

## Melden van Calamiteiten en incidenten

*Notitie januari 2020*

Jeugdzorgaanbieders zijn verplicht om bij calamiteiten de Inspectie voor de Gezondheidszorg te informeren. In deze notitie uitleg over wanneer er sprake is van een calamiteit en wat de juiste handelingswijze is.

### Wanneer spreek je van een calamiteit?

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg **en** die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid. (Jeugdwet, artikel 1.1).

Er is dus sprake van een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die:

- Én betrekking heeft op de kwaliteit van de jeugdhulp
- Én heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg of de dood
- Én van de jeugdige of diens ouder.

Bij een calamiteit is er iets niet goed gegaan, met ernstige schade voor of de dood van een client. Dit is een onbedoelde of onverwachte uitkomst van zorgverlening. Deze schade is gekomen omdat er iets niet goed is gedaan in de zorgverlening (bijvoorbeeld onvoldoende handelen volgens de richtlijnen/ professionele standaard). Het zorgproces is niet verlopen zoals het vooraf gepland was.

Calamiteiten zijn vaak mediagevoelige zaken en/of veroorzaken dreigende maatschappelijke onrust.

### Wanneer moet een calamiteit bij de inspectie gemeld worden en wat bij twijfel?

Zodra het voor een zorgaanbieder duidelijk is dat er sprake is van een calamiteit, moet de zorgaanbieder de gebeurtenis binnen 3 dagen melden aan de inspectie.

Als de zorgaanbieder twijfelt, is het advies om eerst zelf te onderzoek te doen. Hier staat maximaal 6 weken voor, vanaf constatering van de gebeurtenis. De twijfel komt met name voort uit de vraag of de ernstige gebeurtenis betrekking heeft op de kwaliteit van de jeugdhulp. Blijkt uit dit onderzoek dat het gaat om een calamiteit dan moet de zorgaanbieder binnen 3 werkdagen na vaststelling hiervan dit melden bij de inspectie. Vaak is de situatie rondom de calamiteit ingewikkeld en zijn er meerdere hulpverleners betrokken. Dan is 6 weken niet lang genoeg om goed te bepalen of de kwaliteit van de betrokken jeugdhulp een factor was. De inspectie adviseert dan toch om de gebeurtenis te melden.

Wanneer uit onderzoek blijkt dat het geen calamiteit betrof dan kan de melding de zorgaanbieder de inspectie binnen 6 weken verzoeken de melding in te trekken. De inspectie doet dan geen nader onderzoek. Komt de zorgaanbieder later tot de conclusie dat het geen calamiteit was, dan stuurt de zorgaanbieder zijn onderzoek naar de inspectie. De inspectie beoordeelt dan de ontvangen informatie en besluit op basis daarvan of ze de melding afsluit of nader onderzoek instelt.

Als er bij een calamiteit meerdere jeugdhulpaanbieders of instellingen betrokken zijn, dienen zij allen afzonderlijk van elkaar de verplichte melding te doen, danwel dat er in onderling overleg met elkaar afgestemd wordt wie de melding doet. Expliciet moet dan uit de melding blijken dat deze afspraak tussen de betreffende zorgaanbieders is gemaakt.

#### Wat gebeurt er na een melding?

Wanneer een zorgaanbieder een calamiteit meldt aan de inspectie, vraagt de inspectie de zorgaanbieder de melding verder te onderzoeken. De zorgaanbieder heeft hier 8 weken de tijd voor en dient te voldoen aan de gestelde eisen: <https://www.igi.nl/documenten/richtlijnen/2019/10/21/richtlijn-calamiteitenrapportage>

De inspectie beoordeelt of dit onderzoek zorgvuldig is uitgevoerd, of betrokkenen geïnformeerd zijn over de resultaten daarvan en of de getroffen maatregelen voldoende zijn.

De inspectie kan ook besluiten zelf onderzoek te doen.

#### Waarom melden?

Zorgaanbieders zijn eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg en daarom wettelijk verplicht calamiteiten te melden bij de inspectie. Bij deze verantwoordelijkheid past ook het continu verbeteren van de zorg. Hoeveel voorzorgmaatregelen een zorgaanbieder ook neemt, calamiteiten zijn niet altijd te voorkomen. Belangrijk is wat een zorgaanbieder met een calamiteit doet. Gebruikt hij deze om ervan te leren en maatregelen te nemen om deze in de toekomst te voorkomen? Van de zorgaanbieder wordt verwacht dat hij zorgdraagt voor een open werkklimaat waarin van fouten geleerd wordt en waarin men elkaar aanspreekt.

