen vinden de medewerkers dat dit verbeterd zou moeten worden om dit betrouwbaar te kunnen noemen.

Sinds dat er technische verbeteringen zijn gedaan komt het alarm snel genoeg door, ook op de 2e en 3e toestellen

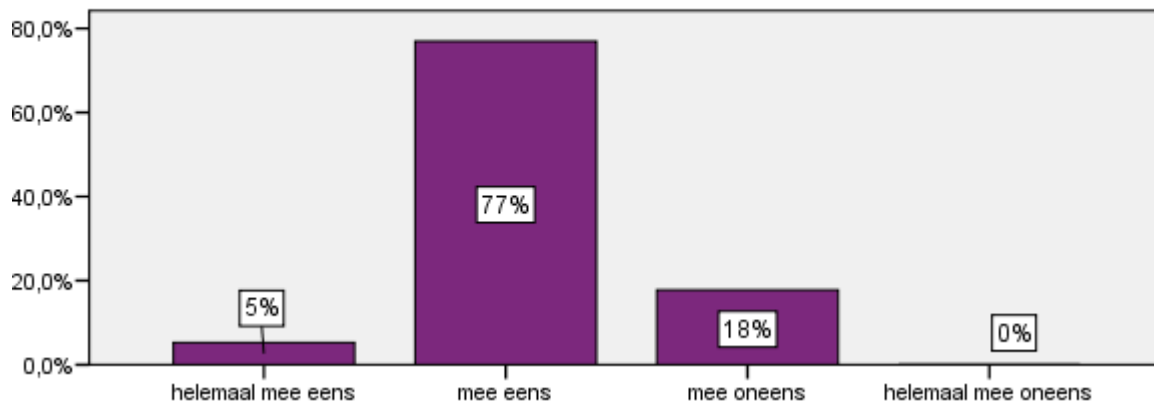


Gekeken naar het doorkomen van het alarm op de tweede en derde toestellen, blijkt uit bovenstaande grafiek dat de meeste medewerkers vinden dat het alarm goed doorkomt. Toch is er een percentage van 27,3% die vinden dat het alarm niet goed genoeg doorkomt. Hieruit kunnen we concluderen dat de medewerkers vinden dat er verbeteringen gedaan kunnen worden zodat het alarm in meer gevallen doorkomt. In de conclusie komen we hierop terug, omdat daaruit blijkt dat de locatieaanduidingen één van de verbeterpunten is.

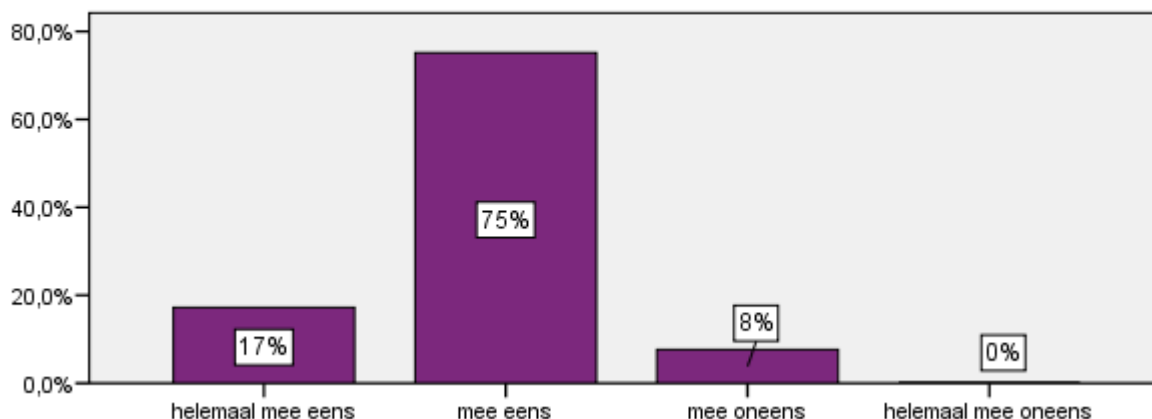
Ik vertrouw erop dat er ondersteuning komt wanneer ik het nodig heb en ik alarm gemaakt heb.



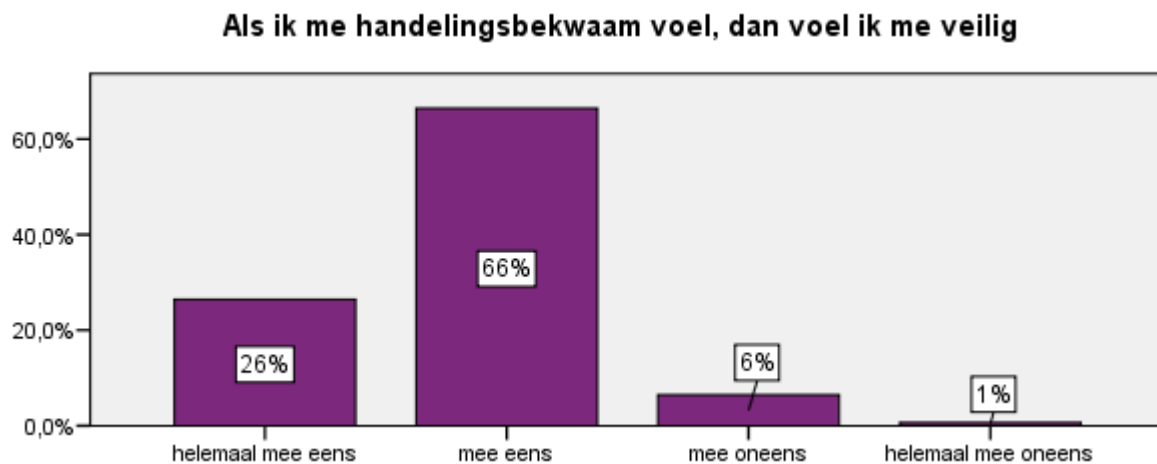
Uit bovenstaande grafiek blijkt dat bijna alle medewerkers er vertrouwen in hebben dat er ondersteuning komt wanneer ze dat nodig hebben. Omdat het overgrote deel kiest voor de optie 'mee eens', merken we hieruit op dat er verbeterpunten gedaan kunnen worden. Dit zal waarschijnlijk zitten in de realisering van ondersteuning binnen 15 seconden, zoals we al eerder beschreven hebben.

Ik ben tevreden over de werking van de DECT-telefoons

Over het algemeen gezien zijn de medewerkers tevreden over de werking van de DECT-telefoons. Uit deze grafiek blijkt dat de medewerkers vinden dat er aanbevelingen gedaan kunnen worden wat betreft de werking van het toestel. Dit kunnen wij zien aan het feit dat medewerkers gekozen hebben voor de optie 'mee eens' en niet voor 'helemaal mee eens'.

Emaus biedt mij voldoende middelen en maatregelen om me veilig te voelen tijdens een afzondering

Er is maar een klein percentage dat vindt dat Emaus onvoldoende middelen en maatregelen biedt om medewerkers veilig te laten voelen tijdens een afzondering. Het overgrote deel is het eens met de stelling. Een klein deel is het helemaal eens met de stelling. Dit betekent dat medewerkers vinden dat er nog wel verbeteringen aangebracht kunnen worden.



De uitslag uit bovenstaande grafiek is frappant, aangezien eerder bleek dat medewerkers zich veilig voelen tijdens het afzonderen van een cliënt zonder dat ze over voldoende vaardigheden te beschikken. Uit deze grafiek blijkt dat medewerkers in theorie wel vinden dat wanneer je je handelingsbekwaam voelt, je je veilig voelt.

Beschrijving van onderzoeksgroep:

Voor ons onderzoek hebben wij enquêtes afgenomen onder de medewerkers van Emaus. Om conclusies te kunnen trekken met betrekking tot de veiligheid, is de mening van de groepsleider erg belangrijk. Zij werken bijna dagelijks op de groep en zijn degenen die in aanraking komen met het alarmsysteem. We hebben enquêtes uitgedeeld aan medewerkers van verschillende paviljoens en verschillende groepen. We hebben hierbij geen voorwaarden gesteld; er zijn medewerkers die al jaren werkzaam zijn, maar ook medewerkers die weinig ervaring hebben.

We hebben de medewerkers van school, vrije tijd en stage niet meegenomen in ons onderzoek. Dit zijn medewerkers die wel een DECT-telefoon bezitten, maar niet of nauwelijks afzonderen. Daarnaast hebben de medewerkers op school, vrije tijd en stage heel ander contact met de cliënten dan de medewerkers op de leefgroepen. Omdat de kijk van deze medewerkers de uitkomst van de enquête zou beïnvloeden, hebben we er voor gekozen deze medewerkers buiten te sluiten.

Uiteindelijk hebben wij van de 203 medewerkers op de leefgroepen 71% van de enquêtes teruggekregen, wat zorgt voor een valide resultaat. Wanneer we ook de flex-medewerkers meerekenen hebben we een respons van 73%.

Wij hebben enquêtes afgenomen omdat wij wilden weten of de medewerkers zich veilig voelen wanneer zij alarm moeten slaan wanneer er een conflict is en de cliënt afgezonderd moet worden. Dit heeft met verschillende factoren te maken waaronder het alarmsysteem, maar bijvoorbeeld ook het veiligheidsgevoel van de groepsleider in samenwerking met collega's. Hierdoor hebben we het veiligheidsgevoel van de groepsleider kunnen meten op zowel technisch als op gevoelsmatig vlak.

Resultaten

Kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksresultaten

Gekeken naar het kwantitatieve gedeelte van ons onderzoek, is er door middel van enquêtes cijfermatig inzicht vergaard waardoor we veel antwoorden hebben kunnen geven op verschillende vragen. Zo hebben we bijvoorbeeld gevraagd hoe vaak men gemiddeld een training volgt voor agressie en conflicthantering, maar ook hoe vaak het voorkomt dat er binnen 15 seconden assistentie is op de plaats waar alarm gedrukt is door de medewerkers. Om hier betrouwbare antwoorden op te kunnen geven, hebben wij een grote groep van de medewerkers deel laten nemen aan de enquête. We hebben de enquêtes gemaakt voor alle medewerkers op de leefgroepen, dit zijn er 203. Van deze groep heeft 73% de enquête ingevuld, ofwel, 158 enquêtes terug hebben gekregen.

Na de enquêtes geanalyseerd te hebben, bleek dat sommige vragen door de sommige medewerkers niet ingevuld zijn. Deze antwoorden hebben we open gelaten en niet meegenomen in het onderzoek. Het resultaat is dus gebaseerd op hetgeen dat is ingevuld. Enkele vragen zijn gesteld om aanbevelingen te krijgen van de medewerkers. Wij gaan er vanuit dat degenen die deze vraag beantwoord hebben, de situatie soms als onveilig ervaren en hierbij kunnen aangeven waar het volgens hen aan ligt. Op deze manier denken wij concreet aan te kunnen geven op welke momenten medewerkers onveiligheid ervaren en waar volgens hen verbeterpunten liggen.

Kwalitatief onderzoek is gericht op het verkrijgen van betrouwbare informatie van medewerkers over wat er 'leeft' als het gaat om het onderwerp veiligheid. Daarnaast is het gericht op de valkuilen en de verbeterpunten. In dit onderzoek komen motivaties, meningen, wensen en behoeften van de groepsleider naar voren. We hebben bij het maken van de enquêtes ruimte gemaakt voor de wensen en behoeften van medewerkers door open vragen te stellen. We wilden hiermee bereiken dat de medewerkers zelf na gaan denken over aanbevelingen en eventueel toekomstig beleid. Bij de meeste vragen hebben de medewerkers de mogelijkheid gekregen hun mening te geven over de onderwerpen die aan bod komen. Met de informatie die voortgekomen is uit de enquête, kan men een indicatie krijgen van wat er leeft onder de medewerkers met betrekking tot het onderwerp veiligheid tijdens conflictsituaties en de DECT-telefoons .

Conclusie

*“Veiligheid is een belangrijk goed, het wordt bijna gekoesterd en lijkt een ‘kernwaarde’ op Emaus. Het belang ‘je veilig te voelen’ imponeert als een waarde waar niet aan voorbij kan worden gegaan. De term brengt basisvoorwaarden voor leven, ontwikkelen en werken bij elkaar en wordt zowel gebruikt in relatie tot de cliënt, als tot de medewerker. Het blijkt bij uitstek een waarde die om onderhoud vraagt. Van bewaking van behandelklimaat, werkklimaat en teamklimaat, scholing van werknemers in LVG, training in conflict- en agressiebeheersing tot het op orde houden van de veiligheidsvoorzieningen op de werkplek”.*¹⁸

De medewerkers van Emaus zien over het algemeen voordelen met betrekking tot de PZI op de DECT-telefoon. Om te beginnen vinden de medewerkers de alarmknop eenvoudig te bedienen en zijn ze tevreden over de telefoon op zich.

Er worden sporadisch praktische verbeterpunten genoemd zoals een andere clip zodat de telefoon beter aan de broek blijft hangen.

Er zijn echter wel verbeterpunten te noemen. Nadat er alarm gemaakt is en er ondersteuning moet komen, wordt dit niet altijd binnen 15 seconden gerealiseerd. De paviljoens waar dit het minst vaak lukt zijn Loofhout, Klarenbeek. Op Zuiderveld lukt dit het minst vaak; namelijk in de helft van de gevallen. Dit is apart, aangezien er op Zuiderveld op dit moment een test wordt gedaan met meerdere locators waardoor je een specifiekere locatieaanduiding zou moeten krijgen. Hierdoor zou juist de ondersteuning binnen 15 seconden gerealiseerd moeten kunnen worden. Op meerdere enquêtes van Zuiderveld stond echter dat er maar vier van de locators in gebruik zijn. Dit zou kunnen verklaren waarom de assistentie binnen 15 seconden niet gerealiseerd kan worden.

De locatieaanduidingen op de eigen groep, kloppen bijna altijd wanneer er alarm geslagen moet worden. Wanneer een medewerker op de buurgroep alarm slaat, kloppen de locatieaanduidingen ook bijna altijd. Buiten op het terrein, bijvoorbeeld in de tuin, kloppen de locatieaanduidingen bij minder dan de helft van de gevallen. Hier komen veel problemen terug, bijvoorbeeld het aangeven van een andere locatie op een andere plek van het terrein dan waar deze persoon alarm slaat. Wanneer er alarm gemaakt wordt in de ROLO, Arbeid of in de school, kloppen ongeveer $\frac{3}{4}$ van de gevallen. Het grootste probleem op school is dat er op de sommige plekken binnen school geen bereik is.

We hebben aan de medewerkers gevraagd of ze wel eens ergens alarm hebben moeten slaan, of nodig denken te hebben, op plekken waar de DECT-telefoon op dit moment buiten gebruik is. De plekken die bij deze vragen benoemd worden, zijn het Dupontcentrum, het Restaurant Bon Appetit, de winkel Attent, het rode veldje en de groene allée. Er worden nog meer plekken benoemd die we eerder beschreven hebben.

Het disfunctioneren van de telefoon wordt over het algemeen niet vaak gemeld. Als het wel gemeld wordt, is dit vaak bij de servicedesk. Bij de manager primair proces wordt in de helft van de gevallen melding gemaakt. Middels MIC wordt door meer dan de helft van de gevallen geen melding gemaakt, terwijl dit wel heel belangrijk is. We hebben niet gemeten waarom medewerkers geen meldingen maken volgens MIC. We weten wel dat het heel belangrijk is om melding te maken¹⁹. Aangezien Emaus middels die meldingen inzicht kan krijgen hoe het functioneren van de DECT-telefoon is, hierdoor kan men op Emaus sneller zien waar eventuele ‘bugs’ in het systeem zitten. Het veiligheidsgevoel van de medewerkers op Emaus is groot. Alle medewerkers voelen zich gesteund in het samenwerken met collega’s, zowel tijdens het uitvoeren van de dagroutine als tijdens een conflict of afzondering van een cliënt. Ook na een conflict in de eerste opvang, voelen medewerkers zich gesteund door de collega’s. Kortom, in de algemene samenwerking met collega’s

¹⁸ citaat: Beeld in structuur, Adviesgroep Structuur Emaus November 2008

¹⁹ Jan Admiraal, preventie medewerker bij veilig gezond en prettig werken, werkzaam bij 's Heerenloo Kwadrant, Emaus te Ermelo.

voelen medewerkers zich heel veilig. Ook door de manager voelen medewerkers zich gesteund. Echter dit percentage is iets lager dan de steun die ze door de collega's ervaren. (Het percentage van de medewerkers die zich gesteund voelt in de samenwerking met de manager, is wel 90%) Opvallend is dat medewerkers van Zuiderveld en Loofhout het meest vaak de optie 'soms' hebben aangevinkt bij de vraag of ze zich veilig voelen tijdens het afzonderen van een cliënt. We dachten dat het zou komen door het aantal gevolgde trainingen. Dit was echter niet het geval; er zijn ook medewerkers die acht tot tien keer een training hebben gevolgd en zij voelen zich toch soms onveilig tijdens het afzonderen van een cliënt.

Meer dan de helft van de medewerkers is gecertificeerd, namelijk 64%. De helft van de medewerkers heeft in het afgelopen jaar vier of minder trainingen gevolgd. Dit is een verbeterpunt voor de instelling. Een kwart van de medewerkers heeft acht tot tien trainingen gevolgd. Dit is erg weinig als je kijkt naar het percentage gecertificeerde medewerkers.

Er zijn medewerkers die wel aangeven gecertificeerd te zijn, maar in het afgelopen jaar geen trainingen gevolgd te hebben.

