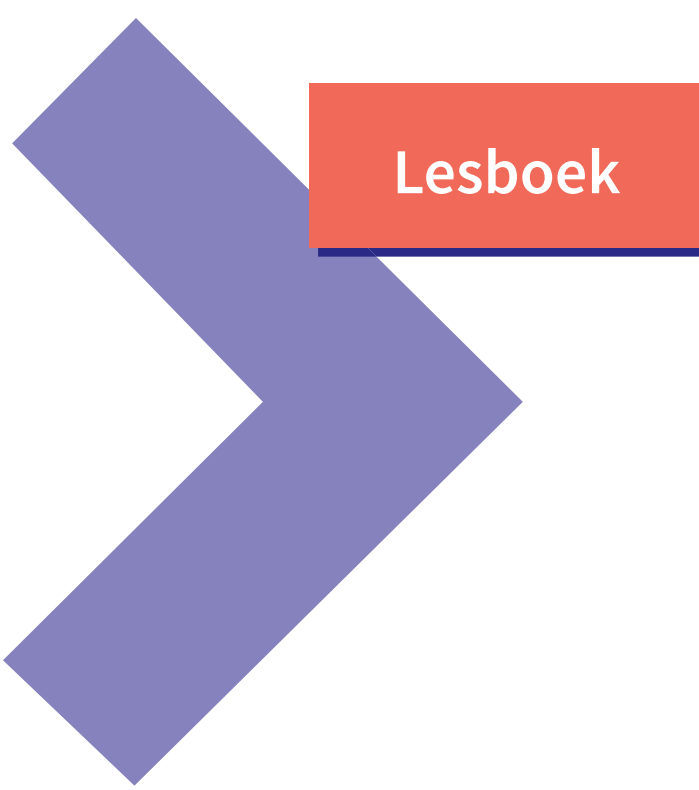


Beveiliging in de zorg



Lesboek

Geschreven door:

Mike Wijngaarden

Inhoud

Algemeen	6
1 De zorg in Nederland	10
1.1 Zorginstellingen	11
1.2 Ziekenhuizen	13
1.3 De WGBO	14
1.4 De Wet BIG	14
1.5 Samenwerkende partijen	16
1.6 Jouw plek in de organisatie van de zorginstelling	21
2 Vaardigheden	26
2.1 Competenties van de beveiligiger in de zorg	26
3 Werkzaamheden	34
3.1 Receptiewerkzaamheden	35
3.2 Blauwe en witte taken	36
3.3 Informerende en adviserende gesprekken voeren	37
3.4 Ondersteunende zorgtaken	37
3.5 Optreden bij brand	40
3.6 Optreden bij het aantreffen van drugs (Opiumwet)	42
3.7 Optreden bij het aantreffen van wapens	43
3.8 Cameratoezicht	44
3.9 Security awareness creëren	44
3.10 Aanhoudingen op heterdaad verrichten	45
4 Veilig werken	50
4.1 Arbeidsrisico's	50
4.2 Eigen emoties	51
4.3 Traumatisering	53
4.4 Besmettingen	53
4.5 Risicovolle ruimtes en machines	56
4.6 Persoonlijke beschermingsmiddelen	57
4.7 Bedrijfsongevallen	58
5 Agressie en geweld	62
5.1 Soorten agressie	63
5.2 De oorzaken van agressie	63
5.3 De gevolgen van agressie en geweld	64
5.4 De aanpak van agressie en geweld	64

5.5	Optreden bij agressie-incidenten door jou als beveiligder	66
5.6	Corrigerende en conflictgesprekken	68
5.7	Draaiboek bij ongewenst gedrag	69
5.8	Omgaan met personen met diverse aandoeningen	70
6	De meldkamer	76
6.1	Spoedoproepen	76
6.2	Technische (hulp)middelen	78
7	Omgang met persoonsgegevens	84
7.1	De Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG)	84
7.2	De Autoriteit Persoonsgegevens (AP)	86
7.3	Personeelsdossiers	87
7.4	Patiënten- en cliëntendossiers	87
7.5	Social media	88
7.6	Contacten met externen	89
8	Calamiteitenplannen	92
8.1	Externe rampen	93
8.2	Continuïteitsstoring	95
9	Parkeerterrein	100
9.1	Verkeersdelicten	100
9.2	Reglement verkeersregels en verkeerstekens	101
	Afkortingen	106
	Vakinhoudelijke woordenlijst	108



De zorg
in Nederland

H1

H1 De zorg in Nederland

Leerdoelen

- De verschillende soorten zorginstellingen kunnen omschrijven
- De verschillende vormen van zorgvervoer kunnen benoemen
- Weten wat de WGBO inhoudt
- Weten wat de Wet BIG inhoudt
- De begrippen zorgplicht en tuchtrecht kunnen omschrijven
- De begrippen organisatiekennis, hiërarchie, organigram kunnen omschrijven

