

Agressiebeleid Heliomare

Inleiding

Binnen Heliomare kunnen cliënten en medewerkers worden geconfronteerd met agressie en ander ongewenst gedrag. Dit beleidsdocument beschrijft het beleid van Heliomare met betrekking tot het voorkomen van en reageren op agressie en ongewenst gedrag.

Het beleid is gericht op het verschaffen van een veilig woon-, verblijfs- en werkklimaat voor cliënten en medewerkers. In onze gedragscode geven we onder andere aan dat we ongewenst gedrag als agressie bij Heliomare niet tolereren.

Dit document is als volgt opgebouwd:

1. Afbakening
2. Beleid
3. Preventie
4. Hantering
5. Melden
6. Werkwijze
7. Relatie met andere documenten

1. Afbakening

Het beleid van Heliomare ten aanzien van agressie en ongewenst gedrag is van toepassing op medewerkers¹, cliënten² en familie / bezoekers en derden.

Naast agressie zijn seksuele intimidatie en pesten omgangsvormen die onder dit beleid vallen:

- *Agressie en geweld*
Elk verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat als dreigend wordt ervaren of daadwerkelijk schade aanricht aan de dader zelf, aan de ander (slachtoffer) en/of aan objecten.
- *Ongewenst gedrag / seksuele intimidatie*
Elke vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele bijgedachte, dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.
- *Pesten*
Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter van één of meer medewerkers (collega's, leidinggevenden) of cliënten gericht tegen een medewerker / cliënt of een groep medewerkers / cliënten die zich niet kan verdedigen tegen dit gedrag.

In de 'Richtlijn preventie en bestrijding van seksuele intimidatie tussen cliënten van Heliomare' is

¹ Als we in dit beleidsstuk spreken over 'medewerker', bedoelen we ook vrijwilligers, stagiaires, uitzendkrachten en andere medewerkers die niet in dienst zijn van Heliomare, maar wel werkzaam zijn bij Heliomare.

² In dit document wordt gesproken over cliënt. Hieronder wordt verstaan: een bewoner, cliënt, cursist, leerling, patiënt die gebruik maakt van de zorg- en dienstverlening van Heliomare of diens familie / vrienden.

specifiek het beleid met betrekking tot ongewenst gedrag als seksuele intimidatie beschreven.

2. Beleid

2.1 Cliënten

In de zorg in het algemeen en dus ook bij Heliomare komen medewerkers in aanraking met agressieve gedragingen van cliënten. Dit kan leiden tot zorgweigerig, beëindigen van de behandel- of zorg- en dienstverleningsovereenkomst of zelfs ontzegging van de toegang tot Heliomare.

Soms vertonen cliënten agressief gedrag vanwege hun beperking. In dat geval ligt het doen van aangifte of het weigeren van de zorg niet in de rede. Onze interventies zijn dan met name gericht op het verminderen van het agressieve gedrag van de cliënt. Indien het agressief gedrag niet kan worden beperkt richten wij ons op de gevolgen voor de cliënt of de afdeling.

Cliënten kunnen ook slachtoffer zijn van agressief gedrag. Heliomare is verantwoordelijk voor het garanderen van de cliëntveiligheid en is daarom verantwoordelijk voor het treffen van maatregelen, het bieden van nazorg en voor de registratie van het incident.

2.2 Medewerkers

Van onze medewerkers verwachten wij een professionele houding en gedrag tegenover cliënten én collega's. Dit hebben wij vastgelegd in de Gedragscode Heliomare. Indien medewerkers zich agressief of intimiderend gedragen zullen zij hierop aangesproken worden. Eventueel kan in het uiterste geval hierop ontslag volgen.

Medewerkers kunnen uiteraard ook slachtoffer zijn van agressief gedrag. Agressie en intimidatie hebben negatieve gevolgen voor individuele werknemers én voor het psychosociale arbeidsklimaat en daarmee ook voor de prestaties van de organisatie.

Heliomare heeft een externe vertrouwenspersoon voor medewerkers die op verzoek opvang en ondersteuning biedt aan slachtoffers van agressief en intimiderend gedrag. De vertrouwenspersoon voor Heliomare is werkzaam als psychologe bij de Arbo-unie.

