



GGZ WNB

Geestelijke GezondheidsZorg Westelijk NoordBrabant

Veiligheidsvisie

1. Inleiding

Bij GGZ WNB vinden wij het van belang om onze visie op veiligheid en de uitgangspunten die wij hanteren te delen. De veiligheidsvisie is opgesteld onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur, in een aantal workshops met medewerkers van verschillende afdelingen van GGZ WNB. De visie is een bestuurlijke norm die bedoeld is als kader voor alle medewerkers van GGZ WNB. Onder medewerkers verstaan wij ook vrijwilligers, stagiaires en ingehuurde krachten.

De visie is kaderstellend en biedt richtlijnen, waarbinnen medewerkers zelf professionele afwegingen over veiligheid kunnen maken. Deze visie gaat niet over regels en procedures, maar over houding en gedrag. De visie biedt richting daar waar moeilijke keuzes voorliggen en zich dilemma's voordoen. Deze richting past altijd binnen de wet- en regelgeving en hangt samen met onze kernwaarden in relatie tot de cliënt. In discussies over veiligheid dient de veiligheidsvisie als toetssteen en als uitgangspunt voor gesprek. Om de veiligheid van de cliënt te kunnen bewerkstelligen geldt als randvoorwaarde de veiligheid van de medewerker.

GGZ WNB bevindt zich in een ontwikkelingsfase. De huidige dagelijkse praktijk en de veiligheidscultuur voldoen nog niet in alle opzichten aan het beeld dat in onderhavige visie wordt geschetst. Bovendien zullen we onze visie steeds aanpassen aan toekomstige ontwikkelingen. GGZ WNB is een lerende organisatie: daar waar blijkt dat de praktijk nog weerbarstig is, staat het met elkaar leren en verbeteren voorop. Belangrijke pijlers hiervoor zijn de professionele afweging van de zorgprofessional, de driehoek van management, zorgprofessional en cliënt en de ambitie om als lerende organisatie te blijven streven naar structurele oplossingen en verbeteringen. Leren en verbeteren kan alleen als we op een open en positieve manier met elkaar over (on)veiligheid praten. Deze visie is bedoeld om met elkaar in gesprek te gaan en te blijven, net zoals de visie tot stand is gekomen op basis van een aantal gesprekken over veiligheid. Bespreek met elkaar, op de eigen afdeling en aan de hand van eigen voorbeelden en dilemma's, wat de visie betekent. Alleen dan gaat de veiligheidsvisie ook echt iets betekenen.

Veiligheid bij GGZ WNB is merkbaar, werkbaar en realistisch. We zijn op natuurlijke wijze regelmatig met elkaar in gesprek over veiligheid. Het is zichtbaar wat we doen om een veilige omgeving te bieden aan cliënten, medewerkers en familie. We toetsen en bespreken of wat we hebben uitgedacht wel werkbaar en realistisch is. We luisteren naar feedback en signalen, volgen deze op en koppelen terug wat er mee gebeurt. Veiligheid maken we met elkaar.

2. Uitgangspunten

Veiligheid is van en voor ons allemaal

Alle betrokkenen hebben hun eigen verantwoordelijkheid in het bieden van veilige en verantwoorde zorg: bestuur, management, zorgprofessionals, medewerkers bedrijfsvoering, vrijwilligers, cliënten en familieleden. Hierbij werken we samen aan veiligheid bij GGZ WNB als geheel. Onze

verantwoordelijkheid houdt dan ook niet op bij de eigen rol of afdeling. Ondersteuning van een collega of een andere afdeling valt ook onder deze verantwoordelijkheid.

Deze verdeling van verantwoordelijkheden houdt ook in: onbekwaam is onbevoegd. Een voorbeeld: facilitair medewerkers kunnen niet verantwoordelijk zijn voor behandelkundige of zorggerelateerde zaken, bijvoorbeeld als er iets gebeurt met een cliënt in het restaurant, waardoor zorg verleend moet worden. Deze medewerkers dienen dan indien nodig op te schalen. Het is vervolgens aan de zorgverlener om een afweging te maken. Medewerkers die op deze manier hun grenzen aangeven, kunnen erop vertrouwen dat zij daar later geen (negatieve) gevolgen van ondervinden.

