

# Noorderpoort

GEZONDHEIDSZORG EN WELZIJN

OPLEIDING MZ / VZ

READER

CLIENTVEILIGHEID



# Inhoudsopgave

1	Clïënt en veiligheid	1
1.1	Clïëntveiligheid	1
1.2	Clïëntveiligheidscultuur	2
1.3	Factoren die de cliëntveiligheidscultuur beïnvloeden	2
1.4	Bijdrage van cliënten aan veiligheid	5
1.5	Verdieping: Bouwen aan een cliëntveiligheidscultuur	7
2	Een cliëntveilige omgeving	10
2.1	Een veilige omgeving	10
2.2	Brandveiligheid	13
2.3	Calamiteiten	15
2.4	Bedrijfshulpverlening	16
2.5	Verdieping: Wettelijke kaders bedrijfshulpverlening	18

# CLIËNT EN VEILIGHEID

Om zo veel mogelijk fouten te voorkomen, is aandacht voor veiligheid ontzettend belangrijk, zeker in de maatschappelijke zorg. We gebruiken twee begrippen. Bij de juiste aandacht en de juiste acties spreken we van een vooruitstrevende cliëntveiligheidscultuur. Bij onvoldoende aandacht en het ontbreken van de juiste acties spreken we van een ontkennende cliëntveiligheidscultuur.

## 1.1 Cliëntveiligheid

De definitie van **cliëntveiligheid**: 'Het (bijna) ontbreken van risico's voor een cliënt om fysieke en/of psychische schade op te lopen. Schade als gevolg van het niet-professioneel handelen van zorgverleners en/of door een tekortkoming van het zorgsysteem.'

Cliëntveiligheid heeft dus alles te maken met het professioneel handelen van zorgverleners en met het zorgsysteem. Met het **zorgsysteem** bedoelen we de hele organisatie van zorg. Van afspraken tussen cliënt en hulpverlener tot wet- en regelgeving. Belangrijke thema's:

- agressie
- brand
- dwang en drang
- medicatie
- somatische aandoeningen naast hoofddiagnose
- suïcide

### 1.1.1 Steeds meer aandacht voor cliëntveiligheid

Cliëntveiligheid kwam uitgebreid in de aandacht bij de overheid, nadat er rapporte waren verschenen over slechte zorg. Het bleek dat in Nederland 5,7 procent van de in 2004 opgenomen cliënten onbedoelde schade had opgelopen. 1735 cliënten zoude zelfs zijn overleden als gevolg van deze schade (Nivel Emgo onderzoek, 2007). Daarom is nu overal uitgebreide aandacht voor cliëntveiligheid.

### 1.1.2 Cliëntveiligheid niet meer weg te denken

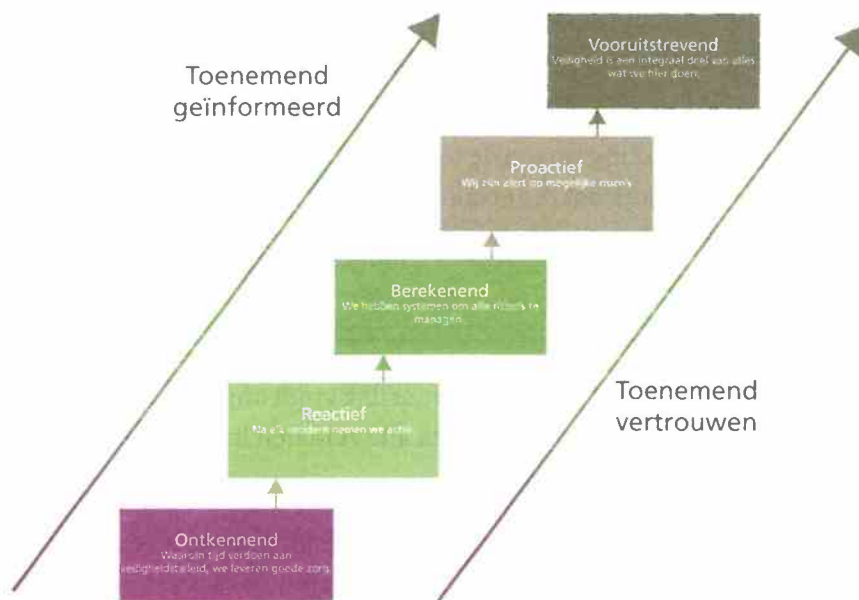
Er zijn onderzoekscentra, veiligheidsraden en verenigingen die zich alleen maar bezig houden met dit onderwerp. Elke zorg- en welzijnsorganisatie moet een eigen veiligheidsbeleid hebben en alle medewerkers moeten aandacht hebben voor cliëntveiligheid. Als het misgaat in de zorg zijn de gevolgen groot: verwarde psychiatrische cliënten die onterecht in een politiecel belanden, brand in een zorginstelling of een verkeerd uitgevoerde operatie. Schrijnende voorbeelden die aangeven hoe belangrijk cliëntveiligheid is.

## 1.2 Cliëntveiligheidscultuur

**Cliëntveiligheidscultuur** bestaat uit waarden, normen en opvattingen over veiligheid voor cliënten. Als het management en de medewerkers van een organisatie denken dat het wel goed zit met de cliëntveiligheid en het onderwerp komt nooit op de agenda, dan is de kans groot dat de cliëntveiligheid te wensen overlaat. Een organisatie die bewust omgaat met cliëntveiligheid en altijd wil leren heeft een effectieve veiligheidscultuur. Dan wordt het risico op onbedoelde schade voor de cliënt kleiner.

