

BASISKENNIS BEVEILIGING IN DE ZORG

Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteurs: Cornelia de Ruiter

Eindredactie: Krijn Platvoet, Jeff Schutte

Afbeeldingen: Frank Muller / Zorg in beeld, Marieke Bakker, Martin Nuver / 112Groningen.nl,
Lex van Lieshout / ANP, Koen van Weel / ANP, Robin Hilberink

Titel: Basiskennis beveiliging in de zorg

ISBN: 978 90 3726 0311, maakt deel uit van pakket 978 90 3726 0335

Eerste druk/eerste oplage
© Boom beroepsonderwijs 2021

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl

INHOUDSOPGAVE

1. WERKEN MET DIT KEUZEDEEL	4
2. BEVEILIGING IN DE ZORG	7
3. DIENSTVERLENENDE TAKEN	45
4. PREVENTIEVE EN REPRESSIEVE TAKEN	70
5. ONGEWENST GEDRAG	116
6. UITDAGING	159

DIGITALE LEEROMGEVING

Bij sommige opdrachten heb je hulpmiddelen nodig. Bijvoorbeeld filmpjes, formulieren of een link naar een website. Deze staan allemaal in de digitale leeromgeving. Dit icoontje  verwijst naar de digitale leeromgeving. Om hier te komen ga je naar digitaal.boomonderwijs.nl/beroepsonderwijs.

Eerste keer inloggen in de digitale omgeving

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie.
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag!

BEVEILIGING IN DE ZORG

Dit keuzedeel gaat over beveiliging in de zorg. In een zorginstelling hoort iedereen zich veilig te voelen. Bedreigingen en agressie zijn echter hoe langer hoe meer aan de orde van de dag. Zorgbeveiliging krijgt daarom steeds meer aandacht. In (psychiatrische) ziekenhuizen en ggz-instellingen is beveiliging vaak noodzakelijk; daar worden steeds vaker beveiligers ingezet.

Toch is zorgbeveiliging van een heel andere orde dan de reguliere beveiliging. In een zorginstelling heeft een beveiligers verschillende doelgroepen die beveiligd moeten worden. Hij heeft te maken met andere wet- en regelgeving en bovendien is privacy van belang. Voor een beveiligers in de zorg speelt het menselijke aspect een grote rol. Patiënten en bezoekers worden soms overspoeld door emoties en kunnen daardoor bijvoorbeeld normoverschrijdend of zelfs agressief gedrag vertonen.

Wat doe je als beveiligers met zulke, soms heftige, emoties? Een beveiligers van een ziekenhuis moet hierop goed kunnen inspelen. Dit vergt empathie, geduld en goede vaardigheden in het de-escaleren van situaties. Het is de taak van een beveiligers om zowel patiënten, cliënten als bezoekers en werknemers zich veilig te laten voelen in een zorginstelling.

In dit keuzedeel leer je specifieke vaardigheden die passen binnen de zorgbeveiliging. Je leert bijvoorbeeld over baliewerkzaamheden, het verwijzen van bezoekers en patiënten, meldkameractiviteiten, intern transport, ondersteunen bij eenvoudige zorgtaken en over calamiteiten en incidenten.

 Bekijk het filmpje. Bij beveiliging in de zorg draait het vooral om omgang met mensen. Je moet in je functie benaderbaar zijn. Dat wil zeggen dat het makkelijk is om met jou te praten. Bij het beveiligen in de zorg staan begrippen als gastvrijheid en hospitality ook centraal. Naast dat alles moet je natuurlijk ook vooral weten hoe te handelen bij incidenten.

