

Ouderenmishandeling in intramurale zorginstellingen

Beleid en praktijk als het gaat om signaleren,
bespreekbaar maken en handelen

Resultaten van een landelijke survey, augustus 2019

Bureau Beke



Over deze notitie

Naar schatting worden er jaarlijks 170.000 ouderen boven de 65 jaar mishandeld. De overheid wil het taboe op ouderenmishandeling doorbreken, waar mogelijk ouderenmishandeling voorkomen en aanpakken. Dit wil de overheid bereiken door onder andere verspreiding van kennis over ouderenmishandeling.¹

Dit statement staat te lezen op de website van de rijksoverheid. Om een bijdrage aan de aanpak te leveren zijn Movisie en Bureau Beke het project 'Ouderenmishandeling in intramurale zorginstellingen' gestart. Binnen dit project verscheen eerder een literatuurstudie waarin het fenomeen ouderenmishandeling centraal staat. Deze literatuurstudie heeft aan de basis gestaan voor de inhoud van een landelijke survey onder medewerkers van intramurale zorginstellingen in Nederland, met als centrale vraag; 'Hoe gaan medewerkers in intramurale zorginstellingen om met (signalen van) ouderenmishandeling'. Nadat de hoofdlijnen uit de literatuurstudie zijn gepresenteerd, wordt in deze notitie stilgestaan bij de resultaten uit de landelijke survey.

Hoofdlijnen uit de literatuurstudie

Zoals aangegeven publiceerden Movisie en Bureau Beke in 2018 een literatuurstudie naar het fenomeen ouderenmishandeling. In deze literatuurstudie is aandacht voor een inventarisatie, beschrijving en ordening van definities, eerder onderzoek naar ouderenmishandeling in intramurale instellingen, risicofactoren en beschermende factoren. We zetten de belangrijkste conclusies uit de literatuurstudie op een rij en verwijzen voor de overige informatie naar de studie zelf.²

- Het vaststellen van de omvang van ouderenmishandeling in verpleeghuizen is lastig maar diverse nationale en internationale studies die sinds 1989 zijn uitgevoerd laten zien dat ouderenmishandeling in verpleeghuizen door zorgverleners en vrijwilligers voorkomt;

1 www.rijksoverheid.nl

2 Movisie en Bureau Beke - Ouderenmishandeling in intramurale zorginstellingen. De literatuur op een rij. Utrecht, september 2018.

- De bewonersgroep die er het meest mee te maken krijgt, zijn de mensen met psychogeriatrische problematiek (75% vrouwen 25% mannen);
- Lichamelijke en psychische mishandeling komen het meest voor, maar studies verschillen in hun resultaten over welke van deze twee vormen het meest voorkomt.

Naast het belang om via de literatuurstudie de kennis over (signalen van) ouderenmishandeling te verspreiden, staat de literatuurstudie ook aan de basis van de survey waarvan we in het vervolg van deze notitie de resultaten presenteren.

Methoden van onderzoek: survey

Om de vraag te beantwoorden hoe medewerkers in intramurale zorginstellingen omgaan met (signalen van) ouderenmishandeling is een landelijke survey ontwikkeld en uitgezet.³ Om zoveel mogelijk medewerkers van zorginstellingen in ons land een survey te laten invullen, is de uitnodiging om de digitale survey in te vullen langs diverse kanalen uitgezet. Zo is er via websites en nieuwsbrieven van koepelorganisaties en kennisinstituten aandacht gevraagd voor de survey en zijn intramurale zorginstellingen in ons land via hun algemene emailadres gevraagd om de oproep intern te verspreiden.⁴ Goed om te vermelden is dat deelname aan de survey anoniem was.

Gehanteerde definities

In de survey gaven we de respondenten de volgende definities mee:

Ouderenmishandeling: al het handelen of het nalaten van handelen ten opzichte van een oudere persoon door degenen die in een persoonlijke en/of professionele relatie met die oudere staan waarbij er sprake is van gedeeltelijke of volledige afhankelijkheid, waardoor de oudere (herhaaldelijk) lichamelijke, psychische en/of materiële schade lijdt.