### 1.2.1 Cultuurladder

De ontwikkeling naar een veilige cultuur kun je zien als het stijgen op een ladder. Het begint bij weinig aandacht voor cliëntveiligheid en achteraf reageren. Maar een organisatie kan groeien naar een vooruitstrevende organisatie. Dat is een organisatie waar cliëntveiligheid voortdurend aandacht krijgt.



*Een goed plan: een organisatie die doorontwikkelt naar een vooruitstrevende cliëntveiligheidscultuur.*

## 1.3 Factoren die de cliëntveiligheidscultuur beïnvloeden

### 1.3.1 Samenwerking tussen afdelingen

Met **samenwerking tussen afdelingen** bedoelen we alle vastgestelde regels en procedures en communicatie tussen de verschillende afdelingen van een organisatie. Het begint natuurlijk bij de bereidheid om samen te werken en elkaar te respecteren. Cliëntenzorg gaat door meerdere afdelingen van een organisatie heen. Denk aan ondersteunende afdelingen, zoals administratie en personeelszaken.

Cliënten worden ook overgedragen van de ene naar de andere afdeling. Het is belangrijk dat iedereen zich houdt aan regels en procedures en onderling goed overlegt. Er mag geen informatie verloren gaan. Ook de cliënt krijgt altijd de juiste informatie.

### 1.3.2 Teamwork binnen afdelingen

**Teamwork** is de samenwerking tussen de teamleden op een afdeling. Voor cliëntveiligheid is het belangrijk dat die elkaar vertrouwen en steunen. Bij drukte helpen de teamleden elkaar. Ze bespreken onveilige situaties en pakken die aan. Openheid in teams is belangrijk.

Tim zegt in het teamoverleg dat hij het moeilijk vindt om meisjes te helpen bij het naar de wc gaan, vooral na alle verhalen in de media. Wat vinden de collega's?

### 1.3.3 Goede wisseling van diensten

Een **wisseling van dienst** is het moment waarop je aan het einde van je werktijd jouw werk overdraagt aan collega's. Het is een belangrijk moment in de informatieoverdracht. Die verloopt digitaal, schriftelijk en mondeling. Om de werkzaamheden goed te kunnen overnemen, moeten belangrijke zaken bekend zijn, zoals de toestand van de cliënt, nieuwe afspraken en bijzonderheden. De kwaliteit van de informatie moet goed zijn en er mag geen informatie verloren gaan.

### 1.3.4 Foutmeldingsfrequentie

De **foutmeldingsfrequentie** is het aantal keren in een bepaalde periode dat fouten gemeld worden. Het maakt duidelijk hoeveel fouten gemaakt zijn, maar ook of je bereid bent fouten te melden. Je bent mens, je maakt nu eenmaal fouten op je werk. Fouten bespreken en analyseren verscherpt de aandacht en voorkomt fouten in de toekomst.

### 1.3.5 Niet-veroordelende reactie

Leidinggevend en zouden nooit straffend mogen reageren als medewerkers fouten melden. Een **niet-veroordelende reactie** is een reactie waarbij je je niet veroordeeld voelt nadat je een fout meldde. Een niet-straffende reactie zorgt ervoor dat je ook in de toekomst makkelijker een volgende fout meldt. Je ziet dan niet op tegen de reactie van je collega's of leidinggevende.

### 1.3.6 Open communicatie

**Open communicatie** is communicatie waarin teamleden zich kwetsbaar opstellen en moeilijkheden durven te bespreken.

Els is vergeten de medicijnen te controleren en belt om dit door te geven.

Teams maken soms afspraken over goed luisteren, respect tonen en elkaar laten uitpraten. Dat is belangrijk om goed met elkaar om te gaan. Alleen in die sfeer durven mensen zichzelf te zijn en durven ze een fout te melden.

### 1 .3.7 Reactie op melding en leren van fouten

Het melden van een fout is alleen zinvol als de **melder** ook een reactie krijgt. De reactie laat zien dat er iets met de melding wordt **gedaan**. Zo kunnen er verbetervoorstellen komen en fouten in de toekomst worden voorkomen. Komt er geen reactie op foutmeldingen, dan neemt de **bereidheid** af om opnieuw te melden.

### 1 .3.8 Verwachtingen en acties van leidinggevendenden

Leidinggevendenden hebben de taak om aandacht te **hebben** voor cliëntveiligheid. Ze moeten dit onderwerp geregeld bespreekbaar maken. Een leidinggevende besteedt altijd aandacht aan fouten en onveilige situaties. Hierdoor krijgen ook de werknemers oog voor dit thema.

### 1 .3.9 Steun vanuit de leidinggevende

Je leidinggevende zorgt ervoor dat cliëntveiligheid aandacht krijgt in de hele organisatie. In veilige organisaties staat beschreven hoe de organisatie werkt aan cliëntveiligheid. Het komt op de agenda in bestuursvergaderingen, maar ook in het werkoverleg.

### 1 .3.10 Adequate personele bezetting

Een **adequate personele bezetting** betekent dat er altijd voldoende personeel aanwezig is om veilige ondersteuning te bieden. In noodsituaties moet je hulp kunnen inroepen. En die hulp moet er op tijd zijn. Vaak hebben organisaties contacten met externe hulpverlening, zoals brandweer en politie. Die kennen dan de situaties van cliënten.