LEERDOELEN

1. Je kent de taken van de beveiliging in de omgeving waarmee zorginstellingen samenwerken.
2. Je kunt bezoekers en patiënten verwijzen naar de juiste afdelingen.
3. Je weet wat je moet doen bij meldkameractiviteiten in een zorginstelling.
4. Je zorgt voor een goede samenwerking met het zorgpersoneel.
5. Je kent de belangrijkste medische begrippen.
6. Je kunt omgaan met emoties en normoverschrijdend gedrag van patiënten en bezoekers en weet hoe daarop te handelen.
7. Je kent de procedures die gehanteerd worden binnen een zorginstelling voor handelen bij agressief gedrag.
8. Je hebt kennis van verschillende soorten interne transporten.
9. Je hebt kennis van parkeer- en verkeersregels bij een zorginstelling.
10. Je hebt kennis van de processen met betrekking tot brand bij (afdelingen in) een zorginstelling.
11. Je hebt kennis van risico's met betrekking tot ongevallen, incidenten, calamiteiten en strafbare feiten specifiek gericht op zorginstellingen en in relatie tot ziektebeelden.
12. Je kent de procedures ten aanzien van separatie, fixatie en van bewaking van specifieke groepen patiënten.
13. Je hebt kennis van de specifieke wet- en regelgeving met betrekking tot zorg.
14. Je weet wat de eisen zijn die 'veilig werken in de zorg' stelt aan het beveiligingswerk in de zorg.

Dit keuzedeel bestaat uit:

- *Theorie, begrippen en opdrachten*

Hierbij leer je over en oefen je met de praktijk. In sommige opdrachten werk je aan beroepsproducten, deze opdrachten herken je aan . Deze beroepsproducten kun je verzamelen in je portfolio en heb je nodig om de uitdaging aan het einde van dit keuzedeel goed af te ronden.

De beroepsproducten in dit keuzedeel zijn:

- *Samenvatting gastspreker zorgbeveiliger*
- *Overzicht beveiliging in een zorginstelling*
- *Oefening AED*
- *Samenvatting vraag het de zorg*
- *Maatregelen pandemie*
- *Collage grensoverschrijdend gedrag in beeld*
- *Interview agressie.*

- *Test je kennis*

Hiermee kun je zelf je kennis van de theorie testen.

- *Uitdaging*

Dit is het eindproduct en de afronding van het keuzedeel. Hier werk je gedurende het hele keuzedeel naartoe. En hier word je op beoordeeld.

Voor de uitdaging van dit keuzedeel maak je een informatiepakket. Het pakket moet laten zien waarom beveiliging in de zorg zo belangrijk is en wat de meerwaarde is. Het informatiepakket bestaat uit een filmpje, een poster en vier informatiekaarten over veelvoorkomende ongevallen en calamiteiten. Van deze kaarten gaat er in ieder geval een over omgaan met agressie en een andere over wat te doen in geval van brand. De overige twee calamiteiten kies je zelf.

WERKEN MET DIT KEUZEDEEL

- *Theorietoets*
Je docent besluit of je ter afsluiting een theorietoets maakt.

In dit hoofdstuk maak je kennis met de zorg. Je leert bij welk soort zorginstanties beveiliging wordt ingezet. Je leert ook welke afdelingen er bijvoorbeeld te vinden zijn in een ziekenhuis. Daarbij hoort ook een stukje medische terminologie. Kennis hiervan is belangrijk, zeker als je bezoekers en patiënten ergens naartoe wilt verwijzen. Verder leer je welke wet- en regelgeving van kracht is bij zorginstanties.

Van een beveiligiger in de zorg worden bovenal bepaalde vaardigheden verwacht. Welke dit zijn, daar ga je actief naar op zoek.

AAN HET EIND VAN DIT HOOFDSTUK

1. Je kent verschillende zorginstellingen en kunt deze beschrijven.
2. Je kent de belangrijkste medische begrippen.
3. Je hebt kennis van de specifieke wet- en regelgeving met betrekking tot zorg.
4. Je weet over welke vaardigheden een beveiligiger in de zorg moet beschikken.
5. Je kent het begrip hospitality en weet waarom dit voor het vakgebied belangrijk is.



OPDRACHT 1 Oriëntatie Beveiliging in de zorg

Je bent bezig met je opleiding tot beveiligers en hebt gekozen voor het keuzedeel Beveiliging in de zorg.



- a. Wat zijn volgens jou de belangrijkste verschillen tussen de functie van beveiligers en beveiligers in de zorg? Maak een mindmap. Wil je dit digitaal doen, dan kun je hierbij het stappenplan gebruiken.



Mindmap Verschillen beveiligers en beveiligers in de zorg.