#### Wat gebeurt er als een zorgaanbieder niet meldt aan de inspectie?

De wet is in dit punt duidelijk! Mocht een zorgaanbieder een calamiteit niet of te laat hebben gemeld aan de inspectie, dan kan hij een bestuurlijke boete krijgen. Bij herhaling kan dit voor de inspectie een aanwijzing zijn dat de goede zorg in het geding is en een onderzoek starten.

#### Incidenten

Naast het melden van calamiteiten heb je als zorgaanbieder de plicht om intern incidenten te registreren. Als zorgaanbieder dien je een systeem te hebben voor het leren van incidenten. Op moment dat zaken fout gaan of anders lopen dan verwacht, dan zijn daar mogelijk lessen uit te trekken om te voorkomen dat het in de toekomst weer gebeurt. De gevolgen van incidenten kunnen variëren van geen gevolgen voor de client tot merkbare gevolgen tot ernstige gevolgen of overlijden. Dit laatste wordt aangemerkt als een calamiteit.

### Wanneer spreek je van een incident?

Een incident is 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. Deze (mogelijke) schade is een onbedoelde en/of onverwachte uitkomst van de zorg: er is iets niet goed gedaan.

Het is een gebeurtenis die afwijkt van wat er verwacht mag worden van de gebruikelijke hulpverlening. Gelet op het feit dat jeugdhulp betrekking heeft op gezins-gerelateerde problemen waarvan psychische problematiek en/of opvoedingsproblematiek onderdeel uitmaken, valt immers te verwachten dat zich gedurende de jeugdhulp incidenten voordoen. Een aantal incidenten zal gerelateerd zijn aan de jeugdhulp die geboden wordt. Zolang deze incidenten betrekking hebben op de gebruikelijke verlening van jeugdhulp en daarbinnen ook kunnen worden beheerst worden ze geacht te passen binnen de jeugdhulpverlening en behoeven deze dus niet te worden gemeld bij de inspectie. Deze incidenten registreer je alleen intern en worden periodiek geanalyseerd.

Soms is niet duidelijk of een gebeurtenis een incident of een calamiteit is. Zo kan iets dat eerst een incident lijkt toch een calamiteit zijn of anders om. Kritisch kijken naar een gebeurtenis is dus belangrijk.

Incidenten kunnen plaatsvinden wanneer je als Gezinsmanager aanwezig bent. Denk hierbij aan:

- Tijdens een gesprek gooit de client hete koffie richting een ander
- Tijdens een gesprek vindt fysiek of verbaal geweld plaats
- Tijdens een begeleid bezoek wordt de ouder fysiek of verbaal agressief richting het kind of de begeleider

Incidenten kunnen ook plaatsvinden op momenten dat je als Gezinsmanager niet aanwezig bent. Je kunt dan denken aan situaties zoals:

- Kind is getuigen van (fors) huiselijk geweld (= ook melden bij VT volgens meldcode)
- Kind loopt weg vanuit de thuissituatie
- Kind heeft toegang tot drugs/alcohol in de thuissituatie
- Poging tot suïcide
- etc.

Belangrijk is dat incidenten gemeld worden in MoreCare4. Daarnaast moet je de client informeren over incidenten die merkbare gevolgen voor de client hebben, of waarvan aannemelijk is dat die nog merkbare gevolgen voor de client kunnen hebben.

De Gezinsmanager analyseert minimaal 1 keer per jaar de incidenten en kijkt of er lessen te trekken zijn uit de geregistreerde incidenten, bespreekt deze analyse en de mogelijke conclusies die getrokken zijn en legt de uitkomst hiervan, inclusief de maatregelen die genomen zijn ter verbetering, vast. Voer de genomen maatregelen ter verbetering uit en check het effect hiervan na verloop van tijd.

### Melden van geweld bij de inspectie.

*Wanneer spreek je van geweld.*

Geweld door een jeugdhulpverlener tegen een jeugdige of ouder danwel geweld dat is gepleegd tegen een jeugdige of ouder door een andere jeugdige of ouder die gedurende het etmaal of een dagdeel bij de jeugdhulpaanbieder of in de instelling verblijft.