Inleiding

Beveiligen is het waarborgen van de bedrijfscontinuïteit. Elke organisatie kent hierin eigen risico's. Dit boek richt zich op beveiliging in de zorg. In de zorg hebben beveiligers hoofdzakelijk vier aandachtsgebieden:

1. Verzorgen bedrijfshulpverlening en brandveiligheid
2. Voorkomen diefstal en inbraak
3. Voorkomen agressie en geweld
4. Service aan patiënten, cliënten en bezoekers

Dit betekent dat beveiliging zich richt op risico's voor de bedrijfsvoering en het personeel, maar ook op het welzijn van patiënten, cliënten en bezoekers. Beveiligen in de zorg is afwijkend van andere sectoren. Dit komt bijvoorbeeld naar voren in de volgende situaties:

- De beveiligers helpen met vrijheidsbeperkende interventies
- Er zijn relatief veel agressie-incidenten in de zorg
- Bij bepaalde misdrijven, zoals het aantreffen van wapens of drugs, wordt er geen aangifte gedaan bij de politie
- Er gelden specifieke arbeidsrisico's zoals besmettingsgevaar en psychische belasting
- De omgang met persoonsgegevens is nog strikter dan gebruikelijk doordat het gaat om medische gegevens
- Er bestaan diverse calamiteitenplannen gericht op de zorg waarin de beveiligers taken vervullen
- Er wordt met medische terminologie gewerkt die je achterin dit lesboek vindt.

Zorginstellingen kunnen de mensen die zij behandelen of verzorgen patiënten of cliënten noemen. Patiënten zijn mensen aan wie medische of paramedische behandeling wordt geboden. Cliënt is een formele naam voor een klant. Toch gebruiken sommige zorginstellingen de term cliënten voor degenen die zij (para)medisch behandelen. Belangrijk om te weten is dat het doel van zorgbeveiliging het mede mogelijk maken van het leveren van zorg is. Je ondersteunt het zorg verlenende personeel bij het uitvoeren van hun taken.



Patiënten zijn mensen aan wie medische of paramedische behandeling wordt geboden. Cliënt is een formele naam voor een klant. Toch gebruiken sommige zorginstellingen de term cliënten voor degenen die zij (para)medisch behandelen.

1.1 Zorginstellingen

Een zorginstelling is een organisatie die zorg aanbiedt. Soms is deze zorg lichamelijk, maar dit kan ook geestelijk zijn. Geestelijke zorg is nodig als iemand niet een ziekte heeft aan het lichaam, maar wel psychische hulp nodig heeft. Zorg kan binnen of buiten de zorginstelling worden gegeven. Een voorbeeld van een zorginstelling die thuis zorg geeft is de thuiszorg. Hierdoor kunnen de cliënten

thuis blijven wonen, ondanks dat ze verzorgd moeten worden.



Andere voorbeelden van zorginstellingen zijn:

- Verpleeghuizen, waar mensen (soms tijdelijk) wonen die heel veel verzorging nodig hebben
- Verzorgingshuizen, waar mensen (soms tijdelijk) lichte verzorging krijgen
- Woonzorgcentra, waar bijvoorbeeld ouderen geholpen worden in het zo zelfstandig mogelijk wonen
- Revalidatiecentra, waar men geholpen wordt met het herstellen
- Ziekenhuizen, waar patiënten behandeld worden aan aandoeningen

Een voorbeeld van een instelling die geestelijke zorg geeft is de Geestelijke Gezondheidszorg. Dit wordt afgekort als GGZ. De GGZ noemt de mensen die zij helpen cliënten. Zij hebben de volgende doelen:

- Voorkomen van psychische aandoeningen
- Behandelen en genezen van psychische aandoeningen
- Laten deelnemen van mensen met een psychische aandoening aan de samenleving
- Bieden van hulp aan mensen die ernstig verward/verslaafd zijn en die uit zichzelf geen hulp zoeken

Eerstelijnszorg

Eerstelijnszorg is zorg waar je naartoe kunt zonder doorverwijzing. Vaak is dit het eerste aanspreekpunt bij klachten. Zij kunnen als het nodig is, een patiënt doorverwijzen naar andere zorginstellingen. Voorbeelden van eerstelijnszorg zijn:

- Huisarts: een arts waar men in eerste instantie naartoe gaat bij klachten. Als de huisarts de klachten niet kan behandelen, verwijst hij de patiënt door naar een andere behandelaar. Dit kan bijvoorbeeld een specialist in een ziekenhuis of een fysiotherapeut zijn

- Tandarts: een arts die aandoeningen aan het gebit behandelt
- Fysiotherapeut: een behandelaar die zich richt op het bewegingsapparaat van de patiënt. Het bewegingsapparaat zijn de spieren, botten en gewrichten
- Wijkverpleegkundige: een verpleegkundige die mensen in een bepaalde wijk of buurt verpleegt en ondersteunt. Deze mensen kunnen hierdoor thuis zijn ondanks dat ze verpleegkundige zorg nodig hebben

