

Veiligheid



Je veilig voelen is erg belangrijk. Voor cliënten én voor medewerkers. In 2023 besteedden we op verschillende manieren aandacht aan het verbeteren van veiligheid en het bewustzijn van veiligheid bij cliënten en medewerkers.

VEILIGHEID

Registratie

Sinds 2023 registreren we de incidenten in Pluriform (ons elektronisch cliëntendossier (ECD)). Dit is een vooruitgang, want de registratie is eenvoudiger en laagdrempeliger. Teams geven aan dat zij meer incidenten melden, maar toch worden nog niet alle incidenten gerapporteerd in Pluriform, met name bij zorgmijding en medicatie. Dit komt bijvoorbeeld doordat medewerkers het registreren van incidenten niet als leermoment zien. Ook wordt niet elk incident beleefd als een incident. Teams nemen de nut en noodzaak van het melden van incidenten op in hun teambesprekingen. Teams bespreken incidenten die gemeld zijn en nemen daarna verbetermaatregelen.

De oorzaken van een incident en de genomen maatregelen worden nog niet of nauwelijks in Pluriform geregistreerd, waardoor dit niet goed te volgen is en er minder geleerd en verbeterd kan worden. We zijn van plan om dit in Pluriform een verplicht invul-veld te laten zijn zodat deze informatie aangeleverd wordt en beschikbaar komt.

Cijfers

In 2023 zijn er 4305 incidenten gemeld. Dat is een toename van 1230 vergeleken met 2022 (3075) meldingen). Er zijn meer incidenten gemeld over grensoverschrijdend gedrag, verbaal en fysiek geweld, en medicatie incidenten.

Tabel overzicht incidenten

Soort incident	Aantal in 2023		Aantal in 2022	
Grensoverschrijdend gedrag	1923	(44,7%)	1363	(44,3%)
Medicatie	1296	(30,1%)	930	(30,2%)
Zorgveiligheid	477	(11,1%)	423	(13,8%)
Veiligheid van wonen, werken, school, dagbesteding	309	(7,2%)	190	(6,2%)
Communicatie	122	(2,8%)	44	(1,4%)
Seksueel grensoverschrijdend gedrag	103	(2,4%)	67	(2,2%)
Mobiliteit	75	(1,7%)	51	(1,7%)
Bescherming van informatie en gegevens	0	(0%)	13	(0,4%)
Totaal	4305	(+40%)	3075	

Medicatie

In het medicatieproces werden de meeste incidenten gemeld in de stappen: Klaarzetten, controleren en aangeven (219 keer); Controleren en geven medicijnen en inname door de cliënt (623 keer) en Registreren en aftekenen (183 keer).

Uit de interne auditgesprekken kwam als oorzaken van medicatiefouten naar voren:

- Medewerkers (vooral nieuwe medewerkers) kennen het medicatiebeleid niet of werken met een verouderd medicatieprotocol.
- Medewerkers worden afgeleid tijdens het geven van medicatie bijvoorbeeld door vragen van invalkrachten en cliënten.
- Medewerkers geven medicatie zonder te weten wat het is, omdat deze is uitgezet door een collega.

Verbetermaatregelen die teams hierbij hebben genomen:

- Volgen van een online medicatietraining.
- Medicatiehesjes dragen tijdens het uitzetten of delen van de medicatie.
- Als er 2 medewerkers per dienst zijn, dan concentreert één van hen zich op het delen van de medicatie.
- Dubbele controle van medicatie.
- Medewerkers die bevoegd en bekwaam zijn geven alleen medicatie aan de cliënten van de eigen afdeling en tekenen deze ook af.

Daarnaast willen teams graag digitaal kunnen aftekenen om daarmee fouten te voorkomen.

Prisma-onderzoeken en inspectiemeldingen

In 2023 zijn 8 Prisma-onderzoeken uitgevoerd waarvan 7 zijn afgerond. Dit is een flinke toename in vergelijking met 2022 (3 onderzoeken).

Van de 7 afgeronde onderzoeken zijn er 3 uitgevoerd bij ambulante dienstverlening en 4 bij wonen. Het ging om seksueel grensoverschrijdend gedrag (3x) en overlijden (3). Er zijn geen grote verschillen per rayon in aantal, type dienstverlening of type incident.

Uit alle onderzoeken blijkt dat een incident meerdere oorzaken heeft. Bij alle incidenten zien we organisatorische- en menselijke oorzaken. Voorbeelden hiervan zijn onvolledige

beeldvorming over de cliënt, begeleiding van zorg-mijdende cliënten en onvoldoende scholing van medewerkers.

