

# Melding Incidenten Cliënten DICHTERBIJ

Beleidsnota

10 september 2007

## 1. Inleiding

Voor cliëntveiligheid is professioneel handelen een voorwaarde. **Indien er incidenten optreden dient in eerste instantie professioneel gehandeld te worden om de ontstane situatie op te lossen of de gevolgen te beperken.** Om cliëntveiligheid in de toekomst te verbeteren is het van belang om 'incidenten' te melden en te analyseren. Kortom, door Melding Incidenten Cliënten en de verbeteracties die daar uit voortvloeien zal de professionalisering van de medewerkers verhogen en zal de client een steeds betere kwalitatieve ondersteuning ontvangen.

Deze beleidsnota is mede gebaseerd op de oude regelingen MIC en MOG, doch tevens op de "Kwaliteitswet Zorginstellingen" (gewijzigd 2005), het rapport "Het melden van incidenten in de gezondheidszorg. KNMG: Utrecht, 2006".

Melding Incidenten Cliënten is een noodzakelijk onderdeel van een Veiligheids-Management-Systeem (VMS), door de overheid ingezet als 'parapluie-beleid' waartoe onder andere het Arbo-beleid en het Veiligheidsbeleid in relatie tot de Bedrijfs hulpverlening behoort.

Incidenten op het gebied van de cliëntveiligheid kunnen tevens ook gevolgen hebben voor medewerkers, ook kunnen andere incidenten gebeuren die medewerker gerelateerd zijn of van algemene aard. Gezien vanuit het oogpunt van efficiëntie is gepoogd een meldingssysteem te combineren voor cliënten en medewerkers. In CURA zijn alle cliënten opgenomen met veel basisgegevens welke voor een melding noodzakelijk zijn. CURA heeft een module voor het melden van incidenten voor cliënten alsmede een bewerkingsmogelijkheid van de data. Dit is dus zeer efficiënt en doelmatig daar de cliënt gerelateerde medewerkers onmiddellijk geïnformeerd zijn en de basisgegevens voor de analyse relatief eenvoudig opgeroepen kunnen worden. Voor medewerkers is in CURA een dergelijke module nog niet beschikbaar (verwachting over 2 jaar). Daarom is vooralsnog een gescheiden meldingssysteem MIM noodzakelijk. Besef daarbij dat bij MIC weliswaar vaak medewerkers betrokken zijn doch dat het slechts in een relatief beperkt aantal gevallen leidt tot een MIM.

*Uitsluitend voor agressie gerelateerde Incidenten binnen de Specialistische Zorg wordt in plaats van de MIC-melding de SOAS-R melding gehanteerd. Na een jaar betrouwbaar functioneren van MIC-CURA zal bekeken worden of SOAS-R gekoppeld kan worden aan CURA.*

Het melden van incidenten is een dynamisch proces waardoor deze beleidsnota regelmatig aangepast zal worden. Zowel de categorieëndeeling alsook de bewerkingsmogelijkheden verdienen daarbij bijzondere aandacht. De centrale commissie-MIC geldt daartoe als het adviesorgaan voor de Raad van Bestuur.

## 2. Definities

### A. **Mogelijke Incident**

- is een cliënt gerelateerde onverwachte en ongewenste gebeurtenis,
- die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg,
- die weliswaar geen schade aan de client, personeel, derden of materiaal heeft toegebracht doch,
- waarbij het risico dat het wel had kunnen gebeuren hoog was. (bijna fouten, bijna ongevallen).

### B. **Incident**

- is een cliënt gerelateerde onverwachte en ongewenste gebeurtenis,
- die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg,
- met een schadelijk gevolg voor de cliënt, personeel of derden op lichamenlijk, psychisch of materieel gebied.

### C. **Calamiteiten**

- is een cliënt gerelateerde onverwachte, ongewenste en ernstige gebeurtenis,
- die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg,
- die tot de dood, tot ziekenhuisopname of tot blijvend lichamelijk of psychisch letsel van client of slachtoffer heeft geleid of dat het gereede vermoeden bestaat dat dit zal gebeuren,
- of er sprake is van seksueel misbruik (grensoverschrijdend seksueel gedrag waarbij sprake is van lichamelijk, geestelijk of relationeel overwicht),
- of de gebeurtenis tot een ernstig materiële schade van meer dan € 50.000 heeft geleid.