### 1 .3.11 Risicobewust handelen

**Risicobewust handelen** houdt in dat je voortdurend let op cliëntveiligheid en in actie komt als dat nodig is. Iedereen die werkt als medewerker maatschappelijke zorg moet leren risicobewust te zijn en cliëntveilig te denken en te handelen. Zo maak je de kans op schade bij een cliënt zo klein mogelijk.

### 1 .3.12 Cliëntveilig communiceren

**Cliëntveilig communiceren** houdt in dat jouw manier van praten en overleggen bijdraagt aan het voorkomen van onnodige schade bij de cliënt. Waar jij goed in bent:

- Je communiceert duidelijk, zowel verbaal als non-verbaal, om incidenten te voorkomen.
- Je communiceert effectief in hoog-risicosituaties.
- Je werkt waar mogelijk volgens (communicatie)standaarden. Denk ook aan het gebruik van social media.
- Je maakt duidelijke schriftelijke verslagen en zorgt voor heldere (cliënten)dossiers.
- Je gaat zorgvuldig om met informatie van cliënten en zorgt dat deze alleen bij bevoegden terechtkomt.
- Je vraagt, geeft en ontvangt feedback over (on)professioneel gedrag.
- Je bespreekt (bijna-) incidenten open en eerlijk.
- Je praat respectvol met zowel collega's als cliënten en hun mantelzorgers.



## 1.4 Bijdrage van cliënten aan veiligheid

Ook cliënten zelf spelen een grote rol in cliëntveiligheid. Zij ervaren de ondersteuning die jullie bieden. Door goed te luisteren naar cliënten en hun familie voorkom je dat er onnodig fouten worden gemaakt.

### 1.4.1 Rol van cliënten in cliëntveiligheid

De mening van cliënten is belangrijk. **Cliëntenparticipatie** is het vroegtijdig betrekken van cliënten bij beleidsvorming. Cliënten denken mee, geven advies en hebben zo een waardevolle invloed op het zorgproces en het vormgeven van de veiligheidscultuur.

Veiligheidsraden maken ook gebruik van kennis en inzichten van ervaringsdeskundigen. **Ervaringsdeskundigen** zijn medewerkers die eerder cliënt waren in een organisatie. Na een opleiding werken ze nu zelf binnen een organisatie. Omdat ze de situatie vanuit twee kanten bekijken, heeft hun inbreng veel waarde.

### 1.4.2 Melden van onveilige situaties door cliënten

Onveilige situaties zijn er op verschillende niveaus: bij de cliënt, op de afdeling en in de organisatie.

Niveau	Onveilige situaties
Bij de cliënt	<ul style="list-style-type: none"><li>• agressie en pestgedrag van (mede)cliënten</li><li>• onverwachts toepassen van dwang- en drangmaatregelen</li><li>• verkeerd of niet tijdig toedienen van medicatie</li><li>• onvolledige of incorrecte dossiers</li><li>• verwisselen van dossiers</li></ul>
Op de afdeling	<ul style="list-style-type: none"><li>• overlast door roken op de afdeling</li><li>• agressie en pestgedrag door (mede)cliënten</li><li>• slechte samenwerking in het team of met cliënten</li></ul>



*Door goed te luisteren naar cliënten en hun naasten, kun je voorkomen dat er onnodige fouten gemaakt worden.*

Niveau	Onveilige situaties
Op de afdeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• achterstallig onderhoud van de locatie</li> <li>• ontbreken van noodzakelijke middelen, zoals brandblussers</li> </ul>
In de organisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• onveilige omgeving</li> <li>• slechte verlichting op het terrein</li> <li>• drukke verkeerssituatie op het terrein</li> <li>• bezuinigingen die onzekerheid oproepen</li> </ul>

Veel organisaties hebben eigen meldsystemen, procedures en formulieren voor incidenten. Er zijn veiligheidsfunctionarissen die een melding beoordelen. Je krijgt vervolgens een reactie. Bij grotere organisaties loopt dat via digitale systemen. De digitale meldingen worden geteld en geordend naar bijvoorbeeld: afdeling, tijdstip, soort en ernst van de fout. Met deze gegevens kun je de cliëntveiligheid makkelijker verbeteren.

### 1 .4.3 Cliëntveiligheidskaarten

**Cliëntveiligheidskaarten** zijn kaarten met belangrijke tips over gedrag en veiligheid voor zowel de hulpverlener als de cliënt. Er staat een cartoon op met een instructietekst over het onderwerp zorg. Je ziet deze kaarten vaak in wachtkamers en behandelruimtes. Je kunt de kaarten aanvragen bij MijnZorgVeilig. Je kunt ook samen met MijnZorgVeilig een nieuwe kaart ontwikkelen.

## K R I T I S C H E   B E R O E P S S I T U A T I E

### Beroepsbeoefenaar

Roos loopt stage in een verpleegtehuis. Ze gaat dagelijks naar de afdeling De Wieken om met cliënten een activiteit te doen. Ze begint om elf uur bij een groepje van zeven cliënten. De ene keer gaan ze wandelen, een andere keer doen ze een gezelschapsspel.

