

Protocol Procedure Veilig Incidenten Melden (VIM)



Inleiding

In dit protocol wordt de incidentenprocedure beschreven.

Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden kunnen zich incidenten voordoen. Door vroegtijdig te reageren op signalen wil Zijn Jeugdhulp voorkomen dat er incidenten plaatsvinden. Uiteraard kan het altijd voorkomen dat er alsnog incidenten zullen komen.

Het is in dat geval belangrijk dat iedereen binnen Zijn Jeugdhulp op de hoogte is in wat te doen.

Met dit protocol hopen we duidelijk te maken wat er kan worden verstaan onder een incident. Er is een verschil in een incident en een calamiteit.

Wanneer incidenten of calamiteiten hebben plaatsgevonden, willen wij er alles aan doen om herhaling van soortgelijke situaties te voorkomen. Zijn Jeugdhulp wil graag lering trekken uit gebeurtenissen die zijn voorgevallen.

In deze incidentenprocedure staan de verschillende acties beschreven.

Ook is hierin opgenomen wie de verantwoordelijkheid op welk moment draagt voor welke taak.

Inhoudsopgave

1. Wat wordt verstaan onder een incident of calamiteit	4
2. Procedure incidentmelden	6
3. Vervolgprocedure bij calamiteiten en arbeidsongevallen	8
4. Hoe doe je een incidentmelding	9
5. Handelingsinstructies per stap	10
6. Bijlage 1: Wanneer doet de directie een melding bij inspectie	16



1. Wat wordt verstaan onder een incident of calamiteit

Definitie (bijna)incident: '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'.

Definitie calamiteit: 'een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en *die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg* voor een cliënt heeft geleid'.

Bij het woord incidenten denken we vaak aan agressie en heftige uitbarstingen, zoals bedreigen, schreeuwen en vechten. Deze zichtbare en opvallende incidenten vormen echter een kleine minderheid. Sommige incidenten zijn minder zichtbaar, maar kunnen ook tot gezondheidsschade leiden: een cliënt bedreigt een medewerker via de telefoon, herhaaldelijke pesterijen, of een continu bedreigende werksfeer. Omdat we graag een compleet beeld hebben van de situaties die onze medewerkers meemaken en van de arbeidsomstandigheden dienen al deze incidenten gemeld te worden.

Voor de duidelijkheid zetten we de verschillende vormen van incidenten die je moet melden op een rij:

Verbale en non-verbale agressie

Fel in discussie gaan, beledigen, uitschelden, verwensingen uiten, schreeuwen, middelvinger opsteken (voor zover deze uitingen bij de medewerker het gevoel van veiligheid verminderen), intimideren, dreigende houding, dreigen met fysiek geweld, treiteren, pesten, stalken, gezinsleden bedreigen, discriminatie.

Agressie met gebruiksvoorwerpen

Met objecten gooien, opzettelijk vernielen, bedreigen met een wapen, hond, gereedschap, vuurwapen

Fysiek geweld

Fysieke agressie op een medewerker, medecliënt, iemand anders of op een object.

Duwen, fysiek hinderen, slaan, schoppen, krabben, bijten, een kopstoot geven, aanranden, verkrachten, besmetten, doden, zelfbeschadiging, wapengeweld gebruiken, (dodelijk) ongeval, seksueel grensoverschrijdend gedrag, brand of opzettelijke vernieling

Getuige zijn van agressie

Aangrijpende verhalen horen of lezen (in dossiers) van cliënten of collega's die slachtoffer zijn geweest van geweld. Medewerkers kunnen last krijgen van deze verhalen, kunnen ze niet van zich af zetten. Dit noemt men secundaire traumatisering.

Andere vormen waarvan je een VIM melding maakt

Wanneer een medewerker zichzelf onveilig heeft gevoeld tijdens een werksituatie.

Een datalek vanuit Zijn Jeugdhulp. Gevallen van fraude, vervalsing, oplichting, afpersing, gijzeling, opruiing of diefstal.

Wanneer een medewerker zelf de noodzaak voelt om een melding te doen (dit is subjectief).