- b. Bespreek met je medestudenten elkaars mindmap. Noteer in jouw mindmap de woorden die jij zelf hebt gemist, maar die wel bij beveiligers in de zorg horen.

THEORIEBRON BEROEPSHOUDING EN VAARDIGHEDEN

Ben je klantvriendelijk? Kun je je goed inleven in anderen? Help jij mensen als ze dat van jou verwachten? Ben jij alert op onveilige en gevaarlijke situaties? Allemaal aspecten die horen bij de beroepshouding van een beveiliger in de zorg.

Bij elk beroep hoort een **beroepshouding**. Die is niet overal hetzelfde, maar elke beroepshouding bestaat uit een aantal eigenschappen, vaardigheden en houdingsaspecten die ervoor moeten zorgen dat je je werk goed kunt uitvoeren.

Beveiliging in de zorg is anders dan bijvoorbeeld het **beveiligen** van een evenement of objecten. Wil je beveiligers worden in de zorg, dan heb je daarvoor specifieke kennis en vaardigheden nodig. Deze kennis en vaardigheden samen noemen we ook wel competenties. Je leert welke **competenties** passen binnen het beroep van beveiligers in de zorg.



Beroepshouding en vaardigheden gaan over weten, kunnen, willen en zijn.

Basisberoepshouding

Als beveiligers in de zorg behoor je een aantal specifieke eigenschappen en houdingsaspecten te bezitten. Die vormen samen de basisberoepshouding van een beveiliger. Daarmee kun je, in combinatie met je vakkenis en een aantal vaardigheden, het werk van beveiliger in de zorg goed uitvoeren.

De belangrijkste kenmerken die horen bij de basisberoepshouding van een beveiliger zijn:

- gastgericht zijn
- signaleren
- inlevingsvermogen hebben
- representatief zijn
- flexibel zijn
- stressbestendig zijn
- integer handelen
- proactief zijn.

Gastgericht zijn

Wanneer je gastgericht werkt, heb je oog voor een ander. Je zorgt ervoor dat je mensen kunt helpen door oplossingen te zoeken, ze de weg te wijzen of ze gerust te stellen. Gastgerichtheid wordt binnen de beveiliging ook wel **hospitality** genoemd. Dit betekent dat je je gastvrij en klantvriendelijk opstelt. Bij klantvriendelijkheid moet je denken aan de manier waarop je iemand te woord staat of helpt bij vragen of klachten. De gast centraal stellen en je kunnen inleven in iemand is belangrijk in het vak van beveiliger in de zorg. Je kunt je voorstellen dat bij zorginstellingen een grote diversiteit aan mensen rondloopt: van bezoekers tot patiënten en zorgpersoneel. Hoe je iemand benadert, verschilt per persoon en ook culturele achtergrond. Dit moet je nauwkeurig aanvoelen.

Signaleren

Als beveiligers in de zorg moet je goed kunnen signaleren. Niet alleen het signaleren van onveilige situaties maar ook het kunnen signaleren van emoties en gezondheid bij bezoekers, patiënten en cliënten behoort tot je taken. Daarbij moet je graag willen praten met mensen, je moet achterhalen wat er bij hen speelt en ze vertrouwen kunnen bieden.

Inlevingsvermogen

Met de competentie **inlevingsvermogen** wordt bedoeld: de mate waarin je rekening houdt met de gevoelens en behoeften van anderen en ook de eigen invloed hierop. Je kunt je goed inleven in anderen, wat betekent dat je goed kunt omgaan met gevoelens van anderen.

Als beveiliger in de zorg krijg je geregeld te maken met emoties van anderen. Toon je hier begrip voor en hoe ga je hier zelf mee om? Het is belangrijk dat je:

- goed kunt luisteren en anderen laat uitspreken
- openheid, interesse en aandacht naar anderen toe toont.

Woorden die in plaats van inlevingsvermogen ook wel gebruikt worden, zijn **sensitiviteit** en **empathie**.

Representatief

Als beveiliger in de zorg ben je ook een gastheer/-vrouw. Om deze rol goed te vervullen, is het van belang dat je **representatief** bent. Dit wil zeggen dat je correct gekleed hoort te zijn en een uitstraling hoort te hebben die past bij een beveiliger. De correcte kleding straalt **autoriteit** uit en de manier waarop een beveiliger zich opstelt, moet mensen een veilig gevoel geven.