Een opmerkelijk feit is dat meer dan de helft van de medewerkers van Plan en Flex, die de enquête ingevuld hebben, acht tot tien trainingen gevolgd hebben het afgelopen jaar. Een verklaring hiervoor kan zijn dat ze hier een andere manier van trainen hebben. Ze trainen namelijk op een vrije zaterdag een lange periode achter elkaar. Één zo lange training staat gelijk aan acht normale trainingen.

Ondanks dat veel medewerkers weinig trainingen hebben gevolgd, vinden alle medewerkers wel dat Emaus voldoende aanbiedt in agressie- en conflicthanteringstrainingen.

Bijna alle medewerkers geven aan zich veilig te voelen tijdens het afzonderen van een cliënt.

Tegenstrijdig is het feit dat een kwart van de medewerkers twee of minder trainingen in agressie en conflicthantering heeft gevolgd in het afgelopen jaar.

Dit kan betekenen dat het overgrote gedeelte al langer bij Emaus werkt en voor het afgelopen jaar trainingen heeft gevolgd. Dit bleek echter niet het geval, aangezien de helft van de medewerkers korter dan drie jaar op Emaus werkt, waarvan een kwart korter dan één jaar werkzaam is.

Dit betekent dat er andere oorzaken zijn wat het veiligheidsgevoel van de medewerkers creëert.

Aangezien het veiligheidsgevoel in de samenwerking met collega's zeer groot blijkt te zijn, achtten we de kans groot dat het veiligheidsgevoel tijdens een afzondering daar vandaan komt.

Dat betekent dat medewerkers zich veilig te voelen ondanks dat ze weinig kennis en vaardigheden hebben opgedaan in de aangeboden trainingen. Dit is frappant, aangezien het overgrote gedeelte bij de stelling 'als ik me handelingsbekwaam voel, voel ik me veilig' aangeeft het daarmee eens te zijn.

Mannen voelen zich over het algemeen eerder veilig dan vrouwen tijdens het afzonderen. Dit zou weinig invloed moeten hebben op de uitslag van het onderzoek, aangezien 52% van de medewerkers op Emaus man is en 48% vrouw is.

Bijna alle medewerkers vertrouwen er op dat er ondersteuning komt wanneer ze alarm maken. Dit blijkt uit de stelling waarbij de medewerkers konden invullen of ze er op vertrouwen dat er ondersteuning komt wanneer ze alarm drukken. De medewerkers kiezen echter niet voor de optie 'helemaal mee eens' maar voor de optie 'mee eens'. Dit kan komen door de te weinig concrete locatieaanduidingen. Daarnaast kan het ook komen doordat het alarm niet snel genoeg doorschakeld wordt naar de tweede en derde telefoons, volgens de medewerkers. Het kan ook nog komen door het volledig disfunctioneren van de telefoon. Dit is maar in een heel klein aantal van de gevallen.

De DECT-telefoon moet constant in gebruik zijn. Hier kunnen medewerkers zelf voor zorgen door aan het begin van hun dienst een zelftest te doen. De zelftest zorgt ervoor dat er een seintje gegeven wordt aan het hoofdsysteem, waardoor het systeem weet dat het apparaat in gebruik is. Dit maakt dat wanneer er alarm gedrukt wordt door de medewerker, het systeem niet eerst contact hoeft te maken met de telefoon maar gelijk kan doorschakelen. Hierdoor gaat de doorschakeling naar het tweede en derde apparaat veel sneller. Met een zelftest kan ook voorkomen worden dat medewerkers met een telefoon loopt die het helemaal niet doet. De doorschakeling van de telefoons en de zelftest, worden niet of nauwelijks uitgevoerd blijkt uit de enquête. De helft van de medewerkers test twee keer per maand of minder de doorschakeling van de DECT-telefoon naar het tweede en derde toestel. Ook de zelftest wordt nooit of nauwelijks gedaan. Bijna de helft van de medewerkers test de telefoon nooit of bijna nooit aan het begin van de dienst.

Medewerkers vinden het belangrijk dat er meer bereik komt met de DECT-telefoon op het terrein. De plekken waar ze dit belangrijk vinden zijn het Dupontcentrum, het restaurant Bon Appetit, de winkel Attent en het rode veldje. Een klein percentage noemt in de enquête andere plekken op het terrein. Daarnaast noemen veel medewerkers dat een specifiekere locatieaanduiding wenselijk zou zijn. Bijvoorbeeld 'Apollo boven'. Ook de snelheid van de doorschakeling van het alarm wordt vaak genoemd. Er zijn in de enquêtes praktische verbeterpunten genoemd zoals een betere clip voor aan de broek.

Kortom, de medewerkers vinden dat de DECT-telefoon verbeterpunten heeft, maar het overgrote gedeelte geeft aan tevreden te zijn over de werking van de DECT-telefoon.

Het antwoord op de onderzoeksvraag

Wat duidelijk naar voren komt is dat het veiligheidsgevoel van de medewerker vooral gehaald wordt uit de samenwerking met collega's direct op de werkvloer. Uit dit onderzoek blijkt dat de DECT-telefoons wel bijdragen de veiligheid en het veiligheidsgevoel van de medewerker omdat men zo collega's kan bereiken. Medewerkers kunnen alarm slaan door middel van de DECT-telefoon en op deze manier om assistentie kunnen vragen wanneer zij dat nodig hebben.

Medewerkers geven serieuze verbeterpunten aan. Dit maakt dat ze oprecht bezig zijn geweest om mee te denken en dat ze hier het belang van inzien. We kunnen na het doen van dit onderzoek, concluderen dat de medewerkers wel degelijk waarde hechten aan de werking van de DECT-telefoon.

Aanbevelingen voor de organisatie:

Zowel van de medewerkers als door ons naar aanleiding van het onderzoek, hebben we aanbevelingen. Allereerst willen we noemen welke aanbevelingen met betrekking tot de DECT-telefoon genoemd zijn in de enquête.

Medewerkers vinden het belangrijk dat er meer bereik komt met de DECT-telefoon op het terrein. De plekken waar ze dit belangrijk vinden zijn het Dupontcentrum, het restaurant Bon Appetit, de winkel Attent en het rode veldje. Daarnaast noemen veel medewerkers dat een specifiekere locatieaanduiding wenselijk zou zijn. Bijvoorbeeld 'Apollo boven'. Ook de snelheid van de doorschakeling van het alarm wordt vaak genoemd. Ook zijn er in de enquêtes praktische verbeterpunten genoemd zoals een betere clip voor aan de broek.

Wat verder naar voren is gekomen, is dat er te weinig meldingen gedaan worden wanneer een DECT-telefoon niet functioneert. Wij vinden het belangrijk dat medewerkers dit wel doen, aangezien er op deze manier inzicht vergaard kan worden in het functioneren of disfunctioneren van de DECT-telefoon. De route om het disfunctioneren van de DECT-telefoon te melden is om dit aan te geven bij de algemene servicedesk. (telefoonnummer: 5050)

Iets wat opvallend is, is dat medewerkers niet of nauwelijks de DECT-telefoon testen bij aanvang van de dienst. Het gaat om de zelftest, maar ook over het testen van de doorschakeling naar de tweede en derde telefoons. Het is een feit dat wanneer er getest wordt, de telefoon in werking gesteld wordt. Door de telefoon te testen, voorkomt men dat het apparaat nog contact moet maken, wanneer het alarm gebruikt wordt tijdens een conflict.

Een laatste aanbeveling van ons is het vergroten van het bereik van de DECT-telefoon en het creëren van een specifiekere locatieaanduiding wanneer er alarm geslagen wordt. Dit is een aanbeveling die door een technische persoon nagekeken zou kunnen worden.

Daarnaast hebben wij, nadat we dit onderzoek gedaan hebben, zelf aanbevelingen voor de organisatie. Er is gebleken dat het veiligheidsgevoel niet volledig gehaald wordt uit kennis en vaardigheden met betrekking tot agressie en conflicthantering. Het aantal medewerkers dat acht tot tien trainingen heeft gevolgd in het afgelopen jaar heel laag. Een aanbeveling van ons is dat er meer aandacht aan trainingen in agressie en conflicthantering besteed zou kunnen worden. De medewerker geeft aan dat de mogelijkheid om trainingen te kunnen volgen voldoende is. Wij zijn van mening dat het belangrijk is om als medewerker het belang in te zien in het volgen van trainingen. De organisatie zou daar dus kunnen insprijngen door te informeren wanneer de trainingen zijn. Daarnaast is het misschien een taak voor de aandachtsfunctionarissen A&C om er iets aan te doen. MPP'ers kunnen meer aandacht leggen bij de trainingen A&C.

Wij willen benadrukken dat het wenselijk is dat de medewerkers meer initiatief zullen gaan tonen in het volgen van A&C trainingen, maar dan moet de instelling wel het gevoel geven aan de medewerkers dat daar de aandacht ligt. Nogmaals, we denken dat hier een taak ligt voor aandachtsfunctionarissen A&C en MPP'ers.

Bronnenlijst:

Boeken:

- J. Stol e.a., 2004, *nieuwe cliënten voor Bureau Jeugdzorg*, NIZW, Utrecht.
- Citaat uit *Bijzonder gedrag en begeleiden*, pagina 26, regel 16 t/m 25, geschreven door Fee van Delft, uitgeverij: Nelissen, Soest, 2e druk, 2004.
- Nel Verhoeven, *Wat is onderzoek*, 2^e druk, 2007, uitgeverij: Boom Onderwijs.
- *Arbo Jaarboek*, 2008, 1^e druk, uitgeverij Kluwer, preventiegids, veilig en gezond werken.
- Klaas Groot, *waar halen ze het lef vandaan?*, 2002, uitgeverij: Thema.

Interne documenten:

- Protocol 2.10.3, middelen en maatregelen: fixatie, gemaakt door 's Heerenloo Kwadrant, Emaus te Ermelo. Geraadpleegd op 6 december 2009.
- Protocol 2.10.2, middelen en maatregelen: fixatie, gemaakt door 's Heerenloo Kwadrant, Emaus te Ermelo. Geraadpleegd op 6 december 2009.
- RVE Emaus jaarplan, 2009
- 's Heeren Loo Kwadrant Regio Emaus, Competentiegericht werken, een trainingsschap voor groepsleiding
- citaat: Beeld in structuur, Adviesgroep Structuur Emaus November 2008

Readers:

- College separeer- en afzonderingsvoorzieningen, bouwmaatstaven voor nieuwbouw, 13 januari 2003, goedgekeurd door minister van volksgezondheid, welzijn en sport, 12 maart 2003

Personen:

- Jan Admiraal, preventie medewerker bij veilig gezond en prettig werken, werkzaam bij 's Heerenloo Kwadrant, Emaus te Ermelo, geïnterviewd op 18 november 2009.
- Jan van der Weide, medewerker van het opvangteam, trainer, coach en groepsleider, werkzaam bij 's Heerenloo Kwadrant, Emaus te Ermelo. Geïnterviewd op 18 november 2009

Internetbronnen:

- wetten.overheid.nl/BWBR0006225/geldigheidsdatum_10-11-2009
- www.minvws.nl/persberichten/zzoude_directies/dgb/toepassing_van_de_wet_bopz_in_de_ge_handicaptenzorg.asp
- lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel38
- lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel38a
- lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel38b
- lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel38c
- lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel39
- lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel39a
- lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel40
- lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel40a
- lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel60
- lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel73
- lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel75
- lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel80
- wetten.overheid.nl/BWBR0005537/Hoofdstuk4/Titel41/Afdeling412/geldigheidsdatum_29-11-2009
- wetten.overheid.nl/BWBR0005537/Hoofdstuk4/Titel41/Afdeling412/geldigheidsdatum_29-11-2009
- lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel38
- wetten.overheid.nl/BWBR0006225/geldigheidsdatum_10-11-2009
- lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel40
- wetten.overheid.nl/BWBR0006225/geldigheidsdatum_10-11-2009
- www.minvws.nl/persberichten/zzoude_directies/dgb/toepassing_van_de_wet_bopz_in_de_ge_handicaptenzorg.asp

Bijlage:

<i>Bijlage 1:</i>	<i>Artikelen wet BOPZ</i>
<i>Bijlage 2:</i>	<i>enquête voor groepsleiding</i>
<i>Bijlage 3:</i>	<i>Artikelen wet Arbo</i>
<i>Bijlage 4:</i>	<i>uitwerking interview Jan Admiraal</i>
<i>Bijlage 5:</i>	<i>uitwerking interview Jan van der Weide</i>
<i>Bijlage 6:</i>	<i>protocollen Middelen en Maatregelen</i>
<i>Bijlage 7:</i>	<i>tabellen SPSS</i>
<i>Bijlage 8:</i>	<i>Urenverantwoording</i>

Bijlage 1: Artikelen wet BOPZ

Artikelen wet BOPZ:

(Tekst geldend op 10 november 2009)

Besluit Middelen en maatregelen.

Besluit van 3 november 1993, houdende regels omtrent middelen en maatregelen, die kunnen worden toegepast ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties in psychiatrische ziekenhuizen

Wij Beatrix, bij de gratie Gods, Koningin der Nederlanden, Prinses van Oranje-Nassau
Op de voordracht van Onze Minister van Justitie en de Staatssecretaris van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur van 14 juli 1993, DGVgz/GVC/CB/931795;
Gelet op artikel 39, tweede lid, van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen;
De Raad van State gehoord (advies van 28 oktober 1993, nummer W03 930456);
Gezien het nader rapport van Onze Minister van Justitie van 1 november 1993, nr. 399246/93/6;
Hebben goedgevonden en verstaan:

Artikel 1

In dit besluit wordt onder de wet verstaan: de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen.

Artikel 2

Als middelen en maatregelen, die kunnen worden toegepast in gevallen als bedoeld in artikel 39, eerste lid, van de wet, worden aangewezen:

- a. afzondering, waaronder wordt verstaan het voor verzorging, verpleging en behandeling insluiten van een patiënt in een speciaal daarvoor bestemde eenpersoons kamer;
- b. separatie, waaronder wordt verstaan het voor verzorging, verpleging en behandeling insluiten van een patiënt, niet zijnde een patiënt verblijvend in een verpleeginrichting, in een speciaal daarvoor bestemde en door Onze minister als separeerverblijf goedgekeurde afzonderlijke ruimte;
- c. fixatie, waaronder wordt verstaan het op enigerlei wijze beperken van een patiënt in zijn bewegingsmogelijkheden;
- d. medicatie, waaronder wordt verstaan het aan een patiënt toedienen van geneesmiddelen;
- e. toediening aan een patiënt van vocht of voeding.

Artikel 3

De in artikel 2 bedoelde middelen en maatregelen worden ten hoogste gedurende zeven opeenvolgende dagen toegepast.

Artikel 4

Dit besluit treedt in werking op het tijdstip, bedoeld in artikel 80, tweede lid, van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen.

Artikel 5

Dit besluit kan worden aangehaald als: Besluit middelen en maatregelen Bopz.

Lasten en bevelen dat dit besluit met de daarbij behorende nota van toelichting in het Staatsblad zal worden geplaatst.

's-Gravenhage, 3 november 1993

Beatrix,

Uitgegeven de negende november 1993

De Minister van Justitie, E. M. H. Hirsch Ballin²⁰

²⁰ http://wetten.overheid.nl/BWBR0006225/geldigheidsdatum_10-11-2009

De wet BOPZ geldt vanaf 1994. Het doel van het toepassen van middelen en maatregelen is het wegnemen van acuut gevaar dat de cliënt veroorzaakt als gevolg van de geestesstoornis waaraan deze persoon lijdt.

Instellingen in de zorg voor verstandelijk gehandicapten moeten volgens de BOPZ bij het hanteren van vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen voldoen aan een aantal strikte criteria. Zo moet een instelling het behandelen onder dwang registreren en melden bij de inspectie. Bij de inspectie moet duidelijk zijn wie verantwoordelijk is voor het toepassen van dwangbehandeling en moet een afzonderingsruimte aan wettelijke eisen voldoen. 21

Criteria afzonderingsruimtes:

Afzonderen is tijdelijk een ingrijpende vorm van afzondering ondergaan, waarbij de cliënt visueel en auditief gescheiden wordt van medebewoners.

Eén van de criteria voor afzonderingsruimtes is dat er een specifiek bestemd en aangepaste ruimte aanwezig is die niet voor andere doeleinden gebruikt wordt. Een afzonderingsruimte moet beschikbaar zijn als een cliënt dwangbehandeling ondergaat. Een eis is dat de ruimte prikkelarm is, wat betekent dat er geen meubilair staat en de ruimte neutrale kleuren heeft, zachte wanden en vloerverwarming in plaats van een verwarmingselement. De ruimte moet afsluitbaar zijn door medewerkers, maar wel zo ingericht dat de groepsleider door een raam in de deur vrij zicht kan hebben op de cliënt.

Afzonderingsruimtes moeten toegankelijk zijn voor minder validen. De deur van deze ruimte moet tenminste 0,90 meter bij 2,30 meter meten. Deze maten zijn op zo'n manier berekend dat de cliënt samen met de groepsleider tegelijkertijd kunnen passeren. De ruimte zelf moet minimaal 12 vierkante meter zijn. Voor minder-validen moet deze ruimte 15 vierkante meter zijn. Wanneer er een sanitaire ruimte aangebouwd is, moet deze tenminste 5 vierkante meter zijn. Dit is in de gehandicaptenzorg geen vereiste, wanneer er voor korte tijd afgezonderd wordt.

