



Protocol signalering & aanpak Ouderenmishandeling Steunpunt Huiselijk Geweld West-Veluwe/Vallei Steunpunt Huiselijk Geweld regio Arnhem-Achterhoek

Dit signaleringsprotocol ouderenmishandeling is bedoeld voor alle professionals en vrijwilligers die ondersteuning, begeleiding, zorg en hulp bieden aan ouderen van 65 jaar en ouder.



Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	Wat doet het Steunpunt Huiselijk Geweld?	2
3	Definitie Ouderenmishandeling	3
3.1	Signalering	3
3.2	Signalen	4
3.3	Informatie/Advies en Melden	4
3.4	Leeswijzer	4
3.5	Tot slot	5
4	De stappen van de meldcode	5
4.1	Het stroomdiagram	6
4.2	Stappen nader uitgewerkt en toegelicht	7
	Stap 1: In kaart brengen van signalen	7
	Stap 2: Collegiale Toetsing	8
	Stap 3: Gesprek met cliënten	8
	Stap 4: Weging/Kwalificatie	9
	Stap 5: Melden bij het Steunpunt Huiselijk Geweld	9
5	Privacy	10
5.1	Ketenafspraken Steunpunt Huiselijk Geweld	10
6	Wat gebeurt er na een melding bij het SHG	11
6.1	Uitvoering plan van aanpak	11
6.2	Evaluatie	11
7	Bijlagen	12
7.1	Checklist overbelaste mantelzorger	12
7.2	Ouderenmishandeling in de zorg	12
7.3	De aandachtfunctionaris	13
7.4	Lokale verschillen	13
7.5	Contactgegevens voor informatie, voorlichting, advies en hulp	13
7.6	Bronvermelding:	14

Voorwoord

In Nederland is in toenemende mate aandacht voor het signaleren en de aanpak van ouderenmishandeling. Vanuit het actieplan “ouderen in veilige handen” van het ministerie van VWS, hebben de Steunpunten Huiselijk Geweld West-Veluwe/Vallei en Arnhem- Achterhoek opdracht gegeven tot het schrijven van het protocol signaleren & aanpak ouderenmishandeling. Het Steunpunt Huiselijk Geweld West-Veluwe/Vallei en het Steunpunt Huiselijk Geweld regio Arnhem- Achterhoek, zijn het meldpunt ouderenmishandeling waar professionals, familie, slachtoffers en plegers contact mee kunnen opnemen bij vragen, signalen of vermoedens van ouderenmishandeling.

Dit protocol is bedoeld voor professionals die in hun werk te maken hebben met ouderen (65+). De bedoeling van dit protocol is dat professionals slachtoffers van ouderenmishandeling herkennen en signaleren en deze signalen bij het Steunpunt Huiselijk Geweld West-Veluwe/Vallei en het Steunpunt Huiselijk Geweld regio Arnhem- Achterhoek melden.

Het protocol wordt geïmplementeerd bij instellingen in West- Veluwe/Vallei en regio Arnhem- Achterhoek die werken met ouderen (65+).

Steunpunt Huiselijk Geweld West-Veluwe/Vallei
Steunpunt Huiselijk Geweld regio Arnhem- Achterhoek
0900 -126 26 26
Info@huiselijkgeweldgelderland.nl

1 Inleiding

De signalering en aanpak van ouderenmishandeling is één van de hoofdthema's van het Steunpunt Huiselijk Geweld regio Arnhem- Achterhoek en Steunpunt Huiselijk Geweld West-Veluwe/Vallei. Naast andere thema's zoals partnergeweld, kindermishandeling, eengerelateerd geweld, oudermishandeling, genitale verminking, tienermoeders, jeugdprostitutie en mensenhandel.

De laatste jaren heeft er een stijging plaatsgevonden van meldingen ouderenmishandeling. De stijging en de aandacht die de overheid voor ouderenmishandeling (zie actieplan 'Ouderen in veilige handen, bijlage 7.6) heeft, zijn aanleiding om dit onderwerp nog beter op de kaart te zetten.

Dit protocol dient als richtlijn voor professionals en vrijwilligers die werken met ouderen. Daarnaast is het een document om de ketenaanpak rondom ouderenmishandeling te verbeteren waardoor ouderenmishandeling eerder en meer wordt gesignaleerd en aangepakt.

2 Wat doet het Steunpunt Huiselijk Geweld?

Slachtoffers, plegers, professionals, vrijwilligers, omstanders en getuigen kunnen altijd en anoniem contact opnemen met het Steunpunt Huiselijk Geweld. Zij kunnen hier terecht voor informatie, advies, hulp bij huiselijk geweld. Ook kunt u melding maken van huiselijk geweld situaties.

Bij het Steunpunt Huiselijk Geweld werken ervaren maatschappelijk werkers die de situatie goed inschatten. Ze geven informatie en advies en leggen contact met de ketenpartners in de regio die de best passende begeleiding, hulp en ondersteuning bieden.

Het Steunpunt Huiselijk Geweld neemt nieuwe zaken zo spoedig mogelijk in behandeling. Daarbij is het Steunpunt Huiselijk Geweld 24 uur per dag, 7 dagen per week, bereikbaar. In geval van crisis kan er dus altijd gebruik gemaakt worden van de ondersteuning en het advies van het Steunpunt Huiselijk Geweld. In geval van nood belt u 112!!

