

Beleid, implementatie en verantwoordelijkheden aanpak ouderenmishandeling.

1. Sociaal beleid in breder verband

Ontwikkelen beleid: een complex proces

Het ontwikkelen en implementeren van beleid voor preventie en aanpak van grensoverschrijdend gedrag en ouderenmishandeling heeft raakvlakken met veel andere beleidsterreinen: vrijwilligersbeleid, kwaliteitsbeleid, bejegeningbeleid, veiligheidsbeleid, klachtafhandeling en afhandeling van meldingen van incidenten. En met het Arbobeleid ter preventie van agressie, discriminatie en seksuele intimidatie van werknemers. Het vraagt betrokkenheid van de hele organisatie, het management, staf en medewerkers.

Kies voor een breed en positief beleidskader

Preventiebeleid grensoverschrijdend gedrag en ouderenmishandeling dient deel uit te maken van een breder beleidskader. Incident gestuurd beleid met (ad hoc) maatregelen die reactief worden genomen, beklijft vaak niet.

Aan te bevelen is preventie van grensoverschrijdend gedrag en het vergroten van de bespreekbaarheid van dilemma's in te kaderen in het werken aan een veilig omgangsklimaat, aan sociale veiligheid.

Door het te integreren in een breder en positief beleidskader is het mogelijk het onderwerp over het voetlicht te brengen bij bewustwording en deskundigheidsbevordering van management, staf en uitvoerend personeel in houding, kennis en vaardigheden.

Dit is nodig om aan sociale veiligheid te kunnen werken.

Samenhangende onderdelen

Een passend beleidskader bestaat uit onderdelen die met elkaar samenhangen. Kwaliteit, bejegening, veiligheid en preventie en aanpak grensoverschrijdend gedrag maken er deel van uit.

In de beleidsvisie is het van belang positieve normen en omgangsvormen op te nemen.

Samenhangend beleid heeft de volgende voordelen:

- Grensoverschrijdend gedrag en ouderenmishandeling staan niet langer los van het algemene beleid.
- Aandacht voor sociale veiligheid maakt deel uit van de dagelijkse zorg en verpleging.
- De focus ligt op het positieve, niet op het negatieve (niet incident gestuurd).
- Meer garanties dat in de alledaagse omgang aandacht is voor beroepshouding, hanteren van grenzen en signaleren.

Drie belangrijke taken

Het management van een zorgorganisatie heeft drie belangrijke taken als het gaat om ouderenmishandeling en sociale veiligheid:



- Allereerst dient ervoor gezorgd te worden dat professionals en vrijwilligers die ouderen mishandeling of sociale onveiligheid binnen de organisatie signaleren, die signalen snel en gemakkelijk kunnen bespreken met relevante professionals in de organisatie.
- Ten tweede dient zoveel mogelijk voorkomen te worden dat professionals of vrijwilligers die bij de organisatie werken, zich schuldig maken aan ouderen mishandeling.
- Ten derde dient er een beleid te zijn wanneer iemand zich vermoedelijk schuldig maakt aan ouderen mishandeling (daderaanpak).

Stappen om te komen tot een samenhangend en passend beleid

Van belang is om allereerst na te gaan hoe het beleid in de zorgorganisatie er op het gebied van ouderen mishandeling en sociale veiligheid voor staat en welke kansen en belemmeringen er liggen.

Met deze informatie wordt een plan gemaakt waarin de volgende stappen te onderscheiden zijn:

1. Inventariseren bestaand beleid en beleidsinstrumenten met betrekking tot sociale veiligheid : wat is er al?
2. Analyseren de beleidsdocumenten en -instrumenten : wat missen we?
3. Uitvoeren van een risicoanalyse : wat is nodig?
4. Plan van aanpak met concrete acties opstellen : wat gaan we doen?

Bron: Zorg en grenzen, Handreiking voor het werken aan sociale veiligheid in de ouderenzorg. Movisie 2012.

2. Implementeren Protocol Oudermishandeling

Noodzakelijke voorwaarden voor het werken met het protocol oudermishandeling. Dit behelst de volgende activiteiten: (*niet in chronologische volgorde*)

- 1) Opnemen van het protocol in het beleidsplan van de eigen organisatie
 - Schrijven van paragraaf oudermishandeling voor het beleidsplan (Voorbeeld: In voorkomende gevallen zal bij vermoedens van oudermishandeling het protocol oudermishandeling gevolgd worden.)
 - Goedkeuren van deze paragraaf door het bestuur
 - Informeren van de belanghebbenden over het beleid rondom oudermishandeling (intern en extern)
 - Aanwijzen portefeuillehouder oudermishandeling binnen het bestuur
 - Het werken met het protocol opnemen in de taakomschrijving van de medewerkers
 - Bestuur geeft opdracht tot uitvoering van het beleid rondom oudermishandeling
- 2) Opzetten van de Organisatie:
 - Aanwijzen verantwoordelijk manager
 - Werven en aanstellen aandachtsfunctionaris(sen) oudermishandeling