Er wordt ook rekening gehouden met de veiligheid; in dit geval de brandveiligheid. Het is verplicht branddetectie te bevestigen, welke gekoppeld kan worden aan een systeem wat ervoor zorgt dat de deuren openen bij brand. Er moeten brand- en blusmaterialen binnen handbereik aanwezig zijn. Dit kunnen handbrandblussers zijn of brandwerende dekens. Het is verplicht een rookmelder te plaatsen in de afzonderingsruimte. Aan het plafond zijn slagvaste verlichtingsarmaturen bevestigd. Deze verlichting kan van buitenaf in- en uitgeschakeld worden. Dimmers zijn wenselijk, maar geen vereiste. De weg om te kunnen vluchten moeten bekend zijn bij zowel de groepsleider als de cliënt. In situaties van nood moeten de deuren moeiteloos kunnen worden ontgrendeld. Dit kan elektrisch worden bediend door medewerkers van de brand- en meldcentrale. Het is gewenst dat deze geautoriseerd zijn. 22

²¹http://www.minvws.nl/persberichten/zzoude_directies/dgb/toepassing_van_de_wet_bopz_in_de_gehandicapten_zorg.asp

²² College separeer- en afzonderingsvoorzieningen, bouwmaatstaven voor nieuwbouw, 13 januari 2003, goedgekeurd door minister van volksgezondheid, welzijn en sport, 12 maart 2003

Artikelen wet BOPZ

Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen

Bwb-id: BR0005700
 Officiële titel: Wet van 29 oktober 1992, tot vervanging van de Wet van 27 april 1884, Stb. 96, tot regeling van het Staatstoezicht op krankzinnigen
 Citeertitel: Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen
 Ook bekend als: BOPZ, Wet BOPZ
 Soort regeling: Wet
 Wetsfamilies: Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen

Eerst verantwoordelijk ministerie: Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Geldigheidsdatum: 10 november 2009
 Ingangsdatum: 1 januari 2009

Artikel 38

- 1) De geneesheer-directeur draagt zorg dat voor een patiënt als bedoeld in artikel 37b, eerste lid, zo spoedig mogelijk na de opneming van een patiënt op wie hoofdstuk II toepassing heeft gevonden, door de voor de behandeling verantwoordelijke persoon, na overleg met de patiënt, een behandelingsplan wordt opgesteld. Artikel 36, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.
- 2) De voor de behandeling verantwoordelijke persoon pleegt voor het opstellen van het behandelingsplan overleg met de instelling of de psychiater die de patiënt voorafgaande aan zijn opneming behandelde of begeleidde, alsmede met de huisarts van de patiënt. Indien de behandelende persoon beslist dat de patiënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van de voorgestelde behandeling, pleegt hij ter zake overleg met de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt of, indien deze ontbreekt, met de persoon die daartoe door de patiënt schriftelijk is gemachtigd. Ontbreekt ook zodanige persoon of treedt deze niet op, dan wordt overleg gepleegd met de echtgenoot van de patiënt, tenzij deze dat niet wenst, dan wel, indien ook zodanige persoon ontbreekt, met een ouder, kind, broer of zus van de patiënt, tenzij deze persoon dat niet wenst, een en ander voor zover dit overleg verenigbaar is met de zorg van een goed hulpverlener.
- 3) Het behandelingsplan, bedoeld in het eerste lid, is erop gericht de stoornis zo te verbeteren dat het gevaar op grond waarvan de patiënt, zonder van de bereidheid daartoe te hebben blijk gegeven, in het ziekenhuis moet verblijven, wordt weggenomen. Bij algemene maatregel van bestuur worden eisen gesteld, waaraan een behandelingsplan ten minste moet voldoen. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen voorts ten aanzien van daarbij aangegeven categorieën van behandelingsmiddelen of -maatregelen regels worden gegeven met betrekking tot de wijze waarop tot toepassing daarvan moet worden besloten.
- 4) Indien het in het overleg, bedoeld in het eerste en tweede lid, niet mogelijk is overeenstemming te bereiken over het behandelingsplan, stelt de behandelende persoon de geneesheer-directeur hiervan in kennis.
- 5) Indien het overleg over het behandelingsplan niet tot overeenstemming heeft geleid kan met betrekking tot de patiënt geen behandeling worden toegepast. Evenmin kan een behandeling worden toegepast indien weliswaar het overleg over het behandelingsplan tot overeenstemming heeft geleid doch de patiënt of, in geval van toepassing van de tweede volzin van het tweede lid, de met het oog op overleg aangewezen persoon of personen zich daartegen verzetten met dien verstande dat, ook al is de desbetreffende toestemming van die persoon of die personen verkregen, de behandeling niet kan worden toegepast, indien de patiënt zich daartegen verzet. In afwijking van de beide voorgaande volzinnen kan niettemin het voorgestelde, onderscheidenlijk het overeengekomen behandelingsplan worden toegepast voor zover dit volstrekt noodzakelijk is om gevaar voor de patiënt of anderen, voortvloeiende

uit de stoornis van de geestvermogens, af te wenden. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen categorieën van behandelingsmiddelen of -maatregelen worden aangewezen, die niet mogen worden toegepast bij een behandeling als bedoeld in de derde volzin.

- 6) De geneesheer-directeur geeft uiterlijk bij het begin van een behandeling met toepassing van de derde volzin van het vijfde lid, daarvan kennis aan de inspecteur. Hij vermeldt daarbij ten minste welke personen verantwoordelijk zijn voor de beslissing tot een zodanige behandeling over te gaan en de redenen die aan de beslissing ten grondslag lagen. Indien de behandeling wordt toegepast terwijl de patiënt zich daartegen verzet, vermeldt de geneesheer-directeur tevens of de patiënt in staat kan worden geacht, gebruik te maken van de regeling, vervat in de artikelen 41 en 41a. Hij geeft voorts zo spoedig mogelijk na het begin van een zodanige behandeling daarvan kennis aan de in het tweede lid, tweede volzin, bedoelde personen. Van de beëindiging van een zodanige behandeling geeft hij kennis aan de inspecteur.
- 7) De inspecteur stelt na beëindiging van elke behandeling met toepassing van het vijfde lid, derde volzin, een onderzoek in of de beslissing tot een zodanige behandeling over te gaan, zorgvuldig is genomen en of de uitvoering van de behandeling zorgvuldig is geschied.²³

Artikel 38a

- 1) De geneesheer-directeur draagt zorg dat voor een patiënt als bedoeld in artikel 37b, tweede lid, zo spoedig mogelijk na zijn opneming een behandelingsplan wordt opgesteld. Het behandelingsplan is gericht op het zodanig wegnemen van het gevaar dat de stoornis van de geestvermogens de betrokkene doet veroorzaken, dat betrokkene niet langer in het ziekenhuis behoeft te verblijven. Zo mogelijk geschiedt dit door het bewerkstelligen van een verbetering van de stoornis. Indien dit niet mogelijk is, geschiedt dit door het anderszins wegnemen van het gevaar. Artikel 36, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.
- 2) Bij algemene maatregel van bestuur kunnen eisen worden gesteld, waaraan een behandelingsplan moet voldoen.
- 3) Het behandelingsplan wordt door de voor de behandeling verantwoordelijke persoon na overleg met de patiënt opgesteld.
- 4) Indien de voor de behandeling verantwoordelijke persoon beslist dat de patiënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van de voorgestelde behandeling, wordt het behandelingsplan in afwijking van het derde lid opgesteld in overleg met de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt of, indien deze ontbreekt, met de persoon die door de patiënt schriftelijk is gemachtigd. Ontbreekt ook zodanige persoon of treedt deze niet op, dan wordt het behandelingsplan opgesteld in overleg met de echtgenoot van de patiënt, tenzij deze dat niet wenst, dan wel, indien ook zodanige persoon ontbreekt, met een ouder, kind, broer of zus van de patiënt, tenzij deze persoon dat niet wenst, een en ander voor zover dit overleg verenigbaar is met de zorg van een goed hulpverlener.
- 5) Voorafgaand aan het opstellen van het behandelingsplan pleegt de voor de behandeling verantwoordelijke persoon overleg met de instelling of de psychiater die de patiënt voorafgaande aan zijn opneming behandelde of begeleidde, alsmede met de huisarts van de patiënt.²⁴

Artikel 38b

Behandeling van de patiënt vindt slechts plaats:

- a) Voor zover deze is voorzien in het behandelingsplan

²³ <http://lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel38>

²⁴ <http://lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel38a>

- b) Indien het overleg over het behandelingsplan, bedoeld in artikel 38a, derde of vierde lid , tot overeenstemming heeft geleid, en
- c) Indien de patiënt of – indien van toepassing – de in artikel 38a, vierde lid , bedoelde persoon zich niet tegen behandeling verzet.²⁵

Artikel 38c

- 1) Indien niet wordt voldaan aan de voorwaarden van artikel 38b, onderdelen b en c , kan niettemin behandeling plaatsvinden:
 - a) voor zover aannemelijk is dat zonder die behandeling het gevaar dat de stoornis van de geestvermogens betrokkene doet veroorzaken niet binnen een redelijke termijn kan worden weggenomen, of
 - b) voor zover dit volstrekt noodzakelijk is om het gevaar dat de stoornis van de geestvermogens betrokkene binnen de inrichting doet veroorzaken, af te wenden.
- 2) Behandeling overeenkomstig het eerste lid, onderdeel a, vindt plaats krachtens een schriftelijke beslissing van de behandelaar waarin wordt vermeld voor welke termijn zij geldt. De termijn is zo kort mogelijk maar niet langer dan drie maanden, gerekend vanaf de dag waarop de beslissing tot stand komt. De behandelaar doet een afschrift van de beslissing aan de geneesheer-directeur toekomen.
- 3) Indien binnen zes maanden na afloop van de termijn, bedoeld in het tweede lid, voortzetting van de behandeling of opnieuw een behandeling overeenkomstig het eerste lid, onderdeel a, nodig is, geschiedt dit slechts krachtens een schriftelijke beslissing van de geneesheer-directeur. De geneesheer-directeur geeft in zijn beslissing aan waarom van een behandeling alsnog het beoogde effect wordt verwacht. Op zodanige beslissingen is het tweede lid, tweede volzin van toepassing.
- 4) Bij algemene maatregel van bestuur kunnen categorieën van behandelingsmiddelen of -maatregelen worden aangewezen die niet mogen worden toegepast bij een behandeling overeenkomstig het eerste lid. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen voorts ten aanzien van daarbij aangegeven categorieën van behandelingsmiddelen of -maatregelen regels worden gegeven met betrekking tot de wijze waarop tot toepassing daarvan moet worden besloten.
- 5) De geneesheer-directeur geeft, uiterlijk bij het begin van een behandeling overeenkomstig het eerste of het derde lid, daarvan kennis aan de inspecteur. Hij vermeldt daarbij in ieder geval door welke persoon de beslissing daartoe is genomen en zendt een afschrift mee van de beslissing bedoeld in het tweede of derde lid. Indien de behandeling plaatsvindt in een situatie waarin het de patiënt is die zich verzet, vermeldt de geneesheer-directeur tevens of deze in staat kan worden geacht gebruik te maken van de regeling, vervat in de artikelen 41 en 41a . Van de beëindiging van een behandeling overeenkomstig het eerste of het derde lid, geeft hij kennis aan de inspecteur.
- 6) De geneesheer-directeur geeft van een behandeling overeenkomstig het eerste lid, onderscheidenlijk van de voortzetting van de behandeling overeenkomstig het derde lid, voorts – indien van toepassing – zo spoedig mogelijk kennis aan de in artikel 38a, vierde lid , bedoelde persoon.
- 7) De inspecteur stelt na beëindiging van elke behandeling overeenkomstig dit artikel, doch in ieder geval na afloop van de termijn bedoeld in het tweede lid, een onderzoek in of de beslissing daartoe zorgvuldig is genomen en of de uitvoering van de behandeling zorgvuldig is geschied.²⁶

Artikel 39

²⁵ <http://lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel38b>

²⁶ <http://lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel38c>

- 1) Met betrekking tot een patiënt op wie hoofdstuk II toepassing heeft gevonden, kunnen, anders dan ter uitvoering van een behandelingsplan met inachtneming van artikel 38 , 38b of 38c , geen middelen of maatregelen worden toegepast dan ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties welke door de patiënt in het ziekenhuis als gevolg van de stoornis van de geestvermogens worden veroorzaakt.
- 2) De middelen en maatregelen die kunnen worden toegepast in gevallen als bedoeld in het eerste lid, worden bij algemene maatregel van bestuur aangewezen. Daarbij worden termijnen aangegeven, gedurende welke ten hoogste de onderscheidene middelen en maatregelen met betrekking tot een bepaalde patiënt mogen worden toegepast.
- 3) De geneesheer-directeur geeft zo spoedig mogelijk na het begin van de toepassing van een middel of maatregel als bedoeld in de vorige leden daarvan kennis aan de echtgenoot, de wettelijke vertegenwoordiger of, ingeval deze ontbreken, de naaste (familie)betrekkingen, en in ieder geval aan de inspecteur. Van de beëindiging van een middel of maatregel geeft hij zo spoedig mogelijk kennis aan de inspecteur. De kennisgeving geschiedt op een daartoe door Onze Minister voorgeschreven formulier.²⁷

Artikel 39a

De kennisgeving van de geneesheer-directeur aan de inspecteur bedoeld in de artikelen 38, zesde lid , 38c, vijfde lid , en 39, derde lid , geschiedt op een daartoe door Onze Minister voorgeschreven formulier.²⁸

²⁷ <http://lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel39>

²⁸ <http://lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel39a>

Artikel 40

- 1) De poststukken, gericht aan of afkomstig van een patiënt op wie hoofdstuk II toepassing heeft gevonden, kunnen in aanwezigheid van de patiënt worden onderworpen aan een controle op meegezonden voorwerpen.
- 2) Tenzij de bezoeker een advocaat is die als raadsman van de patiënt optreedt, dan wel een justitiële autoriteit, de hoofdinspecteur of de inspecteur, kunnen beperkingen in het recht op het ontvangen van bezoek overeenkomstig de daarvoor geldende huisregels worden opgelegd, doch slechts:
 - a) indien van het bezoek ernstige nadelige gevolgen moeten worden gevreesd voor de gezondheidstoestand van de patiënt, voor zover dit telkenmale uit een uitdrukkelijke verklaring van de voor zijn behandeling verantwoordelijke persoon blijkt, dan wel
 - b) indien dit ter voorkoming van verstoring van de orde in het ziekenhuis, zoals die in de huisregels is beschreven, of ter voorkoming van strafbare feiten noodzakelijk is.
- 3) Beperkingen in het recht op bewegingsvrijheid in en rond het ziekenhuis overeenkomstig de daarvoor geldende huisregels kunnen, anders dan als middel of maatregel, aangegeven bij algemene maatregel van bestuur krachtens artikel 39, tweede lid, worden opgelegd:
 - a) indien naar het oordeel van de voor de behandeling verantwoordelijke persoon van de uitoefening van het recht op de bewegingsvrijheid ernstige nadelige gevolgen moeten worden gevreesd voor de gezondheidstoestand van de patiënt, dan wel
 - b) indien dit ter voorkoming van verstoring van de orde in het ziekenhuis, zoals die in de huisregels is beschreven, of ter voorkoming van strafbare feiten noodzakelijk is.
- 4) Beperkingen in het recht op vrij telefoonverkeer overeenkomstig de daarvoor geldende huisregels kunnen, tenzij het betreft verkeer met een advocaat die als raadsman van de patiënt optreedt, dan wel een justitiële autoriteit, de hoofdinspecteur of de inspecteur, worden opgelegd:
 - a) indien naar het oordeel van de voor de behandeling verantwoordelijke persoon van de uitoefening van het recht op vrij telefoonverkeer ernstige nadelige gevolgen moeten worden gevreesd voor de gezondheidstoestand van de patiënt, dan wel
 - b) indien dit ter voorkoming van verstoring van de orde in het ziekenhuis, zoals die in de huisregels is beschreven, of ter voorkoming van strafbare feiten noodzakelijk is.
- 5) Van de oplegging van beperkingen overeenkomstig het tweede, derde of vierde lid wordt onverwijld mededeling gedaan aan de geneesheer-directeur.
- 6) Ten aanzien van beslissingen als bedoeld in het tweede tot en met het vierde lid kan toepassing van artikel 4:8 van de Algemene wet bestuursrecht achterwege worden gelaten indien de patiënt op grond van de stoornis van zijn geestvermogens niet in staat is zijn wil te bepalen met betrekking tot de voorgenomen beslissing. In dat geval wordt zo mogelijk de in artikel 38, tweede lid, of 38a, vierde lid, bedoelde persoon gehoord.²⁹

Artikel 40a

De patiënt ten aanzien van wie een beslissing wordt genomen waartegen op grond van artikel 41, eerste lid, een klacht kan worden ingediend, wordt door de zorg van de geneesheer-directeur schriftelijk geïnformeerd over de gronden waarop de beslissing berust, over de mogelijkheid de patiëntenvertrouwenspersoon in te schakelen en over de mogelijkheid gebruik te maken van de artikelen 41 tot en met 41b.³⁰