Het Steunpunt werkt samen met het Veiligheidshuis, Veiligheidskamer en lokaal zorgnetwerk. Hierin werken diverse organisaties gezamenlijk aan het stoppen en/of terugdringen en voorkomen van huiselijk geweld.

Met toestemming van u kan er besloten worden om de melding daar te bespreken. Op deze wijze kunnen we verder en beter onderzoek doen naar wat er nodig is.

3 Definitie Ouderenmishandeling

Al het handelen of nalaten van handelen, van al degene die in een persoonlijke/professionele relatie met de oudere (65+) staan, waardoor de oudere persoon (herhaaldelijk) lichamelijk en/of psychische en/of materiële schade lijdt, dan wel dat er vermoedelijk lijden zal zijn en waarbij aan de kant van de oudere sprake is van een vorm van gedeeltelijke dan wel volledige afhankelijkheid.
(Comijs 1998)

3.1 Signalering

Er is een reeks signalen die erop kunnen duiden dat er sprake is van ouderenmishandeling. Als we spreken over ouderenmishandeling kunnen we moedwillige mishandeling van een oudere bedoelen maar ook mishandeling gepleegd door een overbelaste mantelzorgster. Hieronder vindt u de splitsing tussen beide. Alle twee vergen ze een andere aanpak en zijn de resultaten met betrekking tot deze twee vormen divers.

Moedwillige mishandeling:

Denk bij deze vorm aan: het plunderen van een bankrekening, de oudere niet toestaan om nog sociale contacten te hebben. Degene die mishandelt haalt er in veel van de gevallen een persoonlijk gewin uit (huisvesting, inkomsten, wraak.) Dit is niet het geval bij de overbelaste mantelzorgster.

Overbelaste mantelzorgster:

Mantelzorgster zijn van een oudere kan een zware belasting zijn. Doordat de oudere gaandeweg meer afhankelijk zal worden van zorg, zal er meer druk komen bij de mantelzorgster. Dit heeft gevolgen voor het privé/sociale leven, werk, enz. van de mantelzorgster.

Tevens kan het lastig zijn om te ervaren dat de oudere aan het veranderen is door onder andere cognitieve processen (dementie/Alzheimer).

Door een oplopende belasting, onkunde, onmacht of onwetendheid kan het zijn dat de mantelzorgster niet de juiste zorg meer kan leveren aan de oudere. Hierdoor kan er onbedoeld lijden of mishandeling ontstaan van de oudere. We spreken hier over een overbelaste mantelzorgster.

U als professional kunt een simpele vragenlijst afnemen bij de mantelzorgster om te bepalen of hij/zij een overbelaste mantelzorgster is of risico's loopt om overbelast te raken.

(zie bijlage 7.1)

Raadpleeg bij twijfel een deskundig persoon binnen uw eigen organisatie of het Steunpunt Huiselijk Geweld.

De verzamelde signalen (zie pagina 7) moeten worden gezien als een richtlijn van signalen die voor kunnen komen. Het zijn signalen die niet bij iedereen hetzelfde zijn of in dezelfde mate voorkomen. Het zijn echter wel kenmerken die vaak worden gezien bij slachtoffers wanneer er sprake is van ouderenmishandeling of dreigt te komen. Wees bewust van het feit dat deze kenmerken/signalen ook passen bij allerlei andere soorten problematiek.

Herkennen van signalen en risicofactoren van ouderenmishandeling zijn van belang voor een juiste inschatting van het gevaar en het nemen van de juiste veiligheidsmaatregelen.

3.2 Signalen

Hieronder volgen enkele signalen die – in combinatie - mogelijk kunnen duiden op ouderenmishandeling. Kunnen duiden, het hoeft dus niet zo te zijn!

Vormen van geweld en signalen:

Vormen	Signalen
Lichamelijk: Slaan, schoppen, knijpen, vastbinden drogeren	Blauwe plekken, snij-, schaaf- en brandwonden, zwellingen en kneuzingen, botbreuken, onverklaarbare letsels
Psychisch: Uitschelden, treiteren, kleineren, bedreigen	Verwardheid, angst, overdreven schrikreacties, woede, verdriet, slaap- en eetproblemen, zwijgzaam, depressieve indruk
Verwaarlozing: Onvoldoende warmte, voeding (medische) zorg, aandacht, respect en liefde geven	Vermagering, vervuiling en uitdroging, woede, verdriet, onderkoeling en klampgedrag
Uitbuiting: Ontvreemden van geld en goederen	Schulden, huurachterstand, onvoldoende voorzieningen in de woning (eten/drinken/traplift enz.) en plotselinge onverklaarbare geldopnames
Schending van rechten: Achterhouden van post, recht ontzeggen om sociale contacten te onderhouden, opsluiting	Verbieden om professionele/sociale contacten te onderhouden, geen eigen post meer kunnen inzien (terwijl je dit nog wel kan) geen dagbesteding hebben, geen eigen keuzes meer mogen maken
Seksueel Misbruik: Betasten, exhibitionisme, aanranding, verkrachting	Hevige onrust bij aan- en uitkleden. geslachtsziekten, bloedvlekken in beddengoed, veelvuldig seksueel getinte opmerkingen

3.3 Informatie/Advies en Melden

Dit protocol past binnen de 'Wet Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling'. Wanneer deze wet wordt ingevoerd, zijn organisaties verplicht deze meldcode te hanteren. Dit geldt dus ook voor ouderenmishandeling.

