

1. Definitie

In overeenstemming met het **Kwaliteitsdecreet Zorg** en het **Woonzorgdecreet** wordt onder grensoverschrijdend gedrag verstaan:

Elke handeling, nalatigheid of dreigende situatie die een schending inhoudt van de fysieke, psychische, seksuele of materiële integriteit van een klant, patiënt, bewoner, gebruiker of medewerker¹, en die zich voordoet in het kader van de zorg- of ondersteuningsrelatie of de professionele samenwerking.

Dit gedrag kan uitgaan van:

- medewerkers;
- gezinsleden van medewerkers;
- mantelzorgers, familieleden of andere naasten;
- andere klanten, patiënten, bewoners of gebruikers.

Onder grensoverschrijdend gedrag worden eveneens begrepen situaties waarin (nog) geen effectieve schade is vastgesteld, maar waarin objectief sprake is van een reëel en voorzienbaar risico op schade. Dergelijke situaties vormen een reden tot bezorgdheid en vallen onder het toepassingsgebied van deze procedure, conform de verplichting van de zorgorganisatie om de **veiligheid, het welzijn en de waardigheid van de zorggebruiker te waarborgen**.

2. Vormen van grensoverschrijdend gedrag

Binnen onze organisatie worden volgende vormen onderscheiden:

2.1 Discriminatie

Het ongelijk, oneerlijk of kwetsend behandelen van een persoon op basis van persoonlijke kenmerken, zoals afkomst, geslacht, leeftijd, overtuiging, beperking of andere persoonsgebonden eigenschappen.

2.2 Mishandeling

- **Lichamelijke mishandeling**
Het toebrengen van lichamelijk letsel of fysieke pijn.
- **Emotionele mishandeling**
Pesten, treiteren, angst aanjagen, uitschelden, onder druk zetten, overdreven controle uitoefenen, vernederen of krenken.

¹ Elke medewerker van een aan Mederi verbonden zelfstandige praktijk thuisverpleging of elke rechtstreekse medewerker van Mederi

2.3 Verwaarlozing

- **Lichamelijke verwaarlozing en onthouding van zorg**
Onvoldoende hygiëne, onvoldoende aandacht of tijd nemen bij zorgverlening (zoals hulp bij eten of drinken).
- **Emotionele verwaarlozing**
Bewust negeren, isoleren van het sociaal netwerk of het onthouden van aandacht en emotionele ondersteuning.
- **Materiële verwaarlozing / financieel misbruik**
Afpersing, misbruik van financiële middelen of volmachten.

2.4 Misbruik

- **Seksueel misbruik**
Ongewenste aanrakingen, onnodige ontkleding, iemand zonder toestemming betrekken bij seksuele handelingen, aanranding of verkrachting.

3. Doelstelling

Als organisatie hechten wij groot belang aan een **veilige, respectvolle en integere omgeving** voor iedereen. Wij streven ernaar om:

- zo **snel mogelijk in te grijpen** wanneer zich situaties van grensoverschrijdend gedrag voordoen;
- medewerkers **op te leiden en te informeren** zodat zij signalen tijdig herkennen en correct handelen;
- grensoverschrijdend gedrag **maximaal te voorkomen** door in te zetten op preventie, sensibilisering en opvolging.

Preventie is cruciaal om escalatie en verdere schade te vermijden.

4. Hoe grensoverschrijdend gedrag melden?

Grensoverschrijdend gedrag kan **steeds gemeld worden** bij onze ombudsdienst via:

- **E-mail:** feedback@mederi.be
- **Telefoon:** 053 89 35 30

5. Hoe worden deze meldingen behandeld?

Elke melding wordt zorgvuldig en discreet behandeld.