²⁹ <http://lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel40>

³⁰ <http://lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel40a>

Artikel 60

- 1) Opneming en verblijf in een zwakzinnigeninrichting of verpleeginrichting van een persoon die twaalf jaar of ouder is en geen blijk geeft van de nodige bereidheid ter zake, vindt in de gevallen dat niet ingevolge artikel 2, derde lid, onder b of c, dan wel ingevolge artikel 3 een machtiging is vereist, uitsluitend plaats, indien een commissie als bedoeld in het derde lid, die opneming noodzakelijk oordeelt.
- 2) Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld betreffende de behandeling van een aanvraag voor opneming en verblijf in een zwakzinnigeninrichting of verpleeginrichting in de gevallen dat ingevolge het eerste lid een commissie oordeelt over de noodzaak van die opneming en dat verblijf.
- 3) Bij algemene maatregel van bestuur worden niet aan een zwakzinnigeninrichting of verpleeginrichting gebonden commissies ingesteld of aangewezen die met betrekking tot een aanvraag als bedoeld in het tweede lid, oordelen over de noodzaak van opneming en verblijf in een zwakzinnigeninrichting of verpleeginrichting.
- 4) De in het derde lid bedoelde noodzaak is aanwezig, indien de betrokkene zich ten gevolge van de stoornis van de geestvermogens niet buiten de inrichting kan handhaven.
- 5) Voorafgaand aan de behandeling van de aanvraag, bedoeld in het tweede lid, wordt de betrokkene mondeling en schriftelijk medegedeeld dat hij zich kan verzetten tegen opneming en verblijf in een zwakzinnigeninrichting of verpleeginrichting.³¹

Artikel 73

- 1) De artikelen 32-35 van de wet van 27 april 1884, Stb. 96, tot regeling van het Staatstoezicht op krankzinnigen worden ingetrokken op het in artikel 80, eerste lid, vermelde tijdstip.
- 2) De overige bepalingen van de wet van 27 april 1884, Stb. 96, tot regeling van het Staatstoezicht op krankzinnigen worden ingetrokken op het krachtens artikel 80, tweede lid, vastgestelde tijdstip.³²

³¹ <http://lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel60>

³² <http://lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel73>

Artikel 75

- 1) De bevoegdheid van de provisionele bewindvoerder, benoemd met toepassing van artikel 33 van de wet van 27 april 1884, Stb. 96, tot regeling van het Staatstoezicht op krankzinnigen, eindigt na verloop van zes maanden na het in artikel 80, eerste lid, vermelde tijdstip, tenzij
 - a) binnen die termijn een beschikking waarbij met betrekking tot de patiënt een curatele is uitgesproken, een bewind als bedoeld in titel 19 of een mentorschap als bedoeld in titel 20 van Boek 1 van het Burgelijk Wetboek is ingesteld, onherroepelijk is geworden;
 - b) binnen die termijn aan de patiënt ontslag wordt verleend uit het psychiatrisch ziekenhuis;
 - c) een verzoek of vordering tot ondercuratelestelling, tot onderbewindstelling als bedoeld in titel 19, of tot instelling van een mentorschap als bedoeld in titel 20 van Boek 1 van het Burgelijk Wetboek is gedaan en daarop binnen die termijn niet onherroepelijk is beslist.
- 2) In de gevallen, bedoeld in het eerste lid, onder a en b, eindigt de bevoegdheid op de daar bedoelde tijdstippen.
- 3) In het geval, bedoeld in het eerste lid, onder c, eindigt de bevoegdheid op het tijdstip van het onherroepelijk worden van de op dat verzoek of op die vordering gegeven beschikking.
- 4) Met betrekking tot het uit artikel 32 van de wet van 27 april 1884, Stb. 96, tot regeling van het Staatstoezicht op krankzinnigen, voortvloeiende verlies van het beheer van de eigen goederen is het in de voorgaande leden bepaalde van overeenkomstige toepassing.
- 5) De patiënt die op grond van artikel 32 van de wet van 27 april 1884, Stb. 96, tot regeling van het Staatstoezicht op krankzinnigen, het beheer over de goederen van anderen heeft verloren, herkrijgt dit beheer niet door de inwerkingtreding van artikel 73, eerste lid, van deze wet.³³

Artikel 80

- 1) De artikelen 73, eerste lid, en 75 treden in werking met ingang van de eerste dag na de datum van uitgifte van het Staatsblad waarin deze wet wordt geplaatst.
- 2) De overige artikelen van de wet treden in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip dat voor de verschillende artikelen of onderdelen daarvan verschillend kan worden gesteld.³⁴

³³ <http://lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel75>

³⁴ <http://lexius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen/artikel80>

Bijlage 2: enquête voor groepsleiding:

Beste medewerkers van Emaus,

Wij, Iris en Marinde, doen op dit moment onderzoek naar de veiligheid binnen Emaus. Voor u ligt de enquête waaruit wij willen opmaken hoe jullie als medewerkers de veiligheid ervaren tijdens afzonderingen en het maken van alarm met de DECT-telefoons. Wij willen u vragen deze enquête zorgvuldig in te vullen, zodat wij nauwkeurig kunnen meten hoe de werking van de DECT-telefoons is en daarnaast hoe veilig u zich als medewerker voelt.

Wij willen u alvast hartelijk bedanken voor de medewerking aan ons onderzoek!

Met vriendelijke groet,

Iris en Marinde

Enquête:

Algemeen :

Bent u een man of een vrouw?

- ☐ man
- ☐ vrouw

Hoe oud bent u?

- ☐ 18-21
- ☐ 22-25
- ☐ 26-29
- ☐ 30-35
- ☐ 36-40
- ☐ 41-50
- ☐ 50 en ouder

Hoe lang werkt u bij Emaus?

- ☐ korter dan 1 jaar
- ☐ 1 tot 3 jaar
- ☐ 3 tot 5 jaar
- ☐ 5 tot 10 jaar
- ☐ langer dan 10 jaar

Welke opleiding heeft u genoten?

- ☐ geen relevante opleiding
- ☐ alleen cursussen en training
- ☐ MBO relevante opleiding
- ☐ HBO relevante opleiding
- ☐ universitair relevante opleiding

Op welke groep werkt u?

.....

DECT- telefoons:

Testen:

Hoe vaak test u de doorschakeling van het alarm met je DECT-telefoon?

- ☐ 7 keer per week
- ☐ 4-6 keer per week
- ☐ 2-3 keer per week
- ☐ 1 keer per week
- ☐ 1 keer per twee weken
- ☐ 1 keer per maand
- ☐ nooit

Test u de DECT-telefoon voor de aanvang van je dienst?

- ☐ altijd
- ☐ bijna altijd
- ☐ soms
- ☐ bijna nooit
- ☐ nooit

Disfunctioneren:

Meldt u disfunctioneren van de telefoon bij de servicedesk?

- ☐ altijd
- ☐ bijna altijd
- ☐ soms
- ☐ bijna nooit
- ☐ nooit

Meldt u disfunctioneren van de telefoon bij de MPP'er (manager primair proces)?

- ☐ altijd
- ☐ bijna altijd
- ☐ soms
- ☐ bijna nooit
- ☐ nooit

Meldt u disfunctioneren van de telefoon middels MIC (melding incident, voor heen FOBO)?

- ☐ altijd
- ☐ bijna altijd
- ☐ soms
- ☐ bijna nooit
- ☐ nooit

Alarm maken:

Is de alarmknop eenvoudig te bedienen?

- ☐ ja
- ☐ nee

Zo nee, waarom niet?

.....

.....

.....

Is er na het maken van alarm binnen 15 seconden met looptijd ondersteuning op plaats van de melding?

- ☐ altijd
- ☐ bijna altijd
- ☐ soms
- ☐ bijna nooit
- ☐ nooit

Kloppen de locatieaanduidingen op de display wanneer u alarm drukt op uw eigen groep?

- ☐ altijd
- ☐ bijna altijd
- ☐ soms
- ☐ bijna nooit
- ☐ nooit

Kloppen de locatieaanduidingen op de display wanneer u alarm drukt op uw buurgroepen?

- ☐ altijd
- ☐ bijna altijd
- ☐ soms
- ☐ bijna nooit
- ☐ nooit

Kloppen de locatieaanduidingen op de display wanneer u alarm drukt buiten uw paviljoen?

- ☐ altijd
- ☐ bijna altijd
- ☐ soms
- ☐ bijna nooit
- ☐ nooit
- ☐ n.v.t., nooit nodig geweest

Kloppen de locatieaanduidingen op de display wanneer u alarm drukt bij de ROLO?

- ☐ altijd
- ☐ bijna altijd
- ☐ soms
- ☐ bijna nooit
- ☐ nooit
- ☐ n.v.t., nooit nodig geweest

Kloppen de locatieaanduidingen op de display wanneer u alarm drukt op school?

- ☐ altijd
- ☐ bijna altijd
- ☐ soms
- ☐ bijna nooit

- ☐ nooit
- ☐ n.v.t., nooit nodig geweest

Kloppen de locatieaanduidingen op de display wanneer u alarm drukt bij arbeid?

- ☐ altijd
- ☐ bijna altijd
- ☐ soms
- ☐ bijna nooit
- ☐ nooit
- ☐ n.v.t., nooit nodig geweest

Zijn er nog andere plekken waar het alarm niet werkt en u het wel nodig gehad hebt?

- ☐ Ja
- ☐ nee

Zo ja, waar?

.....

.....

.....

.....

Zijn er nog andere plekken waar het alarm niet werkt en u het wel denkt nodig te hebben?

- ☐ Ja
- ☐ nee

Zo ja, waar?

.....

.....

.....

.....

Wat is volgens u het belangrijkste verbeterpunt m.b.t. de DECT-telefoon?

.....

.....

.....

.....

Samenwerking:

Voelt u zich gesteund in de samenwerking met uw collega's, b.v. tijdens het uitvoeren van de dagroutine.

- ☐ altijd
- ☐ bijna altijd
- ☐ soms
- ☐ bijna nooit
- ☐ nooit

Voelt u zich gesteund in de samenwerking met uw collega's tijdens een conflict/afzondering?

- ☐ altijd
- ☐ bijna altijd
- ☐ soms
- ☐ bijna nooit
- ☐ nooit

Voelt u zich gesteund in de opvang van uw collega's na een conflict/afzondering?

- ☐ altijd
- ☐ bijna altijd
- ☐ soms
- ☐ bijna nooit
- ☐ nooit

Voelt u zich veilig in de samenwerking met uw collega's?

- ☐ altijd
- ☐ bijna altijd
- ☐ soms
- ☐ bijna nooit
- ☐ nooit

Voelt u zich gesteund in de samenwerking met uw manager m.b.t. conflictsituaties?

- ☐ altijd
- ☐ bijna altijd
- ☐ soms
- ☐ bijna nooit
- ☐ nooit

Afzonderingen:

Bent u gecertificeerd voor agressie & conflicthantering?

- ☐ Ja
- ☐ nee

Hoe vaak heeft u een training gevolgd in het afgelopen jaar?

- ☐ 8-10 keer
- ☐ 6-8 keer
- ☐ 5-7 keer
- ☐ 3-4 keer
- ☐ 2 keer
- ☐ 1 keer
- ☐ nooit

De instelling biedt u trainingen aan, heeft u het gevoel dat de instelling u voldoende mogelijkheden voor een training in A&C aanbiedt?

- ☐ Ja
- ☐ nee

Heeft u het gevoel over voldoende kennis en vaardigheden te beschikken tijdens de afzondering van een cliënt?

- ☐ Ja
- ☐ nee

Voelt u zich veilig tijdens het afzonderen van een cliënt?

- ☐ altijd
- ☐ bijna altijd
- ☐ soms
- ☐ bijna nooit
- ☐ nooit

“Het PZI systeem is zes jaar in gebruik en de voordelen m.b.t. mobiele telefonie en ruimere locatieaanduiding zijn overduidelijk”

Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
☐	☐	☐	☐

“De locatieaanduiding van de PZI is betrouwbaar.”

Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
☐	☐	☐	☐

“Sinds dat er technische verbeteringen zijn gedaan komt het alarm snel genoeg door, ook op de tweede en derde toestellen.”

Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
☐	☐	☐	☐

“Ik vertrouw erop dat er ondersteuning komt, wanneer ik dat nodig heb en ik alarm gemaakt heb”

Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
☐	☐	☐	☐

“Ik ben tevreden over de werking van de DECT-telefoons”

Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
☐	☐	☐	☐

“Emaus biedt mij voldoende middelen en maatregelen om me veilig te voelen tijdens een afzondering”

Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
☐	☐	☐	☐

“Als ik me handelingsbekwaam voel, dan voel ik me veilig”

Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
☐	☐	☐	☐

Bijlage 3: Artikelen wet Arbo:**Artikel 3**

- 1) De werkgever zorgt voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemers inzake alle met de arbeid verbonden aspecten en voert daartoe een beleid dat is gericht op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden, waarbij hij, gelet op de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening, het volgende in acht neemt:
 - a) tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd organiseert de werkgever de arbeid zodanig dat daarvan geen nadelige invloed uitgaat op de veiligheid en de gezondheid van de werknemer;
 - b) tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd worden de gevaren en risico's voor de veiligheid of de gezondheid van de werknemer zoveel mogelijk in eerste aanleg bij de bron daarvan voorkomen of beperkt; naar de mate waarin dergelijke gevaren en risico's niet bij de bron kunnen worden voorkomen of beperkt, worden daartoe andere doeltreffende maatregelen getroffen waarbij maatregelen gericht op collectieve bescherming voorrang hebben boven maatregelen gericht op individuele bescherming; slechts indien redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat maatregelen worden getroffen die zijn gericht op individuele bescherming, worden doeltreffende en passende persoonlijke beschermingsmiddelen aan de werknemer ter beschikking gesteld;
 - c) de inrichting van de arbeidsplaatsen, de werkmethoden en de bij de arbeid gebruikte arbeidsmiddelen alsmede de arbeidsinhoud worden zoveel als redelijkerwijs kan worden gevergd aan de persoonlijke eigenschappen van werknemers aangepast;
 - d) monotone en tempogebonden arbeid wordt, zoveel als redelijkerwijs kan worden gevergd, vermeden dan wel, indien dat niet mogelijk is, beperkt;
 - e) doeltreffende maatregelen worden getroffen op het gebied van de eerste hulp bij ongevallen, de brandbestrijding en de evacuatie van werknemers en andere aanwezige personen, en doeltreffende verbindingen worden onderhouden met de desbetreffende externe hulpverleningsorganisaties;
 - f) elke werknemer moet bij ernstig en onmiddellijk gevaar voor zijn eigen veiligheid of die van anderen, rekening houdend met zijn technische kennis en middelen, de nodige passende maatregelen kunnen nemen om de gevolgen van een dergelijk gevaar te voorkomen, waarbij artikel 29, eerste lid, derde zin, van overeenkomstige toepassing is.
- 2) De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.
- 3) Ter uitvoering van het eerste lid draagt de werkgever zorg voor een goede verdeling van bevoegdheden en verantwoordelijkheden tussen de bij de werkgever werkzame personen, waarbij hij rekening houdt met de bekwaamheden van de werknemers.
- 4) De werkgever toetst het arbeidsomstandighedenbeleid regelmatig aan de ervaringen die daarmee zijn opgedaan en past de maatregelen aan zo dikwijls als de daarmee opgedane ervaring daartoe aanleiding geeft.

Inventarisatie en evaluatie van de risico's

Artikel 5

- 1) Bij het voeren van het arbeidsomstandighedenbeleid legt de werkgever in een inventarisatie en evaluatie schriftelijk vast welke risico's de arbeid voor de werknemers met zich brengt. Deze risico-inventarisatie en -evaluatie bevat tevens een beschrijving van de gevaren en de risicobeperkende maatregelen en de risico's voor bijzondere categorieën van werknemers.
- 2) In de risico-inventarisatie en -evaluatie wordt aandacht besteed aan de toegang van werknemers tot een deskundige werknemer of persoon, bedoeld in de artikelen 13 en 14, of de arbodienst.
- 3) Een plan van aanpak, waarin is aangegeven welke maatregelen zullen worden genomen in verband met de bedoelde risico's en de samenhang daartussen, een en ander overeenkomstig artikel 3, maakt deel uit van de risico-inventarisatie en -evaluatie. In het plan van aanpak wordt tevens aangegeven binnen welke termijn deze maatregelen zullen worden genomen.
- 4) De risico-inventarisatie en -evaluatie wordt aangepast zo dikwijls als de daarmee opgedane ervaring, gewijzigde werkmethoden of werkomstandigheden of de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening daartoe aanleiding geven.
- 5) Indien de werkgever arbeid doet verrichten door een werknemer die hem ter beschikking wordt gesteld, verstrekt hij tijdig voor de aanvang van de werkzaamheden aan degene, die de werknemer ter beschikking stelt, de beschrijving uit de risico-inventarisatie en -evaluatie van de gevaren en risicobeperkende maatregelen en van de risico's voor de werknemer op de in te nemen arbeidsplaats, opdat diegene deze beschrijving verstrekt aan de betrokken werknemer.

Melding en registratie van arbeidsongevallen en beroepsziekten

Artikel 9

- 1) De werkgever meldt arbeidsongevallen die leiden tot de dood, een blijvend letsel of een ziekenhuisopname direct aan de daartoe aangewezen toezichthouder en rapporteert hierover desgevraagd zo spoedig mogelijk schriftelijk aan deze toezichthouder.
- 2) De werkgever houdt een lijst bij van de gemelde arbeidsongevallen en van arbeidsongevallen welke hebben geleid tot een verzuim van meer dan drie werkdagen en registreert daarop de aard en datum van het ongeval.
- 3) De persoon, bedoeld in artikel 14, eerste lid, die belast is met de taak, bedoeld in onderdeel b van dat lid, of de arbodienst meldt beroepsziekten aan een door Onze Minister hiertoe aangewezen instelling.