Veiligheid is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Dit houdt in dat collega's vertrouwen op elkaars professionaliteit. Het houdt ook in dat er een open cultuur bestaat waarin constructief met elkaar wordt samengewerkt, kennis wordt gedeeld en waarin niet wordt geoordeeld maar van elkaar wordt geleerd.

Hierbij past opbouwende, positief geformuleerde feedback.

Veiligheid vraagt om bewustzijn, betrokkenheid en verbondenheid

Omgaan met veiligheid begint bij bewustzijn. Het gaat er om dat medewerkers voortdurend stil staan bij de vraag of wel de beste zorg in een veilige omgeving verleend wordt (zowel intramuraal als ambulant). Veiligheid vraagt echter meer dan alleen bewustzijn. Veiligheid vraagt om betrokkenheid en verbondenheid. Iedere medewerker weet wat hij of zij concreet kan bijdragen om de kans op onveiligheid te reduceren en kent de wegen om bij onveiligheid zo spoedig mogelijk terug te keren naar een veilige situatie. Wanneer een cliënt zich bijvoorbeeld niet prettig voelt bij de bejegening door een bepaalde medewerker, die zich daarvan niet bewust is, mag van collega's worden verwacht dat zij zowel de cliënt in staat stellen om zich weer veilig te voelen als de medewerker in staat stellen te reflecteren op zijn houding.

Wij stimuleren het gevoel van urgentie ten aanzien van veiligheid bij medewerkers en cliënten door veiligheidsrisico's onder hun aandacht te brengen en ze te stimuleren tot het actief meedenken over oplossingen en verbetermaatregelen. GGZ WNB zorgt daarnaast voor de daartoe benodigde middelen, kaders, training en opleiding.

Wij zoeken maximaal naar mogelijkheden om medewerkers tijdig de benodigde training of opleiding te laten volgen.. Nieuwe medewerkers worden ten minste geïnformeerd over de belangrijkste veiligheidsmaatregelen op de locatie waar ze werken. Dit geldt ook voor stagiaires, leerlingen en uitzendkrachten.

Medewerkers, cliënten, familie en naasten spreken elkaar aan op eventueel onveilig handelen of onveilige situaties. Een veilig klimaat is hiervoor belangrijk, medewerkers en cliënten moeten zich veilig en gesteund voelen om melding te maken van een onveilige situatie. Medewerkers zijn alert op onveilige situaties en werken actief mee aan het voorkomen daarvan. Indien een medewerker een risico signaleert dan maakt hij daarvan melding in het Veiligheidsportaal. Indien het een risico betreft dat de medewerker niet zelfstandig kan wegnemen, dan kaart hij of zij dat (naast het maken van een melding) aan bij het management. Er kan altijd iets misgaan, maar als dit gebeurt moet het altijd worden gemeld.

Decentrale verantwoordelijkheid wanneer het kan, centraal waar het moet

Alle medewerkers dragen zelf verantwoordelijkheid voor de veiligheid binnen hun eigen werkplek of werkgebied. Zo veel als mogelijk worden inschattingen van risico's en afwegingen in relatie tot

veiligheid op het niveau van afdelingen en cliëntgroepen gemaakt. Dit uiteraard binnen de gezamenlijke kaders, procedures en afspraken.

De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor de veiligheid binnen GGZ WNB. De Raad van Bestuur en de leidinggevenden zijn proceseigenaar op onderdelen (veiligheidsthema's/veiligheidsrisico's). Zij staan achter de medewerkers: naar hen kan worden opgeschaald.

Medewerkers zorgen in acute situaties eerst voor hun eigen veiligheid

In het samen werken aan veiligheid binnen GGZ WNB wordt uitgegaan van gelijkwaardigheid: bij het omgaan met veiligheid worden steeds de perspectieven en belangen van cliënten, medewerkers en derden meegenomen. De cliënt staat centraal in het bieden van verantwoorde en veilige zorg en begeleiding. Maar veiligheid treft ook (zorg)personeel, familie en naasten, bezoekers, derden, mensen die betrokken zijn bij de zorg, en de samenleving.