Het Steunpunt Huiselijk Geweld fungeert als meldpunt in de regio Arnhem-Achterhoek en West-Veluwe/Vallei waar professionals en betrokkenen contact mee kunnen opnemen voor informatie/advies, hulp en voor het melden van (vermoedelijk) ouderenmishandeling. Vanuit de vraag voor informatie en advies kan er besloten worden om er een melding te maken.

3.4 Leeswijzer

Het eerste deel van dit protocol begint met een stappenplan voor de professional waarin de grote lijnen worden weergegeven. Deze verschillende stappen zijn toegelicht en tevens in een stroomdiagram uitgewerkt.

Het tweede deel beschrijft de route ná de informatievraag en -melding: wat gebeurt er met de melding, wat wordt er van de professional verwacht en wat is het verloop van het verdere proces.

Het derde deel bestaat uit vijf bijlagen, onder andere een vragenlijst voor de mantelzorger (bijlage 7.1) en toelichting op de lokale verschillen (bijlage 7.4)

Gebruikte afkortingen:

SHG: Steunpunt Huiselijk Geweld West-Veluwe/Vallei en Steunpunt Huiselijk Geweld regio Arnhem-Achterhoek.

VHH/VHK: Veiligheidshuis/Veiligheidskamer.

LZN: Lokaal Zorgnetwerk.

Cliënt: Hier worden zowel één individu als een cliëntsysteem aangeduid.

3.5 Tot slot

Het protocol 'signalering en aanpak ouderenmishandeling' kan dienen als een aanvulling op bestaand beleid binnen de eigen instelling.

Het is van belang dat iedere instelling onderzoekt, hoe het protocol geïmplementeerd kan worden. Het protocol is bedoeld als een 'routeplanner' voor professionals. Het heeft als doel om professionals te ondersteunen bij het signaleren van ouderenmishandeling. Het is de bedoeling dat er genuanceerd wordt gekeken naar de signalen en dat er, indien nodig, actie wordt ondernomen.

Het SHG geeft voorlichting over het protocol en ouderenmishandeling in het bijzonder. Mocht u vanuit uw eigen instelling behoefte hebben aan deskundigheidsbevordering op het gebied van ouderenmishandeling, dan kunt u hiervoor altijd contact opnemen met het SHG.

Steunpunt Huiselijk Geweld West-Veluwe/Vallei
Steunpunt Huiselijk geweld regio Arnhem-Achterhoek
0900 - 126 26 26

4 De stappen van de meldcode

De meldcode (www.meldcode.nl) laat zien welke stappen er moeten worden doorlopen om in beeld te krijgen of er mogelijk sprake is van ouderenmishandeling. Als (zorg)-instelling bent u als de wet inwerking treed verplicht om hiermee te werken, als zorgverlener krijgt u geen meldplicht. Tenzij u als professional in de zorg werkt en constateert dat een collega ouderenmishandeling pleegt, dan heeft u wel een meldplicht. (zie hiervoor bijlage 7.2)

Het protocol is bedoeld als handleiding en is een richtlijn voor de te nemen stappen. Belangrijk is om bij iedere stap, overlegmomenten in te plannen. En alle beslismomenten goed te registreren in het dossier van de cliënt.

Het is van belang om bij twijfel of grote zorgen deze te delen met anderen. Zo kan vanuit verschillende invalshoeken in kaart worden gebracht wat er mogelijk aan de hand zou kunnen zijn.

Heeft u als professional een vermoeden van ouderenmishandeling maak dan gebruik van het stappenplan. Dit vermoeden is gebaseerd op signalen of input vanuit de omgeving van de cliënt of vanuit de cliënt zelf. Aan de hand van de eerste signalen begint u met het doorlopen van het stappenplan.

Stappen Meldcode:

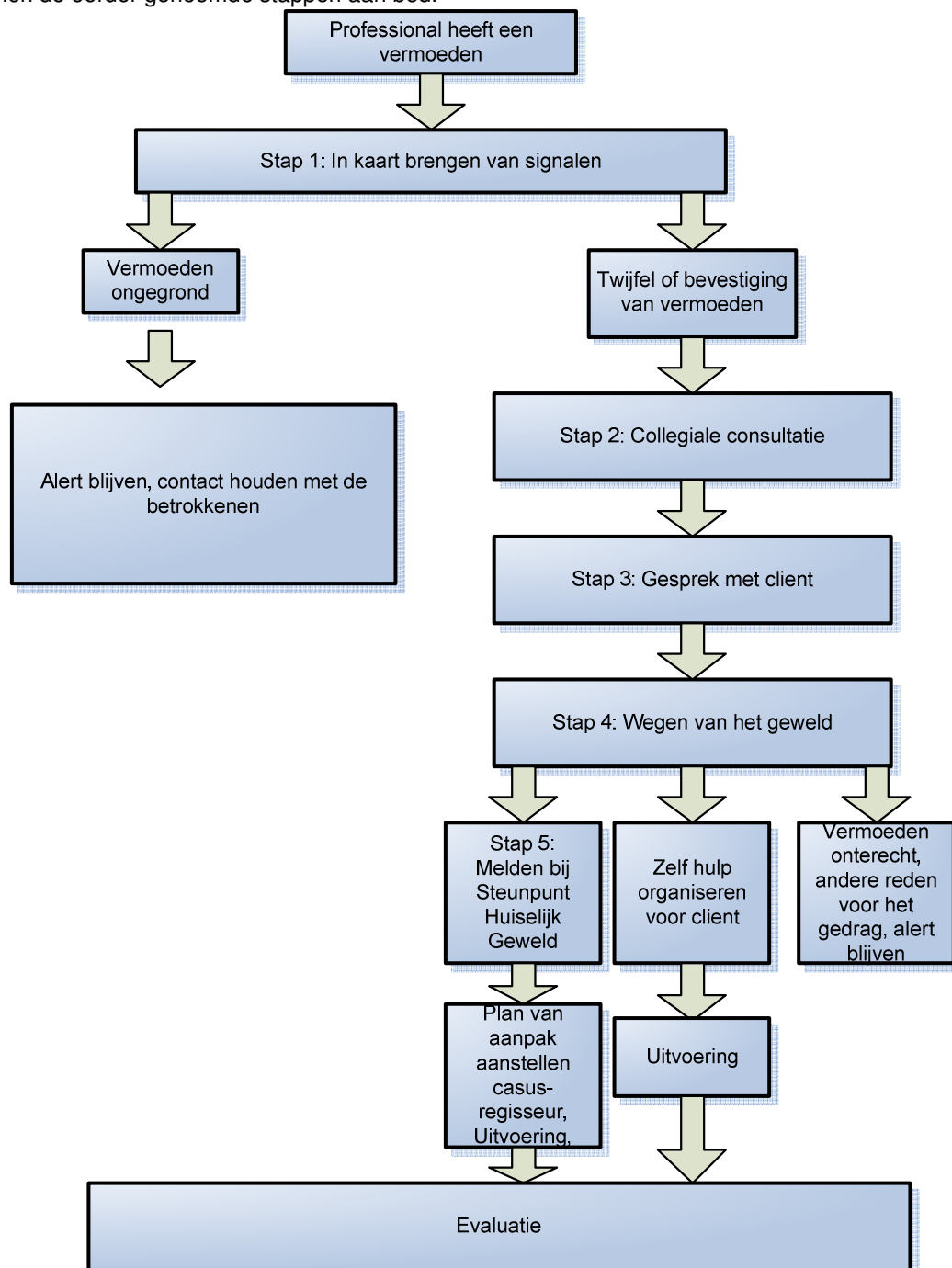
- Stap 1 In kaart brengen signalen
- Stap 2 Collegiale toetsing
- Stap 3 Gesprek met cliënt
- Stap 4 Weging/Kwalificatie
- Stap 5 Melden bij het Steunpunt Huiselijk Geweld

Het stappenplan ouderenmishandeling gaat hierna nog verder met een stap en dat is Evaluatie/Nazorg. Deze stappen zijn voor professionals uit de Achterhoek ook digitaal terug te vinden bij Zorgoog. <http://ouderen.zorgoogachterhoek.nl/Paginas/home.aspx>

4.1 Het stroomdiagram

Zorgen over een slachtoffer beginnen meestal met een vermoeden dat er iets niet in orde is. Dit vermoeden kan worden versterkt door signalen in bijvoorbeeld het gedrag van een mogelijk slachtoffer(s).

Het is van belang om op een goede manier deze vermoedens en zorgen in kaart te brengen om zo op een gefundeerde manier vervolgstappen te kunnen ondernemen. Via onderstaand stroomdiagram komen de eerder genoemde stappen aan bod.



4.2 Stappen nader uitgewerkt en toegelicht

Werken met een stappenplan is zeer effectief binnen uw eigen organisatie maar ook binnen een samenwerkingsverband. Het zijn afgebakende stappen met een duidelijk begin en eind waarin verantwoordelijkheden en samenwerkingsaspecten helder omschreven zijn.

Hieronder volgt de beschrijving van de stappen, met de daarbij te nemen acties. Tevens is omschreven wat het resultaat moet zijn op het moment dat een stap wordt afgesloten.

Belangrijk bij iedere stap is dat de professional aandacht heeft voor de cliënt, werkt aan de vertrouwensband en het contact onderhoudt met de cliënt.

Daarnaast is het van groot belang om elke stap terug te koppelen binnen een (bestaande) overleggroep of binnen de eigen organisatie, zodat hierin het proces gevolgd kan worden.

Stap 1: In kaart brengen van signalen

Bij deze stap ontstaat bij u als professional het vermoeden dat er sprake zou kunnen zijn van ouderenmishandeling. Dit vermoeden is gebaseerd op signalen, afgegeven door het vermoedelijke slachtoffer en/of de vermoedelijke pleger, maar ook van familie, kennissen, vrijwilligers en hulpverleners.

In deze stap is het belangrijk om de zorgen die er zijn, feitelijk weer te geven in een apart document. Het is wenselijk om “niet pluis gevoel” zo feitelijk mogelijk te beschrijven aangezien gevoelens in een gesprek moeilijk uit te leggen zijn.