Ontspoorde zorg: ouderenmishandeling voortkomend uit onmacht, oververmoeidheid of overbelasting van zowel professionals, vrijwilligers als familieleden.

Intramurale zorginstellingen: instellingen waarbinnen de cliënten gedurende een onafgebroken verblijf van minimaal 24 uur gezondheidszorg ontvangen.

Zorgverleners: hiermee worden zowel de betaalde werknemers als de vrijwilligers bedoeld die werkzaam zijn binnen de zorginstelling.

3 We hebben er voor gekozen om de survey niet als bijlage op te nemen. Geïnteresseerden kunnen de survey opvragen bij Bureau Beke.

4 Met speciale dank aan Actiz en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Resultaten uit de survey

De resultaten uit de survey beschrijven we in een aantal blokken. Achtereenvolgens gaan we in op het profiel van de respondenten, het beleid en de praktijk als het gaat om het omgaan met ouderenmishandeling, de knel- en verbeterpunten en een reflectie op de resultaten.

Profiel van de respondenten

In totaal is de survey ingevuld door 450 respondenten die werkzaam zijn in de intramurale ouderenzorg. We kunnen niet aangeven of deze 450 respondenten een representatieve afspiegeling zijn van werknemers in de zorg. Wel kunnen we hun profiel schetsen. Ongeveer de helft van de respondenten werkt als verzorgende IG (30%) of verpleegkundige (18%). De lijst met overig genoemde functies is lang, maar andere functies die eruit springen omdat ze meerdere keren genoemd zijn, zijn verzorgende AG, teamleider, helpende, maatschappelijk werker, kwaliteitsadviseur of manager. Op een enkeling na hebben betaalde werknemers de vragenlijst in gevuld.

Bijna een kwart van de respondenten werkt in Gelderland (23%), gevolgd door Limburg (17%), Noord-Brabant (14%), Utrecht (12%) en Zuid-Holland (12%). Ook alle andere provincies zijn vertegenwoordigd, zij het met kleinere aantallen medewerkers.

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan in een verpleeghuis te werken (51%). Bijna een vijfde van de respondenten werkt in een kleinschalige woonzorginstelling (17%), iets minder werkt in een verzorgingshuis (16%). 75 respondenten geven aan ergens anders te werken (bijvoorbeeld een woon-zorgcentrum of een gecombineerde zorginstelling). De capaciteit van de zorginstellingen – aantal woongroepen en aantal bewoners per woongroep – waar de respondenten werken loopt sterk uiteen en varieert van enkele tientallen tot honderden bewoners. Gemiddeld gaat het om ongeveer 200 bewoners per instelling.

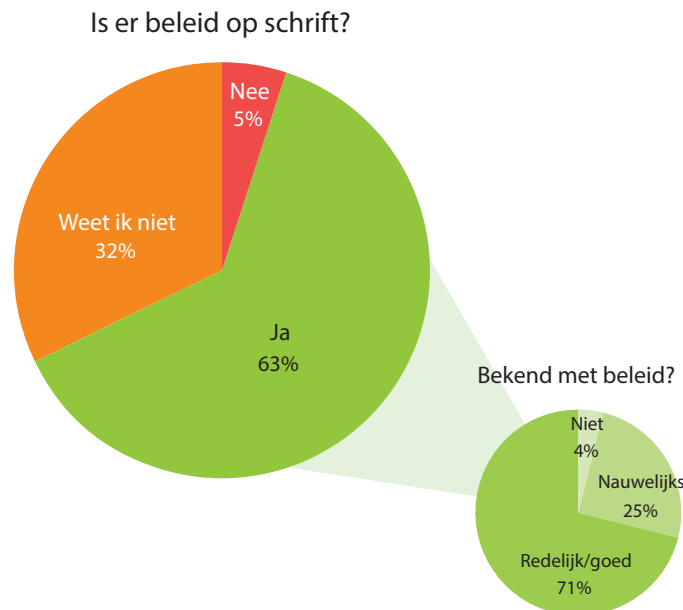
Beleid en praktijk in het omgaan met ouderenmishandeling

In dit blok gaan we in op het beleid en de praktijk als het gaat om signaleren, bespreekbaar maken en handelen met betrekking tot ouderenmishandeling.