We gaan aan de slag met de lessen die we uit deze onderzoeken leren. Zo zetten we in op scholing rondom seksualiteit en suicide. En er komt meer aandacht voor het inventariseren van individuele cliëntrisico's.

Er zijn dit jaar vijf incidenten gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Drie keer voerden we hierbij een Prisma-onderzoek uit. Twee keer werd een calamiteitenonderzoek uitgevoerd. De rapportage stuurden we naar de inspectie (waarvan 1 rapportage in 2024 is opgestuurd).

Consultatieteam seksueel misbruik

Bij signalen, vermoedens en dilemma's rond seksueel misbruik kunnen medewerkers advies vragen bij het consultatieteam seksueel misbruik. In 2023 kreeg het consultatieteam 45 vragen om advies (consultaties). We zien een relatief stabiel aantal meldingen (40 in 2022 en 48 in 2021). Uit alle rayons komt een vergelijkbaar aantal meldingen. De meesten adviezen gaan net als vorige jaren over fysieke seksuele agressie. Dit jaar zien we een stijgend aantal vragen aan het consultatieteam waarbij er nog geen incident was gebeurd en er later ook geen incident plaatsvindt. Dat is goed nieuws: een incident kan dus worden voorkomen door al vroeg de samenwerking op te zoeken! Hierin is het consultatieteam duidelijk van toegevoegde waarde.

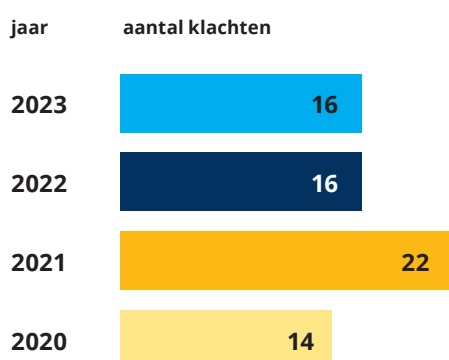
Niet voor alle gevallen van seksueel grensoverschrijdend gedrag wordt contact opgenomen met het consultatieteam. In ons elektronisch cliëntendossier Pluriform (ECD) zijn 103 incidenten van seksueel grensoverschrijdend gedrag gemeld. Met 45 vragen bij het consultatieteam blijkt dat niet alle incidenten aanleiding geven voor een consultatie. De meeste incidenten worden in het team zelf opgelost. Sinds 2023 reageert het consultatieteam uit zichzelf op meldingen van incidenten in het ECD. Het consultatieteam geeft soms kort feedback op een melding (bijvoorbeeld als het consultatieteam de acties die zijn uitgezet passend vindt, of als het consultatieteam erkenning kan geven voor een moeilijke situatie). Ook geeft het consultatieteam bij meldingen van incidenten aan dat altijd contact met hen kan worden opgenomen om mee te denken. Medewerkers zijn hier positief over. Door deze pro-actieve houding vergroot het consultatieteam zijn zichtbaarheid en bekendheid. En ook krijgt het consultatieteam meer zicht op wat er speelt binnen de organisatie.

VEILIGHEID

In 2024 werkt het consultatieteam verder aan meer zichtbaarheid door aan te sluiten bij het rayonoverleg van directeur, managers en gedragsdeskundigen. Dit vergroot het bewustzijn voor seksueel grensoverschrijdend gedrag en voor de mogelijkheid om het consultatieteam seksueel misbruik te betrekken.

Klachten cliënten en vertegenwoordigers

In 2023 waren er 16 klachten van cliënten of hun vertegenwoordigers. Dit zijn er evenveel als het jaar daarvoor.



De meeste klachten (9) dienden cliënten in. 6 klachten kwamen van familie of de wettelijk vertegenwoordiging van cliënten en 1 keer van cliënt en vertegenwoordiger samen.

De klachten gingen meestal over ontevredenheid over de begeleiding (8 klachten). Ook klachten over de bejegening (3) en huisvesting (2) kwamen meerdere malen voor.

Er zijn geen formele klachten ingediend bij de externe klachtencommissie.

De meeste klachten konden we met de klager oplossen.

De klachtenfunctionaris heeft zowel telefonisch als in live gesprekken bemiddeld.

1 klacht over de begeleiding van de WMO is samen met de cliënt en de betreffende gemeente opgepakt en in behandeling genomen. 1 klacht kreeg een juridisch vervolg en wordt via advocaten verder afgehandeld. En 1 klacht leidde tot aangifte bij de politie wegens grensoverschrijdend gedrag van een medewerker. Daar is ook een Prisma-onderzoek (calamiteitenonderzoek) op uitgezet.