Voorkomen van gevaar voor derden

Artikel 10

- 1) Indien bij of in rechtstreeks verband met de arbeid die de werkgever door zijn werknemers doet verrichten in een bedrijf of een inrichting of in de onmiddellijke omgeving daarvan gevaar kan ontstaan voor de veiligheid of de gezondheid van andere personen dan die werknemers, neemt de werkgever doeltreffende maatregelen ter voorkoming van dat gevaar.
- 2) Het niet naleven van het eerste lid is een overtreding in de zin van artikel 2, derde lid, van de Wet op de economische delicten.

Nadere regels met betrekking tot arbeidsomstandigheden evenals uitzonderingen op en uitbreidingen van toepassingsgebied

Artikel 16

- 1) Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld in verband met arbeidsomstandigheden van de werknemers.
- 2) De in het eerste lid bedoelde regels hebben betrekking op de arbozorg en de organisatie van de arbeid, de inrichting van de arbeidsplaatsen, het werken met gevaarlijke stoffen en biologische agentia, de mate van fysieke belasting waaraan werknemers blootstaan, de fysieke factoren die zich op de arbeidsplaats voordoen, de bij de arbeid gebruikte arbeidsmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen en de op de arbeidsplaats te gebruiken veiligheids- en gezondheidssignalering en kunnen mede strekken ter uitvoering van de artikelen 3, 4, 5, 8, 9, 13, 14, 14a, 15 en 18.
- 3) De in het eerste en tweede lid bedoelde regels kunnen inhouden:
 - a) een verbod om bepaalde bij die maatregel omschreven arbeid te verrichten of te doen verrichten waaraan bijzondere gevaren voor de veiligheid of de gezondheid zijn verbonden;
 - b) een verbod om bepaalde bij die maatregel omschreven arbeid te verrichten of te doen verrichten, indien met betrekking tot die arbeid niet aan de bij of krachtens die maatregel vastgestelde voorwaarden of voorschriften is voldaan;
 - c) een verbod om bepaalde bij die maatregel omschreven gevaarlijke stoffen of voorwerpen voorhanden te hebben, waaraan bijzondere gevaren voor de veiligheid of de gezondheid zijn verbonden;
 - d) een verbod om bepaalde bij die maatregel omschreven gevaarlijke stoffen of voorwerpen voorhanden te hebben, indien met betrekking tot die stoffen of voorwerpen niet aan de bij of krachtens die maatregel vastgestelde voorwaarden of voorschriften is voldaan;
 - e) een verbod om bepaalde bij die maatregel omschreven arbeid te verrichten of te doen verrichten indien de werknemers niet arbeidsgezondheidskundig zijn onderzocht.
4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat deze wet en de daarop berustende bepalingen geheel of gedeeltelijk niet van toepassing zijn op:
 - a) arbeid verricht in of op een luchtvaartuig, dan wel een zeeschip of binnenvaartuig, dan wel een voertuig op een openbare weg of een spoor- of tramweg;
 - b) arbeid verricht in militaire dienst;
 - c) arbeid verricht door werknemers en verrichtingen als bedoeld in artikel 2, onderdeel b, van leerlingen en studenten in onderwijsinrichtingen;
 - d) arbeid verricht bij een verkenningsonderzoek, het opsporen of winnen van delfstoffen of aardwarmte dan wel het opslaan van stoffen als bedoeld in de Mijnbouwwet;
 - e) arbeid verricht binnen de exclusieve economische zone.
- 5) De in het derde lid, onder e, bedoelde maatregel stelt het verrichten van arbeid slechts afhankelijk van het resultaat van een arbeidsgezondheidskundig onderzoek voor zover die arbeid bijzondere gevaren meebrengt voor het leven of de gezondheid van de werknemer zelf of van andere personen of voor zover dit om andere bijzondere redenen geboden is. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden met betrekking tot dit arbeidsgezondheidskundig onderzoek en de wijze van registratie, verwerking en bewaring van de uitslag daarvan nadere regels gesteld. Deze hebben in ieder geval betrekking op de gevallen waarin en de wijze waarop een verzoek tot herkeuring kan worden gedaan.

- 6) Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen met betrekking tot de arbeid of de verrichtingen:
- a) bedoeld in het vierde lid;
 - b) verricht in de burgerlijke openbare dienst;
 - c) verricht in een gevangenis of huis van bewaring als bedoeld in de Penitentiaire beginselenwet, een justitiële inrichting voor verpleging van ter beschikking gestelde als bedoeld in de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelde of een inrichting als bedoeld in de Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen,
 - d) regels worden gesteld die afwijken van deze wet of de daarop berustende bepalingen of strekken tot aanvulling daarvan. Met betrekking tot de arbeid of de verrichtingen, bedoeld in het vierde lid, onder c, kan bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden bepaald dat afdeling 4.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht niet van toepassing is.
- 7) Bij algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat de verplichting tot naleving van daarbij aangewezen voorschriften van deze wet of de daarop berustende bepalingen, voor zover zij betrekking hebben op arbeid waaraan bijzondere gevaren voor de veiligheid of de gezondheid zijn verbonden, zich mede richt tot:
- a) een zelfstandige;
 - b) een werkgever die deze arbeid zelf verricht;
 - c) degene bij wie vrijwilligers werkzaam zijn;
 - d) een vrijwilliger.
- 8) Bij algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat de verplichting tot naleving van daarbij aangegeven voorschriften in de gevallen bij die maatregel omschreven rust op een ander dan de werkgever. Aangewezen kunnen worden de eigenaar of beheerder dan wel degene die aan de andere kant bevoegd is te beslissen over het ontwerp, de vervaardiging dan wel het onderhoud van arbeidsplaatsen en arbeidsmiddelen, zoals zonodig nader bij die maatregel is bepaald.
- 9) De in het eerste lid bedoelde regels kunnen betrekking hebben op andere onderwerpen dan die genoemd in het tweede lid of zich richten tot andere personen dan de werkgever of de in het zevende en achtste lid bedoelde personen, indien dat noodzakelijk is ter uitvoering van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap vastgestelde verplichtingen met betrekking tot de bevordering van de verbetering van het arbeidsmilieu.
- 10) De werkgever, dan wel een ander dan de werkgever bedoeld in het zevende, achtste of negende lid en de werknemers zijn verplicht tot naleving van de voorschriften en verboden vastgesteld bij of krachtens de op grond van dit artikel, artikel 20, eerste lid, en artikel 24, negende lid, vastgestelde algemene maatregel van bestuur voor zover en op de wijze als bij of krachtens deze maatregel is bepaald.
- 11) Voor zover het niet naleven van de in het tiende lid bedoelde voorschriften en verboden is aangewezen als een strafbaar feit, is dat feit een overtreding in de zin van artikel 2, derde lid, van de Wet op de economische delicten.³⁵

³⁵ http://wetten.overheid.nl/BWBR0005537/Hoofdstuk4/Titel41/Afdeling412/geldigheidsdatum_29-11-2009

Bijlage 4: uitwerking interview Jan Admiraal

Interview Jan Admiraal

Is er binnen Emaus een veiligheid, gezondheid&welzijnscommissie?

Ik ben preventiemedewerker voor veilig, gezond en prettig werken. Het is een kwestie van in de gaten houden wat de organisatie móet qua wet- en regelgeving, maar ook wat er al afgesproken is. We houden regelmatig een risico-inventarisatie op allerlei fronten, dus ook het veiligheidsvlak. We maken een plan van aanpak waarin verbeteracties beschreven worden. Het is mijn taak om ook in de gaten te houden of dit wordt nagestreefd. Op het gebied van incidentenmeldingen is er wel een commissie; MIC&MIMcommissie. (melding incidenten cliënten en melding incidenten medewerkers.) Van de laatste commissie maak ik ook deel uit. Het totaalplaatje incidenten proberen wij te analyseren. Er wordt regelmatig vergissingen gemaakt in het vergeten van toedienen van medicijnen, op het gebied van agressie, waar vindt dat plaats, welke tijdstippen en waar in het gebouw. Op die manier kom je tot nieuw beleid.

Op het moment dat er sprake is van fixatie om de cliënt te kalmeren, dan moet er een M&Mformulier ingevuld worden. Deze formulieren zijn met name gekoppeld aan de cliënten. Op het gebied van agressie, weglopen e.d. wordt er aan het einde van de maand en aan het einde van het kwartaal gekeken naar het aantal. In de AVR (ARBO verzuim en re-integratie) worden de cijfers van de MIC en MIM genoemd. De cliënt wordt op zijn of haar manier extra in de gaten gehouden wanneer de cijfers hoog liggen. De cijfers komen bij de orthopedagoog.

Vroeger werd dit ondergebracht bij de ARBO-coördinator. Het welzijnsvlak werd gemeten en ondergebracht in beleid. Veiligheid wordt nu door jullie onderzocht. Gezond is de kant van ziekteverzuim in de gaten houden. Waar worden medewerkers ziek door? Daarnaast kijk je naar de gezonde kant van de organisatie. Er is ongeveer 6% ziek binnen deze instelling. Dat is best fors, maar het hoort bij het pittige werk. Als je je daarop focust dan laat je die 94% voor wat het is. Een doel voor mij is om in de gaten te houden waardoor medewerkers ziek zijn, maar ook om medewerkers gezond te houden.

Het valt niet mee om medewerkers aan te spreken op hun leefstijl. Je kunt erover praten; dat doe ik ook in de teams. Ik bezoek de teams als preventiemedewerker. Daarin neem ik het stukje ARBO mee. Ik praat ook over een stukje veiligheid, zoals bijvoorbeeld agressie en conflicthantering. Elkaar trainen en voldoende gecertificeerd zijn is erg belangrijk. BHV (bedrijfsveiligheid) komt ook aan de orde in deze gesprekken. Binnen 3 minuten moet je een calamiteit kunnen behappen als bedrijfshulpverlener. Ik let bij de medewerkers ook op leefstijl. Ik let op de conditie van medewerkers. Een voorbeeld is het rookbeleid. Hier op het terrein mag niet binnen niet gerookt worden. Tegelijk is het een hele lastige; je ziet medewerkers ook afglijden vanwege de stress en veel koffie drinken en roken. Ik ben er niet voor om te zeggen dat de medewerkers daar verkeerd aan doen, maar ik maak ze er wel op attent hun gezondheid in de gaten te houden.

Als ik zou zeggen dat ze nog maar één kop koffie zouden mogen drinken, wordt dat heel verschillend opgepakt. Medewerkers reageren met: als je maar niet denkt dat ik stop met roken.'

Het is wel mijn taak om uit te zoeken waar de stressoren liggen. In de algemene regel is het werken met medewerkers, werken aan jezelf. Je komt jezelf tegen op psychisch vlak. Je staat ergens in het leven en je komt jezelf tegen.

De cliënten kunnen agressief zijn, wat ervoor kan zorgen dat medewerkers ziek worden.

De ARBOwet richt zich ook op de zorg. Welke wetten streven jullie na binnen Emaus?
Hoe brengen jullie hier medewerkers van op de hoogte? Is dit iets wat voldoende gedaan wordt?

We hanteren alle wetten die met ARBO te maken hebben. Het is verplicht een risico-inventarisatie te doen. Dit is een deel van het beleid. Ik schrijf elk jaar een ARBOjaarplan. Als mensen binnen de organisatie zeggen dat mensen hinder te ondervinden van het niet naleven van het rookbeleid, dan zal ik dit uit moeten zoeken en moeten kijken of hier verbeteracties op uitgevoerd kunnen worden. Er zijn veel grensgevallen; als je groepsleider bent en rookt moet er zicht gehouden worden op het groepje wat buiten staat te roken, maar ook op de groep niet-rokers binnen. De groepsleider staat dan in de deuropening. De cliënten gaan vervolgens naar de cliëntenraad om te klagen dat zij in de wind moeten staan, en de groepsleider in de deuropening. Die meldingen komen ook bij mij. Daar moet ik wat mee doen.

Binnen ARBOwet is het wat betreft huisvesting belangrijk om op maat te werken aandacht te hebben voor wat past voor de cliënt. Er wordt op gelet of aantal vierkante meters, het verbruik van gas water en licht veilig verlopen. Daarnaast moet er een verbruiksvergunning op een gebouw zijn. Het is verplicht dat 60% van de mensen BHVgeschoold zijn.

Alle medewerkers worden in de introductiecursus getraind op agressiebeheersing en conflicthantering. Dat staat ook in de wet. Als je de opleiding afrond ben je gecertificeerd. Er worden gedurende een jaar tien trainingen gegeven.

Hoe denkt u dat de veiligheid van de medewerkers gewaarborgd wordt?

Wat kunnen aandachtspunten zijn?

Het is belangrijk dat de medewerkers weten hoe ze moeten alarmeren maar ook hoe ze het apparaat moeten testen. De test is er één van. Medewerkers moeten altijd alert zijn. Soms kun je verrast worden, maar laat je vooral goed informeren. Wat er aangeboden wordt: agressiebeheersing en conflicthantering BHV, zorg dat je bijgeschoold blijft. Als ik 20 mensen uitnodig voor een BHVcursus uitnodig, weet ik dat ik het maar aan 16 mensen aan kan bieden. Er wordt geen nadruk gelegd bij de veiligheid. Dit zegt wat over de organisatie. Het is een kwestie van plannen om bij een cursus aanwezig te zijn. In een vergadering zie je waar we met elkaar de aandacht op moeten richten. Hoe kunnen we de veiligheid verbeteren? Het is belangrijk je nek uit te steken hiervoor.

Binnen Emaus werken jullie met DECT-telefoons. Hoe veilig werkt dit systeem volgens u? / Wat houdt het PZIsysteem in?

Apparaten kunnen altijd een keer weigeren. Als de telefoonlijn eruit ligt, wil het nog niet zeggen dat de DECTlijn eruit is. Het alarmsysteem is dan nog beschikbaar. De vraag of het veilig is, weet ik niet. Dit is ook de reden dat het onderzocht moet worden. Er is een periode geweest dat het systeem minder goed werkte, dat de locatieaanduiding niet door kwam bijvoorbeeld. Daar zit je niet op te wachten. We hebben al een stap gemaakt met dit systeem. Er is een verfijning aangebracht. Het alarmeren werd eerst op volgorde van paviljoens geactiveerd. Dit is nu aangepast. Alles wat gekoppeld is aan het desbetreffende toestel, wordt direct gealarmeerd, waarmee assistentie versneld wordt. Dit is een groot pluspunt. 15 sec is dan best lang.

Technisch gezien werkt het systeem als een telefoon. Wanneer je 2x drukt is dat in de besturing het signaal om naar die groep waaraan hij gekoppeld is, het signaal weggezet. Assistentie wordt gevraagd en het systeem laat zien waar diegene die alarmeert is. De locatie wordt aangegeven in het scherm. Er staan zendmasten die de signalen doorgeven. Op verdere afstand (bijv. de school) moet men ook kunnen alarmeren. Het duurde lang voordat dit goed werkte. Alle bewegingen van PZI worden op een zolderkamer geregistreerd. Facilitair Beheer kan nagaan of de apparaten bij het begin van de dienst gecheckt wordt. Dit wordt weinig gedaan. Je moet voortdurend zorgen dat het apparaat in bedrijf is. Het synchroniseren van het systeem houdt in dat als jij een toestel hebt die niet herkend wordt, dan wordt dat eruit gegooid. Wanneer je het systeem nodig hebt, zal het langer duren voordat het werkt. Dan zit je in een lastig pakket.

Welke aanpassingen zouden volgens u gedaan moeten worden, wanneer u denkt dat deze niet geheel veilig is?

Met behulp van Plan Care kunnen alle incidenten geregistreerd worden in het dossier van de cliënt. We zijn bezig met aangiftebeleid. Als er een conflict is, je krijgt een gebroken neus, wat moet je dan

doen? We zeggen al heel gauw, doe maar aangifte. Dan komt het in het dossier. Het blijkt heel vaak dat er te weinig dossiervorming is. Goed registreren is erg belangrijk.

Voorheen werkten jullie met halsmedaillons. Hoe werkte dit systeem?

Voordat we werkten met halsmedaillons (begin '80) was er geen sprake van een pieper of een alarmsysteem. Het was knus en gezellig maar ook onveilig. Er waren meerdere groepen dichtbij elkaar om elkaar zo te steunen.

Het was vaak lastig om cliënten te kalmeren. We hadden wel een separeerruimte waar zowel de cliënt als de medewerker tot rust kon komen. We hadden alleen telefoons.

Het werd voorheen anders opgelost. Het is niet zo dat er meer of minder alarm geslagen moest worden dan nu. Als groep werd er meer ondernomen, bijvoorbeeld om samen te gaan vissen. Dit was positief voor het groepsklimaat, maar het zorgde ook voor extra werk voor na het vissen. Als groepsleider moest je de cliënten motiveren om de corvee daarna nog op te pakken bijvoorbeeld. De agressie was daardoor meer voorspelbaar. Je voelde in de groep goed aan hoe de sfeer op dat moment was.

Het is destijds een belangrijke beslissing geweest om te kiezen voor een DECT-telefoon. Voldoet de DECT-telefoon volgens u aan de verwachtingen?

