



SOZO ZORG  
"Ontzorgt!"

## Incident- en calamiteitenmelding protocol

Deze regeling wordt openbaar gemaakt door plaatsing op de website [www.sozozorg.nl](http://www.sozozorg.nl), in het klantsysteem Mextra en indien gewenst hard copy uitgereikt bij overeenkomst van ondersteuning/zorglevering.

### **Doel van de procedure:**

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van ieder incident en calamiteit dat zich heeft voorgedaan binnen levering van een voorziening door Sozo Zorg.

### **Definitie:**

Onder een calamiteit wordt verstaan: 'Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, de betrekking heeft op de kwaliteit van de voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor, of de dood van, een cliënt heeft geleid'.

Bij geweld kan gedacht worden aan ernstig grensoverschrijdend gedrag zowel fysiek, psychisch als seksueel jegens een klant, door een beroepskracht dan wel door een andere klant met wie de klant eventueel gedurende de ondersteuning in een accommodatie van Sozo Zorg verblijft'.

Incidenten zijn (in vergelijking met calamiteiten) relatief lichte verstoringen van de dagelijkse gang van zaken.

Bij incidenten gaat het bijvoorbeeld om:

- Een fout: 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 klant of de zorgverlener zelf.
- Een ongeluk: een gebeurtenis waarbij iets misgaat en waarbij meestal schade optreedt. Een voorbeeld kan zijn een valincident.
- Een bijna ongeluk: een ongeluk dat ter nauwer nood voorkomen kon worden of net niet plaatsvond. Bijvoorbeeld bijna struikelen over een losliggend matje.

## **Toepassingsgebied:**

Deze procedure is van toepassing op alle medewerk(st)ers en klanten binnen Sozo Zorg.

## **Werkwijze:**

Een calamiteit of geweld moeten altijd gemeld worden bij de toezichthouder WMO, incidenten niet. Sozo Zorg registreert incidenten wel en analyseert om van fouten te kunnen leren. Dit gebeurt door middel van het MIK-, (Melding Incident Klant) MIP- formulier (Melding Incident Personeel). Het is aan de betrokkenen om in te schatten en af te wegen of men te maken heeft met een calamiteit of een incident. Men overlegt dit altijd met de verantwoordelijke van Sozo Zorg, D.M. Huijbregts-Pomp. Verantwoordelijke neemt bij twijfel contact op met het WMO Toezicht van GGD West Brabant (gemeenten Altena, Drimmelen, Geertruidenberg en Oosterhout).

## **Afweging:**

Melden of niet? Bij **incident niet**, bij **calamiteit of geweld wel!**

### Definitie calamiteit:

Een niet -beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening, en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor een klant of de dood van een klant heeft geleid.

### Definitie geweld:

Lichamelijk en geestelijk geweld of ontucht jegens een klant door een beroepskracht of een vrijwilliger die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een professional dan wel door een andere klant met wie de klant gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van Sozo Zorg verblijft of daar buiten (bijvoorbeeld bij ondersteuning in de thuissituatie) .

***Een calamiteit of geweld meldt u samen met de verantwoordelijke van Sozo Zorg, D.M. Huijbregts-Pomp, bij de toezichthouder WMO.***

## **Hoe meld je een calamiteit of geweld?**

***GGD West Brabant (gemeenten Altena, Drimmelen, Geertruidenberg en Oosterhout).***

Een calamiteit of geweld meldt u digitaal met het Meldingsformulier calamiteiten of Meldingsformulier geweld . Deze formulieren zijn te vinden op de GGD website <http://www.ggdwestbrabant.nl/Professionals/Meldpunt-toezicht-Wmo>

**De melding dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na de calamiteit / het geweldsincident te geschieden.**

### **Maatschappelijke onrust:**

Wanneer er een vermoeden bestaat van (mogelijk) maatschappelijke onrust naar aanleiding van de calamiteit of wanneer sprake is van een publiciteitsgevoelige calamiteit, neem je zo spoedig mogelijk contact op met de verantwoordelijke van Sozo Zorg, D.M. Huijbregts-Pomp, zodat er onmiddellijk/zo spoedig als mogelijk contact op genomen kan worden met de toezichthouder. Buiten kantoor tijden meldt de verantwoordelijke van Sozo Zorg, D.M. Huijbregts-Pomp in deze gevallen de calamiteit aan de Ambtenaar Crisisbeheersing (ACB) van de gemeente (zie website betreffende gemeente).