Voor het inschatten van de ernst van een incident kun je de volgende richtlijn gebruiken:

	Mate van afwijkend of ongewenst gedrag	Lichamelijk letsel	Emotionele impact	Gevoel van veiligheid
Helemaal niet ernstig	Enigszins	Geen	Geen tot klein	Weinig verminderd
Niet ernstig	Tamelijk	Geen	Klein	Redelijk verminderd
Neutraal	Sterk afwijkend	Geen	Matig	Verminderd
Ernstig	Zeer sterk afwijkend	Letsel	Groot	Behoorlijk verminderd
Extreem ernstig	Extreem afwijkend	Zwaar letsel	Traumatiserend	Zeer sterk verminderd/ levensgevaarlijk

Uit bovenstaand schema kan worden afgeleid dat een incident als ernstig of extreem ernstig moet worden aangemerkt als er sprake is van letsel, als het incident de betrokkene(n) emotioneel flink geraakt heeft, als het gevoel van veiligheid behoorlijk bedreigd is geweest, of als het gedrag van de cliënt (of iemand anders) zeer sterk afwijkend was.

In de situatie dat je getuige bent dat een collega schade berokkent aan een cliënt, is er sprake van een overtreding van de gedragscode van Zijn Jeugdhulp en meld je dat uiteraard ook direct bij de directie. Omdat ook hier de veiligheid van mensen in het geding is meld je dit via het VIM formulier.

2. Procedure incidentmelden

Tijdspad	Stap	Wat	Verantwoordelijke
Dag 1	1	Je signaleert een incident of calamiteit	Betrokken medewerker
	2	De-escaleer de situatie en stel de andere aanwezigen in veiligheid	Betrokken medewerker
	3	Informeer andere betrokkenen waar nodig	Betrokken medewerker
	4	(Extreem) ernstige incidenten, arbeidsongevallen en calamiteiten worden direct gemeld aan de directie	Betrokken medewerker
	5	Vang de medewerker en/ of de cliënt op die betrokken zijn geweest bij het incident	Betrokken medewerker Zorgcoördinator
	6	Overleg wat de gevolgen zijn voor de agressor en breng ouders/verzorgers op de hoogte	Zorgcoördinator en medewerker
	6.1	Plan een afspraak in waarin de eerstvolgende dag dat de agressor weer aanwezig is bij Zijn Jeugdhulp de jongere apart wordt genomen. Evaluer de situatie en maak concrete afspraken ter voorkoming van herhaling	(Persoonlijk) begeleider, eventueel met behulp van zorgcoördinator
	7	Rapporteer in ZilliZ dat er een incident heeft plaatsgevonden en verwijs naar het VIM formulier. Verander daarbij de titel van de rapportage naar Incident	Betrokken medewerker
	8	Meld het incident via het VIM formulier en mail deze naar de zorgcoördinatoren. Beschrijf feitelijk wat er is gebeurd, hoe er is gehandeld en welk effect dit had. Hang het VIM formulier vervolgens in ZilliZ onder Dossier (op Extern)	Betrokken medewerker
	9	De directie beoordeelt of het incident om een calamiteit gaat die gemeld moet worden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd	Directie
Dag 2	1	Verleen waar nodig nazorg aan betrokken medewerker en/of cliënt	Directie en teamleider
	2	Aangifte doen bij politie en/of schade verhalen zo nodig	Betrokken medewerker, eventueel samen met zorgcoördinator
	3	Zorgcoördinatoren beoordelen het binnengekomen VIM formulier en zetten de VIM melding op de agenda voor de eerstvolgende vergadering om te bespreken in het team. Zo nodig wordt het incident opgenomen in het risicoregister of verbeterregister in het Beheersplan.	Zorgcoördinatoren
Na 2 weken Na 2 maanden	1	Verleen nazorg aan medewerker en/of cliënt wanneer dit nodig lijkt	Teamleider en Directie
Binnen 6 weken	1	Het incident en de uitkomst vanuit de beoordeling wordt in het team besproken en afgehandeld. Waar verdere stappen nodig zijn voor het team informeert de zorgcoördinator hierover.	Zorgcoördinator en gehele team



2x per jaar	1	Minimaal tweemaal per jaar wordt de effectiviteit van de genomen maatregelen naar aanleiding van een incident beoordeeld (vanuit het risicoregister + verbeterregister)	Zorgcoördinatoren
-------------	---	---	-------------------

3. Vervolprocedure bij calamiteiten en arbeidsongevallen

Wanneer een calamiteit heeft plaatsgevonden zijn er naast bovenstaande stappen nog extra stappen nodig. Zijn Jeugdhulp is dan namelijk verplicht om een melding te doen aan de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd). De directie dient binnen 3 werkdagen te beslissen of het noodzakelijk is dat deze melding gemaakt wordt. Zie Bijlage 1 voor verdere informatie.