### 3. Uitgangspunten

- Het wettelijk kader wordt gegeven door de Kwaliteitswet Zorginstellingen.
- Dichterbij als organisatie en al haar medewerkers dienen continue cliëntveiligheid in hun aandacht te hebben waardoor een "veiligheidscultuur" ontstaat. In die cultuur zijn medewerkers zich bewust van het risicovolle karakter van hun eigen handelen en zijn bereid incidenten te melden, open en transparant te bespreken en om daarvan te leren zodat verbeteracties kunnen plaats vinden.
- Een belangrijk instrument daartoe is een Veiligheids-Management-Systeem. Eén onderdeel daarvan is een systeem voor het melden en analyseren van incidenten. Dit geheel valt weer onder Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector, hoofdstuk 3 artikel 2 (HKZ).
- Melden van incidenten is een professionele en juridische plicht. Zonodig moeten medewerkers aangesproken worden op het niet naleven van hun meldingsplicht.
- Medewerkers dienen maximaal incidenten te melden, dat vereist een hoge meldingsbereidheid. De garantie voor de medewerker dat de melding nooit gebruikt zal worden voor het treffen van maatregelen tegen de individuele melder is daarbij een voorwaarde.
- Het meldingssysteem kent een decentraal onderdeel (niveau directoraat) en een centraal onderdeel (niveau totaal Dichterbij).
- Het meldingssysteem is bedoeld om het opsporen van proces- en systeemfouten mogelijk te maken.
- Het meldingssysteem is zodanig ingericht dat laag in de organisatie de invulling en op unit/clusterniveau de primaire afhandeling kan plaats vinden. Dit is het niveau van de directe werkomgeving van de melder en de operationeel leidinggevende.
- De operationeel leidinggevende heeft de integrale verantwoordelijkheid ten aanzien van de kwaliteit van de cliëntenzorg.
- De verwachting is dat de bereidheid tot melden, de terugkoppeling door de leidinggevende en de implementatie van de op meldingen gebaseerde aanbevelingen en daardoor dus de verbetering van de cliëntveiligheid, het meest worden gestimuleerd door het decentrale gedeelte van het meldingssysteem.
- Cliënten of wettelijk vertegenwoordigers kunnen eveneens melden.
- De Wet Bescherming Persoonsgegevens is op de registratie en verwerking van de meldingen van toepassing. Derden hebben geen toegang tot de gemelde informatie, tenzij Dichterbij daartoe krachtens wet of rechterlijke uitspraak verplicht wordt.
- Daar waar privacy van client of medewerker mogelijk toch in het gedrang zou kunnen komen, wordt van iedere medewerker van Dichterbij verwacht zorgvuldig om te gaan met zijn geheimhoudingsplicht.

### 4. Doel

**Het optimaal vergroten van de cliëntveiligheid op psychisch, lichamelijk en/of materieel gebied.**

Specifiek;

- a) de melding brengt het proces op gang dat een adequate behandeling van het incident moet ondersteunen en

b) zorgt ervoor dat middels periodiek systematisch analyseren en beoordelen van meldingen proces- en systeemfouten opgespoord worden, op basis waarvan verbeteracties kunnen worden uitgezet, welke rechtstreeks via voortgangsbesprekingen van het management aan de orde komen en traceerbaar zijn in de beleidscyclus van directoraat en totaal Dichterbij.

#### 5. Taak en Verantwoordelijkheidsverdeling

Deze wordt expliciet weergegeven daar uit reguliere functiebeschrijvingen, of procedurebeschrijvingen bij vaste taakverdelingen, de taken en verantwoordelijkheden niet altijd inzichtelijk zijn. Voorts is het totale functiegebouw van alle directoraten niet volledig vergelijkbaar. Daar waar de benaming niet exact is wordt de meest vergelijkbare functie bedoeld.

##### ➤ **Medewerkers**

- Melden incidenten volgens de procedure Melding Incidenten Cliënten, nadat zij directe curatieve en/of preventieve acties ondernomen hebben.
- Zij zijn bereid tot het bespreken van de melding.
- Indien van toepassing helpen zij de client of diens wettelijke vertegenwoordiger met het verzorgen van een melding.