Ook kan de medewerker terecht bij het Collegiaal Opvang Team (COT). De werkwijze en taken van het Collegiaal Opvang Team staan in het Traumaprotocol.

2.3 Maatregelen

Ernstige vormen van agressief en intimiderend gedrag worden te allen tijde gesanctioneerd.

Voor cliënten en medewerkers gelden in ieder geval de volgende maatregelen:

- Verbaal geweld: registreren van het incident en geven van een waarschuwing;
- Bedreiging: registreren van het incident, een officiële waarschuwing, bij herhaling aangifte bij de politie;
- Handtastelijkheden: registreren van het incident, een officiële waarschuwing, bij herhaling aangifte bij de politie;
- Fysiek geweld: registreren van het incident en afhankelijk van de ernst, aangifte doen bij de politie;
- Wapenbezit: registreren van het incident, aangifte bij de politie.

Dergelijke vormen van agressief en intimiderend gedrag door een cliënt kunnen leiden tot

zorgweigering, beëindigen van de behandel- of zorg- en dienstverleningsovereenkomst of ontzegging van de toegang tot Heliomare. Voor medewerkers die zich hier schuldig aan maken kan in het uiterste geval hierop ontslag volgen. In alle gevallen is dit een besluit van de manager van het bedrijfsonderdeel, na afstemming met de Raad van Bestuur.

De verschillende maatregelen zijn in de stroomschema's vanaf pagina 5 en verder te vinden.

3. Preventie

Voorkomen is beter dan genezen. Een belangrijk onderdeel van ons beleid is de preventie van ongewenst gedrag. Heliomare onderneemt hiertoe de volgende activiteiten:

- **Risico-inschatting op cliëntniveau**
Bij het starten van de behandeling of het in zorg nemen van cliënten wordt een inschatting gemaakt van het mogelijke risico op agressief gedrag. Tevens wordt benoemd welke maatregelen nodig zijn om agressie te voorkomen en te hanteren. Dit kunnen zowel immateriële maatregelen (afspraken, opleiding en training) als materiële maatregelen zijn (aanpassingen aan het gebouw, alarmering e.d.).
- **Versterken van de competenties van medewerkers**
Heliomare besteedt veel aandacht aan het opleiden en verder ontwikkelen van haar medewerkers in de uitoefening van hun werkzaamheden. Door het vergroten van de deskundigheid en het zelfvertrouwen in het omgaan met agressie kan het aantal agressie-incidenten worden teruggebracht en kunnen escalaties mogelijk worden voorkomen. Het opleidingsbeleid van Heliomare biedt ruimte voor het volgen van agressietrainingen en persoonsversterkende begeleidingstrajecten. Medewerkers kunnen hiervoor terecht bij hun leidinggevende en/of de afdeling Personele en Sociale Zaken.
- **Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).**
Op elke locatie is veiligheid een thema bij de risico-inventarisatie. Op die manier is bekend welke risico's er zijn, hoe de welzijnsbeleving van medewerkers is en welke maatregelen genomen kunnen worden als een incident plaatsvindt.
- **Hanteren Gedragscode en 'huisregels'**
Heliomare kent een gedragscode die geldt voor alle medewerkers, stagiairs en vrijwilligers. Het is van belang deze kenbaar aan hen te blijven maken, bijvoorbeeld bij introductiebijeenkomsten, via Helionet en het personeelsblad. Voor de cliënten en hun familie / bezoekers is bij een aantal bedrijfsonderdelen het omgaan met agressie en intimidatie expliciet benoemd in het voorlichtingsmateriaal en / of de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Ook deze dienen blijvend kenbaar gemaakt te worden op de locaties zelf en via internet. Zie hiervoor paragraaf 7 van dit beleidsdocument (relatie met andere voor Heliomare geldende documenten).

4. Hantering

Van iedere medewerker wordt verwacht dat hij / zij geen onnodige risico's neemt. Als grens geldt: als iemand persoonlijk wordt bedreigd, wordt het gesprek of het contact onmiddellijk beëindigd. Het is op elke locatie bekend op welke manier communicatie of alarmering plaats kan vinden tijdens een incident. Regel is dat er bij agressie direct hulp ter plaatse moet zijn.