Revalidatiecentra

Een revalidatiecentrum is een zorginstelling die zich richt op patiënten met een beperking. Zij proberen hen te laten herstellen of deels te laten herstellen. Deze beperking noemen we een functiebeperking, omdat het een beperking is van de functie van het lichaam. Deze beperking kan verschillende oorzaken hebben, zoals een hersenziekte, een ongeval of een ziekte aan de spieren en gewrichten. Er zijn revalidatiecentra waar men alleen naartoe gaat voor de behandeling en daarna weer naar huis gaat. Ook zijn er revalidatiecentra waar de patiënten voor langere tijd blijven, totdat zij naar huis of een andere instelling kunnen gaan.



Gehandicaptenzorg

Gehandicaptenzorg is zorg aan mensen met een functiebeperking. Zoals bij revalidatiecentra kan deze beperking lichamelijk of geestelijk zijn. Het verschil met revalidatiecentra is dat de zorg wordt gegeven aan mensen met een blijvende beperking. Binnen de gehandicaptenzorg zijn er organisaties die zich richten op speciale doelgroepen. Dit zijn bijvoorbeeld verstandelijk gehandicapten of mensen met het syndroom van Down.

Verslavingszorg

Verslavingszorg zijn zorginstellingen die zich richten op mensen met een verslaving aan alcohol of andere drugs. Er zijn hierbij open en gesloten instellingen. In een open instelling zijn de cliënten vrij om te komen en te vertrekken. Zij komen hier dus vrijwillig en gaan vaak dezelfde dag weer naar huis. Ook in een gesloten inrichting kunnen cliënten vrijwillig worden behandeld. Als ze eenmaal behandeld worden mogen zij alleen binnen de zorginstelling blijven. Dit is de reden dat het een gesloten instelling genoemd wordt. Er zijn ook gesloten instellingen waar de cliënten niet vrijwillig maar gedwongen worden behandeld. Soms is dat een deel van de straf die een rechter iemand oplegt.

Paramedici

Een arts wordt ook een medicus genoemd. Een paramedicus is iemand die medische behandeling uitvoert, maar geen arts is. Hij voert een medische taak uit, soms onder toezicht van een arts. Voorbeelden van paramedici zijn:

- Diëtist: een specialist in de relatie tussen voeding en ziekten
- Huidtherapeut: iemand die huidaandoeningen behandelt
- Mondhygiënist: iemand die zich richt op mondzorg
- Psycholoog: een deskundige die zich richt op het gedrag van de mens



Vaardigheden

H2

H2 Vaardigheden

Leerdoelen

- De competenties van de zorgbeveiliger kunnen omschrijven
- De handhavingstaken en ondersteunende zorgtaken van de zorgbeveiliger kunnen benoemen en onderscheiden
- Kunnen benoemen wanneer handhavingstaken en ondersteunende zorgtaken botsen met elkaar
- Kunnen uitleggen wat proactief beveiligen is en waarom dit belangrijk is in de zorg

Inleiding

Beveiligen in de zorg vraagt om specifieke kennis en vaardigheden. Deze kennis en vaardigheden worden ook wel competenties genoemd. In dit hoofdstuk worden de competenties van een beveiliger in de zorg behandeld. Het zijn juist deze competenties die ervoor zorgen dat je als beveiliger goed jouw werk kunt doen.

2.1 Competenties van de beveiliger in de zorg

De competenties die belangrijk zijn in uw vakgebied worden hierna beschreven en uitgelegd. Deze competenties zijn soms niet alleen in de zorg nodig maar ook op andere werkplekken als beveiliger.

Klantgerichtheid

Dit wordt ook wel hospitality genoemd. Dit betekent vriendelijkheid, gastvrijheid, hartelijkheid en behulpzaamheid. Patiënten, cliënten en bezoekers komen vaak onder stressvolle omstandigheden in de zorginstelling. Een klantgerichte en gastvrije benadering werkt kalmerend. Dit kan ook bijdragen aan het voorkomen of verhelpen van conflictsituaties. Je stelt je klantgericht op door het volgende te doen:

- Je luistert naar de behoefte van degene met wie je spreekt
- Je stelt je dienstbaar op
- Je bent beleefd
- Je toont begrip voor de standpunten van jouw gesprekspartner



Dit betekent dat je let op de manier waarop je personen bejegt. Bejegening is niet alleen hoe je een persoon benadert, maar de totale omgang met die persoon. De patiënten, cliënten, bezoekers en collega's in zorginstellingen hebben verschillende persoonlijkheden en achtergronden. Als zorgbeveiliger heb je met hen te maken. Zij hebben verschillende wensen over hoe zij benaderd en behandeld willen worden. Soms is dit ook cultuurafhankelijk.