Het document met signalen moet inzichtelijk zijn voor alle hulpverleners die werken met de betreffende ouderen. En zij moeten in dit document ook al hun signalen noteren.

Bij deze stap kunt u indien gewenst consult vragen bij het SHG. U kunt de gegevens van uw cliënt anoniem houden. Er wordt wel een dossier aangemaakt op uw naam als informatie/adviesvrager. U ontvangt dan informatie en advies over de vervolgstappen die genomen kunnen worden.

Het is belangrijk om in sommige gevallen snel en accuraat te handelen. Dit is in verband met eventuele ernstige bedreiging en de veiligheid van het slachtoffer.

Mocht het nodig zijn dat er snel gehandeld moet worden dan zijn de volgende gegevens minimaal nodig: naam, adres, woonplaats een omschrijving van het incident, de contactgegevens van de huisarts en eventueel andere hulpverlening. Dit betekent dan ook dat er officiële melding is gedaan. Indien dit (nog) niet nodig is, blijft het bij een consult.

Resultaat:

Betreft het een informatie/advies gesprek dan is het volgende afgesproken en bekend.

- Contactgegevens van informatie/advies vrager.
- Vervolgafspraken over wanneer er teruggebeld wordt.
- Het is de vrager duidelijk welke informatie nog gemist wordt en uitgezocht moet worden.
- Er is afgesproken wie het dossier gaat bijhouden en intern met de betrokkenen communiceert zodat nieuwe gegevens bij de juiste persoon aangeleverd en verwerkt kunnen worden. Dit betekent dat er in een overleg met elkaar wordt besloten bij wie de casusregie ligt.

Als er acuut gehandeld moet worden zorgt het SHG ervoor dat de informatie compleet is.

Indien nodig volgen crisisinterventies gericht op;

- beschermen van het slachtoffer
- (tijdelijke) opvang regelen

Stap 2: Collegiale Toetsing

U heeft inmiddels de nodige signalen verzameld en een consult gevraagd bij het SHG. U kunt waarschijnlijk nog niet met zekerheid vaststellen dat er sprake is van ouderenmishandeling. In deze stap bespreekt u de casus verder inhoudelijk met uw directe collega's, uw leidinggevende, aandachtsfunctionaris of met het SHG (u kunt ook nu de gegevens van uw cliënten anoniem houden).

Bij een complexe zaak van ouderenmishandeling waarbij er te weinig informatie beschikbaar is om een goede analyse te maken kan de zaak door het SHG met ketenpartners uit het VHH/LZN of consultatienetwerk besproken worden om samen tot een vervolgstap te komen. Het SHG neemt hier een leidende rol in aan. Mocht dit nodig zijn dan wordt er door de professional een officiële melding gedaan bij het SHG.

Doordat er met de melder/adviesvrager afspraken zijn gemaakt over hoe er verder gehandeld wordt, moet en kan het SHG met feitelijke informatie: wie, wat en wanneer een dossier opbouwen. In geval van een melding is dit een dossier op naam van cliënt, in geval dat het nog een consult betreft zal dit zijn op naam van de informatie/adviesvrager.

- Mochten er zich ontwikkelingen voordoen dan beschikt het SHG over de meest recente casusinformatie over de stand van zaken en betrokken ketenpartners.

Resultaat:

- Er is een concrete vervolgstap bekend.
- De casus is besproken met de aandachtsfunctionaris, leidinggevende en/of het SHG.

Stap 3: Gesprek met cliënten

Een gesprek met de betreffende cliënt mag niet ontbreken. Het gesprek gaat over hetgeen u heeft gesignaleerd. U vraagt om reacties; eventuele onduidelijkheden kunnen juist door de cliënt verhelderd worden. U geeft ook duidelijk aan welke vervolgstappen u gaat nemen.

Er zijn uitzonderingen waarom er geen gesprek hoeft plaats te vinden. Een uitzondering kan zijn dat het te onveilig is voor de cliënt. Als besloten wordt om geen gesprek te voeren, moet deze beslissing terug te vinden zijn in het dossier van de cliënt en duidelijk beargumenteerd zijn.

Vooraf aan het gesprek moet u overwegen of u de persoon bent die dit gesprek moet voeren. Kijk naar uw functie en uw relatie met de cliënt. Mogelijk moet niet u alleen dit gesprek voeren maar samen met uw leidinggevende of aandachtsfunctionaris. U kunt het SHG bellen voor tips over hoe u dit gesprek op een goede manier kunt voeren.

Resultaat:

- Er heeft een gesprek plaatsgevonden met cliënt, waarin de signalen zijn besproken.
- De cliënt is geïnformeerd over de vervolgstappen die de vrijwilliger/professional gaat nemen.
- Indien er geen gesprek plaatsvindt is in het dossier van de cliënt terug te vinden wat de argumenten waren om hiervan af te zien.

Stap 4: Weging/Kwalificatie

De risicofactoren zijn in beeld gebracht. Ook is de veiligheid van het mogelijke slachtoffer ingeschat.

In deze stap gaat u wederom in overleg met uw directe collega's, leidinggevende, aandachtsfunctionaris of het SHG. Zij zullen samen met u de casus bekijken en met u tot de conclusie komen of er sprake is van ouderenmishandeling of niet.

Als er sprake is van ouderenmishandeling dan moet u zichzelf de volgende vragen stellen.