We zijn hard bezig om de veiligheid binnen Emaus te verbeteren. Zo maken we gebruik van een pilot binnen één groep om zo te kunnen zien of het systeem nog scherper zou kunnen werken. Wat verbeterd moet worden is dat wanneer iemand van de groep Spinoza een conflict heeft buiten bij een andere groep. Wanneer je alarmeert, moet je assistentie vanuit Spinoza komen. Dat is niet handig. Je wilt je collega tegemoet komen, maar het heeft langer tijd nodig voordat je collega aanwezig is.

Handiger zou het zijn wanneer de dichtstbijzijnde groep gealarmeerd wordt. Of het technisch mogelijk is weet ik niet. Als dat zo zou zijn, zit daar een flink prijskaartje aan. Daarnaast werkt het systeem niet op alle plekken op het terrein.

Over 2008 zijn er 6 of 7 meldingen binnengekomen over het functioneren van de DECT-telefonie. Dat is weinig. Het jaar daarvoor zijn er echter veel meer meldingen gemaakt.

We hebben wel wensen; we hopen een verbeter slag te maken in het oproepen van personeel. Zo willen we dat er meer medewerkers bhv-geschoold zijn. Op deze manier kunnen er ook bhv-ers opgepiept worden.

Bijlage 5: uitwerking interview Jan van der Weide

Algemene informatie:

- 1) **Wat is uw naam?** Jan van der Weide
- 2) **Wat is uw functie?** Trainer en groepsleider. Per 1 januari stop ik met geven van trainingen.
- 3) **Hoe lang werkt u al in de hulpverlening?** 32 jaar
- 4) **Hoe lang beoefent u uw functie al?** 20 jaar trainingen gegeven.

Introductiecursus:

Wat was de reden om destijds een introductiecursus voor veiligheid op te zetten voor medewerkers?

15 jaar geleden ontwikkeling van veiligheid omdat mensen weggingen omdat ze bijv. traumatisch beschadigd werden maar ook voor nieuwe mensen was het in het begin lastig zich veilig te voelen. Samen met ortho en iemand van personeelszaken. Samen wilden ze hier wat aan gaan doen. Er werd snel werk van gemaakt door deze groep. Deze basis is hetzelfde gebleven.

Veiligheidsgevoel:

- 5) **Hoe wordt een veiligheidsgevoel gecreëerd?**
- 6) **In een reader genaamd: "agressiebeheersing en conflicthantering, schrijft u dat het belangrijk is om contact te maken met de individuele veiligheidsbeleving, wat bedoeld u daar precies mee en hoe doe je dat?**

Basisgevoel= rondlopen en jezelf kunnen zijn. De één voelt zich van nature al gauw veilig, de ander heeft hier meer moeite mee. Het is belangrijk dat de medewerker zich veilig voelt. Pas dan kan de cliënt zich ook veilig voelen.

Als er geen basisveiligheid is, komt behandeling van de cliënt niet van de grond. Als de medewerkers zich veilig voelen dan krijg je een veilig basisklimaat, dan gaan cliënten zich veilig voelen en dan kun je behandelen. De omgeving van je cliënt is hierin ook belangrijk. Dat ze zich daar ook veilig voelen. Als dit er niet is, dan is een behandeling niet te realiseren.

Belangrijk is dat je je welkom voelt op de groep en dat je het gevoel hebt dat je er mag zijn..... rest van het rijtje. Voor de cliënten geldt hetzelfde. Het is vooral belangrijk dat ze het gevoel krijgen dat ze onvoorwaardelijk gesteund worden. In de praktijk is dit lastig; sommige cliënten kunnen bij de begeleiders iets oproepen waardoor de begeleider (on)bewust afstand neemt. Dit komt over het algemeen doordat de medewerker zich niet volledig veilig voelt. Hij/zij zal zichzelf dan gaan beschermen en zich minder openstellen.

De cliënten zullen zich op den duur gaan ontspannen, wat zichtbaar zal zijn voor de begeleiders.

- 7) **In diezelfde reader komt het woord veiligheidsklep vaak naar voren. Hoe werkt deze en waarom is deze belangrijk?**
- 8) **Alle medewerkers op Emaus krijgen een introductiecursus, hoe wordt deze vormgegeven?**
- 9) **Is deze belangrijk volgens u? Zo ja waarom?**
- 10) **U schrijft in deze reader ook dat het belangrijk is om als medewerker een veilig basisgevoel te creëren, wat zijn daarvoor belangrijke elementen?**
- 11) **Wat is er belangrijk voor een veilige werksituatie van de medewerkers op de leefgroepen volgens u?**
- 12) **Wat zijn de factoren die bepalend zijn voor een veilig werkklimaat?**

Veel nieuwe mensen willen graag getraind worden om zo hun veiligheidskleppen te leren kennen. We geven een training om mensen bewust te maken dat ze die veiligheidskleppen allang hebben. Het is een gevoel. Je stapte een ruimte binnen en je voelt de spanning in een ruimte. Bij heftige situaties reageer je veiligheidsklep heftiger. Je kunt geconfronteerd worden met een heftig gevoel in je lichaam. Je voelt de spanning van binnen bijv. een knoop in je maag. Mensen denken dat er wat mis is met ze; ze hebben last van spanning of hebben het gevoel niet te kunnen functioneren. Je voelt de spanning van de cliënt. Dit soort informatie dient een medewerker te kunnen gebruiken. Als je dit deelt met collega's is dit vaak al voldoende om hiermee om te kunnen gaan. Een veiligheidsklep moet je leren

zien als een informatieinstrument. De meeste van de medewerkers beschikken over veiligheidssleutels. De één observeert met z'n ogen, de ander gevoelsmatig. Je leert zo herkennen of het werkelijk ontspannen is. Je leert signaleren. Als je op verschillende groepen hebt gewerkt, leer je ze eerder herkennen. Je voelt de situatie goed aan. In de training leer je het herkennen door oefeningen waarmee het gevoel opgeroepen wordt. (door een donkere tunnel kruipen zonder dat je wat ziet en weet waar je heen moet). Angst wordt zo opgeroepen, gesignaleerd. Men moet leren dit uit te spreken. Het is belangrijk dat je leert te herkennen en toe te geven dat je iemand nodig hebt.

Veiligheid van de medewerkers:

13) Vind u dat Emaus voldoende maatregelen heeft om de veiligheid van de medewerkers op de werkvloer te kunnen waarborgen?

Over het algemeen wel. Er is voldoende, maar het wordt niet altijd toegepast. Door de hectiek staan óf de cliënt óf de medewerker wel eens onder druk. Het wordt niet continu bewaakt door één persoon. Dit zou veel beter kunnen. Dit is dan ook een agendapunt van vergaderingen.

Conflicten:

14) In een reader genaamd "agressiebeheersing en conflicthantering" schrijft u dat het belangrijk is om een veilige situatie te scheppen voor jezelf bij agressie en conflicten, hoe doe je dat en wat zijn belangrijke factoren?

Agressie; wanneer er veiligheidsgevoel is, wordt er door de persoon meer rust uitgestraald, wat zorgt voor een positief groepsklimaat. Als je goed om kunt gaan met agressie, of het goed op te vangen, of de technieken goed kent, of weet dat je collega's bij kunt roepen wordt dit ook uitgestraald door de groepswerker. Als je hier bewust van bent, geeft dit enorm veel rust voor de groepsleider. Dit heeft ook zijn weerslag op de groep.

Als een cliënt niet op z'n plek zit binnen de groep, kunnen daar veel moeilijkheden van komen. Ook als een medewerker zich niet op z'n plek voelt, kan dit gebeuren. Dit roept van beide kanten veel reacties op. Heel belangrijk is ook; wat kan het team dragen? Een introductiecursus, Training en begeleiding door de orthopedagoog zijn daarbij handig. Elke begeleider moet weten wat hij/zij wel niet mag. Je hoeft nimmer over je eigen grens heen te gaan. Als het verbaal niet lukt, wordt een fysieke behandeling toegepast. Wanneer de eigen grens overschreden wordt, is het beter om van buitenaf hulp in te schakelen. Dit kan dmv het alarmsysteem of het contact leggen met politie.

Er moet een mogelijkheid zijn om een cliënt op een andere groep te kunnen plaatsen wanneer hij/zij niet te hanteren is op de groep. Het is goed voor de cliënt om even op een andere plek te zijn, maar ook voor de medewerker. Binnen een paar weken zal de cliënt teruggaan. Dit valt onder crisisopvang binnen de instelling. Dit staat op het moment onder druk, omdat het niet goed loopt. Door een cliënt tijdelijk te verplaatsen, kunnen een hoop conflicten voorkomen worden. Anders moet een team en een cliënt noodgedwongen door.

Registeren is enorm belangrijk. Een punt van de agenda is of er voldoende basisveiligheid geboden wordt binnen teams.

15) Wat wordt er allemaal aan eerste opvang en daarna aan opvang gedaan?

De mensen zijn goed op de hoogte en worden ieder jaar getraind. Er is voldoende aandacht voor, maar of het in de hectiek van de dag gebeurd is niet zeker. Hoe en of dit toegepast wordt is een agendapunt tijdens vergaderingen.

Is er ook nazorg voor medewerkers wanneer zij 'last' hebben van een conflict?

Nazorg: opvangteam met een coördinator aangesteld. Dit bestaat 12 jr. als jou iets over komt of jouw collega, kun je daarna best heftig reageren. Het is belangrijk dat hiervoor mensen ingeschakeld worden. Je voelt je gesteund wanneer je collega vraagt hoe het met je gaat zodat je weet dat diegene er voor je is. Op deze manier kan een medewerker verwerken en verder gaan. Veel mensen schrikken van hun eigen reactie op een heftige situatie. Het kan ook zijn dat er juist geen reactie komt na een heftige gebeurtenis. Ook daar is het belangrijk dat de omgeving ingaat op wat er gebeurd is. Belangrijk is dat je team en je manager achter je staan. Dit is erg belangrijk voor het veiligheidsgevoel van de medewerker. Zij moeten de medewerker het gevoel geven voor hem/haar klaar te staan.

Algemeen:

16) Vindt u dat er voldoende aan preventie op het gebied van veiligheid wordt gedaan op Emaus?

Het is belangrijk dat de gebouwen overzichtelijk zijn, dat er voldoende overzicht is en dat het binnen de groep veilig gebouwd is. Er moet voldoende afstand kunnen zijn wanneer iemand afgezonderd wordt. Deursignalering/camerabewaking en het alarmsysteem is belangrijk.

Het is daarom goed dat de veiligheid nu onderzocht wordt zodat men zeker weet dat er iemand komt wanneer er een onveilige situatie is.

Er zijn protocollen die medewerkers krijgen zodat ze weten welke stappen ze moeten volgen. Dit geeft de medewerker houvast en het geeft een hoop duidelijkheid.

Er wordt vaak geroepen dat men conflicten moet voorkomen. Het is fijn als een conflict voorkomen kan worden en daarbij dus ook een afzondering. Voor de cliënt is het allerbelangrijkste dat hij/zij weet dat 'het niet uit maakt als het zover komt, de begeleiders kunnen het wel hanteren.' Dit geeft enorm veel rust voor de cliënt. Het is niet erg dat het gebeurt. Als er een maand meer afzonderingen zijn dan normaalgesproken, wil dat niets zeggen over de kwaliteit van de medewerkers. Er zijn wel snel oordelen over dit onderwerp. Het is juist belangrijk dat er niet te veel lading op dit onderwerp komt.

17) Wat voor protocollen zijn er opgesteld om de veiligheid van de medewerkers op Emaus te garanderen?

18) Op welke manier worden deze protocollen samen gesteld?

Er is een protocol over het ingrijpen, over afstand en fixatie en agressietraining. Ik ken niet alle protocollen. Er moeten protocollen zijn over M&M. voor de rest ken ik ze niet.

19) U hebt veel goede readers geschreven met daarin heel duidelijk beschreven hoe bepaalde processen werken, waar heeft u deze informatie allemaal vandaan?

We zijn begonnen met niets. Er was niets. Ik heb geluk gehad dat ik de trainingen mocht beginnen. Er was een judozaaltje waar dit gegeven kon worden. De veiligheidskleppen heb ik zelf bedacht en zelf verwerkt in de readers. Ik wilde er iets mee, maar er was al een bepaalde cultuur. Mijn intuïtie en gevoel werken erg sterk. Opeens bedacht ik deze term. Ik vond het een technische term. Ik heb oefeningen bedacht en uitgeprobeerd. De oefening met de tunnel komt daar ook vandaan. Het ontwikkelt zich vanzelf door. Omgaan met onveiligheid en veiligheid heb ik vervolgens zelf uitgewerkt. Ik ben hier ongeveer vijf jaar mee bezig geweest. Ik vond het leuk om het te schrijven en te ontwikkelen. Het gaat vaker zo met boeken en trainingen.

We willen u hartelijk bedanken voor dit interview

Bijlage 6: protocollen Middelen en Maatregelen

2.10.1 Middelen en maatregelen: de Commissie M&M

Type document
Procedure

Status
Vastgesteld

Evaluatie per
januari 2010

Geldig tot
april 2010

Als dit een geprinte document is, is het een onbeheerde versie, de actuele versie is te vinden op het intranet

Afbakening

Definitie

In deze procedure staat beschreven op welke taken en verantwoordelijkheden de commissie Middelen en Maatregelen betrekking heeft.

Doel

Het vastleggen van taken en verantwoordelijkheden van de commissie Middelen en Maatregelen

Gebruikers

- de leden van de commissie M&M (Middelen en Maatregelen)
- medewerkers primair proces
- managers primair proces/ rayonmanagers
- medewerkers (cliënten) secretariaat
- orthopedagogen
- psychiaters (in de regio Emaus)
- managers staf
- RVE managers

Samenvatting

De functie en het doel en werkzaamheden van de commissie worden beschreven, evenals de samenstelling, status en manier van werken.

Benodigde documenten

- Procedure Middelen en maatregelen: fixatie
 - Procedure Middelen en maatregelen: afzondering
- Procedure Middelen en maatregelen: fysieke inperking

Procesverloop

Functie en doel van de Commissie Middelen en Maatregelen.

In het kader van de BOPZ is er binnen elke regio een commissie Middelen en Maatregelen (hierna kortweg commissie M&M) ingesteld. Deze commissie heeft een permanent karakter. De commissie heeft:

- een adviserende functie naar het management met betrekking tot het gevoerde en te voeren beleid op het gebied van middelen en maatregelen
- het onderzoeken van de toepassing van middelen en maatregelen binnen de instelling.

- een informerende en voorlichtende functie voor de medewerkers op het gebied van middelen en maatregelen en wetgeving op dit gebied.

Werkzaamheden

De Commissie realiseert bovengenoemde doelen door:

- Gevraagd en ongevraagd uitbrengen van adviezen aan de RVE-management, zoals het adviseren ten aanzien van procedures en protocollen m.b.t. M&M.
- Het onderzoeken van de toepassing van Middelen en Maatregelen binnen de instelling en toetsing hiervan aan de procedures aan de hand van rapportage meldingsformulieren).
- Het verzamelen en bestuderen van relevante informatie (literatuur, congressen, etc.).
- Het voorlichten en ondersteunen van de medewerkers over ontwikkelingen in de wetgeving en de consequenties ervan voor de praktijk.

Samenstelling en vergaderfrequentie

In de commissie M&M hebben in ieder geval zitting:

- de manager staf
- een manager primair proces/rayonmanager
- een orthopedagoog
- een medewerker primair proces

Daarnaast staat het de commissie vrij om, indien men dat nodig acht, anderen te betrekken bij haar werkzaamheden. De commissie M&M kan beschikken over gegevens m.b.t. M&M rapportage, gearchiveerd in het (cliënt)secretariaat.

De commissie vergadert eens per 8 weken, vaker indien nodig.

Voorafgaand aan de vergadering wordt een agenda opgesteld; na goedkeuring van de notulen worden deze in de openbare mappen van kwadrant geplaatst, onder de map van de commissie Middelen en Maatregelen.

Positionering commissie Middelen en Maatregelen

De commissie functioneert rechtstreeks onder de verantwoordelijkheid van de regiomanager en heeft een adviserende en beleidsvoorbereidende rol.

De verantwoordelijkheid voor de implementatie van nieuw beleid berust bij het management; desgevraagd kan de commissie M&M daarbij ondersteunen.

Budget

De commissie Middelen en Maatregelen kan aanspraak maken op een budget ten behoeve van de volgende activiteiten:

- Het volgen van trainingen of cursussen die een verband hebben met wetgeving op het gebied van Middelen en Maatregelen en aanverwante gebieden
- Kosten voor het uitgeven van informatiemateriaal voor de medewerkers
- Kosten voor bijzondere opdrachten vanuit het management

De werkzaamheden ten behoeve van de Commissie M&M worden uitgevoerd binnen de contracturen van de medewerkers.

Ondersteunende informatie

Informatiebronnen voor de gebruiker

Procedures 2.10 M&M te vinden via intranet

Contactgegevens

Beheergegevens**Trefwoorden**

M&M, Fixatie, Afzondering, Agressie, commissie

Referentie aan HKZ rubricering

2.10

Documentbeheerder

Datum	Omschrijving wijziging
april 2008	Aangepast en vastgesteld voor heel Kwadrant

2.10.2 Middelen en maatregelen: afzondering

Type document
Procedure

Status
Vastgesteld

Evaluatie per
Januari 2010

Geldig tot
April 2010

Als dit een geprinte document is, is het een onbeheerde versie, de actuele versie is te vinden op het intranet

Afbakening

Definitie

In deze procedure staat beschreven hoe gehandeld dient te worden bij afzondering van een cliënt vanaf 12 jaar.

