

Melding incidenten

Soort document

Werkinstructie en richtlijn voor het melden van incidenten

Doel

Het correct en tijdig melden van fouten en incidenten, zodat er preventieve en correctieve maatregelen kunnen worden genomen om de veiligheid en de kwaliteit van de cliëntenzorg en de arbeidsomstandigheden van de medewerkers te vergrootten.

Veilig incidenten melden

Om veilig te kunnen melden is een veilige cultuur binnen de organisatie noodzakelijk, waarbij het niet gaat om het falen van personen maar om het ontbreken of niet goed functioneren van procedures en afspraken. Meldingen van incidenten worden anoniem verwerkt in kwartaal- en jaarrapportages. Medewerkers en zorgverleners worden op de hoogte gehouden van resultaten en eventueel genomen preventieve – en corrigerende maatregelen.

Doelgroep

Alle zorgmedewerkers, huishoudelijk medewerkers, kantoorpersoneel en Zzp-ers

Thuiszorg Groot Gelre heeft een Verbetercommissie, het doel is het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg.

De Verbetercommissie bestaat uit:

De kwaliteitsmedewerker (voorzitter)

Een zorgcoördinator

Een regiomanager

Een P&O medewerker

Middelen

MIC formulieren (in IO/Mavim)

MIM formulieren (in IO/Mavim)

Werkinstructie Valcalamiteiten IGZ melding

Verbetercommissie (voorheen MIC commissie)

Begripsbepaling

Fout:

Is een afwijking van een situatie ten opzichte van de ideale situatie, met meestal ongewenste gevolgen. Het betreft het handelen van zorgverleners of het nalaten van handelen door zorgverleners, waardoor schade ontstaat voor een cliënt of de zorgverlener zelf. (inschatten van een situatie, oplossen van een probleem, 'rekenfout', aandacht in de taakuitvoering)

Ongeluk:

Is een gebeurtenis waarbij iets misgaat en waarbij meestal schade optreedt. Vaak een van buiten de cliënt of zorgverleners komende gebeurtenis, waardoor schade aan een cliënt ontstaat en waarbij geen sprake is van een fout.

Bijna ongeluk:

Een ongeluk waarbij door niet gepland ingrijpen of een toevallige gebeurtenis wordt voorkomen of dat schade wordt veroorzaakt.

Calamiteit:

Is een aanduiding voor een (natuur) ramp of niet verwachte gebeurtenis die ernstige schade kan veroorzaken. (bijv. brand) Iedere niet verwachte gebeurtenis bij een medische, verpleegkundige of verzorgende handeling of bij de toepassing van medische hulpmiddelen, apparatuur of geneesmiddelen, gedurende het transport, diagnostiek, behandeling, of verzorging van een cliënt, of huishouden, die ernstig schadelijk gevolgen (levensbedreigend) voor die cliënt heeft geleid.

Fouten, ongevallen en bijna ongevallen worden incidenten genoemd.

NB: Een fout of (bijna) ongeluk, waarbij schade aan een medewerker ontstaat, of waarbij risico voor schade aanwezig is, wordt gemeld op het Melding Incidenten Medewerker (MIM) formulier en ook via de Verbetercommissie verder afgehandeld.

Nr.	Functie	Activiteit
1	huishoudelijke medewerkers, zorgverlener, zzp-ers, zorgcoördinatoren/planners	<p>Indien er sprake is van één van bovenstaande fouten/incidenten/calamiteiten, wordt er direct na de gebeurtenis een melding gemaakt. (binnen 24 uur). De melding wordt gedaan op het hiervoor bestemde formulier. (zit in het zorgdossier). De melding wordt gedaan door:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Bij voorkeur de directe betrokkene · Andere betrokkenen · De zorgverlener kan de informatie m.b.t. het incident ook telefonisch doorgeven aan de zorgcoördinator, die de informatie in het digitale meldingsformulier in IO bij vragenlijst profiel van de cliënt verwerkt <p>Voorbeelden van incidenten die altijd gemeld moeten worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Valincidenten · Het vergeten van een handeling · Het toedienen van een verkeerde (dosis) medicatie · Het vergeten van verstrekken van medicatie · Het uitvoeren van een verkeerde handeling · Misbruik of vermoeden inname schadelijke stoffen · Til/ transfer incidenten · Verbranden/brand
2	Regiomanager, hoofd P&O, directie en verbetercommissie.	<p>Calamiteiten</p> <p>Indien er sprake is van een (zeer) ernstige gebeurtenis/calamiteit dient deze direct, via de zorgcoördinator en bij de directie te worden gemeld. Er wordt door de regiomanager ook direct een melding gemaakt bij de inspectie voor de gezondheidszorg (via www.igz.nl (ga naar onderwerpen, zie meldingen)</p> <p>Indien er sprake is van een valcalamiteit, is er een specifieke werkinstructie opgesteld zie werkinstructie Valcalamiteiten IGZ melding zie Mavim</p> <p>Als de calamiteit betrekking heeft op een medewerker wordt er direct een melding gedaan bij de Arbeidsinspectie, deze melding wordt dan gedaan in samenspraak met de afdeling P&O Inspectie sociale zaken en werkgelegenheid telefoon 7x 24 uur 0800 5151 www.SWZ.nl</p> <p>Er is sprake van een ernstige gebeurtenis /calamiteit in de volgende gevallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Als de cliënt aan de gevolgen overlijdt. • Als de cliënt ernstig lichamelijk of geestelijk letsel oploopt. • Is de cliënt in een ziekenhuis opgenomen moet worden en/of gebruik moet maken van de eerste hulp van een ziekenhuis. • Als de cliënt blijvende schade aan de gezondheid oploopt (of bij een redelijk medisch vermoeden hiervan).

Melding incidenten

Nr.	Functie	Activiteit
3	Zorgcoördinator	<ul style="list-style-type: none"> • De MIC of MIM-melding innemen of de MIC/MIM zelf invullen tijdens telefonisch contact met melder. • In beide gevallen wordt de melding digitaal verwerkt in IO onder 'profiel vragenlijsten' bij de cliënt. • Onderneemt indien nodig, acties ter verdere afhandeling van de melding. • Registreert de ondernomen acties digitaal op het MIC formulier • Brengt bij ernstige gebeurtenissen/calamiteiten de regiomanager, de directie, de voorzitter van de (de kwaliteitsfunctionaris) verbetercommissie direct op de hoogte.
4	Kwaliteitsfunctionaris	<p>Elk kwartaal een rapportage uitdraaien van alle meldingen uit IO en verwerken in de kwartaalrapportage.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal meldingen • Soort meldingen • Oorzaak van het incident • Gevolgen van het incident voor de cliënt • Maatregelen
5	Verbetercommissie: Kwaliteitsfunctionaris regiomanager zorgcoördinator P&O functionaris	<ul style="list-style-type: none"> • Vergadert 1x per kwartaal • Bespreken de rapportages van alle recente MIC/MIM meldingen • Adviseert (als hiertoe aanleiding is) het MT om preventieve en corrigerende maatregelen toe te passen • Maakt een jaarverslag van haar werkzaamheden.
6	Verbetercommissie: Kwaliteitsfunctionaris regiomanager zorgcoördinator P&O functionaris	<ul style="list-style-type: none"> • Het jaarverslag van de Verbetercommissie wordt voorgelegd aan en besproken met de cliëntenraad. • Adviezen van de cliëntenraad over voorgenoemen verbeteracties worden meegenomen in het jaarplan.