Bekendheid met het beleid

Ongeveer twee derde van de respondenten geeft aan dat de zorginstelling waar zij werkzaam zijn een beleid ten aanzien van ouderenmishandeling op schrift heeft gesteld, zo is in figuur 1 te zien. Van de respondenten geeft 5 procent aan dat dergelijk beleid er niet is, of niet op schrift is gesteld. De overige 104 respondenten (32%) weten niet of er een beleid ten aanzien van ouderenmishandeling op schrift is gesteld. Indien respondenten aangeven dat er een op schrift gesteld beleid is ten aanzien van ouderenmishandeling (de groep van 63%) is de vraag gesteld in hoeverre zij bekend zijn met dit beleid. Hieruit blijkt dat het beleid ten aanzien van ouderenmishandeling bij 71 procent van de respondenten (redelijk) goed bekend is. Een kwart van de respondenten is nauwelijks bekend met dit beleid, terwijl slechts 4 procent van de respondenten aangeven helemaal niet bekend te zijn met de inhoud van het beleid.

Figuur 1 – Aanwezigheid en bekendheid met beleid op het gebied van ouderenmishandeling



De inhoud

Uit een aantal verdiepende vragen die we stelden over de inhoud van het beleid blijkt die inhoud bij de diverse zorginstellingen te verschillen maar wel een aantal hoofdlijnen te kennen. Zo wordt vrijwel altijd het begrip ouderenmishandeling ingekaderd door middel van een beschrijving en (voorbeelden van) verschijningsvormen. Daarnaast is er veelal aandacht voor de meldcode en voor het stappenplan hoe medewerkers in zorginstellingen om kunnen gaan met (vermoedens van) ouderenmishandeling. Diverse respondenten geven aan dat er in de beleidsstukken ook ruimte is voor de functie van de aandachtfunctionaris of vertrouwenspersoon binnen de instelling. Bij vermoedens van ouderenmishandeling kunnen medewerkers bij deze persoon terecht. Het feit dat er in de beleidsstukken aandacht is voor de aandachtfunctionaris of vertrouwenspersoon wil overigens niet zeggen dat men deze persoon ook daadwerkelijk kent binnen de eigen instelling.

De kern van het beleid met betrekking tot de aanpak van ouderenmishandeling

- Wat is ouderenmishandeling: beschrijving en voorbeelden
- Handelingsperspectief voor de medewerker: meldcode en stappenplan
- Positioneren van de vertrouwenspersoon of aandachtfunctionaris

De communicatie

Het management van een zorginstelling heeft verschillende manieren om zorgverleners op de hoogte te brengen van het beleid ten aanzien van de aanpak van ouderenmishandeling, zo blijkt uit de survey. Respondenten noemen regelmatig dat zij door een training

