

Procedure Incident melding

Doel van de procedure

Om van incidenten te leren en zo nodig actie te ondernemen en zo herhaling of erger te voorkomen en daardoor bij te dragen aan een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Alles wat afwijkt van het “normale” dient in context met het bovenstaande gemeld te worden.

Enkele voorbeelden zijn:

Beledigen, bedreigen, diefstal, discrimineren, vallen, vermissing client, stoten, botsen, ergens achter blijven haken, intimidatie, ongeval met dier, ongeval met gereedschap, prikincident, slaan, schelden, schoppen, seksuele intimidatie, struikelen, vallen, vernielen, anders

Bestemd voor

Alle medewerkers, deelnemers, bezoekers die zich op locatie van Stichting Zorglandgoed 't Huisven bevinden.

Inleiding

Alle meldingen over fouten, (bijna) ongelukken en gedrag zoals hierboven genoemd worden gemeld aan de eigenaar.

Bij incidenten, fouten of (bijna) ongelukken gaat het om nadelige gevolgen voor de betrokkene(n) of die dit tot gevolg zou kunnen hebben. Het betreft een gebeurtenis, die geleid heeft tot of kan leiden tot schade of een aanmerkelijke kans op schade aan de geestelijke of lichamelijke gezondheid van een betrokkene en/of die een ernstige verstoring van de zorg- of behandelrelatie kan betekenen. Bij een deelnemer incident kan een medewerker, deelnemer(s) of derden betrokken zijn.

Daarnaast zijn er nog incidenten op enigerlei ander gebied mogelijk.

Overleg

Het bestuur bespreekt één keer per jaar, terugblikkend, de gedane meldingen. In geval van een ernstig incident overlegt eigenaar met haar bestuur.

Tijdens het jaarlijks overleg staan de volgende punten op de agenda:

- tendensen
- uitgebrachte adviezen
- bijzondere meldingen

Meldingen van gedrag, fouten, ongelukken en bijna-ongelukken

Het beleid is dat alles gemeld moet worden.

Er wordt bij de melding geen onderscheid gemaakt tussen verschillende soorten meldingen. Voor alle deelnemers, vrijwilligers en medewerkers is er één meldpunt. Meldingen worden gemeld via het op in de Algemene ruimte aanwezige formulier en/of mondeling waarna er terstond een schriftelijk verslag van wordt opgemaakt. De meldingen komen binnen bij de eigenaar en worden doorgegeven aan allen die betrokken zijn. Het doel is om vast te stellen welke vervolgactie in gang gezet wordt en of er een vervolgactie nodig is.

Er wordt nog op hetzelfde moment en in ieder geval dezelfde dag dat de melding heeft plaatsgevonden actie ondernomen, de melding zal direct besproken worden. Bij onduidelijkheid over

de melding probeert de eigenaar de melding bij de melder te verduidelijken. Indien mogelijk en gepast wordt er advies gegeven aan de melder.

In geval van **ernstige** incidenten worden deze meldingen door de directie direct doorgegeven aan de betreffende inspectie.

Verschoningsrecht

Een lid dient zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van een klacht of een probleem indien hij of zij direct betrokken is bij de klacht of het probleem.

Adviezen

Van ieder overleg wordt een verslag opgesteld met bevindingen naar aanleiding van de melding(en) en hoe deze al dan niet is afgehandeld.

De eigenaar is verantwoordelijk voor het aanpassen van het beleid.

Wanneer onderneemt de commissie actie:

Incidenten moeten altijd geregistreerd worden. Ook twijfelgevallen worden geregistreerd.

De commissie doet alleen wat als een incident:

- Niet incidenteel of toevallig is en daarom kans op herhaling bestaat.
- Zeer ernstig is.
- Vermijdbaar was geweest.

De actie kan bestaan uit:

- Nader onderzoek.
- Maatregelen nemen om herhaling te voorkomen.

Indien er gesignaleerd wordt door het jaar heen dat er sprake is van opvallende afwijkingen in de meldingen dan word dit eerder besproken met het bestuur.

Rapportage

Het aantal meldingen wordt besproken in het jaarlijks overleg aan de hand van aantal en oorzaak. Bijzondere meldingen kunnen uitgelicht worden om apart te bespreken.

Praktisch

Voor de incident melding is een formulier ontwikkeld, naam:

Het formulier is beschikbaar in de calamiteitenmap, algemene ruimte en bij eigenaar.

Werknemers en vrijwilligers zijn op de hoogte van het belang van melding van incidenten en de betreffende routing.