5. Melden

Medewerkers die een agressie- of intimidatie-incident hebben ervaren of hebben gezien, hebben de plicht dit te melden.

Cliënten (en hun familie / vrienden) zijn niet verplicht ongewenst gedrag te melden. Door middel van goede informatie zorgt Heliomare er voor cliënten in ieder geval op de hoogte zijn van het beleid en dat zij weten tot wie zij zich kunnen wenden.

De wijze van melden hangt af van de vorm van ongewenst gedrag:

- Een cliënt kan een incident rondom ongewenst gedrag / seksuele intimidatie melden bij de vertrouwenspersoon van Heliomare die hiervoor is aangesteld. De vertrouwenspersoon seksuele intimidatie is rechtstreeks benaderbaar door de cliënt via een speciaal 06-nummer en een e-mailadres. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon worden kenbaar gemaakt op de locaties, op de website van Heliomare en in een eventuele introductiekaart.
- Een cliënt kan een agressie-incident of ander ongewenst gedrag melden bij een medewerker, een leidinggevende of de klachtencontactpersoon. Ook kan de cliënt een klachtenformulier invullen.
- Een medewerker meldt incidenten rondom agressie en geweld bij de leidinggevende. Dit kan mondeling. De medewerker dient bij incidenten door cliënten vervolgens ook een schriftelijke melding te doen op het fonaformulier.
- Een medewerker kan een agressie-incident of ander ongewenst gedrag door een collega melden bij de leidinggevende en indien dit niet kan bij de externe vertrouwenspersoon. Als de medewerker een klacht wil indienen dan kan hij/zij hiervoor een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie ongewenst gedrag.
- Bij ernstige calamiteiten dient de manager in overleg met de bestuurssecretaris te bezien of deze calamiteit bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) gemeld dient te worden. De werkwijze staat beschreven in het Protocol meldingen IGZ.