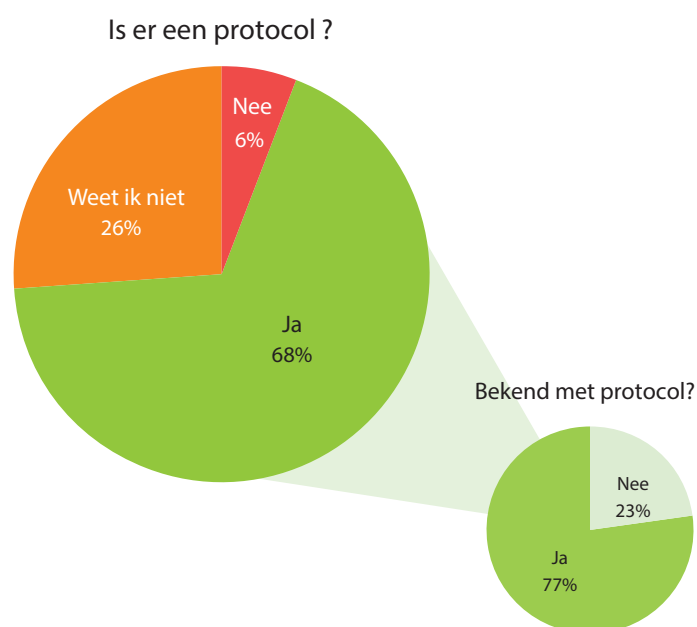
of cursus (onder andere e-learning) op de hoogte zijn gekomen van hoe te handelen in het geval van ouderenmishandeling. In sommige gevallen worden deze trainingen of cursussen gegeven door de aandachtfunctionaris. Andere manieren waarop de zorgverleners bekend raken met het beleid zijn tijdens (werk)overleggen of tijdens het inwerken. Ook geven respondenten aan dat het beleid ten aanzien van ouderenmishandeling in sommige gevallen op te vragen is via het intranet van de zorginstelling.

De bekendheid met het protocol

Omdat een protocol – in de optiek van zorgverleners – concreter is dan beleid, hebben we hen ook een aantal vragen gesteld over de aanwezigheid en de bekendheid met het protocol ‘hoe om te gaan met (vermoedens van) ouderenmishandeling’ (zie figuur 2). Ruim twee derde van de respondenten geeft aan dat er een dergelijk protocol is, zes procent zegt te weten dat een dergelijk protocol er niet is en ongeveer een kwart weet niet of er binnen de instelling een protocol ‘hoe om te gaan met ouderenmishandeling’ is.⁵

Indien respondenten aangeven dat er een protocol is, is de vraag gesteld in hoeverre zij bekend zijn met dit protocol. Hieruit blijkt dat ruim drie kwart van de respondenten weet wat de inhoud van het protocol met betrekking tot signalering en melden van ouderenmishandeling is. Vermeldenswaardig is dat indien zorgverleners aangeven dat ze weten dat er een protocol er is dit voor hen ook makkelijk – vooral via inter- en intranet – toegankelijk is.

Figuur 2 – Aanwezigheid en bekendheid met het protocol ‘hoe om te gaan met ouderenmishandeling’



5. De groep respondenten die hebben aangegeven dat er binnen de zorginstelling beleid is op het gebied van ouderenmishandeling zijn ook vaker (84%) op de hoogte van de aanwezigheid van een protocol.

Blijvende aandacht

In een verdiepende vraag geven de respondenten die het protocol kennen en gebruiken aan over het algemeen tevreden te zijn over de inhoud van het protocol. Wel wijst deze groep erop dat het belangrijk is om het protocol (de stappen van signaleren tot handelen) regelmatig onder de aandacht moet worden gebracht bij alle collega's. Dit kan bijvoorbeeld tijdens werkoverleggen en trainingen.

Er is ook gevraagd of bewoners en/of familie kennis kunnen nemen van het protocol. 44 procent van de respondenten geeft aan dat dit niet het geval is, 43 procent weet dit niet en 13 procent geeft aan dat dit wel het geval is. In het laatste geval staat dit op de website, in een brochure of is het protocol opvraagbaar bij zorgverlener of de locatiemanager.