Flexibel zijn

Als beveiliger moet je **flexibel** kunnen zijn, zeker op het gebied van werktijden. Het werk van een beveiliger is geen negen-tot-vijfbaantje. Veel beveiligers werken regelmatig 's nachts of op andere tijden. De inhoud van het werk van een beveiliger kan verschillen. Je krijgt met allerlei verschillende situaties en partijen te maken. Ook dit vraagt een hoge mate van flexibiliteit.

Stressbestendig zijn

Wanneer je stressbestendig bent, kun je toch overzicht en inzicht houden, ook als je tijdsdruk, tegenslag of tegenwerking ervaart. Je houdt het hoofd koel en laat je niet leiden door gevoel of emotie. Je overziet de situatie en handelt ernaar. Is er bijvoorbeeld een calamiteit bij de zorginstelling en wordt er direct actie verwacht, dan kan dit stress met zich meebrengen. Aan jou de taak om dit samen met collega's in goede banen te leiden.

Integer zijn

Met **integer zijn** wordt bedoeld dat je eerlijk en betrouwbaar bent, dat je goed gedrag vertoont en niet roddelt over anderen. Verder ga je discreet om met vertrouwelijke informatie. Ook respecteer je de normen en waarden van anderen.

Voorbeeld van integer zijn

Een zorgmedewerker komt naar je toe en vraagt je of het waar is dat die bekende acteur opgenomen is op de afdeling en of je haar kunt vertellen waar hij ligt. Je vertelt vriendelijk, maar ook duidelijk dat je daar geen antwoord op kunt geven.

Proactief zijn

Bij proactief zijn draait het hoofdzakelijk om vooruitkijken. In geval van **proactief beveiligen** gaat dit vooral om preventie: het voorkomen van incidenten en calamiteiten. Een zorginstelling is een semi-open instelling. Dat willen zeggen dat bepaalde delen van het gebouw toegankelijk zijn voor publiek, maar andere delen verboden zijn voor publiek. Omdat iedereen deels in en uit kan lopen, wordt van jou verwacht dat je een proactieve houding aanneemt. Je let dus goed op afwijkend gedrag en indien nodig handel je hiernaar.

Dit betekent ook dat je omgevingsbewust bent en alert bent op wat er gaande is tijdens je werk.

Vaardigheden

Het is belangrijk dat je een aantal basisvaardigheden bezit en daarnaast dat je als beveiligers in de zorg over een aantal vaardigheden beschikt om het werk goed te kunnen uitvoeren. Samen met de basisberoepshouding vormen deze vaardigheden de beroepshouding van een beveiligers.

De belangrijkste vaardigheden waarover een beveiligers moet beschikken zijn:

- **samenwerken**
- **weerbaar zijn**
- initiatief nemen
- probleemoplossend denken
- overtuigen

Samenwerken

Samenwerken betekent dat je met anderen overlegt over de wijze waarop een taak moet worden uitgevoerd en over de onderlinge taakverdeling. Het kan ook betekenen dat je moet accepteren dat een ervaren medewerker van de zorginstelling jou vertelt hoe je een taak moet uitvoeren.

Weerbaar zijn

Een andere belangrijke eigenschap van een beveiligers is dat hij weerbaar is. Een beveiligers moet goed bestand zijn tegen stress en tegenslagen. Het is belangrijk dat je als beveiligers een dikke huid hebt. Je komt soms terecht in moeilijke en tragische situaties, waar ongewenst gedrag, emoties en agressie soms hoog op kunnen lopen. Zowel verbaal als fysiek. Door je weerbaar op te stellen, laat je zien dat je goed met zulke situaties kunt omgaan.

Initiatief nemen

Neem je zelf **initiatief**, dan doe je iets uit eigen beweging. Voor een beveiligers in de zorg is dit een goede eigenschap. Je werkt weliswaar in een zorginstelling, maar jouw taken zijn toch heel anders dan die van het zorgpersoneel. Bovendien werk je weleens 's nachts en zul je soms zelf in actie moeten komen. Initiatief nemen heeft daarom ook te maken met zelfstandig kunnen werken.