Tijdspad	Wat	Verantwoordelijke
Binnen 3 werkdagen	De melding wordt verzonden aan de Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd (indien het om een calamiteit gaat). Indien sprake is van een arbeidsongeval wordt dit telefonisch gemeld bij de Inspectie SZW	Directie

4. Hoe doe je een incidentmelding

Een incidentmelding maken doe je als volgt:

1. Open ZilliZ;
2. Ga naar Intranet;
3. Klik op Incidenten;
4. Open het formulier Incident Melden en vul deze in. Vul alle vakken in en beschrijf de situatie zo feitelijk mogelijk. Beschrijf hierin wat je feitelijk hebt gezien of gehoord, hoe er is gehandeld, hoe daar op werd gereageerd, hoe het zich vervolgde et cetera;
5. Upload het ingevulde formulier in het Dossier in ZilliZ van de betrokken cliënt en zet deze op Extern;
6. Beschrijf bij de dagelijkse rapportage van de cliënt dat er een incident heeft plaatsgevonden en verwijs naar het formulier Incident Melden in het Dossier;
7. Verander de titel van de dagrapportage in Incident, zodat in 1 overzicht te zien is wanneer een incident heeft plaatsgevonden;
8. Mail het ingevulde formulier naar de zorgcoördinatoren.

5. Handelingsinstructies per stap

Stap 1 Signaleren

Vaak signaleer je voordat een incident daadwerkelijk plaatsvindt al iets voorafgaand aan de situatie. Het kan een gevoel zijn van een bepaalde spanning bij een cliënt of dat je bepaalde (afwijkend) gedragingen of mimiek ziet of uitspraken hoort. Het is belangrijk wanneer je dit signaleert dat je direct preventief handelt, bijvoorbeeld door de cliënt apart te nemen, bespreekbaar te maken wat je opmerkt en afspraken te maken over hoe te kalmeren om daarna weer aansluiting te vinden. In dit protocol gaat het om signaleren tijdens het incident.

Bepaal of het gaat om een incident of een calamiteit.

Bij een *incident* gaat het om een gebeurtenis die leidt of had kunnen leiden tot schade voor een cliënt, een medewerker en/of de organisatie. In de praktijk zullen de meeste incidenten te maken hebben met ongewenst of grensoverschrijdend gedrag, waardoor medewerkers en/of cliënten zich onveilig of bedreigd voelen of waar zij slachtoffer van zijn. Er kunnen zich echter ook onbedoelde ongevallen voordoen waarbij de veiligheid van mensen in het geding is, zonder dat er een duidelijk aanwijsbare veroorzaker of dader is. Ook dergelijke gevallen zijn incidenten die gemeld moeten worden

Een *calamiteit* is een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van jeugdhulp en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een jeugdige of ouder heeft geleid.

Er is dan sprake van vier elementen:

1. Het is een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis;
2. Het heeft plaatsgevonden bij verlening jeugdhulp (of bij de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering);
3. Het heeft betrekking op de kwaliteit van jeugdhulp;
4. Het heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg of de dood van een cliënt of ouder.

Er is sprake van een meldingsplichtig arbeidsongeval als het slachtoffer aan de gevolgen overlijdt, blijvend letsel oploopt, of in een ziekenhuis moet worden opgenomen. Onder 'blijvend letsel' wordt onder andere verstaan: amputatie, blindheid, of chronische lichamelijke of psychische/traumatische klachten. Onder 'ziekenhuisopname' wordt verstaan dat een slachtoffer in een ziekenhuis wordt opgenomen. Ook een dagopname valt hieronder. Poliklinische behandeling wordt niet als ziekenhuisopname beschouwd.

Stap 2 Stel de betrokkenen in veiligheid en de-escaleer de situatie

De-escaleren en in veiligheid stellen

Wanneer zich een incident voordoet, hebben het de-escaleren van de situatie en het in veiligheid stellen van alle betrokkenen de hoogste prioriteit.

Alarmeren & hulpdiensten inschakelen

Indien situaties ontstaan waarin voor een cliënt of een medewerker een onveilige of bedreigende situatie ontstaat, kan hulp worden ingeroepen bij de volgende instanties:

- Directe collega's;
- 112 (ambulance, politie, brandweer);
- Bij brand, inbraak of andere facilitaire storingen of schade: **Vacant 0612345678**

Stap 3 Informeer interne collega's en andere betrokkenen

De medewerker stelt andere betrokkenen op de hoogte, zowel interne collega's als extern (zoals ouders/ netwerk, gezinsvoogd, medewerker jeugdtypeam, etc.).