De vertrouwenspersoon of aandachtsfunctionaris

Op de vraag of er binnen de instelling een vertrouwenspersoon of aandachtsfunctionaris is met wie zorgverleners contact kunnen opnemen als er sprake is van ouderenmishandeling geeft 66 procent aan dat dit het geval is. De onbekendheid hierover is overigens vrij groot want een kwart van de respondenten weet dit niet. Ongeveer een tiende van de respondenten (9%) geeft aan dat er geen vertrouwenspersoon of aandachtsfunctionaris is. De aanwezigheid van een vertrouwenspersoon of aandachtsfunctionaris op papier zegt overigens niets over het daadwerkelijk weten wie de persoon binnen de organisaties is. Door de respondenten worden onderstaande, andere concrete maatregelen in de aanpak van ouderenmishandeling genoemd:

- Aandachtvelders ouderenmishandeling binnen de instelling
- Bedrijfsopvangteams (BOT)
- Speciale commissie of werkgroep ouderenmishandeling binnen de instelling
- Training en scholing (waaronder e-learning)

Bespreekbaar maken

Iets meer dan de helft van de respondenten (52%) geeft aan dat het onderwerp ouderenmishandeling met enige regelmaat bespreekbaar wordt gemaakt. Het gaat dan om het proactief bespreekbaar maken en niet nadat er sprake is geweest van een incident. De frequentie van de proactieve aandacht voor het thema verschilt overigens van maandelijks tot één keer per jaar.

'Door veel verloop en doorstroming van zorgverleners is het van belang om voortdurend voorlichting en scholing te geven. Alleen dan kun je blijvende bewustwording creëren, want het thema ouderenmishandeling is een gezamenlijke verantwoordelijkheid.'

(bron: respondent)

Vermoedens van ouderenmishandeling

Het is in het kader van een adequate aanpak van belang dat zorgverleners weten waar ze binnen of buiten de zorginstelling terecht kunnen met vermoedens van ouderenmishandeling. In tabel 1 is te zien dat niet iedereen daarvan op de hoogte is en dat men vooral niet weet waar men buiten de eigen instelling kan aankloppen. Bij 'buiten' kan gedacht worden aan Veilig thuis of de politie.

Tabel 1 – Waar kan de zorgverlener terecht bij vermoedens van ouderenmishandeling (n=267)

	Binnen	Buiten
Niet of nauwelijks bekend waar men terecht kan	39%	58%
Bij ongeveer de helft van de zorgverleners bekend waar men terecht kan	32%	30%
Bij bijna iedereen bekend waar men terecht kan	29%	12%

'We vinden het normaal als er van een ernstige mishandeling in het uitgaansleven aangifte bij de politie wordt gedaan. Vindt een dergelijk misdrijf in een zorginstelling plaats dan is er schroom of een drempel om de politie in te schakelen.'

(bron: respondent)

Knelpunten en verbeterpunten in de aanpak

Vanuit de survey is een overzicht van de knelpunten en verbeterpunten te geven als het gaat om de aanpak van ouderenmishandeling binnen zorginstellingen. Deze komen hierna aan de orde.

Knelpunten

Maar liefst 82 procent van de respondenten geeft aan dat het onderwerp ouderenmishandeling bespreekbaar is binnen de instellingen. Tussen het bespreekbaar zijn van het onderwerp in algemene zin en het melden van een concreet vermoeden van ouderenmishandeling blijkt een verschil te zitten. 46% van de respondenten geeft in de survey aan dat ze denken dat hun collega's zich niet vrij genoeg voelen om altijd een vermoeden van ouderenmishandeling te melden.

'Ik denk dat twijfel bij zorgverleners nu een van de grootste knelpunten is. Als het thema bespreekbaar wordt gemaakt dan verlaag je ook de drempel voor zorgverleners. Veel zorgverleners vragen zich nu af of een signalement zorgelijk is of niet, en of ze dit moeten melden.'

(bron: respondent)

Een kwart van de respondenten geeft aan dat er handelingsverlegenheid is als het gaat om het omgaan met vermoedens van ouderenmishandeling. Redenen die genoemd worden zijn: ontwijkgedrag, angstcultuur binnen de instelling, onwetendheid, angst om relaties te verstoren (met de familie of een collega). De zorgverleners die aangeven dat er geen handelingsverlegenheid is koppelen dit veelal aan de open en veilige cultuur binnen de zorginstelling.