- Is de cliënt gemotiveerd om met hulpverlening het geweld te stoppen?
- Kan ik vanuit mijn positie/organisatie de hulp bieden die cliënt nodig heeft om het geweld te stoppen?
- Welke hulp kan ik bieden?
- Ik kan deze hulp niet bieden, welke organisatie heb ik dan nodig? En kan ik deze zelf benaderen?

Als u zelf hulp kunt bieden of hulpverlening kunt inzetten dan hoeft u dit niet te melden bij het SHG. Wel moet u de situatie goed in de gaten blijven houden en mocht blijken dat de hulpverlening onvoldoende/niet op gang komt, kunt u dit alsnog melden bij het SHG.

Indien u zelf geen hulp kunt bieden, hulp kunt inzetten of de cliënt is niet gemotiveerd mag u dit melden bij het SHG.

U bent vanuit de meldcode niet verplicht om te melden bij het SHG. Het is wel belangrijk dat u, uw redenen om niet te melden documenteert.

Resultaat:

- De casus is voldoende in beeld om een beslissing te nemen of er wel of niet sprake van ouderenmishandeling is.
- U heeft uzelf de bovenstaande vragen gesteld.
- U weet welke hulp u kunt inzetten.
- U besluit om te melden bij het SHG.
- U besluit om niet te melden maar heeft uw redenen goed gedocumenteerd.

Stap 5: Melden bij het Steunpunt Huiselijk Geweld

In de vorige stap heeft u de afweging gemaakt of u wil/kan melden bij het SHG of dat u zelf hulp kunt bieden aan cliënt om het geweld te stoppen.

In deze stap gaat u een daadwerkelijke melding doen. Als u al eerder contact heeft gehad met het SHG zal er een dossier aangemaakt zijn op uw naam als informatie/adviesvrager.

Op het moment dat het besluit is genomen om te melden bij het SHG, kan het van belang zijn dat het (mogelijke) slachtoffer opgevangen moet worden. In Nederland zijn er specifieke opvangplekken voor ouderen die mishandeld worden. Het heeft echter eerder de voorkeur om in sommige gevallen te bekijken of er mogelijkheden zijn voor een tijdelijk opvang binnen het sociale netwerk. Tevens kan het SHG eventueel in samenwerking met de huisarts een plaatsing realiseren op een topkamer (tijdelijk kamer binnen een verzorgingshuis) via een CIZ-indicatie. Op deze plaats kan iemand tot rust komen en de juiste hulpverlening ingezet kan worden.

Naast bereikbaar en beschikbaar zijn voor overleg, is er voor de melder een belangrijke signaleringsfunctie. U als melder kunt ook de vertrouwenspersoon zijn van de cliënt en heeft zicht op de situatie waarin de cliënt zich bevindt. Het kan voorkomen dat door de melding bij het SHG de situatie rondom de cliënt zal veranderen of dreigender zal worden. Dan is het van belang om opnieuw contact te zoeken met het SHG om deze signalen door te geven. Mocht het zo zijn dat u als melder niet degene bent die ook de vertrouwensrelatie heeft met de cliënt (omdat u leidinggevende of aandachtsfunctionaris bent), dan is het van belang dat u bereikbaar bent voor het SHG en makkelijk contact kan leggen met degene die wel de vertrouwensband heeft.

Medewerkers van SHG zijn bekend met de sociale kaart in de regio Arnhem-Achterhoe en West-Veluwe/Vallei en hebben zicht op het meest passende hulpaanbod. Vanuit het SHG zal altijd een warme overdracht plaatsvinden naar de hulpverlening en volgt er een terugkoppeling over de gemaakte afspraken aan de meldende instantie.

Als het slachtoffer op de hoogte is van de melding bij het SHG zal er vanuit het SHG (indien mogelijk en nodig) contact gezocht worden met de cliënt en eventuele familieleden.

Alle meldingen die bij het SHG binnenkomen worden in vertrouwen en met zorg behandeld.

Het kan soms moeilijk of spannend zijn om over te gaan tot een melding bij het SHG. Desondanks is het van groot belang om melding te maken op het moment dat er gegronde vermoedens zijn van ouderenmishandeling.

De informatie die het SHG nodig heeft is het volgende:

- Naam, adres, woonplaats en telefoonnummers van de betrokkenen. Zowel slachtoffer(s) als pleger
- Gegevens van de huisarts
- Gegevens van eventueel andere betrokken hulpverleners
- Contactgegevens van u als melder en als contactpersoon voor het SHG
- Overige aanvullende informatie die nog ontbreekt

Resultaat:

- Er is een melding gedaan bij het SHG.
- Met u als melder zijn afspraken gemaakt over de wijze waarop er contact met u wordt gehouden en op welke wijze er een terugkoppeling gaat plaatsvinden.

5 Privacy

Iedere organisatie heeft een eigen privacy-protocol. U heeft als professional/vrijwilliger waarschijnlijk ook geheimhoudingsplicht.

De meldcode overtreft de regels van het privacy protocol van uw organisatie. Dit betekent dat ook al geeft uw cliënt aan dat hij/zij niet wil dat het SHG op de hoogte wordt gebracht van de situatie, u kunt besluiten dit wel te doen, ongeacht wat uw cliënt hiervan vindt.

