

62 Voorschriften, procedures en protocollen

1 Inleiding

Bij alles wat je doet in je werk, moet je rekening houden met allerlei regels en afspraken. Die regels en afspraken zijn op verschillende manieren vastgelegd en hebben verschillende namen: voorschriften, procedures en protocollen. Je vindt ze in iedere organisatie.

De inhoud van dit thema:

- 2 Voorschriften
- 3 Procedures en protocollen
- 4 Tips voor de praktijk

1

2 Voorschriften

Voorschriften zijn op schrift gestelde regels; je hebt ze op allerlei gebied. Het is verstandig ze op te volgen. Wanneer je dat niet doet, kan het vervelende gevolgen hebben.



Een voorbeeld van een voorschrift is een wasvoorschrift. Het is een voorschrift dat omschrijft hoe een textielproduct bij het wassen behandeld moet worden.

Je werkt in een begeleid-wonen-huis en helpt een cliënt, Annemieke, met de was. Je hebt een beetje haast en propt alle kledingstukken met min of meer dezelfde kleur in de wasmachine. Je zet hem op 30 graden en denkt: 'Dat gaat altijd goed.' Als de was klaar is, vis je er een minivestje uit. 'Oeps, dat vestje had niet in de machine gemogen. Voortaan toch even op de wasvoorschriften kijken. Hoe vertel ik dit nu aan Annemieke,' denk je.

Had je van tevoren kunnen weten dat het vest zou krimpen? Ja, want in ieder kledingstuk zit aan de binnenkant een behandelingsvoorschrift, ook wel wasvoorschrift genoemd. Er staat op hoe je het kledingstuk moet behandelen, bijvoorbeeld hoe je het moet wassen. Die voorschriften zitten er niet voor niets. Als je ze niet opvolgt, gebeuren er vervelende dingen met je wasgoed.

Een ander voorbeeld is een dieetvoorschrift: een programma van eisen, dat aan een dieet ten grondslag ligt.

Dieetvoorschrift voor de ochtend voor een röntgenonderzoek

Vanaf 24.00 uur mag u niets meer eten of drinken.

Vorbereiding op de dag van het onderzoek:

Op de ochtend van het onderzoek moet u nuchter op de röntgenafdeling komen.

U mag dus niets eten of drinken. Indien het onderzoek pas 's middags (na 13.00 uur) plaatsvindt, mag u op de ochtend van het onderzoek alleen heldere dranken* gebruiken.

* Helderere dranken zijn: water, mineraalwater, limonade van siroop, frisdrank, thee of koffie zonder (koffie)melk/creamer.

Heb je een cliënt die voor een onderzoek of operatie naar het ziekenhuis moet, vraag dan of er een dieetvoorschrift is. Als de cliënt zich er niet aan houdt, is de kans groot dat het onderzoek niet doorgaat of dat de cliënt zich na het onderzoek onnodig beroerd voelt.

3 Procedures en protocollen

Een protocol is een overeenkomst over hoe je je moet gedragen, als het over een bepaald onderwerp gaat of over hoe je moet werken. Protocollen kun je zien als een soort gebruiksaanwijzingen. In een protocol staat precies wat je moet doen, in welke volgorde. Iedere stap is beschreven. Die stappen, noemen we procedures die je moet opvolgen.

	Protocol: gedragsovereenkomst, meestal in de vorm van een aantal uit te voeren stappen
	Procedure: een reeks instructies die op volgorde moeten worden uitgevoerd

Soorten protocollen

In instellingen zijn tal van procedures en protocollen. Het is belangrijk dat je aan de protocollen houdt en volgens de procedures te werk gaat. Zo is er bijvoorbeeld een protocol voor wat je moet doen bij brand. Er is een protocol voor wat je moet doen als een cliënt een klacht heeft. Er is een protocol voor wat je precies moet doen als je ontdekt dat er iets gestolen is. Er is een protocol waarin hygiënisch handelen beschreven is. De instelling waar je werkt, kan een protocol hebben dat aangeeft welke procedure wordt gevolgd bij oudermishandeling.

Stappenplan oudermishandeling

Stap 1 Openstaan voor (in)directe signalen (checklist)

Stap 2 Uiten/ bespreken van vermoeden van oudermishandeling

Stap 3 Verkennen van probleemsituatie en vertrouwelijk overleg en vaststellen of een vermoeden van oudermishandeling reëel/irreëel is.

Stap 4 Starten van een (gezamenlijk) hulpverleningsproces. Eventueel gestuurd door onafhankelijk casemanager.

Stap 5 Bepalen van interventies ter vermindering of 'oplossing'

Stap 6 Tussentijds evalueren van het hulpverleningsproces.

Stap 7 Blijven volgen van betreffende ouderenzorgsituatie tot en met een definitieve 'oplossing'

Stap 8 Terugblik, analyse en deskundigheidsbevordering

Stap 9 Sluiten van het dossier

Protocollen zijn richtlijnen voor je handelen. Hieronder zie je welke protocollen er kunnen zijn.