Stap 4 Meld (extreem) ernstige incidenten, arbeidsongevallen en calamiteiten zo snel mogelijk aan de directie

Informeer de directie wanneer zich een (extreem) ernstig incident of arbeidsongeval voordoet of heeft gedaan. Het gaat dan om incidenten die aangemerkt kunnen worden als een zwaar geval / ongeval waarbij sprake is van fysiek letsel of gewonden, een grote, emotionele of traumatiserende impact op de medewerker of cliënt, een risico op reputatieschade voor Zijn Jeugdhulp, of waarbij de algehele veiligheid van een medewerker, een cliënt of een locatie in het geding is (denk aan bedreigingen).

Stap 5 Vang je collega's en/of de cliënten op die betrokken zijn geweest bij het incident

De directe collega's zijn, mits bij het incident aanwezig, de eerst aangewezenen voor het opvangen van betrokken collega's en/of de cliënt(en).

Zorg ervoor dat de betrokken collega kan spuien en waar mogelijk voor een (kort) moment uit de begeleiding wordt gehaald om voor zichzelf het een en ander rondom het incident op een rijtje te zetten. Stem onderling duidelijk af wie wat oppakt op welk moment.

Ook voor betrokken cliënten is het belangrijk dat er aandacht is voor wat de situatie met diegene doet. Zorg dat hier bij stil wordt gestaan.

De directie is eindverantwoordelijk voor het bieden/ inzetten van de juiste hulp. Zodra deze geïnformeerd is maakt deze de inschatting of hij ter plaatse dient te komen om de medewerker en/of cliënten op te vangen en of betrokkenen dusdanig getraumatiseerd zijn dat gespecialiseerde (trauma)hulp nodig is.

Voor directe opvang is het [Instituut Voor Psychotrauma](#) 7 dagen per week 24 uur bereikbaar:

- 020-840 76 20 (overdag) / 0418-68 34 44 (na kantooruren)

Stap 6 Overleg wat de gevolgen zijn voor de agressor en breng ouders/verzorgers op de hoogte

Na een incident wordt er in overleg tussen de zorgcoördinator en de begeleider bekeken of de ernst van het incident en de impact daarvan zodanig is dat er een maatregel wordt getroffen. Deze maatregel kan gaan over het tijdelijk afschalen van de zorg of zelfs dat de zorg wordt beëindigt.

Afschalen is bijvoorbeeld een optie wanneer de eerstvolgende dag dat de cliënt weer naar Zijn Jeugdhulp zou komen:

- er onvoldoende personele bezetting is om de cliënt eventueel 1 op 1 te begeleiden;
- er eerst moet worden nagedacht over eventuele terugkomafspraken;
- de cliënt voor een zodanige onveilige sfeer zorgt voor medecliënten dat dit de ontwikkeling van andere cliënten in de weg staat;
- er onvoldoende expertise is op het gebied van deze problematiek.

Het is belangrijk dat jongeren passend zijn binnen Zijn Jeugdhulp en een intrinsieke motivatie hebben om bij Zijn Jeugdhulp te komen en aan persoonlijke leerdoelen te werken. Dit dient te gebeuren in een veilige setting. Wanneer blijkt dat steeds dezelfde jongere op een negatieve manier betrokken is bij een gebeurtenis die tot een incidentmelding leidt en er drie incidenten bij binnen twee maanden tijd worden gemeld, zal door de zorgcoördinatoren worden geconcludeerd dat de zorg wordt beëindigt.

Belangrijk is om dit gedurende het traject steeds duidelijk te communiceren naar ouders/verzorgers en de cliënt en dit besprokene vast te leggen.

Stap 6.1 Plan een afspraak in waarin de eerstvolgende dag dat de agressor weer aanwezig is bij Zijn Jeugdhulp de jongere apart wordt genomen. Evalueer de situatie en maak concrete afspraken ter voorkoming van herhaling

Het is belangrijk dat een incident altijd wordt nabesproken met de agressor. Dit wordt gedaan op het eerstvolgende moment waarbij de desbetreffende jongere aanwezig is bij Zijn Jeugdhulp. Evalueer samen met de jongere (en eventueel het netwerk) wat er is voorafgegaan aan het incident en hoe we met elkaar herhaling kunnen voorkomen. Maak hierbij duidelijke afspraken met de jongere over wat we vanaf nu wel of niet willen zien om de zorg te kunnen voortzetten (zogenoemde terugkomafspraken).