### Casus

Vandaag stelt Frans, een 80-jarige bewoner die half verlamd is, voor om na de koffie een kaartspel te spelen. Sjan, een jongere bewoonster, reageert fel door te zeggen dat Frans niet zo moet zeuren en dat de groep dat niet gaat doen. Andere groepsbewoners knikken instemmend en een van de bewoners roept dat die lamme maar op zijn kamer moet gaan zitten. Roos schrikt, maar is ook niet helemaal verrast, want ze merkt de laatste tijd wel vaker dat Frans slecht in de groep ligt. De groepsleden reageren geïrriteerd op hem en maken flauwe grappen over zijn verlamming. De groep laat zich niet corrigeren. Toen Roos dit eerder ter sprake bracht bij Daisy, een vaste begeleider van de groep, gaf zij aan dat ze daar niet mee bezig kon zijn en dat het allemaal wel meeviel. Ook in de wekelijkse bespreking werd duidelijk dat de teamleden niet van plan zijn hier iets mee te doen. De veiligheid op de afdeling vindt men in orde.



### Dilemma

Roos vindt dat de cliëntveiligheid niet in orde is. Maar wat moet ze doen? Daisy is ook degene die haar beoordeelt en Roos vreest voor een lage waardering.

- A Roos gaat het pestgedrag meedelen aan de leidinggevende van afdeling De Wieken, zodat ze haar bijdrage levert aan de cliëntveiligheid.
- B Roos probeert de groep nog een keer te corrigeren en besteedt er verder geen aandacht aan. Zo krijgt ze geen gedoe met Daisy.

## 1.5 Verdieping: Bouwen aan een cliëntveiligheidscultuur

Bouwen aan een cliëntveiligheidscultuur betekent dat een organisatie steeds meer aandacht besteedt aan cliëntveiligheid en toewerkt naar een optimaal veilige organisatie. Dit gebeurt door meting. De veiligheidscultuur meet je met vragenlijsten en audits. Bij een audit komt een groep deskundigen beoordelen of een afdeling professioneel handelt. De uitkomsten van de vragenlijsten geven verbeterpunten aan. Zo ontstaan dan verbeterplannen.

### 1.5.1 Meetinstrumenten

Er zijn verschillende meetinstrumenten die de cliëntveiligheidscultuur meten, zoals vragenlijsten. We bespreken hier de COMPaZ-lijst en IZEP. Beide vragenlijsten zijn ontwikkeld voor ziekenhuizen, maar ze zijn ook breder inzetbaar, zoals in de maatschappelijke zorg.

#### COMPaZ-vragenlijst

**COMPaZ-vragenlijst** staat voor Cultuur Onderzoek onder Medewerkers over de Patiëntveiligheid in Ziekenhuizen in Nederland. De COMPaZ-vragenlijst wordt beschikbaar gesteld door NIVEL. NIVEL is het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg. Als je in een organisatie de cliëntveiligheidscultuur wilt verbeteren, is het belangrijk dat je de bestaande veiligheidscultuur kent. Met behulp van de COMPaZ-vragenlijst wordt de bestaande cliëntveiligheidscultuur gemeten op de volgende aspecten:

- 1 samenwerking tussen afdelingen
- 2 teamwork binnen de afdeling
- 3 goede wisseling van diensten
- 4 meldingsfrequentie
- 5 niet-straffende reactie
- 6 open communicatie
- 7 feedback en leren van fouten
- 8 verwachtingen en acties van leidinggevendenden
- 9 steun vanuit het management
- 10 adequate personele bezetting
- 11 algemene perceptie van de cliëntveiligheid.

### IZEP-methode

**IZEP** staat voor Instrument Zelfevaluatie Patiëntveiligheidscultuur. Met deze methode kan een organisatie inzicht krijgen in de cliëntveiligheidscultuur en deze bespreekbaar maken. De IZEP-methode gebruikt de volgende punten:

- prioriteit en verantwoordelijkheid van cliëntveiligheid
- registreren, evalueren en leren van incidenten
- middelen
- communicatie over cliëntveiligheid
- samenwerking en cliëntveiligheid
- personeelsbeleid en cliëntveiligheid
- bekwaamheid en (cliënt)veiligheid
- aanspreek- en nalevingsgedrag.

Eerst vul je een scorelijst in. Die bespreek je later met je team of leidinggevende. Later bepaalt het team welke verbeteracties jullie gaan uitvoeren. Daarna bepaal je samen welke acties je moet ondernemen. De uitslagen van de scorelijst geven aan waar de organisatie of de afdeling staat op de cultuurladder.

<b>Datum:</b>					
<b>Afdeling:</b>					
<b>Aantal deelnemers:</b>					
	<i>Ontkennend</i>	<i>Reactief</i>	<i>Berekenend</i>	<i>Proactief</i>	<i>Vooruitstrevend</i>
1) Prioriteit en verantwoordelijkheid van cliëntveiligheid					
2) Registreren, evalueren en leren van incidenten					
3) Middelen					
4) Communicatie over cliëntveiligheid					
5) Samenwerking en cliëntveiligheid					
6) Personeelsbeleid en cliëntveiligheid					
7) Bekwaamheid en (cliënt)veiligheid					
8) Aanspreek- en nalevingsgedrag					

## 1.5.2 Gangmakers

Een andere manier om cliëntveiligheid te vergroten is gebruikmaken van gangmakers. **Gangmakers voor veiligheid** zijn getrainde functionarissen die verantwoordelijk zijn voor de cliëntveiligheidscultuur in de organisatie. Zij zetten het onderwerp voortdurend op de agenda. GGZ Oost-Brabant koos ervoor alle leidinggevendenden de rol van gangmaker te geven. Zo kreeg cliëntveiligheid in de hele organisatie aandacht.