Verbeterpunten

In een open vraag hebben de respondenten flink gereageerd als het gaat om verbeterpunten in de aanpak van ouderenmishandeling. We zetten de belangrijkste punten hieronder op een rij.

- Verbeter de kennis over wat ouderenmishandeling is en hoe dit is te herkennen. Training en opleiding zijn cruciaal;
- Probeer door landelijke campagnes het taboe van het onderwerp te halen: ouderenmishandeling kan in elke zorginstelling voorkomen en daarom is een gedegen aanpak van belang;
- Maak de vertrouwensfiguur en aandachtfunctionaris beter zichtbaar binnen de instelling;
- Zorg dat het thema regelmatig proactief op de agenda staat en besproken wordt tijdens overleggen en vergaderingen. Dit is onder andere belangrijk omdat er voortdurend sprake is van instroom van nieuwe medewerkers;
- Zorg dat medewerkers veilig en laagdrempelig vermoedens van ouderenmishandeling kunnen melden.

Het is belangrijk om regelmatig met het team intervisie te hebben over concrete incidenten van ouderenmishandeling. Dit kunnen incidenten uit de eigen instelling zijn of van elders. Speerpunt is om samen te bespreken hoe er gehandeld zou moeten worden waarbij er aandacht is voor de cliënt, de familie, de eigen organisatie (binnen) en samenwerkingspartners (buiten).

Reflectie op de resultaten

Uit de resultaten van de survey komt naar voren dat het onderwerp ouderenmishandeling binnen verpleeg- en verzorgingshuizen helaas nog niet overal goed op de kaart staat en dat er ook handelingsverlegenheid is als het gaat om de aanpak.

In die zin doet de huidige situatie in een deel van de verpleeg- en verzorgingshuizen denken aan die in het voortgezet onderwijs eind vorige eeuw, toen men worstelde met het onderwerp 'geweld op school'. Ontkenning van de problematiek door individuele schoolbesturen uit angst voor een negatief imago stond een eenduidige aanpak van geweld op school in de weg. Veel scholen traden pas op – liefst zo *low profile* mogelijk – bij een ernstig geweldsincident. Sommige scholen en schoolbesturen toonden zich in die periode realist en onderkenden de problematiek. De school is immers geen eiland in de maat-

schappij, zo gaven zij aan. Dat het in die jaren is gelukt om veiligheidsbeleid voor scholen te ontwikkelen, is achteraf een succesfactor gebleken.⁶

Het is dan ook van belang dat iedereen die werkzaam is in de zorg zich realiseert dat ouderenmishandeling breed in onze samenleving kan voorkomen en dus ook in een zorginstelling. Onderkenning is een eerste belangrijke stap om het fenomeen aan te pakken. Het periodiek bespreken van casuïstiek in een werkoverleg kan een belangrijk instrument zijn om het thema op de agenda te zetten en te houden en om gezamenlijk te komen tot een handelingsperspectief binnen en buiten de zorginstelling. Een veilig klimaat binnen de zorginstelling waarbinnen melden kan en waar goede contacten met ketenpartners zoals Veilig Thuis en de politie zijn, is daarbij een *must*.

6. Ferwerda, H. - Over ontkenning en erkenning van geweld op school. In: J. van der Ploeg en T. Mooij (red.), *Geweld op school. Achtergronden, omvang, oorzaak, preventie en aanpak* (p. 155-162). Rotterdam, Lemniscaat, 1998.

Colofon

Ouderenmishandeling in intramurale zorginstellingen

Beleid en praktijk als het gaat om signaleren, bespreekbaar maken en handelen

Resultaten van een landelijke survey.

Auteurs: Een cocreatie van Bureau Beke en Movisie

Vormgeving: Bureau Beke

© Bureau Beke, Arnhem, augustus 2019

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van bronvermelding.

Het project 'Ouderenmishandeling in intramurale zorginstellingen' is gefinancierd door het ministerie van VWS, Stichting RCOAK en Fonds Sluyterman Van Loo.