

1. INLEIDING

Zorggroep Triade wil voorzien in een veilige omgeving voor haar medewerkers, cliënten en betrokken derden. Bij werkzaamheden- of tijdens de zorg kunnen zich gebeurtenissen voordoen die te definiëren zijn als afwijkingen, incidenten en/of calamiteiten. Om deze gebeurtenissen adequaat af te kunnen wikkelen én er lering uit te trekken moedigt Zorggroep Triade haar medewerkers aan om alle (bijna) incidenten en andere afwijkingen rond de zorg altijd te melden.

Zorggroep Triade respecteert de definitie die de Wkkgz hanteert: “een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt.” Aanvullend Zorggroep Triade binnen haar organisatie een incident als volgt:

Een ongewenste- en onverwachte gebeurtenis, die al dan niet tijdig gecorrigeerd wordt, die leidt- of kan leiden tot een ongewenst gevolg als dood, verwonding, beroepsziekte of schade aan, dan wel verlies van apparatuur of eigendom. Hieronder vallen in ieder geval (bijna) ongevallen, calamiteiten, agressieve gedragingen, (seksuele) intimidatie en ongepast gedrag.

2. WERKWIJZE EN ORGANISATIE

Zorggroep Triade heeft het proces rond het melden van incidenten en afwijkingen vastgelegd en een bijpassende werkwijze ingericht. Alle ervaren (bijna) incidenten dienen te worden gemeld bij de leidinggevende binnen de zorgcoördinatie waarna wordt bepaald in hoeverre de melding geregistreerd wordt en bovenal welke maatregelen genomen gaan worden. Ook kan zo nodig nazorg geïnitieerd worden. Cliëntgebonden incidenten worden middels een digitaal formulier rechtstreeks binnen het elektronisch cliëntdossier (ECD) gedaan. Zo worden incidenten rechtstreeks vastgelegd in het zorgdossier en is daarbij de opvolging inzichtelijk. Op overkoepelend niveau kunnen rapportages gedraaid worden waarmee er op diverse niveaus inzichtelijk gemaakt kan worden hoeveel incidenten er zijn geweest, wat voor type incident het betreft en hoe de opvolging is geweest. Leidinggevend en binnen de zorgcoördinatie zien toe op het proces en het doorlopen van meldingen en acties. Algemeen wordt het aantal- en type meldingen op maandbasis gevolgd. Zo nodig worden meldingen- of tendensen verder besproken binnen diverse overlegvormen binnen Zorggroep Triade.



3. MELDINGEN

In 2023 komen na schoning van de ingevoerde meldingen 10 (bijna) incidentmeldingen naar voren. In onderstaande tabel zijn de meldingen gecategoriseerd op opdracht alsmede aard.

Tabel 1. Overzicht aantal en type incidenten per opdracht

	Fz	Wlz	Wmo	Overig
Incidenten TOTAAL	4	2	4	0
<i>Verbale agressie</i>	4	1	3	
<i>Verbale agressie & Fysieke agressie</i>		1		
<i>Suïcidaliteit</i>			1	

In diagram één is zichtbaar hoe de verdeling van incidenten is per opdrachtvorm. Met uitzondering van één melding hadden alle meldingen betrekking op agressieve uitingen. Diagram twee laat de verdeling zien van de incidenten met betrekking tot agressie over de opdrachtvormen