Het werkt aanstekelijk. Eerder moest het management veel moeite doen om medewerkers te betrekken bij veiligheid. Met de komst van gangmakers gaat het vanzelf. Zij nemen overal in de organisatie initiatieven. Regelmatig komen ze bij elkaar om ervaringen te delen. Ze hebben ook een rol in het uitvoeren van incidentenbesprekingen.

### IN DE PRAKTIJK

Guus werkt bij GGZ Oost-Brabant. Deze organisatie is er voor burgers met complexe zorgvragen. De organisatie heeft 2400 medewerkers onder wie tachtig leidinggevendenden. Guus mocht samen met een aantal collega's de veiligheidsprijs in ontvangst nemen die de Inspectie voor Gezondheidszorg (IGZ) jaarlijks uitreikt. Guus heeft de taak van gangmaker voor veiligheid. Hij is bij GGZ Oost-Brabant dus dagelijks bezig met veiligheid. Wekelijks brengt hij veiligheidsonderwerpen in tijdens het werkoverleg. Dat varieert van opmerkingen over slechte verlichting in gangen tot onvriendelijke benadering van cliënten door collega's.

De IGZ vindt GGZ Oost-Brabant een mooi voorbeeld van een organisatie met een goede veiligheidscultuur. De inspectie waardeert vooral het idee van gangmakers.

GGZ Oost-Brabant heeft cliëntveiligheid altijd hoog op de agenda staan.

Dit blijkt ook uit:

- continu aanbod van agressietrainingen voor alle medewerkers
- systeem voor Veilig Incidenten melden (VIM)
- continu aanbod van Bedrijfshulpverleningstrainingen
- bijeenkomsten voor gangmakers veiligheid.

## EEN CLIËNTVEILIGE OMGEVING

Als medewerker maatschappelijke zorg heb je veel te maken met de veiligheid van cliënten. De werkgever heeft de belangrijke taak de totale omgeving voor cliënten veilig te maken én te houden. Ook medewerkers en bezoekers horen daarbij.

### 2.1 Een veilige omgeving

Een organisatie moet zorgen voor een veilige omgeving. Wat daaronder wordt verstaan is per groep cliënten verschillend. Ouderen vragen andere veiligheidseisen dan cliënten met een verstandelijke beperking. Ook de bouw en inrichting van een pand speelt een rol. Voor een organisatie met grote gebouwen en afdelingen gelden andere eisen dan voor veel kleine gebouwtjes/zorgunits. Als medewerker maatschappelijke zorg kun je niet alle veiligheidsproblemen zelf oplossen. Toch is er genoeg wat je wel kunt doen. Dit zijn aandachtspunten voor een cliëntveilige omgeving:

- veiligheidsprotocollen naleven
- ruimtes juist gebruiken
- hulpmiddelen juist gebruiken
- betrouwbaarheid en integriteit
- criminaliteit
- observeren – signaleren – melden – evalueren.

#### 2.1.1 Veiligheidsprotocollen naleven

Elke organisatie heeft veiligheidsprotocollen. Deze geven aan hoe je kunt zorgen dat onveilige situaties worden voorkomen of hoe te handelen bij een onveilige situatie. Het is uiteraard belangrijk dat je deze protocollen naleeft. Leer cliënten om zich ook aan de regels te houden. Veiligheid is ook een verantwoordelijkheid van cliënten zelf. Uiteraard voor zover ze daartoe in staat zijn.

#### 2.1.2 Ruimtes juist gebruiken

Bij de bouw van instellingen gelden veel veiligheidseisen. Onder meer op het gebied van brandveiligheid. Op de bouw zelf heb je weinig invloed. Die heb je wel op het gebruik van de ruimtes in dat gebouw. Zo zijn gangen vluchtwegen bij brand. Dat werkt niet als ze vol staan met karren, rolstoelen, scootmobielen en toiletstoelen. Zorg ook dat muurleuning in een gang voor cliënten bereikbaar blijven.

### Valpreventie

Clënten die slecht ter been zijn, kunnen makkelijk vallen. Voor hen zijn maatregelen getroffen om vallen zo veel mogelijk te voorkomen. Dit heet **valpreventie**. Er zijn technische aanpassingen zoals muurleuningen in gangen, beugels in douches en toiletten, antislipvloerbedekking, leuningen aan beide zijden van een trap, drempelopritten voor rollators en hoog-laagbedden met hekken.

#### 2.1.3 Hulpmiddelen juist gebruiken

Heel belangrijk zijn de alarmeringssystemen. Een alarmknop is soms het enige middel waarmee een cliënt contact kan maken met de buitenwereld. Het missen van zo'n contactmiddel versterkt het gevoel van onveiligheid. Je komt de knoppen op veel plekken tegen in organisaties. Die knoppen zijn er niet alleen voor cliënten, maar ook om de hulp van collega's in te roepen. Waar cliënten in een bed verpleegd worden, zijn er de zogenoemde zusteroproepsystemen.

#### Personenalarmsysteem

Voor cliënten die zelfstandig wonen is er het personenalarmsysteem (PAS). Een **personenalarmsysteem** is een systeem dat een cliënt door een druk op de knop verbindt met een alarmcentrale of zelfgekozen mantelzorger. De cliënt draagt het kastje met de alarmknop aan een halsketting of om de pols. De alarmcentrale is een landelijke of regionale centrale of een centrale in een zorgcentrum.