U moet dan wel beargumenteren in het dossier van de cliënt waarom u (wellicht in samenspraak met uw collega's, leidinggevende, aandachtsfunctionaris of medewerker van het SHG) toch een melding heeft gedaan.

U moet uw cliënt wel op de hoogte te stellen van de melding bij het SHG.

5.1 Ketensafspraken Steunpunt Huiselijk Geweld

Om optimaal te kunnen handelen binnen de ketensamenwerking heeft het SHG met verschillende organisaties samenwerkingsafspraken gemaakt. Dit houdt in dat er altijd overleg mag en kan plaatsvinden en dat informatieoverdracht kan plaatsvinden.

Dit is in het belang van de cliënt en het goed afstemmen van hulpverlening tussen verschillende instanties.

6 Wat gebeurt er na een melding bij het SHG

U heeft een melding gedaan bij het SHG. Het SHG heeft met u afspraken gemaakt over de wijze waarop u geïnformeerd blijft. In overleg met u wordt besloten dat de casus besproken wordt in het veiligheidshuis, veiligheidskamer, lokaal zorgnetwerk (VHH/VHK of LZN) of ter advies wordt voorgelegd aan een consultatienetwerk. Er zal een samenvatting van de casus naar het betreffende VHH/VHK of LZN overgebracht worden.

Het is van belang dat het SHG een advies geeft over de te nemen vervolgstappen of acties en door welke partij dit gedaan zou kunnen worden. Dit wordt afgestemd in het VHH/VHK of LZN met ketenpartners die thuis zijn in het thema ouderenmishandeling. Tevens vindt er, indien er sprake is van moedwillige mishandeling, afstemming plaats met de politie, het openbaar ministerie en de reclassering.

Vanuit het overleg in het VHH/VHK of LZN, wordt er een plan van aanpak gemaakt. Vanuit dit plan kunnen nieuwe/andere hulpverleners ingezet worden.

Indien gewenst kan ervoor gekozen worden om een casusregisseur aan te wijzen, deze volgt de casus en het hulpverleningstraject. Deze casusregisseur zal op gezette tijden een terugkoppeling geven in het VHH/VHK en eventueel aan u als contactpersoon.

Resultaat:

- De casus is besproken in het VHH/VHK of LZN.
- Indien gewenst is er een casusregisseur aangewezen die vervolghulpverlening organiseert, voortgang bewaakt en terug rapporteert in het VHH/VHK of LZN.
- Er heeft in geval van moedwillige mishandeling afstemming plaatsgevonden met politie, OM en de reclassering.
- De casus zal in het VHH/VHK of LZN gevolgd en gemonitord worden.

6.1 Uitvoering plan van aanpak

De casusregisseur voert het plan uit met ketenpartners en bewaakt het proces. Wanneer nodig koppelt hij/zij de casus terug in het VHH/VHK of LZN.

- Acties uit het plan van aanpak worden uitgevoerd door ketenpartners
- Nazorg afspraken
- Casus afsluiten

Resultaat:

- Er is middels een plan van aanpak hulpverlening in gang gezet.
- Informatie over de voortgang van de hulpverlening is teruggekoppeld aan de casusregisseur.
- De beoogde doelstellingen en afspraken zijn behaald.

6.2 Evaluatie

De casus wordt binnen het VHH/VHK of LZN geëvalueerd. Er wordt geëvalueerd op de onderstaande punten.

Resultaat:

- De tevredenheid van de betrokkenen is geëvalueerd.
- Er kan worden vastgesteld of de ketensamenwerking naar verwachting heeft gefunctioneerd.
- Er kan worden vastgesteld of het geweld is gestopt en betrokkenen veilig zijn.
- Daarnaast kunnen tijdens deze evaluatie ook verbetervoorstellen voor een volgende melding worden vastgelegd.
- Vervolgens moet monitoring plaatsvinden na 3 en 6 maanden en na 1 jaar na de melding in het VHH/VHK of LZN.

7 Bijlagen

7.1 Checklist overbelaste mantelzorg

Wat meet dit instrument?

CSI staat voor Caregiver Strain Index, een vragenlijst waarmee overbelasting door mantelzorg gemeten kan worden. Het instrument is ontwikkeld in de Verenigde Staten van Amerika in 1983 door B. Robinson.

De Caregiver Strain Index (CSI) is één van de meest gebruikte (internationale) meetinstrumenten om belasting door mantelzorg te meten. Dit instrument is ook vertaald in het Nederlands. Het zijn dertien vragen die met ja of nee kunnen worden beantwoord. Er is een afkappunt, dat wil zeggen een score van zeven of hoger betekent overbelasting. Voordeel van dit instrument is dat het invullen nog geen vijf minuten kost.