Met het oog op de veiligheid van de cliënt, de medewerker én de omgeving, dient een afzonderings situatie altijd plaats te vinden in aanwezigheid van een tweede medewerker.

Doel

Het toelichten van de taken en verantwoordelijkheden van de medewerkers bij afzondering van een cliënt.

Gebruikers

- medewerkers primair proces
- managers primair proces/ rayonmanagers
- orthopedagogen
- medewerkers (cliënt) secretariaat

Samenvatting

Deze procedure beschrijft hoe te handelen in geval van afzondering van cliënten. In het kader van de BOPZ is afzondering alleen toegestaan wanneer er sprake is van **gevaar** voor de cliënt of diens omgeving. Er gelden strikte voorschriften.

Voorwaarden

- Er is sprake van gevaar voor de cliënt of diens omgeving, dat niet op andere wijze af te wenden is.

Begripsverklaring

- Bij afzondering wordt de jongere gedurende *korte* tijd opgesloten in een speciaal daartoe bestemde ruimte, de afzonderingsruimte. Met korte tijd wordt bedoeld een periode van enkele minuten tot enkele uren, maar ten hoogste 24 uur.
Afzondering gebeurt met het oogmerk door middel van een korte interventie verdere escalatie te voorkomen en acuut gevaar af te wenden.
Afzonderingsruimtes moeten voldoen aan de eisen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- Gevaar: er is een reële dreiging van (materiële of immateriële) schade voor de cliënt en/of diens omgeving.
- Verzet: er is geen overeenstemming tussen de hulpverlener en de cliënt en/of diens vertegenwoordigers over (de uitvoering van) het persoonlijk plan.

Benodigde documenten

- M&M registratieformulier
- procedure afzondering

Procesverloop**Procedure afzondering**

Afzondering mag alleen toegepast worden bij cliënten vanaf 12 jaar en indien er sprake is van **gevaar**. De veiligheid van de betrokken cliënt en/of van anderen moet worden bedreigd door het gedrag van de cliënt. Voorbeelden van gevaar voor de cliënt of zijn/haar omgeving zijn: zelfverwondend gedrag, agressie naar anderen, vernielingen aanbrengen en wegllopen (wanneer de cliënt gevaarlijke situaties opzoekt).

Voorkomen van afzondering

► De medewerker

- probeert zoveel als mogelijk afzondering te voorkomen door de cliënt uit een situatie te halen en in een rustige, prikkelarme situatie te brengen;
- biedt begeleiding bij het verbaal uiten van problemen of frustratie om lichamelijke uiting van onvrede te voorkomen volgens de methodische uitgangspunten van het competentiegericht werken;
- past, indien nodig, fixatie toe om afzondering te voorkomen (zie procedure 'fixatie').

Toepassen van afzondering

Het brengen naar de afzonderingsruimte

► De medewerker

- concludeert dat het gevaar dat het gedrag van een cliënt met zich meebrengt niet op andere wijze te stoppen is dan alleen door de cliënt af te zonderen;
- zorgt altijd voor assistentie door andere medewerkers, in verband met de eigen veiligheid en die van de cliënt;
- bespreekt met de andere medewerkers wie de leiding neemt en wat er precies moet gebeuren en meldt dit aan de cliënt;
- gaat over tot afzondering en laat de cliënt weten wat er van hem/haar wordt verwacht;
- brengt samen met de collega's de cliënt naar de afzonderingsruimte;
- neemt de cliënt alle voorwerpen af waarmee hij/zij zichzelf kan verwonden (riem, sleutels, schoenen, sieraden, haaraccessoires) en bewaart deze zorgvuldig;
- meldt de cliënt dat er elke 10 minuten een medewerker komt kijken hoe het gaat en sluit de deur.

Controle tijdens verblijf in de afzonderingsruimte

► **de medewerker die de verantwoordelijkheid heeft voor de cliënt**

- controleert elke 10 minuten of de cliënt aanspreekbaar is (geen gevaar meer vormt voor zichzelf of een ander) en of de afzondering beëindigd kan worden.
 - biedt de cliënt tijdens de contactmomenten de mogelijkheid om zich te uiten en tot rust te komen.
 - vult het registratieformulier in en schrijft elke 10 minuten op hoe het met de cliënt gaat.
 - brengt de orthopedagoog (binnen kantoor tijd) of de bereikbaarheidsdienst (na kantoor tijd) op de hoogte van de afzondering van de cliënt.
- wanneer de cliënt langere tijd in de afzonderingsruimte verblijft en daar eten en drinken ontvangt, dient dit in onbreekbaar materiaal (bv plastic) aangeboden te worden aan de cliënt.
 - wanneer het noodzakelijk is dat tijdens de nacht de cliënt in de afzonderingsruimte verblijft is het, wanneer de cliënt slaapt, voldoende elke 30 minuten controle uit te oefenen.

Beëindiging van de afzondering

► **de medewerker die de verantwoordelijkheid heeft voor de cliënt**

- beëindigt de afzondering door de cliënt terug te laten komen op de behandelgroep of in diens kamer óf door de deur van de afzonderingsruimte niet langer af te sluiten.
- geeft op de behandelgroep de afgenomen voorwerpen terug aan de cliënt.
- bespreekt de afzondering met de cliënt.

Na de afzondering is het de taak van de medewerker om het gebeuren uit te praten en af te ronden. Dit afronden gebeurt door degene die ook bij de afzondering de regie voerde. Er dient moeite gedaan te worden achteraf inzicht van de cliënt te vragen in de onvermijdelijkheid van het gebeuren en de noodzaak van toepassing van de afzondering.

Behalve het bespreken van de afzondering met de cliënt die het betreft, kan het noodzakelijk zijn de commotie die de afzondering met zich meebracht te bespreken met andere cliënten van de behandelgroep om de rust in de groep te bewaren. Tijdens deze bespreking mogen geen privacygevoelige gegevens van de cliënt worden meegedeeld aan de andere cliënten.

Registratie en evaluatie na de afzondering

► **afspraken met cliënt en diens vertegenwoordiger(s)**

- tijdens de hulpvraagverduidelijkingsfase en/of het opnamegesprek worden afspraken gemaakt met cliënt en diens vertegenwoordigers over fixatie;
- deze afspraken worden opgenomen in het voorlopig persoonlijk plan en het persoonlijk plan

- **de medewerker die de afzondering toepaste/regisseerde**
 - registreert de afzondering, het verloop en het eventuele verzet van de cliënt op het M&M-registratieformulier;
 - vult het M&M-registratieformulier nog dezelfde dag zo compleet mogelijk in en levert het in bij de orthopedagoog en manager primair proces/rayonmanager;
 - bespreekt en evalueert de afzondering met de cliënt en geeft het evaluatieformulier aan de orthopedagoog;
 - beschrijft het incident, het gebruik van M&M en de afronding ervan (incl. de reactie van de cliënt) in de overdrachtsrapportage van de behandelgroep;
 - stelt de ouders en/of (andere) wettelijk vertegenwoordigers op de hoogte van de toepassing van afzondering.
- **de orthopedagoog**
 - vult het registratieformulier afrondend in;
 - geeft het registratieformulier aan het secretariaat;
 - bespreekt tijdens teamvergaderingen regelmatig de toepassing van afzondering (situatie, reden van afzondering, nabespreking e.d.);
 - onderzoekt of het persoonlijk plan van de cliënt naar aanleiding van de afzondering aangepast moet worden.
- **de manager primair proces/rayonmanager**
 - is verantwoordelijk voor het juist toepassen van de procedure;
 - bespreekt, in het kader van goed personeelsbeleid, de afzondering met de medewerker;
 - onderzoekt tijdens het gesprek onder welke omstandigheden de afzondering heeft plaatsgevonden;
 - kan in overleg met de orthopedagoog de meldingen in het team bespreken.
- **de manager staf**
 - in overleg met de regionale inspectie van de gezondheidszorg wordt afgesproken welke functionaris verantwoordelijk is voor het aanvragen van een BOPZ-oordeel
 - ondertekent de door het secretariaat aangeleverde registratieformulieren die naar de Inspectie gaan en geeft ze terug aan dit secretariaat;
 - kan zich naar aanleiding van de registraties laten informeren door de orthopedagoog en/of manager primair proces;
 - verzorgt de meldingen van afzondering aan de inspectie.
- **het secretariaat**
 - verstrekt op verzoek van de commissie M&M een overzicht van de registratieformulieren;
 - stuurt structureel tussentijds kopieën van de registratieformulieren naar de Inspectie;
 - bewaart de originele registratieformulieren zorgvuldig (niet in het dossier van de cliënt) en vernietigt ze na het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn.
- **de commissie middelen en maatregelen**
 - bespreekt de registraties steekproefsgewijs;

- adviseert de regiomanager gevraagd en ongevraagd omtrent de registraties;
- verzorgt jaarlijks een geanonimiseerd overzicht van de registraties en de acties die ondernomen zijn door de commissie middelen en maatregelen naar aanleiding van de meldingen.

Ondersteunende informatie

Informatiebronnen voor de gebruiker

Overige procedures 2.10 M&M via intranet

Contactgegevens

Beheergegevens**Trefwoorden**

M&M, Middelen en maatregelen, Afzonderen

Referentie aan HKZ rubricering

2.10

Documentbeheerder

Datum	Omschrijving wijziging
April 2008	Aangepast en vastgesteld voor heel Kwadrant

2.10.3 Middelen en maatregelen: fixatie

Type document
Procedure

Status
Vastgesteld

Evaluatie per
Januari 2010

Geldig tot
April 2010

Als dit een geprinte document is, is het een onbeheerde versie, de actuele versie is te vinden op het intranet

Afbakening

Definitie

In deze procedure staat beschreven hoe gehandeld dient te worden bij fixatie van een cliënt vanaf 12 jaar.

Met het oog op veiligheid van cliënt, medewerker én omgeving, dient fixatie altijd plaats te vinden in aanwezigheid van een tweede medewerker.

Doel

Het toelichten van de taken en verantwoordelijkheden van de medewerkers bij fixatie van een cliënt.

Gebruikers

- medewerkers primair proces
- managers primair proces/ rayonmanager
- orthopedagogen
- medewerkers (cliënt)secretariaat

Samenvatting

In deze procedure staan de handelingen die ondernomen dienen te worden bij fixatie. In het kader van de BOPZ is fixatie alleen toegestaan wanneer er sprake is van **gevaar** voor de cliënt of diens omgeving. Er gelden strikte

voorschriften.

Fysieke inperking van cliënten jonger dan 12 jaar staat beschreven in de procedure 'Fysieke inperking'.

Voorwaarden

- Er is sprake van gevaar voor de cliënt of diens omgeving, dat niet op andere wijze af te wenden is.

Begripsverklaring

- Fixatie: Vastklemmen, tegen de wil van de cliënt in. Wanneer een cliënt op deze wijze langer dan 1 minuut gefixeerd wordt, is registratie op het M&M registratieformulier noodzakelijk.

Benodigde documenten

- M&M registratieformulier

Procesverloop

Procedure fixatie

Voorkomen van fixatie

► De medewerker

- probeert zoveel als mogelijk is fixatie te voorkomen door de cliënt uit een situatie te halen en in een rustige, prikkelarme situatie te brengen
- biedt begeleiding bij het verbaal uiten van problemen of frustratie om lichamelijke uiting van onvrede te voorkomen volgens de methodische uitgangspunten van het Competentie Gericht Werken (CGW).

► Toepassen van fixatie

Fixatie mag alleen toegepast worden bij cliënten vanaf 12 jaar en indien er sprake is van **gevaar**. De veiligheid van de betrokken cliënt en/of van anderen moet worden bedreigd door het gedrag van de cliënt. Voorbeelden van gevaar voor de cliënt of zijn/haar omgeving zijn zelfverwondend gedrag, agressie naar anderen, vernielingen aanbrengen en weglopen (wanneer de cliënt gevaarlijke situaties opzoekt).

► De medewerker

- geeft, bij ongewenst gedrag (gedrag dat gevaar oplevert), de cliënt de keuze mee te werken, dan wel te doen wat van hem/haar wordt verwacht;
- concludeert dat gedrag van een cliënt niet op andere wijze te stoppen is dan alleen door de cliënt te fixeren;
- zorgt voor assistentie door andere medewerkers, in verband met de veiligheid van de cliënt en de eigen veiligheid;
- bespreekt met de andere medewerkers wie de leiding neemt en wat er precies moet gebeuren en meldt dit aan de cliënt;
- gaat over tot fixatie en laat de cliënt weten wat er van hem/haar wordt verwacht;
- probeert tijdens de fixatie verbaal contact te houden met de cliënt om de cliënt ook op die manier tot rust te laten komen.

Mocht de cliënt ondanks de fixatie nog steeds een gevaar voor zichzelf of anderen vormen, dan kan besloten worden tot afzondering in een speciaal daarvoor ingerichte afzonderingsruimte. Zie hiervoor de procedure 'Afzondering'.

Rapportage en evaluatie na de fixatie

► afspraken met cliënt en diens vertegenwoordiger(s)

- tijdens de hulpvraagverduidelijkingsfase en/of het opnamegesprek worden afspraken gemaakt met cliënt en diens vertegenwoordigers over fixatie;

- deze afspraken worden opgenomen in het voorlopig persoonlijk plan en het persoonlijk plan
- **de medewerker die de fixatie toepaste/regisseerde**
- registreert de fixatie, het verloop en het eventuele verzet van de cliënt op het M&M-registratieformulier;
 - vult het M&M-registratieformulier nog dezelfde dag zo compleet mogelijk in en levert het in bij de orthopedagoog;
 - mailt een kopie van het M&M-registratieformulier aan de manager primair proces/rayonmanager en bespreekt en evalueert de fixatie met de cliënt en geeft het formulier aan de orthopedagoog;
 - beschrijft het incident, het gebruik van M&M en de afronding ervan (incl. de reactie van de cliënt) in de overdrachtsrapportage van de behandelgroep;
 - stelt de ouders en/of (andere) wettelijk vertegenwoordigers op de hoogte van de toepassing van fixatie.

Na de fixatie is het de taak van de medewerker om de gebeurtenis te bespreken en af te ronden. Dit afronden gebeurt door degene die ook bij de fixatie de regie voerde. Er dient moeite gedaan te worden achteraf inzicht van de cliënt te vragen in de onvermijdelijkheid van de fixatie en de noodzaak van toepassing van M&M.

- **de orthopedagoog**
- vult het registratieformulier afrondend in;
 - geeft het registratieformulier aan het behandelsecretariaat;
 - bespreekt tijdens teamvergaderingen regelmatig de toepassing van fixatie (situatie, reden van fixatie, nabespreking e.d.);
 - beoordeelt of het persoonlijk plan van de cliënt naar aanleiding van de fixatie aangepast moet worden.
- **de manager primair proces/rayonmanager**
- is verantwoordelijk voor het juist toepassen van de procedure;
 - bespreekt, in het kader van goed personeelsbeleid, de fixatie met de medewerker;
 - onderzoekt tijdens het gesprek wat de oorzaak van de fixatie is, voor zover deze te maken heeft met het handelen van de medewerker;
 - kan in overleg met de orthopedagoog de registraties in het team bespreken.
- **de manager staf**
- in overleg met de regionale inspectie van de gezondheidszorg wordt afgesproken welke functionaris verantwoordelijk is voor het aanvragen van een BOPZ-oordeel;
 - ondertekent de door het secretariaat aangeleverde registratieformulieren die naar de Inspectie gaan en geeft ze terug aan dit secretariaat;
 - kan zich, naar aanleiding van de registraties, laten informeren door de orthopedagoog en/of manager primair proces;
 - verzorgt de meldingen van fixaties aan de inspectie.

► het secretariaat

- verstrekt op verzoek van de commissie M&M een overzicht van de registratieformulieren;
- stuurt structureel tussentijds kopieën van de registratieformulieren naar de Inspectie;
- bewaart de originele registratieformulieren zorgvuldig (niet in het dossier van de cliënt) en vernietigt ze na het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn.

► de commissie middelen en maatregelen

- bespreekt de registraties steekproefsgewijs;
- adviseert de regiomanager gevraagd en ongevraagd omtrent de registraties;
- verzorgt jaarlijks een geanonimiseerd overzicht van de registraties en de acties die ondernomen zijn door de commissie middelen en maatregelen naar aanleiding van de meldingen.