Diagram 1. Verdeling incidenten opdrachtvormen

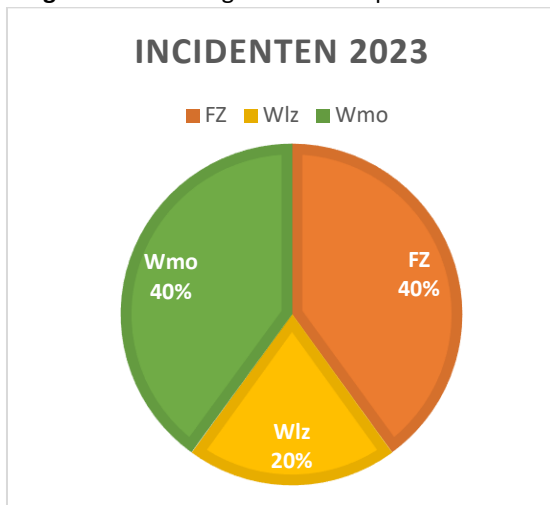
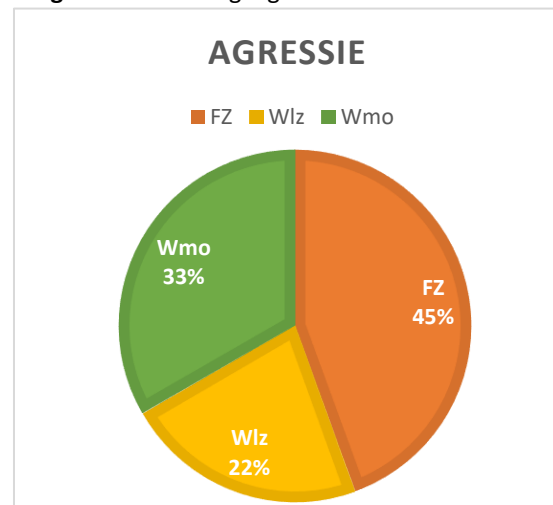


Diagram 2. Verdeling 'Agressie' incidenten



4. INTERVENTIES

Alle meldingen zijn in de lijn opgevolgd op casusniveau. In voorkomende gevallen is er met medewerkers bekeken of- en hoe er behoefte is aan nazorg en zijn cliënten aangesproken op hun gedrag. Voorts zijn de volgende maatregelen aan de orde geweest:

- Afstemming met de toezichthouder vanuit 3RO;
- Doelstellingen van zorg zijn afgestemd op welbevinden en gedragingen van cliënt;
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling toegepast;
- Beleid bij herhaalde voorvallen of onveilig gevoel dat een huisbezoek kan worden afgelegd met een collega of verplaatst kan worden naar een kantoorlocatie;



- Bewustzijn en alertheid gevraagd binnen de zorgcoördinatie: thema is toegevoegd binnen het maandelijks stad-coördinatie overleg.

5. CONCLUSIE EN VERBETERMOGELIJKHEDEN

Over 2023 is te concluderen dat er bij het merendeel van de incidenten (90%) sprake is van agressieve gedragingen door- of bij cliënten. Deze conclusie past binnen het beeld dat uit eerdere jaren verkregen is. Zorggroep Triade vindt dat als gevolg alle uitvoerend medewerkers periodiek geschoold dienen te worden rond dit thema, ongeacht de ervaring en competenties die medewerkers al hebben. Het thema is derhalve opgenomen als vast onderdeel binnen het scholingsplan en dient in 2024 weer een vervolg te krijgen.

In 2023 zijn ook diverse meldingen gedaan die niet op te vatten zijn als formele incidentmelding in lijn van de benoemde definities maar wel relevantie hebben en meegenomen kunnen worden in enige analyse. Hier zal in 2024 verdere aandacht voor zijn.

Ten slotte vormen bewustzijn ten aanzien van afwijkingen en incidenten én de bereidheid om te melden belangrijke factoren in het kunnen analyseren en verbeteren rond incidenten. Incidenten vormen een vast onderdeel binnen de maandelijks werkoverleggen en de zorgcoördinatie binnen Zorggroep Triade heeft aanvullend de taak om het bewustzijn en de meldbereidheid te monitoren en waar nodig te stimuleren. Ook staan incidenten op zowel tactisch- als strategisch niveau maandelijks op de agenda. Er is derhalve zicht op de meldingen en er kan zo nodig geanticipeerd worden op actualiteiten.

Naar aanleiding van de meldingen over 2023 en deze analyse is er geen aanleiding geweest om wijzigingen door te voeren in onze aanpak.