



Regeling Zorgweigerings

Inleiding

In het Arbo-statuut is (mede) vastgelegd dat de werkgever verantwoordelijk is voor het waarborgen van de fysieke en psychische gezondheid van haar medewerkers en het zorgvuldig omgaan met haar medewerkers en heeft dit via de zorgovereenkomst en de flyer welke is uitgereikt aan de klant na de (telefonische) intake ook aan de klant duidelijk gemaakt. Het betekent dat ook de klant zorgvuldig dient om te gaan met de medewerker en indien zij dit niet doet, (een deel van) de zorg geweigerd kan worden. In bijgaande regeling is vastgelegd hoe zorgweigerings dient te verlopen.

Begripsdefinities

Zorgweigerings: het gedeeltelijk of geheel stopzetten van de zorg door een kraamverzorgende, nadat zij last heeft ondervonden van ongewenst gedrag of waarbij zij in een situatie moet werken die haar fysieke gezondheid ernstig bedreigt.

Ongewenst gedrag: gedrag van een klant waardoor de medewerker zich onaangenaam, onveilig of bedreigd voelt of daadwerkelijk bedreigd is. Men kan daarbij denken aan seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie of pesten.

Doel

Het doel van een Regeling Zorgweigerings is het zorgvuldig afhandelen van een situatie waarbij zorgweigerings heeft plaatsgevonden.

Procedure

1. De kraamverzorgende ervaart dat er sprake is van ongewenst gedrag van de klant of constateert dat er sprake is van slechte fysieke arbeidsomstandigheden.
2. De kraamverzorgende bespreekt dit (indien mogelijk) met de klant en legt uit dat zij de zorg niet hoeft te continueren of een deel van de zorg niet hoeft te continueren, indien de situatie niet verbetert en verwijst naar de zorgovereenkomst en de flyer. Indien de situatie niet verbetert, continueert zij (een deel van) de zorg niet. Met 'een deel van de zorg' wordt bedoeld die werkzaamheden of handelingen die een fysieke bedreiging vormen voor de gezondheid.
3. Indien het niet mogelijk is om te praten met de klant of omdat de situatie dusdanig ernstig is, stopt zij met haar werkzaamheden of met een deel van de werkzaamheden.
4. Indien zij (gedeeltelijk) stopt met haar werkzaamheden, brengt zij direct haar leidinggevende daarvan op de hoogte.

Vervolg

5. De leidinggevende neemt contact op met de klant, hoort de klant en wijst deze nogmaals op de leveringsvoorwaarden.
6. De leidinggevende bepaalt (bij stopzetting van de zorg) of de situatie specifiek persoonsgebonden is en of de zorg door een andere kraamverzorgende kan worden voortgezet. Zo ja, dan bericht zij het planbureau i.v.m. inzetten van een andere kraamverzorgende. Een goede overdracht naar de volgende kraamverzorgende is hierbij van belang. Deze overdracht dient, indien mogelijk, plaats te vinden door de leidinggevende die de zorgweigerings behandeld heeft.
7. De leidinggevende bepaalt of er sprake is van ernstig ongewenst gedrag of slechte fysieke arbeidsomstandigheden en zo ja, dan wordt de zorg definitief gestopt.
8. De leidinggevende geeft het secretariaat opdracht dit schriftelijk aan de klant te bevestigen en laat deze brief door de bestuurder ondertekenen.
9. De leidinggevende bespreekt direct met de kraamverzorgende of opvang door de leidinggevende of de vertrouwenspersoon noodzakelijk is.



Regeling Zorgweigerings

10. Het meldingsformulier incidenten wordt ingevuld door de leidinggevende.

Zorgweigerings 's avonds en in het weekend

's Avonds en in het weekend kan altijd contact worden opgenomen met een leidinggevende. Zij heeft de verantwoordelijkheid om de regeling correct af te handelen vanaf punt 6. Indien de zorg (gedeeltelijk) wordt stopgezet, neemt zij tevens contact op met de avond- en nachtdienst van het planbureau en deelt mee dat de zorg is gestopt of dat een andere kraamverzorgende bij de klant moet worden ingezet. De avond- en nachtdienst zorgt voor een goede overdracht.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De klant is verantwoordelijk voor het naleven van de leveringsvoorwaarden.

De kraamverzorgende is verantwoordelijk voor (voor zover mogelijk) het in goed overleg met de klant te komen tot een aanvaardbare oplossing. Zij is bevoegd (een deel van) de zorg onder bepaalde omstandigheden te weigeren.

De leidinggevende is verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van de verdere regeling en een adequate opvang van de kraamverzorgende. Zij is bevoegd te bepalen of de zorg definitief wordt stopgezet, gedeeltelijk wordt voortgezet of met een andere kraamverzorgende wordt voortgezet. Zij kan daarbij ruggespraak houden met de bestuurder.