Het is niet altijd mogelijk alle veiligheidsbelangen gelijktijdig te dienen. Onze professionals zijn gewend dagelijks om te gaan met risico's. In acute situaties waarin 'het erom spant' moeten medewerkers eerst voor de eigen veiligheid zorgen. Alleen dan kunnen zij vervolgens doen wat nodig en mogelijk is voor anderen. Wanneer er bijvoorbeeld brand uitbreekt op de kamer van een cliënt zal een medewerker er alles aan doen de cliënt op tijd in veiligheid te brengen, maar niet wanneer de medewerker zichzelf of andere cliënten hierbij in gevaar zou moeten brengen. Medewerkers weten zich bij dergelijke afwegingen gesteund door de organisatie.

Een ander voorbeeld: indien een medewerker zich niet veilig voelt in de omgang met een cliënt, moet worden gezocht naar een oplossing. Vaak zal een oplossing voorhanden zijn die de cliënt niet onnodig belast, maar in sommige acute gevallen kan het nodig zijn dwang toe te passen (bijvoorbeeld noodmedicatie of separeren). Dit is niet wenselijk als er alternatieve oplossingen zijn, maar kan nodig zijn om de persoonlijke veiligheid van een medewerker of medecliënt te borgen.

Wij verbeteren continu

Wij zien een (bijna)incident als een kans om te leren en te verbeteren. Daarnaast gaan we actief op zoek naar risico's en verbetermogelijkheden, zowel in het dagelijks werk als in de vorm van interne en externe audits. Zowel op het niveau van de afzonderlijke ondersteunende diensten en resultaatverantwoordelijke eenheden als op het niveau van de Raad van Bestuur worden verbeteracties benoemd, besproken en doorgevoerd. We hanteren hiervoor het Veiligheidsportaal. Wij zijn alert op vragen, zorgen en klachten van familie, cliënten en derden en zorgen dat deze worden meegenomen in het interne verbetersysteem.

Best practices en nieuwe inzichten op het gebied van veiligheid kunnen helpen bij het verbeteren en worden dus structureel gedeeld met de rest van de organisatie. Daarmee creëren we een cyclus van continu verbeteren in het kader van veiligheid en kwaliteit.

Wanneer we van procedures of afspraken afwijken, bespreken we dit met elkaar en leggen dit vast

Afspraak is afspraak. Procedures zijn leidend en men mag er in principe niet van afwijken. Dit betreft bijvoorbeeld het verstrekken van medicatie. Of het in een acute situatie met twee medewerkers begeleiden van een cliënt in de separeerruimte. Eigenlijk geldt dit voor alle regels die zijn bedoeld om voor cliënten en medewerkers een veilige omgeving te creëren.

Soms is het juist belangrijk dat de zorgprofessional beoordeelt of afwijking van die afspraken gezien de situatie noodzakelijk is. Zo veel mogelijk wordt vooraf bekend gemaakt voor welke afspraken dit geldt. Het kan bijvoorbeeld gaan om sommige huisregels, indien de inschatting is dat het risico op agressie (of een andere risico) het noodzakelijk maakt om af te wijken van de regels. Het afwijken wordt altijd met elkaar gedeeld en besproken. Afwijken van procedures moet bij voorkeur vooraf maar in ieder geval achteraf worden uitgelegd, gemotiveerd en vastgelegd.

Onze meldcultuur is open en veilig

Wij zijn transparant en aanspreekbaar: iedere medewerker moet zich vrij voelen om signalen van onveiligheid of risico's te melden en/of bespreken met collega's, zonder dat dit tot (vervelende) consequenties voor de melder leidt. Leidinggevenden nodigen medewerkers uit gevraagd en ongevraagd hun zorgen en aandachtspunten te melden. Het agenderen van incidenten en zorgen wordt door leidinggevenden positief gewaardeerd. Dergelijke inbreng van medewerkers wordt serieus behandeld en afgehandeld. We zijn open over risico's en veiligheidsmaatregelen naar elkaar, naar cliënten en familie.