Probleemoplossend denken

Wanneer er gevraagd wordt of je beschikt over probleemoplossend vermogen, wordt hiermee bedoeld dat je oplossingsgericht bent. Het is niet zozeer dat een probleem direct opgelost moet worden, maar het gaat erom dat je in staat bent snel te schakelen.

Een snelle oplossing is te bereiken door te vragen:

- Wat is de situatie die ik wil bereiken?
- Wat is er al bereikt en hoe is dat gelukt?
- Hebben in het verleden bepaalde oplossingen goed gewerkt? Zo ja, welke?

Overtuigen

Als beveiligers in de zorg krijg je geregeld te maken met mensen die geëmotioneerd zijn. Stel, iemand ligt op de IC (intensive care) en er mogen maar twee mensen tegelijk naar binnen. Maar er staat ineens een complete familie, die met z'n allen de patiënt willen bezoeken. Je wordt opgeroepen door de afdeling. Hoe overtuig je iemand er dan van dat dit niet is toegestaan?

Overtuigen is een manier van beïnvloeden. Je zorgt ervoor dat de ander iets van je aanneemt: een mening, een idee of voorstel.

OPDRACHT 2 Kenmerken

De beroepshouding van een beveiliger in de zorg is van groot belang. Daar horen enkele kenmerken bij.

- a. Herken je de begrippen die horen bij de beroepshouding ook naar aanleiding van een voorbeeld? Verbind de voorbeelden met het juiste kenmerk van de beroepshouding in de rechterkolom.

Voorbeeld	Kenmerk beroepshouding
Je let goed op of er sprake is van ongewenst gedrag.	Alert zijn
Een bezoeker kijkt zoekend om zich heen. Je vraagt of je hem de juiste afdeling kunt wijzen.	Gastgericht zijn
Een zorgmedewerker parkeert haar auto op een plek waar dat niet is toegestaan. Je spreekt haar erop aan en ze wordt boos op jou. Je blijft rustig en legt haar uit waarom ze daar niet kan parkeren.	Integer zijn
Een bezoeker moet het ziekenhuis verlaten, maar weigert weg te gaan. Je laat met je houding en je taalgebruik merken dat de bezoeker toch echt moet vertrekken.	Overtuigen
Je signaleert een onveilige situatie. Je roept je collega om samen te kijken hoe jullie dit zo snel mogelijk kunnen oplossen.	Kunnen samenwerken
Je loopt op een middag een algemene ronde door een zorginstelling. Je krijgt plotseling een agressiemelding. Je past je werkzaamheden aan en gaat je met de agressiemelding bezighouden.	Flexibel zijn

- b. Beschrijf in je eigen woorden wat de volgende kenmerken van de beroepshouding betekenen.

KENMERK	BETEKENIS
Gastgerichtheid	
Inlevingsvermogen	
Representatief	
Integer	
Samenwerken	
Overtuigen	

OPDRACHT 3 Beroepshouding en vaardigheden

Van jou als beveiligers in de zorg worden specifieke vaardigheden en competenties verwacht. Naast vakkennis heb je een goede beroepshouding nodig.

- a. In de tabel staan vaardigheden en competenties die te maken hebben met de kennis, vaardigheden en beroepshouding die je nodig hebt bij het werken als beveiligers in de zorg. Zet in de eerste kolom, 'Belangrijk', een kruisje achter de punten waarvan jij denkt dat ze belangrijk zijn bij het werken als beveiligers in de zorg.

	BELANGRIJK	KAN IK ZELF	MOET IK AAN WERKEN
Gastgericht zijn			
Signaleren			
Inlevingsvermogen hebben			
Representatief zijn			
Flexibel zijn			
Stressbestendig zijn			
Integer handelen			
Empathie tonen			
Proactief zijn			
Samenwerken			
Weerbaar zijn			
Met druk en tegenslag kunnen omgaan			
Initiatief nemen			
Probleemoplossend denken			
Overtuigen			

- b. Bespreek met twee medestudenten of jullie dezelfde punten hebben en waarom deze punten belangrijk zijn.