### **Verdere verloop melding:**

Na melding bij de toezichthouder GGD West Brabant, ontvangt u een ontvangstbevestiging van uw melding. Wanneer de melding niet volledig is, stelt de toezichthouder Sozo Zorg in de gelegenheid binnen een door hem te stellen termijn de melding aan te vullen.

De toezichthouder beoordeelt, op grond van de melding en aanvullende informatie, of er sprake is van een acute bedreiging van de veiligheid van klanten of medewerkers waardoor direct maatregelen genomen moeten worden. Dat kan, i.o.m. de gemeente, aanleiding zijn om af te wijken van de stappen van het protocol welke de toezichthouder GGD West Brabant hanteert.

### **Beoordeling melding door toezichthouder (vooronderzoek)**

1. De toezichthouder beoordeelt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van melding, of er aanleiding bestaat de melding nader te onderzoeken. De beoordeling is gericht op de vraag of mogelijk tekortschietende kwaliteit van zorg aan de calamiteit ten grondslag lag.
2. De toezichthouder kan ten behoeve van deze beoordeling informatie bij direct belanghebbenden inwinnen.
3. Als de toezichthouder besluit informatie in te winnen, kan de termijn verlengd worden. De melder wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
4. Nadat de onder het eerste punt genoemde beoordeling heeft plaatsgevonden, neemt de toezichthouder een besluit over de reactie op de melding.  
Dit besluit kan zijn:
  - a. de toezichthouder sluit de melding af;
  - b. de toezichthouder laat een aanbieder zelf onderzoek doen naar de melding;
  - c. de toezichthouder verricht nader onderzoek naar de melding;
5. Bij optie b en c stelt de toezichthouder GGD West Brabant de verantwoordelijke van Sozo Zorg, D.M. Huijbregts-Pomp, 4 weken na melding de tijd om uw onderzoek en rapportage te doen. De toezichthouder maakt hierover afspraken met betreffende. In deze periode mag de verantwoordelijke van Sozo Zorg, D.M. Huijbregts-Pomp gemotiveerd verlenging aanvragen en neemt de toezichthouder WMO een besluit op het verzoek. Wanneer het bijvoorbeeld om een complexe casus gaat die heeft plaatsgevonden in de keten of als er externe deskundigheid nodig is voor het onderzoek.

### **Wanneer verricht de toezichthouder zelf (vervolg)onderzoek?**

Soms kan de toezichthouder besluiten zelf het onderzoek te doen of onderdelen van het onderzoek. Dit kan gebeuren als blijkt dat u geen onderzoek kan doen of als u geen onderzoek heeft verricht of als uw onderzoek onvoldoende is en niet voldoet aan de eisen van de toezichthouder. Ook als de toezichthouder WMO meent dat in verband met de veiligheid van de (overige) betrokkene(n) of in het belang van de WMO-voorziening onmiddellijk maatregelen moeten worden genomen, kan de toezichthouder WMO afwijken van de reguliere procedure afwijken en de aanbieder tot het nemen van maatregelen verplichten

### **Wanneer is het onderzoek afgerond?**

Het onderzoek wordt afgesloten als de toezichthouder van oordeel is dat de veiligheid van klanten is geborgd, het onderzoek zorgvuldig is uitgevoerd en de nodige verbetermaatregelen zijn getroffen. De afronding van het onderzoek wordt op schrift aan Sozo Zorg en de gemeente medegedeeld. De calamiteit, het onderzoek en de rapportage kan voor de toezichthouder WMO en desbetreffende gemeente aanleiding zijn om een proactieve inspectie eerder dan gepland uit te voeren en/of gevolgen hebben voor het contract met de aanbieder.

### **Afsluiting:**

Na afhandeling van het onderzoek en de rapportage welke door de toezichthouder WMO GGD op schrift aan Sozo Zorg is overhandigd, wordt deze besproken tijdens het werkoverleg met alle medewerk(st)ers, zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren en leren van fouten!

#### Bronnen:

Gebruikte bronnen om tot dit protocol te komen zijn als volgt:

[Meldprotocol Wmo calamiteiten GGDWB versie 2017071111](#)

[Protocol onderzoek calamiteiten en meldingen van geweld Wmo versie 3 d.d. 12 oktober 2017](#)