Wanneer zich risico's voordoen bij de samenwerking met ketenpartners zoals andere zorginstellingen, gemeenten of woningcorporaties, maken we steeds een bewuste afweging om signalen of risico informatie wel of niet te delen. Hierbij houden we rekening met de veiligheid van cliënten, medewerkers en omgeving, maar ook met het beroepsgeheim en vertrouwelijkheid.

Wij werken risicogestuurd

Omgaan met veiligheid is nooit volledig te vangen in afspraken, procedures en instrumenten. In een risicovolle omgeving als de GGZ doen zich elke dag kleine en grote vraagstukken en dilemma's voor waarbij (on)veiligheid een rol speelt.

Centraal in ons risicomanagement staat dus niet het uitsluiten van alle risico's en ongewenste gebeurtenissen, maar het kennen (proactief en retrospectief) en beheersen van voor ons actuele en realistische veiligheidsrisico's op basis van een risicotaxatie. Dat is waarom we de inschatting ook (gedeeltelijk) aan de professionaliteit van de medewerkers overlaten. Er zijn ook andere belangen dan alleen veiligheid, zoals kwaliteit, autonomie, welzijn van de cliënt en financiën. Risico's verschillen per locatie of cliënt. Onze veiligheidsmaatregelen zijn daarom proportioneel en gedifferentieerd en worden in principe besproken en afgestemd met cliënt en/of familie.

Ook met betrekking tot brandveiligheid beslissen we over maatregelen aan de hand van risicotaxaties. Niet elke locatie of elke cliënt heeft dezelfde oplossing nodig. We voldoen hierbij ten minste aan wet- en regelgeving. Soms blijkt uit een risicotaxatie dat meer nodig is.

Onverantwoorde bezetting is niet aan de orde

Wanneer een bepaalde bezetting onverantwoord is, accepteren we dit niet. Vooral in de zorg kan een onverantwoorde bezetting snel risico's met zich meebrengen. Er is altijd een manier om het knelpunt samen op te vangen en een zo veilig mogelijke situatie te creëren. Ook als er minder mensen zijn, want dan passen we de activiteiten daarop aan. Bij gesignaleerde onverantwoorde bezetting moet opschalen in de (hiërarchische) lijn altijd mogelijk zijn. Signalen van onverantwoorde bezetting worden ook in de lijn serieus en constructief opgepakt, waarna terugkoppeling plaats vindt over wat er met het signaal gebeurt.

GGZ WNB werkt (pro)actief samen met ketenpartners

Wij realiseren ons dat veiligheid bij GGZ WNB ook het resultaat is van een goede samenwerking met ketenpartners zoals gemeente, brandweer, politie, ambulancediensten en andere zorgaanbieders. GGZ WNB neemt zelf initiatief voor goede contacten, kennis van de werkwijze van deze partners en aansluiting op elkaars rol. GGZ WNB blijft hierbij wel binnen haar rol van zorgaanbieder.

3. En nu...

De veiligheidsvisie is een levend document en wordt regelmatig onderhouden. Zijn de uitgangspunten inderdaad werkbaar en realistisch? Kunnen medewerkers van GGZ WNB op alle niveaus met de visie uit de voeten? Wellicht doen zich nieuwe dilemma's waarbij veiligheid een rol speelt voor, waarvoor de actuele veiligheidsvisie nog onvoldoende handvatten biedt. De visie stelt GGZ WNB in staat het gesprek over veiligheid 'levend' te houden.

Het is belangrijk dat medewerkers van GGZ WNB de veiligheidsvisie kennen en gebruiken bij het toepassen van hun eigen professionele afwegingen in relatie tot veiligheid. En dat de ervaringen met de visie worden gedeeld. Vooral dan heeft GGZ WNB met de veiligheidsvisie een instrument in handen om haar ambitie op het gebied van veiligheid te realiseren.