P 1.3.1 Veilig incidenten en calamiteiten melden

Wat is de meerwaarde van dit proces voor de cliënten en medewerkers?		
Door (bijna) incidenten, risico's en calamiteiten zorgvuldig te melden en te analyseren, kunnen (grotere) problemen in de toekomst worden voorkomen en kan de veiligheid van cliënten en medewerkers beter geborgd worden. Het continu leren en verbeteren staat hierin centraal.		
Visie		
Een 'veilige meldcultuur' is cruciaal voor een effectief meldsysteem. Het veilig meldsysteem is uitsluitend bedoeld voor het analyseren van incidenten. Persoonsgegevens van betrokken cliënten en medewerkers zijn alleen van belang in de fase van het onderzoek. Alleen de direct bij het onderzoek betrokken functionarissen krijgen toegang. Met name voor het melden van (bijna) incidenten is het van belang te weten dat het systeem niet bedoeld is om maatregelen te treffen richting de melder. Tijdens werkoverleggen wordt dit benadrukt.		
Definitie		
Risico's, (gewelds)incidenten of andere gebeurtenissen die buiten de aangemelde bekende systeemgebonden problematiek vallen, worden als zodanig beschouwd. Overige situaties zijn inherent aan de dienstverlening.		
Processtap	**Beschrijving**	**Verantwoordelijke**
Signaleren	Onderneemt in geval van een risico, (gewelds)incident, calamiteit of andere gebeurtenis (zie definities, hierna te noemen: voorval) direct actie om de gevolgen voor de cliënt zoveel mogelijk te beperken.	Jeugdzorgwerker
	Is er sprake van acuut gevaar? BEL 112	
Melden	Doet een melding van het voorval bij de directie indien: ● hij/zij getuige was; ● hij/zij direct betrokken was; ● hij/zij de gevolgen van het voorval aantreft; ● de cliënt, familie of bezoek hem/haar vertelt over een voorval.	Jeugdzorgwerker
	Melding doen in het ECD via het meldingsformulier MIC formulier, waarna automatisch een notificatie wordt verstuurd naar de verantwoordelijke voor de afhandeling.	Jeugdzorgwerker
	Verzamelt alle meldingen en houdt controle op een juiste registratie en ziet toe op een correcte afhandeling.	Directie
	Meldt het voorval aan de cliënt en/of medewerker.	
	Besluit of het voorval ook aan andere instanties en/of overige betrokkenen gemeld dient te worden en bepaalt de informatie die wordt gecommuniceerd richting pers/media en politiek verantwoordelijken.	Directie
	Melden aan IGJ:	
	Beoordeelt het voorval met behulp van de 'Brochure zorgaanbieders: Calamiteiten melden aan de IGJ.'	Directie
	a) Incident: interne afhandeling, vervolgprocedure vanaf 'Analyseren en verbeteren'	Directie
	b) Calamiteit:	
	● Meldt de calamiteit binnen 3 werkdagen na vaststelling bij IGJ;	Directie
	● Meldt de calamiteit in geval van onderaannemerschap binnen 2 werkdagen aan de hoofdaannemer;	n.v.t.

	• Onderzoekt de calamiteit, of geeft de organisatie hier opdracht toe. Het onderzoek wordt uitgevoerd conform de richtlijn Calamiteitenrapportage en artikel 8.7, tweede lid, Uitvoeringsbesluit Wkkgz;	IGJ
	• Neemt eventuele verbeterpunten op in het verbeterregister in het beleid en stuurdocument.	Directie
	Onderzoekt, indien dit niet direct duidelijk is, binnen 6 weken of het voorval een incident of calamiteit betreft. Wanneer na deze periode nog altijd onduidelijkheid bestaat, wordt het voorval alsnog binnen 3 dagen (na de verstreken onderzoeksperiode van 6 weken) gemeld aan de IGJ.	Directie
	Melding aan toezichthouder Wmo:	Directie
	Beoordeelt of het voorval een incident of calamiteit betreft.	
	a) Incident: interne afhandeling, vervolgprocedure vanaf 'Analyseren en verbeteren'	
	• Calamiteit:	
	• Meldt de calamiteit binnen 3 werkdagen na vaststelling bij de toezichthoudend ambtenaar van de betreffende gemeente volgens het protocol Calamiteitentoezicht van de betreffende gemeente;	
	• Meldt de calamiteit in geval van onderaannemerschap binnen 2 werkdagen aan de hoofdaannemer;	
	• Beslist wie het onderzoek naar relevante feiten zal uitvoeren.	Toezichthoudend ambtenaar Wmo
	• Belt direct 0800-5151. De Nederlandse Arbeidsinspectie is hiervoor 24 uur per dag, 7 dagen in de week telefonisch bereikbaar.	
	Arbeidsongeval met als gevolg een ziekenhuisopname en/of blijvend letsel:	
	• Meldt dit bij de Nederlandse Arbeidsinspectie:	
	• Belt 0800-5151 óf	
	• Vult het online meldformulier in.	
Registreren	Registreert alle meldingen in het registratieoverzicht.	Directie
Analyseren en verbeteren	Stuurt voor de teamvergadering het overzicht van meldingen naar de directie /het team	Directie
	Analyseert de meldingen elke maand of er sprake is van een trend en treft zo nodig preventieve of corrigerende maatregelen en legt deze vast in het verbeterregister.	Directie
	Selecteert zo nodig een voorval dat met behulp van de 5WH methode door het team wordt geanalyseerd. Voor de selectie van het voorval wordt een steekproefsgewijze aanpak gehanteerd.	Directie