##### ➤ **Dienst Verlening Coördinatoren (DVC) of Eerst Verantwoordelijk Behandelaren (EVB)**

- Zorgen dat de informatie over de incidenten die tot schade aan de client hebben geleid of nog zouden kunnen leiden aangetekend worden in het centraal dossier van de betreffende cliënt. Dat zijn alle gegevens die voor een goede hulpverlening aan de cliënt noodzakelijk zijn.
- De DVC'er of EVB'er of de betreffende waarnemer informeert de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger, op zo'n kort mogelijke termijn over het incident dat tot schade heeft geleid of nog zou kunnen leiden.

##### ➤ **Unit- en clustermanagers** (voor KenJ regiomanagers)

- Stimuleren het melden van incidenten middels creëren van draagvlak, realiseren de juiste condities en hebben een zichtbare betrokkenheid in woord en daad.
- Houden toezicht op de uitvoering van het afgesproken instructie en scholingsprogramma.
- Reageren direct op iedere melding naar de melder en eventuele andere belanghebbenden.
- Bepalen of de melding afgehandeld moet worden als A, B of C;  
In geval van **A Mogelijke incident**, handelen zij de melding af en zorgen voor doormelding aan de commissie Melding Incidenten Cliënten,  
In geval van **B Incident**, verzorgen zij een directe doormelding naar de directeur en handelen na overleg met de directeur de melding af. Zorgen voor doormelding aan de commissie Melding Incidenten Cliënten.  
In geval van **C Calamiteit**, verzorgen zij een directe doormelding naar de directeur (en deze naar de Raad van Bestuur) en handelen in overleg met de directeur en Raad van Bestuur de melding af. Zorgen voor doormelding aan de commissie MIC.
- Zorgen voor doormelding van Incidenten naar de commissie Melding Incidenten Cliënten.
- Melden unit/cluster/regio overstijgende incidenten bij de collega's en het eigen directoraat.
- Zorgen ervoor dat de unit- of clustergegevens verzameld en geanalyseerd worden, geven een vlotte terugkoppeling van de resultaten van de meldingsanalyse aan de melder en zorgen voor de ontwikkeling en uitvoering van verbetermaatregelen.
- Bespreken de resultaten van het MIC-systeem in het kwartaaloverleg met hun directeur.

- **Directeuren**
  - Installeren een commissie Melding Incidenten Cliënten voor hun directoraat.
  - Zien er op toe dat de procedure Melding Incidenten Cliënten goed functioneert. Stimuleren de cultuur waarin het melden vanzelfsprekend wordt gevonden.
  - Zorgen voor een adequaat instructie en scholingsprogramma voor de medewerkers.
  - Zorgen dat op directoraatniveau de gegevens verzameld en geanalyseerd worden.
  - Melden incidenten die meerdere directoraten raken bij betreffende collega's.
  - Melden calamiteiten bij de Raad van Bestuur.
  - Bespreken de resultaten van het MIC-systeem in het kwartaaloverleg met de Raad van Bestuur.
  - Bespreken tweemaal per jaar de resultaten van de procedure Melding Incidenten Cliënten met de Cliëntenraad en de Ondernemings Raad van het directoraat.
  
- **Raad van Bestuur**
  - Draagt zorg voor het functioneren van een Veiligheids Management Systeem waar de procedure Melding Incidenten Cliënten deel van uitmaakt.
  - Installeert een centrale commissie Melding Incidenten Cliënten.
  - Bevordert een cultuur waarin alle medewerkers bereid zijn incidenten te melden.
  - Zorgt er voor dat medewerkers in de gelegenheid gesteld worden zich de nodige vaardigheden dienaangaande eigen te maken.
  - Ziet er op toe dat alle betrokkenen hun verantwoordelijkheid nemen.
  - Meldt calamiteiten volgens artikel 4a van de Kwaliteitswet Zorginstellingen bij de Inspectie voor de Volksgezondheid.
  - Bespreekt de resultaten van de procedure Melding Incidenten Cliënten op Dichterbij niveau twee maal per jaar met de Centrale Cliëntenraad en de Centrale Ondernemings Raad.
  - Zorgt dat in het Jaardocument Maatschappelijk Verantwoording Dichterbij op gepaste wijze aandacht wordt besteed aan het systeem van Melding Incidenten Cliënten.
  
- **Raad van Toezicht**
  - Houdt toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur waaronder begrepen is dat binnen Dichterbij een Veiligheids Management Systeem functioneert waarvan een procedure van melden en analyseren van incidenten deel van uitmaakt.
  - Zij vergewist zich ervan dat de veiligheid van de melder in het systeem voldoende gewaarborgd is.