Caregiver Strain Index (CSI)*

Hieronder staat een aantal onderwerpen vermeld die voor kunnen komen bij mensen in een zelfde soort situatie als die van u. U geeft aan of het volgende op u van toepassing is.

	nee	Ja
1. Mijn nachtrust is verstoord.		
2. Hem of haar helpen kost me nogal wat moeite en tijd.		
3. Ik vind het lichamenlijk zwaar.		
4. Het beperkt me in andere dingen die ik wil doen.		
5. Wij hebben onze dagelijkse manier van doen moeten aanpassen.		
6. Wij hebben onze plannen moeten wijzigen.		
7. Er zijn ook andere zaken waaraan ik mijn tijd moet besteden.		
8. Emotioneel gedragen we ons anders ten opzichte van elkaar.		
9. Het gedrag van mijn man/vrouw maakt me soms van streek.		
10. Het is pijnlijk te moeten zien dat hij/zij een ander persoon is geworden.		
11. Ik heb mijn werk/baan moeten aanpassen aan de situatie.		
12. Ik word geheel door deze situatie in beslag genomen.		
13. We leven onder financiële druk.		

*Is zeven keer het antwoord "ja" dan mag u ervan uitgaan dat de mantelzorg overbelast is, of op korte termijn kan raken.

7.2 Ouderenmishandeling in de zorg

Dit protocol gaat over ouderenmishandeling binnen huiselijke kring, mishandeling door familie, partners, (klein)kinderen enzovoort.

Daarnaast bestaat er ouderenmishandeling door de professional, verwaarlozing, uitbuiting, lichamenlijk, psychisch of seksueel geweld en schenden van rechten. Deze komen voor in settings waar ouderen afhankelijk zijn van zorg. Zowel in de thuissituatie als in verpleeg- en/of verzorgingshuizen.

Wanneer u als professional signaleert dat er sprake is van ouderenmishandeling in de zorg, moet u dit bespreken met uw leidinggevende en/of de collega's.

U heeft in deze gevallen een meldplicht. De inspectie heeft sinds juni 2011 een meldpunt waar professionals, familie en ouderen zelf melding kunnen doen van vermoedelijke ouderenmishandeling in de zorg.

Inspectie van de gezondheidzorg

Telefoonnummer: 088-120 50 50

Email: ouderenmishandeling@igz.nl

Website: www.igz.nl

7.3 De aandachtsfunctionaris

Uw organisatie zal waarschijnlijk voor veel thema's een aandachtsfunctionaris hebben aangesteld. Maar wellicht nog niet voor ouderenmishandeling.

Een aandachtsfunctionaris biedt een aantal voordelen.

- Een vast aanspreekpunt binnen uw organisatie voor medewerkers die vermoedens hebben van ouderenmishandeling.
- Een persoon die kennis van zaken heeft met betrekking tot ouderenmishandeling en ook kennis heeft van de verschillende netwerken en protocollen.
- Een persoon die gesprekken met betrokkenen kan voeren over de vermoedens.
- De aandachtsfunctionaris zorgt ervoor dat ouderenmishandeling een thema is wat niet uit het oog wordt verloren.
- Een persoon die zorg draagt dat medewerkers blijvend geïnformeerd en binnen de organisatie geschoold worden over het thema ouderenmishandeling.

7.4 Lokale verschillen

Dit protocol is geschreven door het Steunpunt Huiselijk Geweld West-Veluwe/Vallei en regio Arnhem-Achterhoek. Voor professionals die werken met ouderen van 65 jaar en ouder.

Er zijn drie regio's die vallen onder de twee SHG's. De drie regio's hebben hun eigen afspraken met hun ketenpartners en hebben op verschillende wijze vorm en inhoud gegeven aan de veiligheidshuizen/veiligheidskamer en lokaal zorgnetwerk.

Hieronder zijn de drie regio's beschreven en afhankelijk van welke regio de informatie/advies vraag of melding komt, zijn er andere afspraken met ketenpartners gemaakt. Dit heeft geen invloed op de verdere inhoud van dit protocol.

Regio Arnhem :niet alle ketenpartners die kennis hebben van ouderenmishandeling nemen standaard deel aan overleggen binnen het veiligheidshuis. Indien gewenst kunnen zij aansluiten bij een overleg in het veiligheidshuis.

Regio Achterhoek: per gemeente is er een lokaal zorgnetwerk dat alle contacten heeft met de ketenpartners. Het SHG werkt samen met het lokale zorgnetwerk. Via hen kan de casus aangemeld worden bij ketenpartners. In deze regio is ook een veiligheidskamer actief.

Regio Ede/West-Veluwe/Vallei: in deze regio is een consultatienetwerk "bestrijding ouderenmishandeling" actief. Bij complexe zaken kan het SHG van hun expertise gebruik maken. Zij geven een advies aan het SHG over hulpverlening aan de cliënt.

7.5 Contactgegevens voor informatie, voorlichting, advies en hulp

Steunpunt Huiselijk Geweld
West-Veluwe/Vallei
Regio Arnhem-Achterhoek
T: 0900 - 126 26 26 (5 ct per min.)
E: info@huiselijkgeweld gelderland.nl
W: www.vooreenveiligthuis.nl

Politie
T: 0900-8844
Spoed: 112

7.6 Bronvermelding:

- Basismodel Meldcode huiselijk geweld en Kindermishandeling, www.meldcode.nl
- www.Expertisecentrummantelzorg.nl
- Zorgoog, <http://ouderen.zorgoogachterhoek.nl/Paginas/home.aspx>
- www.huiselijkgeweld.nl
- www.rijksoverheid.nl › Documenten en publicaties › Kamerstukken (actieplan ouderen in veilige handen.)
- Definitie ouderenmishandeling, Comijs 1998
- Caregiver Strain Index, B. Robinson, USA, 1983