*De cliënt draagt het kastje met de alarmknop aan een halsketting of om de pols.*

#### Altijd reageren op een alarm

'Juist gebruiken' betekent dat je altijd op een alarm moet reageren. Een cliënt moet er vanuit kunnen gaan dat er daadwerkelijk actie volgt op zijn oproep. Dat is weleens lastig. Er zijn cliënten die het systeem misbruiken. Ze bellen omdat ze behoefte hebben aan een praatje of omdat er een knoopje scheef zit. Als een cliënt dit vaker doet, kun je de neiging krijgen zo'n alarm te negeren. Dat is natuurlijk niet de bedoeling. Instrueer de cliënt nog eens extra over het gebruik.



### 2.1.4 Betrouwbaarheid en integriteit

Wie werkt met mensen met een beperking of ouderen moet betrouwbaar en integer zijn. Het vak eist die eigenschappen. Helaas blijkt niet iedereen geschikt voor het werk. Door hun kwetsbaarheid lopen cliënten risico op seksueel misbruik of mishandeling. Niet voor niets vragen organisaties steeds vaker van personeelsleden een **Verklaring Omtrent het Gedrag** (VOG). Een **VOG** is een verklaring van justitie, waarin staat dat iemand niet eerder een strafbaar feit pleegde.

#### Collega's aanspreken

Een VOG is geen garantie dat een collega niets verkeers zal doen. Aan de andere kant is het ook niet de bedoeling dat je voortaan elke collega als mogelijke verdachte bekijkt. Wees wel alert als je vreemde dingen ziet. Bijvoorbeeld als een collega steeds veel naar dezelfde cliënt toetrekt. Spreek je collega hierop aan. Misschien gebeurt zoiets onbewust en is er niets aan de hand. Bij twijfel kun je altijd overleggen met je leidinggevende.

### 2.1.5 Criminaliteit

Een andere bedreiging voor de veiligheid is criminaliteit. Maatregelen – zoals goede verlichting, camerabewaking, inbraakwerend hang- en sluitwerk en soms zelfs extra beveiligingspersoneel – zijn belangrijk. Maar dan nog: insluipingen in organisaties zijn geen uitzondering. Sommige criminelen kunnen goed toneelspelen. Met een stalen gezicht lopen ze door de gebouwen, alsof ze bij een leverancier werken en iets komen afgeven. Sommigen trekken zelfs een politie-uniform of ambulancetenue aan. De boodschap: spreek vreemden aan. Vraag hen eventueel zich te legitimeren.

### 2.1.6 Observeren – signaleren – melden – evalueren

Observeren is een kerntaak van elke medewerker maatschappelijke zorg. Het gaat niet alleen om het observeren van cliënten, maar ook van hun omgeving. Als je goed observeert, zul je ook signaleren. Signaleren dat bepaalde situaties niet veilig zijn of een risico vormen. Laat het niet bij signaleren, maar meld onduidelijke situaties bij een leidinggevende. Evalueer vervolgens de genomen maatregelen om de veiligheid te verbeteren.

## IN DE PRAKTIJK

Noura is pas begonnen als medewerker maatschappelijke zorg bij een medisch kinderdagverblijf. Op een ochtend speelt ze met een groepje peuters op de speelplaats. Daar staat een rij bomen. Noura ziet dat er tegels omhoog komen rond de wortels van de bomen, waardoor ze gevaarlijk uitsteken. Ze weet natuurlijk dat spelende kinderen snel kunnen vallen, maar het risico op die plek is veel groter. Ze meldt het bij haar locatiemanager.

## 2.2 Brandveiligheid

Brand is verwoestend. Het geeft kans op ernstig lichamelijk letsel of zelfs overlijden. Maar ook op beschadiging of verlies van persoonlijke bezittingen en dierbare herinneringen en schade aan gebouwen. Het is niet voor niets dat organisaties veel doen aan brandveiligheid. Met een zwaar accent op preventie, het voorkomen van een ramp. Samen met de brandweer zijn er periodiek controles. Aandachtspunten voor brandveiligheid:

- bouwkundige aspecten
- protocollen brandveiligheid
- schade beperken
- preventie.

### 2.1 Bouwkundige aspecten

Gebouwen waar continu meerdere mensen zijn, moeten aan strenge brandveiligheidseisen voldoen. Ze zijn onderverdeeld in zogenoemde compartimenten. Dit is om te voorkomen dat bij brand het vuur snel naar andere compartimenten (afdelingen) over kan slaan. De compartimenten zijn met elkaar verbonden via gangen. De meeste gangen zijn vluchtwegen. Zorg ervoor dat deze altijd vrije doorgang bieden. Compartimenten worden van elkaar gescheiden door automatische (klap)deuren. Blokkeer de automatische sluiting niet door iets voor de deur te zetten, waardoor hij niet vanzelf dicht gaat. Zet nooit iets voor deuren en uitgangen. Ook niet als zo'n deur zich in een ver hoekje van een afdeling bevindt en normaal nooit gebruikt wordt.

### 2.2 Protocollen brandveiligheid

Elke organisatie heeft protocollen en voorschriften op het gebied van brandveiligheid. Enerzijds hebben ze betrekking op het voorkomen van brand, anderzijds op wat te doen als er brand uitbreekt. De verantwoordelijke functionarissen van de organisatie stellen samen met de brandweer de protocollen op. Zij evalueren deze ook regelmatig. Zorg dat je deze protocollen weet te vinden en dat je de belangrijkste onderdelen uit je hoofd kent. Bijvoorbeeld: waar hangen de blusmiddelen, wie moet ik bellen bij brand, welke vluchtwegen zijn er op mijn afdeling?