Hier valt ook seksueel geweld en seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen jeugdhulpverlener en client onder, of tussen jeugdige die gedurende het etmaal of een dagdeel bij de jeugdhulpaanbieder of in de instelling verblijft. Inspectie onderzoek of patiëntveiligheid in het geding is en/of het een strafbaar feit betreft.

### *Stappenplan melden incidenten*

- Er heeft zich een incident voorgedaan. *Een incident is 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. Deze (mogelijke) schade is een onbedoelde en/of onverwachte uitkomst van de zorg: er is iets niet goed gedaan.*
- De betrokken Gezinsmanager bespreekt (dezelfde dag) met de gedragswetenschapper het incident. Indien nodig worden veiligheidsafspraken gemaakt.
- Gezinsmanager vult (concept) meldingsformulier in Morecare4 in.
- Gezinsmanager en gedragswetenschapper evalueren incident, reflecteren op eigen handelen met als doel te komen tot casus overstijgende verbetermaatregelen.
- Gezinsmanager draagt zorg voor definitief afronden van meldingsformulier.
- Informeren van de client over incidentmelding en mogelijke gevolgen van het incident.
- Incident kan besproken worden in teamoverleg
- 1x per jaar wordt door gedragswetenschappers en/of eigenaar een incidentenanalyse/ jaarrapportage gemaakt met als doel inzicht te krijgen in opvallende trends, patronen etc. en het voorstellen tot verbetermaatregelen.

### *Stappenplan melden calamiteiten.*

- Er heeft zich een (vermoedelijke) calamiteit voorgedaan. *Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.*
- De betrokken Gezinsmanager bespreekt dezelfde dag met de gedragswetenschapper of eigenaar de calamiteit en stelt vast (a.h.v de 3 criteria) dat het een calamiteit betreft. Bij twijfel kan overlegd worden met de inspectie. Eventueel intern onderzoek om het criteria “betrekking op kwaliteit van de jeugdhulp” te onderzoeken. (termijn max 6 weken)
- Meldingsformulier in Morecare4 wordt ingevuld.

- Eigenaar De Gezinsmanager wordt in kennis gesteld door gedragswetenschapper
- De Gezinsmanager registreert in het dossier dat er een calamiteit heeft plaats gevonden
- De Gezinsmanager maakt benodigde veiligheidsafspraken
- Eigenaar van de Gezinsmanager doet binnen 3 werkdagen nadat de calamiteit heeft plaatsgevonden, danwel nadat dit is vastgesteld de melding bij de inspectie.
- Binnen 4 weken na de melding bij inspectie veelal met het verzoek de melding verder te onderzoeken.
- Binnen 8 weken dient dit onderzoek afgerond te zijn, waarna inspectie beoordeeld of het onderzoek zorgvuldig is uitgevoerd, of betrokkenen geïnformeerd zijn oer de resultaten en of de getroffen maatregelen voldoende zijn.
- Onderzoek dient te voldoen aan de gesteld eisen:  
<https://www.igi.nl/documenten/richtlijnen/2019/10/21/richtlijn-calamiteitenrapportage>

## Meldingsformulier

<b>Aard van incident</b> Fysiek geweld/ Psychisch geweld Seksueel grensoverschrijdend gedrag Poging tot suïcide Weglopen/ Ontvoering/ Vermissing Drugsgebruik Ongeluk Anders. nl:
<b>Beschrijving incident/ calamiteit</b> Beschrijf kort en feitelijk wat er is gebeurd, wie er bij betrokken zijn (pleger/ slachtoffer) en wat de aanleiding tot het incident/ calamiteit was. Vond incident/ calamiteit plaats in aanwezigheid Gezinsmanager?
<b>Datum waarop incident/ calamiteit plaatsvond:</b>
<b>Datum waarop de Gezinsmanager in kennis is gesteld:</b>
<b>Zijn er andere zorgaanbieder betrokken?</b> Zo ja welke?
<b>Zijn wettelijk vertegenwoordigers op de hoogte gebracht?</b>
<b>Zijn er veiligheidsafspraken gemaakt? En zo ja welke?</b> Is de jeugdige veilig? Is er gezorgd voor begeleiding/ nazorg wettelijk vertegenwoordigers en/of andere betrokkenen indien nodig?
<b>Is melding bij Veilig Thuis (volgens meldcode) nodig?</b>
<b>Is melding bij de inspectie nodig?</b>
<b>Kunnen er verbeterpunten geformuleerd worden? Zijn (of kunnen) er maatregelen getroffen (worden) om herhaling te voorkomen?</b>