

# apart?

## Ron Lionarons RSE

### Senior Sales manager Zorgsector Trigion Beveiliging

#### Wat zijn de functie-eisen van een zorgbeveiligers?

In het profiel van de zorgbeveiligers ligt de nadruk op de gastvrijheid, serviceverlening en het kunnen 'handelen' van verschillende emoties. 'Wat te doen als een cliënt die in de war is (GGZ), bij de receptiebalie blijft wachten op een "belangrijk" persoon, die wellicht nooit komt', is een vraag waarover een zorgbeveiligers na dient te denken.

Daar waar de objectbeveiligers zich primair richt op het houden van toezicht op de veiligheid, de bedrijfsregels en/of de wet- en regelgeving, richt de zorgbeveiligers zich daarnaast op de serviceverlening, contacten met de verschillende doelgroepen, het gastheerschap en de specifieke zorginstelling-gerelateerde aspecten.

De basisopleidingen waaraan de zorgbeveiligers volgens ons moet voldoen, zijn:

- » beveiligers niveau 2;
- » driedaagse training zorgtoezichthouder ;
- » opleiding BHV, inclusief (Eerste Levenreddende Handelingen).

De specifieke kerntaken van een zorgbeveiligers zijn:

- » (on)gevraagd service verlenen;
- » op de betreffende verpleegafdeling *security awareness* stimuleren;
- » bijstaan van/hulp bieden aan bezoekers en patiënten/ cliënten;
- » begeleiden van personeel (shiftwissel avond-nacht van verpleegkundigen).

#### Is zorgbeveiligers een vak apart?

Een zorginstelling is vaak te vergelijken met een dorp waar sociale controle heerst en waar burens elkaar aanspreken op (wan)gedrag. Bezoekers, patiënten/cliënten en andere groepen mensen kunnen ongestoord het ziekenhuis of de instelling betreden en in veel gevallen ook verder komen dan de centrale hal(len).

In een zorginstelling worden de medewerkers en de beveiligers regelmatig geconfronteerd met verschillende emoties. Ook het gedrag dat voortkomt uit medicijn- of drugsgebruik, betekent dat de beveiligers over bepaalde vaardigheden moet beschikken. De omgang met de verschillende disciplines (medisch specialisten, verpleegkundigen, vrijwilligers, therapeu-



ten) vergt bepaalde vaardigheden. Kortom: beveiligers in een zorginstelling is een vak apart.

#### Leiden jullie de zorgbeveiligers zelf op?

Wij hebben in 2008 de Zorgtraining ontwikkeld. Deze driedaagse training behandelt:

- » soorten zorginstellingen;
- » medisch jargon, de verschillende afdelingen en medische apparatuur;
- » gastheer-/gastvrouwschap/klantvriendelijk handelen;
- » persoonlijke instelling/beroepshouding;
- » omgaan met emoties en agressie;
- » *security awareness*;
- » omgaan met infectiegevaar, drugsgebruik, gevaarlijke stoffen;
- » juridische aspecten.

#### Hoeveel zorgbeveiligers hebben jullie momenteel?

Er zijn nu 75 beveiligers werkzaam in de zorgsector (ziekenhuizen, GGZ-instellingen, revalidatiecentra en zelfstandige behandelcentra (ZBC's)). De verwachting is dat in 2009 zo'n veertig tot vijftig van onze beveiligers de Zorgtraining zullen afronden.

»