### 2.3 Schade beperken

Als er onverhoopt toch brand uitbreekt, moet je eerst proberen de schade te beperken. Het installeren van rookmelders kan brand niet voorkomen. Wel helpen rookmelders om brand op tijd te signaleren, zodat je snel kunt ingrijpen. Je kunt het volgende doen bij een beginnende brand:

- hulp inschakelen volgens het protocol van de organisatie
- blusmiddelen gebruiken: brandslang, poeder- of schuimblusser, branddeken
- cliënt in veiligheid brengen.

### Volgorde van handelen

Wat je in welke volgorde doet, is sterk afhankelijk van de ernst van de brand. Als er al veel rookontwikkeling is moet je eerst hulp inschakelen en direct cliënten in veiligheid brengen en eerste hulp verlenen. Rook is minstens zo schadelijk als vuur. Beginnende brandjes kun je blussen met een pan water of met een branddeken. Een kerststukje dat in brand vliegt, kun je met een blusdeken afdekken. Pak het op en leg het buiten. Gebruik een blusdeken overigens niet bij 'vlam in de pan' als die ontstaan is door vet (frituurpan).

### Wat je als medewerker maatschappelijke zorg moet doen

Om snel te kunnen handelen bij brand:

- moet je de belangrijkste onderdelen van protocollen en voorschriften van de organisatie uit je hoofd kennen en opvolgen
- doe je serieus mee aan oefeningen (evacuatie-oefeningen en leren met blusmiddelen omgaan)
- zorg je dat vluchtwegen vrij blijven.

### 2.4 Preventie

Organisaties zullen er veel aan doen om brand te voorkomen. Bijvoorbeeld door het installeren van kookplaten die automatisch afslaan na een bepaalde tijd, gebruik maken van brandwerende of brandvertragende materialen in interieurs en zorgen voor elektrische veiligheid. Voor jou als medewerker maatschappelijke zorg gelden de volgende aandachtspunten bij brandpreventie:

- risicovolle situaties signaleren en direct handelen
- preventieve voorschriften van de organisatie kennen en opvolgen.



*Zorg dat je weet waar de vluchtwegen op je afdeling zich bevinden.*

## 2.3 Calamiteiten

Een **calamiteit** is een onverwachte gebeurtenis die omvangrijke schade of letsel veroorzaakt. Daarmee is calamiteit een ruim begrip. Op internationaal of landelijk niveau spreek je meestal van een ramp, bijvoorbeeld een natuurramp of een vliegtuigramp. Binnen de maatschappelijke zorg wordt het begrip calamiteit op cliëntniveau gebruikt: een onverwachte gebeurtenis die leidt tot ernstig letsel of de dood van een cliënt. We houden het in dit verband op organisatieniveau: een onverwachte gebeurtenis die omvangrijke schade of letsel veroorzaakt bij een grotere groep cliënten, medewerkers of bezoekers.

### 2.3.1 Verscheidene oorzaken

In een organisatie kan een calamiteit ontstaan op verschillende vlakken:

- brand
- technisch: stroomuitval, grote waterlekkage, uitvallen verwarming of liften
- ICT: uitvallen telefoonverbindingen, alarmsystemen en belangrijke computersystemen
- ziekte: onverwachte grote uitval van personeel door bijvoorbeeld een epidemie of voedselvergiftiging of een ernstige besmettelijke ziekte onder cliënten
- lekkage van gevaarlijke stoffen in de gebouwen of directe omgeving
- onbereikbaarheid van de organisatie, door weersinvloeden bijvoorbeeld.

Niet elke verstoring leidt direct tot een calamiteit. Wanneer het kan, zijn er maatregelen genomen om een calamiteit te voorkomen. Denk aan een noodaggregaat bij stroomuitval en back-ups van computersystemen. Hoe ernstig een calamiteit is, hangt af van de doelgroep, de grootte van de organisatie en de spreiding van meerdere gebouwen.

### Calamiteitenplan

Elke organisatie is volgens de Arbowet verplicht een calamiteitenplan te hebben. Dit noem je ook wel het bedrijfsnoodplan. In een **calamiteitenplan** staat hoe je bij calamiteiten moet handelen en wie de leiding heeft. Andere onderdelen van het calamiteitenplan:

- Wie zit er in het crisisteam?
- Waar verzamelt het crisisteam?
- Welke taken en verantwoordelijkheden hebben de direct betrokkenen?
- Wie is bevoegd om de hulpdiensten in te schakelen?
- Welke medewerkers moeten per se opgeroepen worden (ook buiten diensttijd)?
- Plattegronden van gebouwen met vluchtwegen, looprichtingen en de plaats van blusmiddelen.
- Instructieplan: regelmatig vaststellen wie welke instructies moet krijgen volgens het calamiteitenplan.



### Voorkomen van calamiteiten

Op elk gebied zijn er plannen hoe je calamiteiten kunt voorkomen of zo snel mogelijk kunt oplossen. Zo heeft een technische dienst een plan over wat moet gebeuren bij stroomuitval. De ICT-afdeling heeft plannen voor het maken en terugzetten van back-ups of het overschakelen op andere servers. Als medewerker maatschappelijke zorg heb je de taak om dreigende calamiteiten tijdig te signaleren en te melden. Denk niet te gemakkelijk. Beter drie keer te veel gemeld, dan één keer te weinig.

