

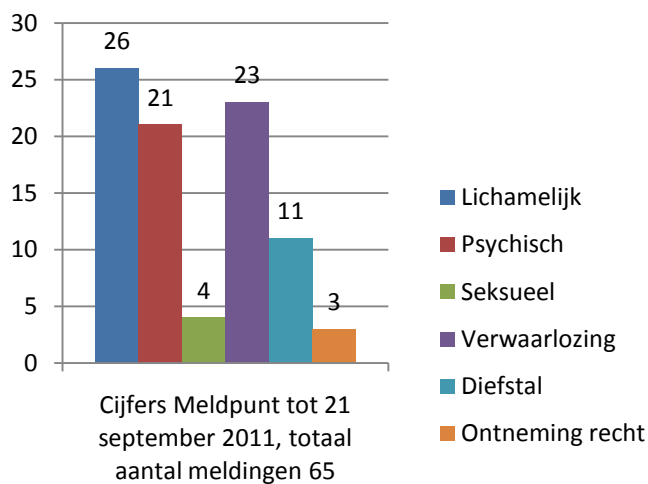


Tussenrapportage

Het Meldpunt Ouderenmishandeling in de zorg bestaat drie maanden. In deze tussenrapportage achtergrondinformatie en de resultaten tot nu toe.

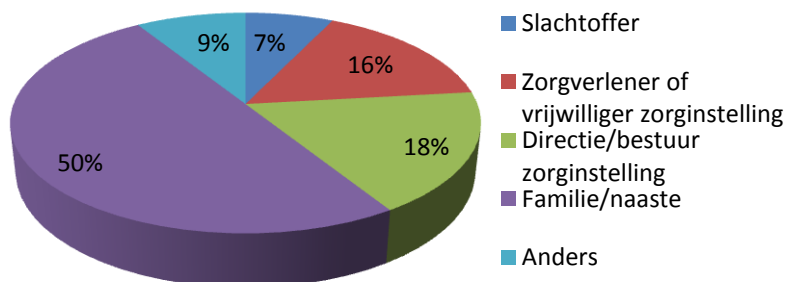


Op 15 juni 2011 opende staatssecretaris Marlies Veldhuijzen van Zanten van VWS het Meldpunt Ouderenmishandeling in de zorg bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). In de eerste drie maanden heeft de inspectie **65** meldingen ontvangen waarbij mogelijk sprake was van ouderenmishandeling. De aard van de meldingen loopt uiteen, en vaak is er per melding sprake van meer vormen van mishandeling. De categorieën overlappen elkaar dus deels.



Joke de Vries is hoofdinspecteur verpleging en langdurige zorg van de IGZ en verantwoordelijk voor het Meldpunt: "Ouderenmishandeling is niet acceptabel, daar is iedereen het wel over eens. Om actie te kunnen ondernemen als dat nodig is, is het belangrijk dat iemand die een vermoeden heeft van ouderenmishandeling dat ook meldt bij de inspectie. De cijfers laten misschien zien dat er nog niet heel veel gemeld wordt, maar elke melding is er één en het gaat hier om ernstige zaken. Meldingen zijn een cruciale informatiebron voor de inspectie."

Melders



Melders

In de helft van de gevallen is de melder familie of naaste van het slachtoffer. Maar ook bijvoorbeeld directies of (ex)medewerkers van zorginstellingen weten het Meldpunt te vinden. Feit is dat slechts 0,5% (cijfers Unie KBO 2011) van de gevallen van ouderenmishandeling gemeld wordt.

Dat gebeurt bij ons niet

In augustus ontving het Meldpunt een melding over het gedrag van een medewerker van verpleeghuis X. Een medewerker zou bewoners slaan, schoppen en tegen hen schreeuwen. Bewoners zouden regelmatig in paniek en huilend naar hun kamer gaan tijdens de dienst van deze medewerker. De reactie van de directie: "Dit soort dingen gebeurt bij ons niet." Toch is in opdracht van het Meldpunt zorgvuldig onderzoek gedaan naar de melding. Hieruit bleek helaas dat er wel degelijk sprake was van ouderenmishandeling. Het verpleeghuis heeft direct maatregelen genomen tegen de medewerker en heeft het beleid op dit punt aangescherpt. Zo haalt het Meldpunt niet alleen individuele gevallen boven water, het is ook een stok achter de deur voor de ontwikkeling van beleid en protocollen. Nu en in de toekomst.

Grijs gebied

Inhoudelijk valt op dat veel meldingen betrekking hebben op zaken die zich afspelen in een grijs gebied waar ouderenmishandeling, ontspoorde zorg en structurele tekorten door elkaar spelen. Bij seksueel misbruik is sprake van opzet, en dus mishandeling. Maar hoe zit dat als een zorgmedewerker door te hoge werkdruk een oudere te haastig aankleedt en daardoor letsel veroorzaakt? De bevindingen van het Meldpunt dragen er aan bij om hierin helderheid te krijgen. Al in 21 gevallen bleek dat er van mishandeling sprake was.

Eén loket, interdisciplinaire afhandeling

Alle meldingen die binnenkomen bij het Meldpunt Ouderenmishandeling in de zorg worden centraal behandeld. Een goed getraind interdisciplinair team zorgt direct voor een eerste beoordeling van de melding, start zelf indien nodig een onderzoek en bewaakt het proces scherp. Het team bestaat zowel uit inspecteurs (ouderenzorg, thuiszorg en GGZ) als uit medewerkers van het Loket, waar de meldingen feitelijk binnenkomen. De samenwerking tussen frontoffice en backoffice is daarmee optimaal. Dit leidt tot korte doorlooptijden en heldere, eenduidige communicatie met de melder.

Blauwe plekken en diefstal

Een aantal voorbeelden van meldingen die in onderzoek zijn:

- Familie meldt blauwe plekken op de polsen van bewoonster.
- Vrijwilliger van verpleeghuis heeft tweemaal ongewenste seksuele handelingen verricht bij een bewoner.
- Dochter heeft medewerkster haar moeder door elkaar zien schudden.
- Familie meldt dat moeder in het verzorgingshuis niet geholpen wordt bij het eten, terwijl ze dit door slechtheid niet zelf kan. Ze is daardoor erg afgevallen.
- Uit de kamer van een bewoonster van een verzorgingshuis is geld gestolen. Behalve de bewoonster heeft alleen het personeel een sleutel.

Als het Meldpunt vaststelt dat het geen oudermishandeling betreft, maar over een probleem met kwaliteit van zorg gaat, wordt de melding aan de verantwoordelijke inspecteur van de IGZ overgedragen.



Actieplan 'Ouderen in veilige handen'

Het Meldpunt is onderdeel van het nationaal actieplan 'Ouderen in veilige handen'. Het kabinet trekt de komende jaren 10 miljoen euro per jaar uit voor:

- Het doorbreken van het taboe en het verbeteren van preventie en vroegtijdige opsporing.
- Het tegengaan van ouderenmishandeling door professionals en vrijwilligers.
- Het verbeteren van het melden van ouderenmishandeling, het versterken van de hulp en ondersteuning van de slachtoffers
- Het verbeteren van de ondersteuning bij ontspoorde mantelzorg.
- Een strengere aanpak van de plegers.