- Facilitering (in tijd en middelen) en scholing aandachtfunctionaris oudermishandeling
- Periodieke deskundigheidsbevordering voor alle medewerkers over (het signaleren van) oudermishandeling en het werken met het protocol
- Taakverdeling en planning (afpreken termijnen en deadlines)
- Opzetten registratiesysteem
- Structurele informatieoverdracht praktijk en beleid
- Opzetten zorgstructuur; overleggen, intervisie, begeleiding etc.
- Werken met protocol onderdeel maken van methodisch handelen
- Organiseren van ondersteuning (intern of extern) op gerelateerde onderwerpen: medische, psychiatrische, juridische ondersteuning.
- Afspraken rapportage aandachtfunctionaris aan manager aan bestuur
- Vastleggen van samenwerkingsafspraken met externe ketenpartners
- Periodiek uitvoeren evaluatie protocol, beleidsafspraken en registratiesysteem

3) Aanpassen van het protocol aan de eigen organisatie

- (formeren van meedenktank op vrijwillige basis)
- Vragen om meedenken en doen bij invulling en uitvoering protocol
- Ter goedkeuring voorleggen van het protocol aan bestuur

Aandachtspunten bij het aanpassen van het protocol aan de eigen organisatie

Zorg dat in ieder geval de volgende zaken duidelijk in het protocol vermeld staan:

- De lijnen in de organisatie en haar verschillende afdelingen; wat is het te doorlopen traject bij (een vermoeden van) oudermishandeling. Pas eventueel de routekaart aan de eigen organisatie aan.
- Wie is waarvoor verantwoordelijk; denk hierbij aan functies, taken én namen. Denk hierbij ook aan eventuele mediacontacten en juridische contacten.
- Hoe ziet de organisatorische structuur rondom de aanpak van oudermishandeling binnen de organisatie eruit.
- De interne afspraken rondom eventuele regel- en wetgeving (denk hierbij aan aansprakelijkheid, privacy, klachtenreglement, etc.)
- Wie krijgt welke deskundigheidsbevordering en wanneer
- De sociale kaart voor de eigen organisatie
- Afspraken rondom informatie uitwisseling, terugkoppeling en verwijzing met en naar andere instellingen.
- Het tijdstip en de frequentie van de evaluatie van het protocol

Daarbij is beschreven op welke wijze de stappen uit de meldcode wordt aangesloten op de werkprocessen en zorgstructuren binnen de organisatie.

Samenhang wordt gerealiseerd door uit te gaan van de verantwoordelijkheden, taken en benodigde competenties.

4) Creëren draagvlak en bekendheid:

- Opzetten van een communicatieplan
- Informeren medewerkers over implementatie protocol
- Informeren cliënten en belanghebbende instellingen



- Betrekken medewerkers bij implementatie van het protocol waar mogelijk

5) Evaluatie

- Afspraken over vorm en tijdstip van evalueren van het protocol, registratiesysteem en samenwerkingsafspraken

Verantwoordelijkheden inzake Ouderenmishandeling

Directie/ leidinggevende

- Aanpassen van het protocol aan de eigen organisatie.
- Toevoegen van verantwoordelijkheden en een tijdschema.
- Opnemen van het protocol ouderenmishandeling in het kwaliteitsbeleid van de organisatie
- implementeren van het protocol in de organisatie:
 - Zorgen dat iedereen kennis heeft van het protocol.
 - Het protocol als terugkerend thema op agenda van overleg plaatsen.
 - Benoemen en faciliteren van één of meerdere aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling.
 - Steunen van alle medewerkers in hun handelen volgens het protocol.
 - Zorg dragen voor voldoende deskundigheid bij de medewerkers over het signaleren van ouderenmishandeling.
- Eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het protocol.
- Jaarlijks evalueren van het protocol.

Aandachtsfunctionaris Ouderenmishandeling

- Aanspreekpunt zijn voor het onderwerp en een coördinerende en stimulerende rol hebben.
- Aanpassen van het protocol aan de eigen organisatie, in samenwerking met leidinggevende.
- Contactpersoon zijn voor Veilig Thuis (ook wel AMHK; Advies en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling) aan een netwerk of contactgroep in de regio.
- Aanspreekpunt voor de problematiek binnen de organisatie.
- Ondersteunen bij de interpretatie van signalen en bij de te nemen stappen.
- Tekorten in vaardigheden van medewerkers signaleren en voorstellen doen voor deskundigheidsbevordering of kwaliteitsverbetering.
- Jaarlijks een verslag maken en, indien mogelijk, aanbevelingen doen.
- Het protocol actueel houden en desgewenst bijstellen.
- Contactpersoon voor andere partners.
- Meldingen van ouderenmishandeling bijhouden en deze aanmelden bij het Veilig Thuis (ook wel AMHK; Advies en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling) .
- Deelnemen aan een regionaal netwerk of contactgroep.
- Contacten onderhouden met andere organisaties.



Medewerkers

- Kennismaken van de inhoud van het protocol en handelen volgens de bijbehorende afspraken.
- In staat zijn signalen die (kunnen) wijzen op ouderenmishandeling te duiden.
- Indien nodig hulpverlening in gang zetten.
- Toezien op zorgvuldige omgang met de privacy en het recht op zelfbeschikking van het betreffende gezin.
- Bij zorg over een oudere, overleg plegen met de aandachtsfunctionaris op basis van alle waargenomen signalen.
- Uitvoeren van afspraken die zijn voortgekomen uit het overleg met de aandachtsfunctionaris, zoals: observeren, een gesprek voeren of contact opnemen met externe organisaties.
- Bespreken van de resultaten van deze ondernomen stappen met de aandachtsfunctionaris;
- Blijven volgen van de binnengekomen vraag en of de problemen worden opgelost.