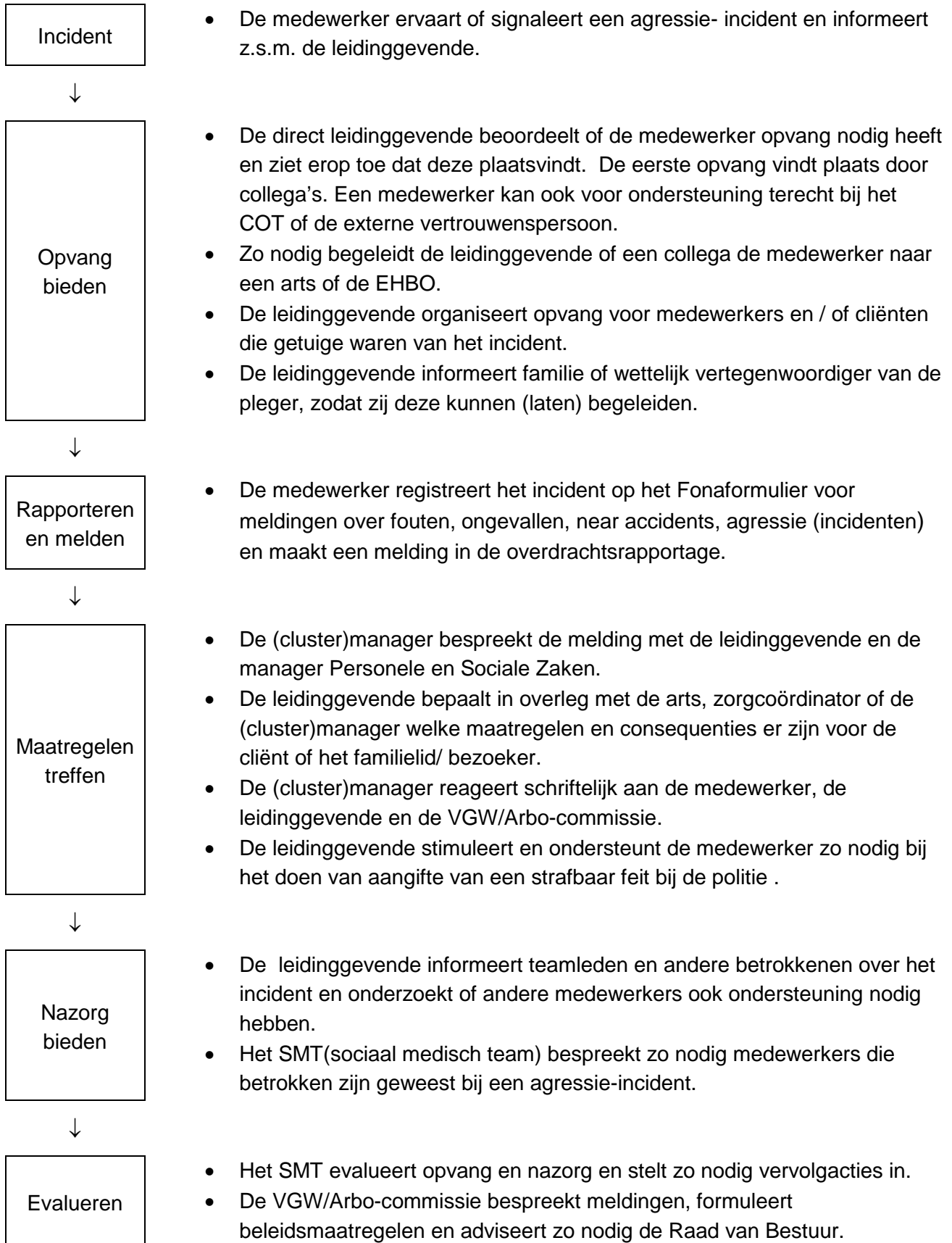
6. Werkwijze

Op de volgende pagina's is in stroomschema's weergegeven hoe taken en bevoegdheden zijn geregeld indien een incident plaatsvindt. Verantwoordelijk voor het beleid is de Raad van Bestuur. Verantwoordelijk voor de uitvoering van de taken zoals beschreven is de leidinggevende van de organisatie-eenheid.

Voor vermoedens of incidenten van seksuele intimidatie is de werkwijze beschreven in de 'Richtlijn preventie en bestrijding van seksuele intimidatie tussen cliënten van Heliomare'.

Meer informatie over agressie en ongewenst gedrag in relatie tot de Arbowetgeving is verkrijgbaar via de afdeling Personeel en Sociale Zaken en is ook te vinden op www.arboportaal.nl.