## 6. Rechten van de client

- a. Cliënten of wettelijk vertegenwoordigers worden in algemene zin geïnformeerd over de Melding Incidenten Cliënten procedure. Dit op individueel niveau in de Overeenkomst Zorg- en Dienstverlening, op collectief niveau door de Raad van Bestuur in de Centrale Cliëntenraad.
- b. Cliënten en wettelijk vertegenwoordigers worden erop gewezen dat zij zelf incidenten kunnen melden. Daartoe zal de hulp van een medewerker regelmatig noodzakelijk zijn. In uitzonderlijke situaties kan een Client Vertrouwens Persoon behulpzaam zijn bij de melding. Een Melding Incidenten Cliënten laat de mogelijkheid open om tevens het incident te melden middels de Klachtenregeling Cliënten Dichterbij.
- c. Bij een melding van een incident worden in eerste instantie wél tot de client herleidbare gegevens in het meldingsformulier opgenomen. Dit daar er een aanmerkelijk belang is voor de Cluster- en Unitmanagers eventuele verbeteringsacties zorgvuldig te kunnen ontwikkelen en uitvoeren. In de verdere verwerkingsfase van de afhandeling, het cluster of unit overstijgende gedeelte, wordt de informatie geanonimiseerd.

## 7. Commissie Melding Incidenten Cliënten (commissie MIC) op directoraatniveau

Minimale samenstelling.

- De commissie MIC wordt samengesteld door de directeur en bestaat uit;
- de directeur van het directoraat,
- een unit/cluster manager (regiomanager bij KenJ) van het directoraat,
- een gedragskundige verbonden aan het directoraat,
- een beleidsmedewerker van het Bureau Klant en Kennisondersteuning.

Werkwijze.

- de commissie MIC wordt voorgezeten door de directeur,
- vergadert 1 x per kwartaal,
- analyseert alle MIC meldingen vanuit het oogpunt van preventie en procesverbetering,
- maakt onderscheid naar de ABC indeling,
- beoordeelt oorzaak, ontstaan en handswijze van elke melding en bepaalt mogelijke verbeteracties.

Rapportage.

- De commissie MIC rapporteert ieder kwartaal aan de directeur over haar bevindingen naar aanleiding van de meldingen en geeft daarin beleidsadviezen ten behoeve van bespreking in het managementteam van het directoraat.
- Jaarlijkse rapportage. Verzorgt een samenvattende rapportage ten behoeve van de jaarverslag van het directoraat.

## 8. Centrale commissie Melding Incidenten Cliënten (centrale commissie MIC) op Dichterbij niveau

Samenstelling.

- deze wordt samengesteld door de Raad van Bestuur en bestaat uit;
- een directeur,
- een gedragskundige,
- een beleidsmedewerker van de Raad van Bestuur,
- een beleidsmedewerker van het bureau Klant en Kennisondersteuning.

De Werkwijze.

- de centrale commissie MIC wordt voorgezeten door de deelnemende directeur,
- vergadert 2 x per jaar,
- voert op de totaliteit van alle meldingen standaardanalyses uit,
- maakt onderscheid naar de ABC indeling,
- adviseert ten aanzien van preventieve acties,
- adviseert ten aanzien van werkwijze en systematiek van MIC.

Rapportage.

- Rapporteert na afloop van het eerste en van het tweede half jaar aan de Raad van Bestuur en geeft daarin beleidsadviezen, ten aanzien van inhoudelijke verbeteracties en ten aanzien van de systematiek MIC, ter bespreking in het Beleidsoverleg.
- Jaarlijkse rapportage. Verzorgt een samenvattende rapportage ten behoeve van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording.

## 9. De HKZ-verankering.

In de Docutheek geldt deze beleidsnota als het 'Informatiedocument MIC'.

Voorts is in de Docutheek de 'Procedure MIC' opgenomen.

In CURA-cliënten is op individueel cliëntniveau het 'Meldingsformulier MIC' opgenomen.

Versie 10-09-2007

Bijlage 1. MIC-formulier-CURA.

Bijlage 2. Bewerking gegevens (de)centraal.

Bijlage 3. Vaststelling en Implementatie MIC-systematiek 2008.

Bijlage 4. Informatiedocument MIC-docutheek.

Bijlage 5. Procedure MIC-docutheek.