Protocollen:

- hygiëne
- regels bij ziekte van cliënten
- medicijngebruik van cliënten
- veiligheid
- ziekteverzuim
- milieu
- klachten
- contacten met derden
- diefstal
- brand en andere calamiteiten (rampen)
- opvang-verzorging huisgenoten
- organisatie huishouden
- schoonmaakwerkzaamheden
- verzorgen planten en dieren

4

Bij sommige protocollen zal het belang ervan je niet altijd duidelijk zijn. Je bent dan misschien geneigd de procedure niet helemaal te volgen. Toch kun je dat maar beter wel doen.

Marco moet een aantal brieven schrijven. Volgens het protocol moet hij het briefpapier en de enveloppen van de instelling gebruiken. Brieven moeten ook in een bepaalde opmaak en volgens een bepaalde indeling geschreven zijn, en in goed Nederlands, zonder spel- of taalfouten.

Marco vindt dat eigenlijk maar een beetje flauwekul. Hij heeft het erg druk en omdat hij het briefpapier van de instelling niet zo gauw ziet liggen, gebruikt hij gewoon blanco papier. Marco denkt er alleen niet aan dat op het officiële briefpapier ook het adres en telefoonnummer van de instelling vermeld zijn. Hij ondertekent wel met 'Marco Boerhaven, Stichting Zorgcare.

Later komen er een klachten binnen over het ontbreken van adresgegevens en een telefoonnummer.

Het is natuurlijk onmogelijk om alle procedures uit je hoofd te leren. Dat is ook niet de bedoeling. Van taken die je vaak moet doen, ken je de procedure al heel snel. Voor zaken die je maar af en toe bij de hand heb, zul je de procedure even moeten lezen. Eventueel moet je de procedure erbij houden terwijl je de taak of handeling uitvoert. Het is dan belangrijk dat je weet waar je de procedures kunt vinden. Ze zijn doorgaans per onderwerp bij elkaar gelegd of gezet.

Nut van protocollen

Protocollen zijn er niet zomaar, ze hebben een functie.

Protocollen en procedures zorgen voor:

- duidelijkheid
- constante kwaliteit
- coördinatie en afstemming
- veiligheid

5

Duidelijkheid

Procedures en protocollen zijn ervoor om duidelijkheid te creëren over hoe een taak uitgevoerd moet worden. Zij geven ook aan wie voor welke taak verantwoordelijk is en hoe de taken op elkaar zijn afgestemd. Door werkprocedures ben je beter in staat je werk uit te voeren.

Constance kwaliteit

Procedures en protocollen zorgen voor een constante kwaliteit. In de procedures en regels staat omschreven welke kwaliteitseisen er zijn. Medewerkers weten daardoor welke kwaliteit verwacht wordt. Cliënten kunnen zo op een bepaalde kwaliteit rekenen.

Coördinatie en afstemming

In de procedures en regels is vastgelegd welke taken en verantwoordelijkheden bij de verschillende afdelingen en functies horen. Zo wordt er geen werk dubbel gedaan, of helemaal niet gedaan. Iedereen kan op zijn eigen verantwoordelijkheid worden aangesproken.

Veiligheid

In protocollen staat precies wat je moet doen om veilig te werken. Zo zijn er voorschriften voor de brandveiligheid, het milieu en de arbeidsomstandigheden. En er zijn richtlijnen voor verbruiksartikelen als voeding.

Je werkt in een verzorgingshuis voor ouderen. Het is winter en veel mensen vinden het gezellig een kaarsje aan te steken. Maar in het verzorgingshuis weten de bewoners dat ze dat niet mogen doen. Het brandveiligheidsprotocol schrijft voor dat er geen kaarsen gebrand mogen worden. Als je ziet dat een bewoner toch een kaarsje aan heeft, meld je dit bij je leidinggevende.

4 Tips voor de praktijk

Tip 1

Protocollen staan vast. Werk volgens de aangegeven stappen. Ze geven houvast en zorgen ervoor dat je methodisch werkt. Als je methodisch werkt, heb je altijd een richtlijn voor je handelen. Plan-do-check-act is zo'n methode. Bij alles wat je doet, ga je na of je alle stappen gezet hebt, of hoe je die kunt gaan zetten. In protocollen staan richtlijnen die een leidraad en steun vormen voor je werk. Ze zorgen ervoor dat iedereen op dezelfde manier werkt en dat er criteria zijn aan de hand waarvan het werk geëvalueerd kan worden.

Tip 2

Vraag op je BPV adres - of je werk - welke plannen er gebruikt worden en vraag of je deze plannen mag bekijken. Je kunt er veel van leren!

Tip 3

Een plan moet geen papieren plan zijn, er moet mee gewerkt worden. Is het plan goed? Als het antwoord 'nee' luidt, dan moet het bijgesteld worden. Evalueren hoort er altijd bij. Na deze evaluatie komt dan verandering van aanpak. Mocht je vinden dat een protocol niet (meer) klopt, kaart dit dan aan bij je leidinggevende.

Tip 4

Zorg dat je weet waar je de protocollen voor verschillende situaties kunt vinden. Neem de tijd om regelmatig een protocol te bestuderen waar jij mee te maken kunt krijgen.