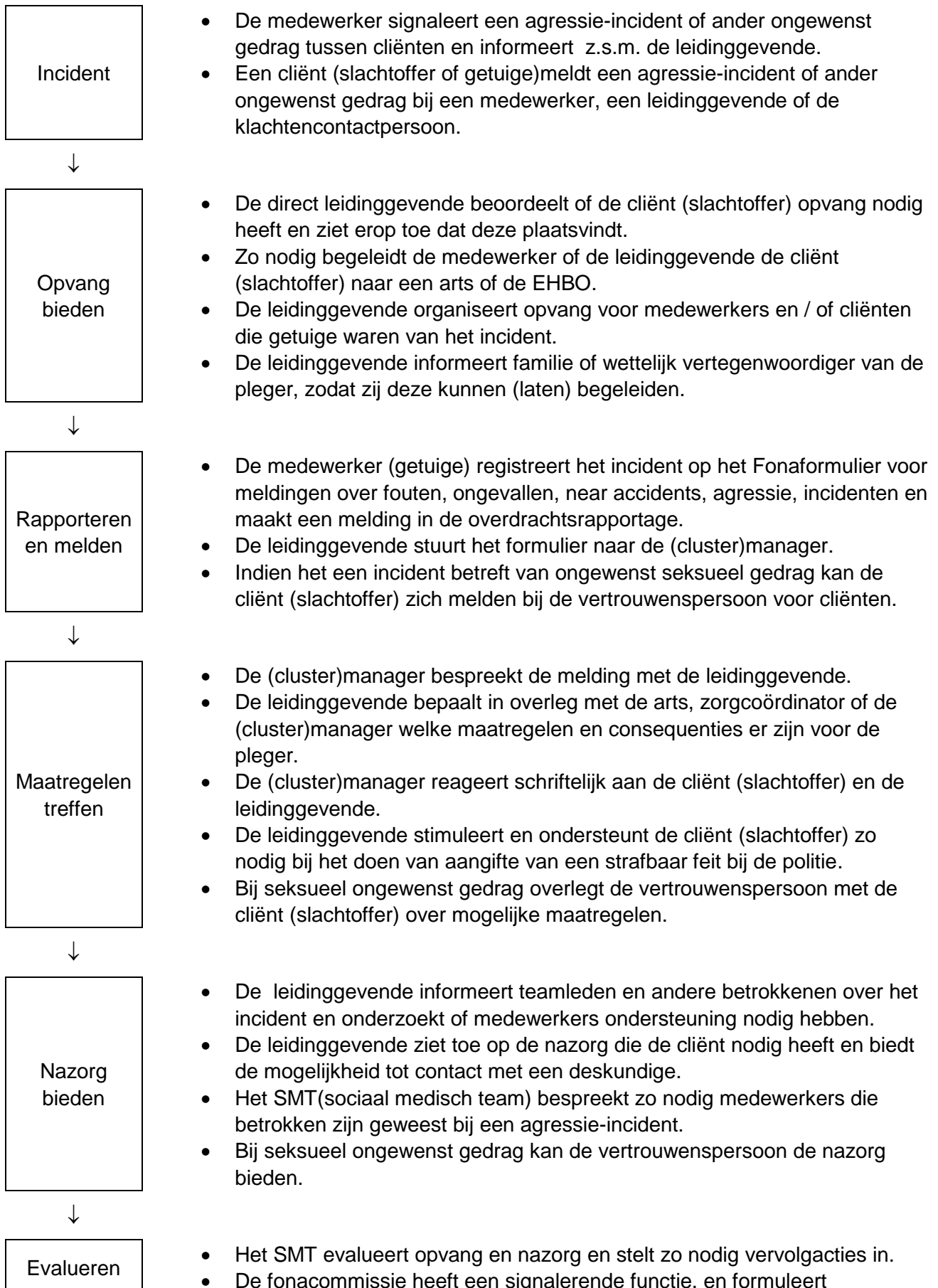
Incident door cliënt³ t.o.v. medewerker⁴

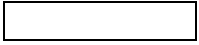


³ Cliënt is ook familielid of bezoeker

⁴ Medewerker is ook vrijwilliger, stagiair, uitzendkracht en andere medewerker die niet in dienst is van Heliomare, maar wel werkzaam is bij Heliomare