## 2.4 Bedrijfshulpverlening

Ook als er maar één medewerker in dienst is, is zorgen voor **bedrijfshulpverlening (bhv)** verplicht. Dit is bedoeld om effectief te handelen bij schade of letsel van cliënten, medewerkers en bezoekers. Bhv is wettelijk verplicht voor alle organisaties die mensen in dienst hebben. Dus niet alleen voor maatschappelijke zorg. Organisaties die uitsluitend op vrijwilligers draaien, hoeven niets met bhv te doen. In een **bhv-plan** staat bijvoorbeeld hoeveel bhv'ers er zijn, op welke locaties en hoe en wanneer ze ingeschakeld worden.



*Bhv is wettelijk verplicht voor alle organisaties die mensen in dienst hebben.*



### 2.4.1 Bedrijfshulpverleners

Elke organisatie heeft dus bedrijfshulpverleners (bhv'ers). Dit is geen apart beroep, maar een taak die een medewerker erbij doet. Het aantal bhv'ers is afhankelijk van de grootte van de organisatie, de branche, de veiligheidsrisico's en de spreiding van gebouwen. Wat de medewerker moet doen, wordt officieel en schriftelijk vastgelegd. Bhv'er ben je niet vrijblijvend. Dit zijn je taken:

- eerste hulp verlenen
- bestrijden van beginnende brand
- beperken van schade en letsel
- coördineren van bhv-oefeningen
- coördineren van evacuaties van cliënten, medewerkers en bezoekers.

Als er veel bhv'ers zijn, zijn er meestal ook een of meer bhv-coördinatoren. Dit zijn bhv'ers met een extra taak. Bhv'ers volgen scholing en vaardigheidstrainingen.

### 2.4.2 Risico-inventarisatie en -evaluatie

Werkgevers zijn verplicht voor hun organisatie periodiek een zogenoemde **risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)** uit te voeren. Deze wordt minstens een keer per vijf jaar geëvalueerd. Een RI&E is een overzicht van belangrijke knelpunten en risico's voor de veiligheid en gezondheid van medewerkers. Onderdelen van de RI&E kunnen zijn:

- arbobeleid en verzuimbeleid
- inrichting van gebouwen, werkplekken en organisatie van de bhv
- fysieke belasting van medewerkers
- gevaarlijke stoffen en beschermingsmiddelen
- functie-inhoud, werkdruk, arbeidstijden, rusttijden.

#### Gericht op medewerkers

De RI&E is in eerste instantie gericht op medewerkers en indirect ook op cliënten en bezoekers. Tenslotte is een gevaarlijke stof voor iedereen gevaarlijk. De bhv'er kan veel nuttige informatie halen uit de RI&E. Ook bepaalt de RI&E het aantal bhv'ers dat nodig is in een organisatie.

## KRITISCHE BEROEPSSITUATIE

### Beroepsbeoefenaar

Stefan is medewerker maatschappelijke zorg bij een opvang voor dak- en thuislozen. De opvang verzorgt maaltijden, maar cliënten kunnen ook zelf een kleine maaltijd bereiden in een apart keukentje.

### Casus en dilemma

Ga voor het filmpje over de casus en het dilemma naar:  
[www.angerenstein.nl/welzijn](http://www.angerenstein.nl/welzijn)

## 2.5 Verdieping: Wettelijke kaders bedrijfshulpverlening

Bedrijfshulpverlening is onderdeel van de Wet op de Arbeidsomstandigheden. In deze zogenoemde Arbowet is bedrijfshulpverlening verplicht gesteld. Er zijn alleen weinig wettelijke kaders, omdat elk bedrijf anders is. De wet stelt dat er voldoende bhv'ers moeten zijn, maar niet hoeveel precies. Ook stelt de wet geen specifieke eisen aan de opleiding van een bhv'er. Wel dat die voldoende deskundig moet zijn om de taak uit te oefenen.

### Niet vrijblijvend

De afwezigheid van duidelijke wettelijke kaders in de Arbowet betekent niet dat bhv vrijblijvend is. Als er bij een calamiteit schade is die niet zou zijn ontstaan bij goed georganiseerde bedrijfshulpverlening, dan heeft de werkgever wel degelijk een probleem. Bijvoorbeeld met justitie en met de verzekeraar (over aansprakelijkheid). Wettelijk tot in detail geregeld of niet, de werkgever is verantwoordelijk voor deskundige en adequate bedrijfshulpverlening.

### 2.5.1 Preventiemedewerker

Wel gedetailleerd in de Arbowet geregeld, is de functie van preventiemedewerker. Elke organisatie met meer dan 25 werknemers moet een preventiemedewerker aanstellen. Kleinere organisaties moeten wel de taken van een preventiemedewerker uitvoeren, maar hoeven daar niet speciaal iemand voor aan te stellen. Vaak voert de bhv'er dan de taken uit.

### Taken preventiemedewerker

Een preventiemedewerker heeft drie wettelijk geregelde taken:

- de risico-inventarisatie en risico-evaluatie en het bijbehorende plan van aanpak opstellen en uitvoeren
- arbomaatregelen (mede) uitvoeren
- de ondernemingsraad adviseren over arbomaatregelen.

Ook kan de preventiemedewerker leidinggevenden en medewerkers gevraagd en ongevraagd adviseren en instrueren over veiligheid, risico's en arbeidsomstandigheden.