Ondersteunende informatie

Informatiebronnen voor de gebruiker

Overige procedures 2.10 M&M via intranet

Contactgegevens

Beheergegevens

Trefwoorden

M&M, Middelen en maatregelen, Fixatie, fixeren, BOPZ

Referentie aan HKZ rubricering

2.10

Documentbeheerder

Datum	Omschrijving wijziging
April 2008	Aangepast en vastgesteld voor Kwadrant

Bijlage 7: tabellen SPSS

Op welke groep werkt u?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	plan&flex	13	8,2	9,6	9,6
	Cantharel	4	2,5	2,9	12,5
	Kameleon	7	4,4	5,1	17,6
	Moeflon	7	4,4	5,1	22,8
	Apollo	9	5,7	6,6	29,4
	Plato	6	3,8	4,4	33,8
	Spinoza	7	4,4	5,1	39,0
	Orion	6	3,8	4,4	43,4
	Sirius	7	4,4	5,1	48,5
	Castor	5	3,2	3,7	52,2
	Albatros	8	5,1	5,9	58,1
	Buxus	7	4,4	5,1	63,2
	Brem	6	3,8	4,4	67,6
	Bosbes	6	3,8	4,4	72,1
	Vlier	4	2,5	2,9	75,0
	Vuurdoorn	4	2,5	2,9	77,9
	Bamboe	5	3,2	3,7	81,6
	Corneille	6	3,8	4,4	86,0
	Calypso	3	1,9	2,2	88,2
	Linde	6	3,8	4,4	92,6
	Klipper	5	3,2	3,7	96,3
	Botter	2	1,3	1,5	97,8
	Tjalk	3	1,9	2,2	100,0
	Total	136	86,1	100,0	
Missing	System	22	13,9		
Total		158	100,0		

Bent u een man of een vrouw?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	man	78	49,4	52,3	52,3
	vrouw	71	44,9	47,7	100,0
	Total	149	94,3	100,0	
Missing	System	9	5,7		
Total		158	100,0		

Hoe oud bent u?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-21	11	7,0	7,4	7,4
	22-25	23	14,6	15,4	22,8
	26-29	24	15,2	16,1	38,9
	30-35	37	23,4	24,8	63,8
	36-40	20	12,7	13,4	77,2
	41-50	27	17,1	18,1	95,3
	50 en ouder	7	4,4	4,7	100,0
	Total	149	94,3	100,0	
Missing	System	9	5,7		
Total		158	100,0		

Hoe lang werkt u bij Emaus?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	korter dan 1 jaar	33	20,9	22,1	22,1
	1 tot 3 jaar	34	21,5	22,8	45,0
	3 tot 5 jaar	15	9,5	10,1	55,0
	5 tot 10 jaar	48	30,4	32,2	87,2
	langer dan 10 jaar	19	12,0	12,8	100,0
	Total	149	94,3	100,0	
Missing	System	9	5,7		
Total		158	100,0		

Welke opleiding heeft u genoten?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	geen relevante opleiding	6	3,8	4,1	4,1
	alleen cursussen en trainingen	3	1,9	2,0	6,1
	MBO relevante opleiding	82	51,9	55,4	61,5
	HBO relevante opleiding	55	34,8	37,2	98,6
	universitair relevante opleiding	2	1,3	1,4	100,0
	Total	148	93,7	100,0	
Missing	System	10	6,3		
Total		158	100,0		

Op welk paviljoen werkt u?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	plan&flex	13	8,2	9,3	9,3
	Groevenbeek	19	12,0	13,6	22,9
	Volenbeek	22	13,9	15,7	38,6
	Vanenburg	19	12,0	13,6	52,1
	Norden	27	17,1	19,3	71,4
	Telgt	1	,6	,7	72,1
	Klarenbeek	14	8,9	10,0	82,1
	Loofhout	15	9,5	10,7	92,9
	Zuiderveld	10	6,3	7,1	100,0
	Total	140	88,6	100,0	
Missing	System	18	11,4		
Total		158	100,0		

Hoe vaak test u de doorschakeling van het alarm met de DECT-telefoon?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7 keer per week	9	5,7	5,7	5,7
	4-6 keer per week	12	7,6	7,6	13,4
	2 tot 3 keer week	23	14,6	14,6	28,0
	1 keer per week	37	23,4	23,6	51,6
	1 keer per 2 weken	13	8,2	8,3	59,9
	1 keer per maand	25	15,8	15,9	75,8
	nooit	38	24,1	24,2	100,0
	Total	157	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		158	100,0		

Test u de DECT-telefoon voor aanvang van de dienst?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	altijd	13	8,2	8,3	8,3
	bijna altijd	27	17,1	17,2	25,5
	soms	44	27,8	28,0	53,5
	bijna nooit	33	20,9	21,0	74,5
	nooit	40	25,3	25,5	100,0
	Total	157	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		158	100,0		

Meldt u disfunctioneren van de telefoon bij de servicedesk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	altijd	88	55,7	56,4	56,4
	bijna altijd	34	21,5	21,8	78,2
	soms	8	5,1	5,1	83,3
	bijna nooit	3	1,9	1,9	85,3
	nooit	23	14,6	14,7	100,0
	Total	156	98,7	100,0	
Missing	System	2	1,3		
Total		158	100,0		

Meldt u disfunctioneren van de telefoon bij de MPP'er

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	altijd	45	28,5	28,8	28,8
	bijna altijd	39	24,7	25,0	53,8
	soms	26	16,5	16,7	70,5
	bijna nooit	16	10,1	10,3	80,8
	nooit	30	19,0	19,2	100,0
	Total	156	98,7	100,0	
Missing	System	2	1,3		
Total		158	100,0		

Meld u disfunctioneren van de telefoon middels MIC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	altijd	28	17,7	18,4	18,4
	bijna altijd	15	9,5	9,9	28,3
	soms	25	15,8	16,4	44,7
	bijna nooit	20	12,7	13,2	57,9
	nooit	64	40,5	42,1	100,0
	Total	152	96,2	100,0	
Missing	System	6	3,8		
Total		158	100,0		

Is de alarmknop eenvoudig te bedienen?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	144	91,1	91,7	91,7
	nee	13	8,2	8,3	100,0
	Total	157	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		158	100,0		



Zo nee, waarom niet?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	aantal keren drukken	6	3,8	33,3	33,3
	reageert te traag	5	3,2	27,8	61,1
	anders	7	4,4	38,9	100,0
	Total	18	11,4	100,0	
Missing	System	140	88,6		
Total		158	100,0		

Is er na het maken van alarm binnen 15 seconden met looptijd ondersteuning op de plaats van melding?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	altijd	37	23,4	24,5	24,5
	bijna altijd	83	52,5	55,0	79,5
	soms	18	11,4	11,9	91,4
	bijna nooit	5	3,2	3,3	94,7
	nooit	8	5,1	5,3	100,0
	Total	151	95,6	100,0	
Missing	System	7	4,4		
Total		158	100,0		

Kloppen de locatieaanduidingen op het display wanneer u alarm drukt op uw eigen groep?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	altijd	36	22,8	23,7	23,7
	bijna altijd	98	62,0	64,5	88,2
	soms	17	10,8	11,2	99,3
	bijna nooit	1	,6	,7	100,0
	Total	152	96,2	100,0	
Missing	System	6	3,8		
Total		158	100,0		

Kloppen de locatieaanduidingen op het display wanneer u alarm drukt op uw buurgroep?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	altijd	34	21,5	23,3	23,3
	bijna altijd	95	60,1	65,1	88,4
	soms	15	9,5	10,3	98,6
	bijna nooit	1	,6	,7	99,3
	nooit	1	,6	,7	100,0
	Total	146	92,4	100,0	
Missing	System	12	7,6		
Total		158	100,0		

Kloppen de locatieaanduidingen op het display wanneer u alarm drukt buiten uw paviljoen?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	altijd	12	7,6	7,7	7,7
	bijna altijd	57	36,1	36,8	44,5
	soms	30	19,0	19,4	63,9
	bijna nooit	3	1,9	1,9	65,8
	n.v.t. nooit nodig geweest	53	33,5	34,2	100,0
	Total	155	98,1	100,0	
Missing	System	3	1,9		
Total		158	100,0		

Kloppen de locatieaanduidingen op het display wanneer u alarm drukt bij de ROLO?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	altijd	9	5,7	5,8	5,8
	bijna altijd	20	12,7	13,0	18,8
	soms	10	6,3	6,5	25,3
	bijna nooit	1	,6	,6	26,0
	nooit	1	,6	,6	26,6
	n.v.t. nooit nodig geweest	113	71,5	73,4	100,0
	Total	154	97,5	100,0	
Missing	System	4	2,5		
Total		158	100,0		

Kloppen de locatieaanduidingen op het display wanneer u alarm drukt op school?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	altijd	6	3,8	3,9	3,9
	bijna altijd	25	15,8	16,3	20,3
	soms	8	5,1	5,2	25,5
	bijna nooit	1	,6	,7	26,1
	nooit	2	1,3	1,3	27,5
	n.v.t. nooit nodig geweest	111	70,3	72,5	100,0
	Total	153	96,8	100,0	
Missing	System	5	3,2		
Total		158	100,0		

Kloppen de locatieaanduidingen op het display wanneer u alarm drukt bij arbeid?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	altijd	7	4,4	4,6	4,6
	bijna altijd	19	12,0	12,4	17,0
	soms	6	3,8	3,9	20,9
	n.v.t. nooit nodig geweest	121	76,6	79,1	100,0
	Total	153	96,8	100,0	
Missing	System	5	3,2		
Total		158	100,0		

Zijn er nog andere plekken waar het alarm niet werkt en waar u het wel nodig gehad hebt?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	36	22,8	24,8	24,8
	nee	108	68,4	74,5	99,3
	6	1	,6	,7	100,0
	Total	145	91,8	100,0	
Missing	System	13	8,2		
Total		158	100,0		

Zo ja, waar?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dupont	12	7,6	27,3	27,3
	restaurant	16	10,1	36,4	63,6
	rode veldje	2	1,3	4,5	68,2
	attent	4	2,5	9,1	77,3
	anders	10	6,3	22,7	100,0
	Total	44	27,8	100,0	
Missing	System	114	72,2		
Total		158	100,0		

Zijn er nog andere plekken waar het alarm niet werkt en waar u het wel denkt nodig te hebben?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	59	37,3	42,1	42,1
	nee	81	51,3	57,9	100,0
	Total	140	88,6	100,0	
Missing	System	18	11,4		
Total		158	100,0		

Zo ja, waar?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	restaurant	29	18,4	43,3	43,3
	Dupont	19	12,0	28,4	71,6
	Attent	10	6,3	14,9	86,6
	rode veldje	2	1,3	3,0	89,6
	anders	7	4,4	10,4	100,0
	Total	67	42,4	100,0	
Missing	System	91	57,6		
Total		158	100,0		

Wat is volgens u het belangrijkste verbeterpunt m.b.t. de DECT-telefoon

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	meer bereik	28	17,7	30,1	30,1
	concretere plaatsbepaling	16	10,1	17,2	47,3
	alarm direct reactie	17	10,8	18,3	65,6
	bedieningsgemak	9	5,7	9,7	75,3
	snelle doorschakeling	3	1,9	3,2	78,5
	anders	20	12,7	21,5	100,0
	Total	93	58,9	100,0	
Missing	System	65	41,1		
Total		158	100,0		

Voelt u zich gesteund in de samenwerking met uw collega's bij voorbeeld tijdens het uitvoeren van de dagroutine?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	altijd	81	51,3	51,6	51,6
	bijna altijd	73	46,2	46,5	98,1
	soms	2	1,3	1,3	99,4
	nooit	1	,6	,6	100,0
	Total	157	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		158	100,0		



Voelt u zich gesteund in de samenwerking met uw collega's tijdens een conflict/afzondering?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	altijd	102	64,6	65,4	65,4
	bijna altijd	54	34,2	34,6	100,0
	Total	156	98,7	100,0	
Missing	System	2	1,3		
Total		158	100,0		

Voelt u zich gesteund in de opvang van uw collega's na een conflict/afzondering?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	altijd	83	52,5	53,5	53,5
	bijna altijd	68	43,0	43,9	97,4
	soms	4	2,5	2,6	100,0
	Total	155	98,1	100,0	
Missing	System	3	1,9		
Total		158	100,0		

Voelt u zich veilig in de samenwerking met uw collega's?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	altijd	64	40,5	40,5	40,5
	bijna altijd	90	57,0	57,0	97,5
	soms	4	2,5	2,5	100,0
	Total	158	100,0	100,0	

Voelt u zich gesteund in de samenwerking met uw manager m.b.t. conflictsituaties

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	altijd	76	48,1	50,3	50,3
	bijna altijd	60	38,0	39,7	90,1
	soms	15	9,5	9,9	100,0
	Total	151	95,6	100,0	
Missing	System	7	4,4		
Total		158	100,0		

Bent u gecertificeerd voor agressie en conflict hantering?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	99	62,7	64,3	64,3
	nee	55	34,8	35,7	100,0
	Total	154	97,5	100,0	
Missing	System	4	2,5		
Total		158	100,0		



Hoe vaak heeft u een training gevolgt in het afgelopen jaar?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8-10 keer	37	23,4	23,7	23,7
	6-8 keer	15	9,5	9,6	33,3
	5-7 keer	34	21,5	21,8	55,1
	3-4 keer	34	21,5	21,8	76,9
	2 keer	18	11,4	11,5	88,5
	1 keer	8	5,1	5,1	93,6
	nooit	10	6,3	6,4	100,0
	Total	156	98,7	100,0	
Missing	System	2	1,3		
Total		158	100,0		

De instelling biedt u trainingen aan, heeft u het gevoel dat de instelling u voldoende mogelijkheden voor een training in A&C aan biedt?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	139	88,0	89,1	89,1
	nee	17	10,8	10,9	100,0
	Total	156	98,7	100,0	
Missing	System	2	1,3		
Total		158	100,0		

Heeft u het gevoel over voldoende kennis en vaardigheden te beschikken tijdens de afzondering van een client?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	122	77,2	78,2	78,2
	nee	34	21,5	21,8	100,0
	Total	156	98,7	100,0	
Missing	System	2	1,3		
Total		158	100,0		

Voelt u zich veilig tijdens het afzonderen van een client?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	altijd	42	26,6	27,3	27,3
	bijna altijd	104	65,8	67,5	94,8
	soms	8	5,1	5,2	100,0
	Total	154	97,5	100,0	
Missing	System	4	2,5		
Total		158	100,0		

Het PZI systeem is 6 jaar in gebruik en de voordelen m.b.t. mobiele telefonie en ruimere locatieaanduiding zijn overduidelijk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	helemaal mee eens	15	9,5	10,3	10,3
	mee eens	114	72,2	78,1	88,4
	mee oneens	16	10,1	11,0	99,3
	helemaal mee oneens	1	,6	,7	100,0
	Total	146	92,4	100,0	
Missing	System	12	7,6		
Total		158	100,0		

De locatieaanduiding van PZI is betrouwbaar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	helemaal mee eens	5	3,2	3,2	3,2
	mee eens	94	59,5	60,6	63,9
	mee oneens	55	34,8	35,5	99,4
	helemaal mee oneens	1	,6	,6	100,0
	Total	155	98,1	100,0	
Missing	System	3	1,9		
Total		158	100,0		

Sinds dat er technische verbeteringen zijn gedaan komt het alarm snel genoeg door, ook op de 2e en 3e toestellen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	helemaal mee eens	5	3,2	3,2	3,2
	mee eens	102	64,6	66,2	69,5
	mee oneens	42	26,6	27,3	96,8
	helemaal mee oneens	5	3,2	3,2	100,0
	Total	154	97,5	100,0	
Missing	System	4	2,5		
Total		158	100,0		

Ik vertrouw erop dat er ondersteuning komt wanneer ik het nodig heb en ik alarm gemaakt heb.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	helemaal mee eens	53	33,5	34,4	34,4
	mee eens	95	60,1	61,7	96,1
	mee oneens	6	3,8	3,9	100,0
	Total	154	97,5	100,0	
Missing	System	4	2,5		
Total		158	100,0		

Ik ben tevreden over de werking van de DECT-telefoons

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	helemaal mee eens	8	5,1	5,3	5,3
	mee eens	117	74,1	77,0	82,2
	mee oneens	27	17,1	17,8	100,0
	Total	152	96,2	100,0	
Missing	System	6	3,8		
Total		158	100,0		

Emaus biedt mij voldoende middelen en maatregelen om me veilig te voelen tijdens een afzondering

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	helemaal mee eens	27	17,1	17,2	17,2
	mee eens	118	74,7	75,2	92,4
	mee oneens	12	7,6	7,6	100,0
	Total	157	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		158	100,0		

Als ik me handelingsbekwaam voel, dan voel ik me veilig

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	helemaal mee eens	41	25,9	26,5	26,5
	mee eens	103	65,2	66,5	92,9
	mee oneens	10	6,3	6,5	99,4
	helemaal mee oneens	1	,6	,6	100,0
	Total	155	98,1	100,0	
Missing	System	3	1,9		
Total		158	100,0		

Bijlage 8: Urenverantwoording

	samen	per persoon
voorbereidend gesprek onderzoek	5	2,5
voorbereidend gesprek organisatie	3	1,5
orientatie op mogelijkheden	6	3
opstellen werkplan	15	7,5
enquête voorbereiden	30	15
enquête maken	15	7,5
enquête invoeren	80	40
enquête uitwerken	110	55
tussentijds overleg onderzoek organisatie	16	8
overige contacten opdrachtgever	7,5	3,75
tussentijds overleg onderzoek school	10,5	5,25
Werkveld bezoek Marinde	2	1
interviews voorbereiden	8	4
interview afnemen Jan Admiraal	2	1
interview afnemen Jan van der Weide	3	1,5
interviews uitwerken	8	4
informatie verzamelen instelling	6	3
literatuur zoeken	23,5	11,75
informatie zoeken	12	6
informatie bundelen	52,5	26,25
uitwerken van de deelvragen	223,5	111,75
informatie uitwerken in het eindverslag	300	150
aanpassen en herschrijven eindverslag	95,5	47,75
samenvattingen maken voor de conclusie	8	4
schrijven van aanbevelingen	24	12
voorbereiden presentatie	15	7,5
uitvoering presentatie	4	2
lay out	45	22,5
nalezen eindverslag	5	2,5
totaal aantal uren:	1135	567,5

De uren verantwoording per persoon hebben we die van ons samen door 2 gedeeld. Het zal in de praktijk zo zijn geweest dat Marinde aan het ene aspect iets meer tijd heeft besteed en Iris aan het andere, maar het totaal aantal uren klopt.