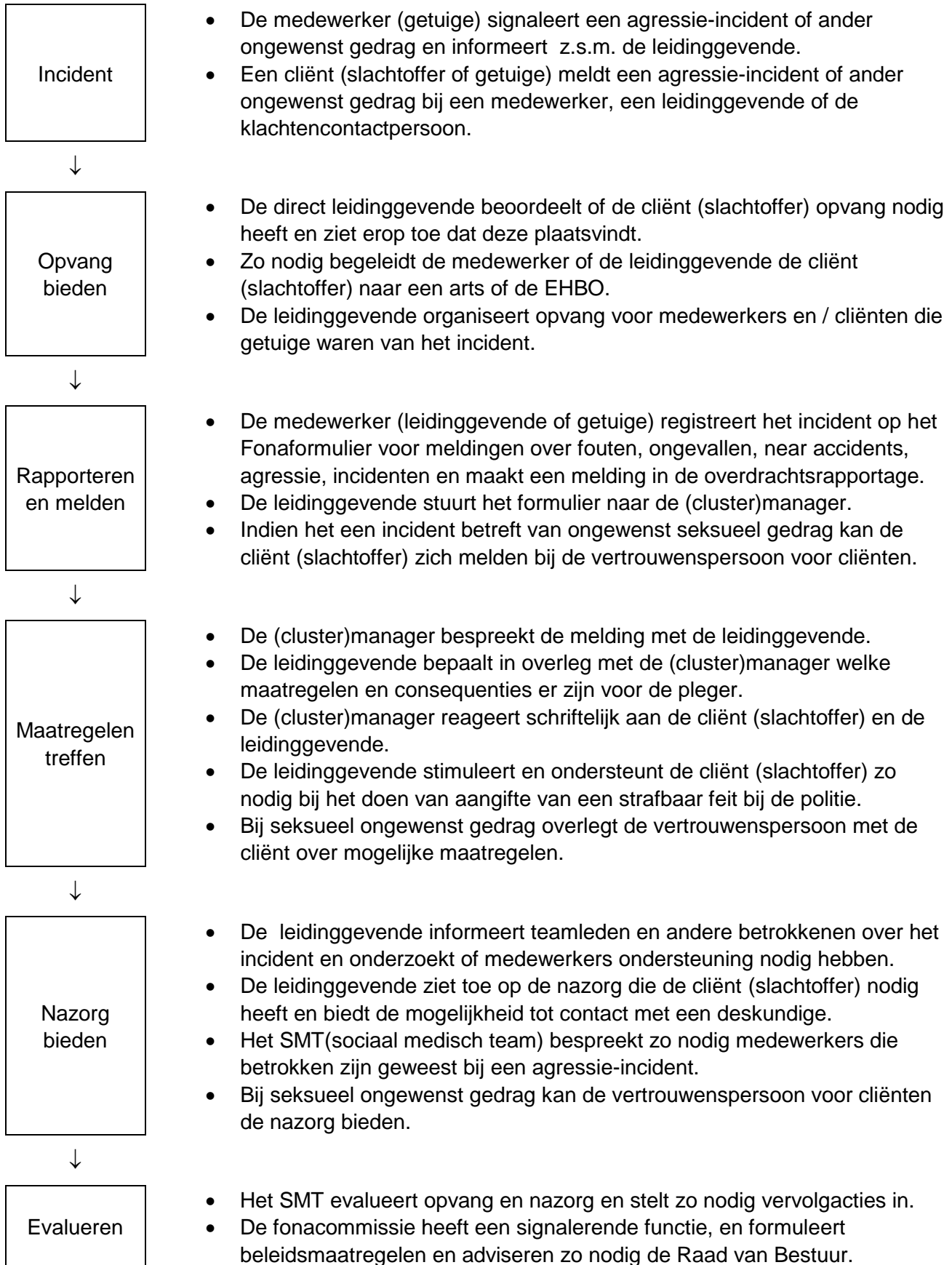
Incident door cliënt t.o.v. cliënt



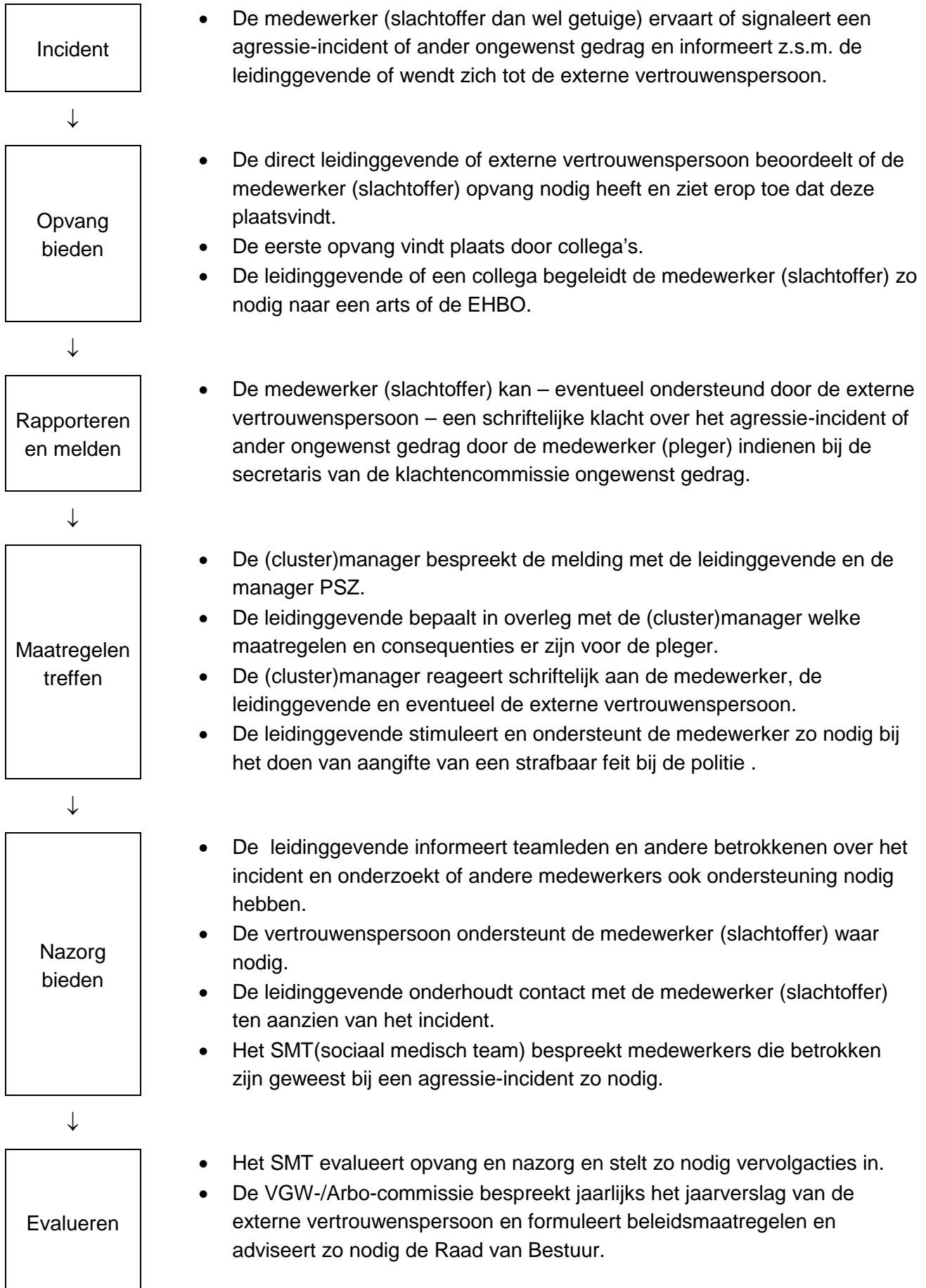


beleidsmaatregelen en adviseren zo nodig de Raad van Bestuur.

Incident door medewerker t.o.v. cliënt



Incident door medewerker t.o.v medewerker



7. Relatie met andere documenten

Document	Soort	Werkingsgebied
Gedragscode	Protocol	Heliomare
Huisregels Wonen		Wonen
Informatie voor patiënten kliniek		Revalidatie
Klachtenreglement	Reglement/statuut	Heliomare
Fonaformulier voor meldingen over fouten, ongevallen, near accidents, agressie (incidenten)	Formulier	elk BO eigen formulier
Protocol bij vermoeden van seksueel misbruik	Protocol	Onderwijs
Protocol ongewenste omgangsvormen cliënt - medewerker	Protocol	Heliomare
Protocol agressiebeheersing en –preventie Helioskoop	Protocol	Onderwijs
Traumaprotocol	Protocol	Heliomare
Protocol meldingen Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)	Protocol	Revalidatie / Wonen en Dagbesteding
Regeling individuele klachten medewerker(s)	Beleidsdocument	Heliomare
Regeling klachten ongewenst gedrag	Beleidsdocument	Heliomare
Reglement fonacommissie	Reglement/statuut	Heliomare
Reglement VGW-/Arbo-commissie	Reglement/ statuut	Heliomare
Richtlijn preventie en bestrijding van seksuele intimidatie tussen cliënten Heliomare	Beleidsdocument	Heliomare
Richtlijn preventie en bestrijding van seksuele intimidatie cliënten door medewerkers van Heliomare	Beleidsdocument	Heliomare
Visie op veilig melden van fouten, ongevallen en near accidents van Heliomare	Beleidsdocument	Heliomare
Werkinstructie omgaan met FONA	Werkinstructie	Heliomare
Klachtenformulier medewerkers	Formulier	Heliomare
Dagbehandeling	Dienstproductenpakket	Revalidatie