Voorbeelden van afspraken kunnen zijn:

- Bepaalde jongeren zullen de komende tijd apart van elkaar worden begeleid (bespreek duidelijk hoe dit er uit ziet, hoe lang dit zal gelden, wanneer dit wordt geëvalueerd en eventueel bijgesteld);
- Ouders/verzorgers geven voordat een jongere vanuit huis naar Zijn Jeugdhulp vertrekt telefonisch een overdracht van wat zij hebben gesignaleerd bij de jongere;
- De jongere komt tijdelijk een aantal uren minder per dag of bepaalde dagdelen in de week minder. Let op dat we zorgplichtig zijn en niet zomaar kunnen afschalen. Hierover moet overeenstemming zijn met de ouders/verzorgers en de jongere, leg dit vast.
- De jongere wordt bij aankomst Zijn Jeugdhulp apart genomen door een begeleider en kan aangeven waar hij zit op de gevoelsthermometer en zo nodig afspraken maken;
- De jongere neemt op een zelfstandige en gemotiveerde manier deel aan het programma van Zijn Jeugdhulp voor die dag. Wanneer dit niet lukt gaat de jongere naar huis. Stem dit goed af met ouders/verzorgers;
- De jongere wordt de komende tijd 1 op 1 begeleid in plaats van in groepsverband.

Het uitgangspunt moet zijn dat we een veilig klimaat willen voor iedereen (zowel de jongere zelf, als begeleiders en andere cliënten) waarbij ruimte is om te ontwikkelen. De maatregel kan worden ingezet wanneer blijkt dat Zijn Jeugdhulp met deze problematiek op dit moment, niet de juiste capaciteit of expertise heeft om op een veilige en verantwoorde manier begeleiding kan bieden aan zowel de jongere zelf als aan andere cliënten. Daarnaast is het van belang dat de maatregel niet wordt ingezet om te straffen, maar om van te leren. Zorg er daarbij ook voor dat we contact niet uit het oog verliezen, maak dus duidelijke afspraken over wanneer er weer contact is met elkaar.

Stap 7 Rapporteer in ZilliZ dat er een incident heeft plaatsgevonden en verwijs naar het VIM formulier. Verander daarbij de titel van de rapportage naar Incident

Het is belangrijk dat in één overzicht per cliënt in het cliëntdossier te zien is of en wanneer er een incident heeft plaatsgevonden. Verander daarom de titel van de dagrapportage naar Incident en beschrijf in de rapportage dat er een incident heeft plaatsgevonden. Omdat je daarbij ook het VIM formulier dient in te vullen is het niet nodig om twee maal het incident te beschrijven. Verwijs in de rapportage daarom naar het ingevulde VIM formulier in het Dossier.

Stap 8 Meld het incident via het VIM formulier en mail deze naar de zorgcoördinatoren.

Een incident moet altijd gemeld worden via het VIM formulier door een van de betrokken medewerkers. Dit gebeurt altijd nog op dezelfde dag dat het incident heeft plaatsgevonden. Dit VIM formulier vind je via Intranet van ZilliZ bij Incidenten.

Beschrijf feitelijk wat er is gebeurd, hoe er is gehandeld en welk effect dit had. Hang het VIM formulier vervolgens in ZilliZ onder Dossier (op Extern).

Indien een cliënt meerdere keren op één dag verbale of non-verbale agressie vertoont (schelden, beledigen) en dit door de medewerker als een lichte vorm van agressie wordt ervaren, volstaat het

voor de medewerker om dit te melden in één incidentmelding via het VIM formulier. Geef in dat geval wel aan dat het om herhaald ongewenst gedrag gaat. Incidenten waarbij meerdere medewerkers betrokken zijn mogen gemeld worden met één melding via het VIM formulier. In dat geval dienen de betrokken medewerkers dit wel met elkaar af te stemmen, zodat het perspectief van beiden is verwerkt in de melding.

Mail het ingevulde VIM formulier vervolgens naar de zorgcoördinatoren. De zorgcoördinatoren zullen de incidentmelding doornemen en beoordelen. Zij zullen onderzoeken wat er vooraf is gegaan aan het incident, hoe er is gehandeld, wat een aanleiding heeft kunnen zijn voor de cliënt en waar wij als team eventueel lering uit kunnen trekken in de toekomst. Ook zal door het beoordelen van deze melding worden onderzocht wat een cliënt nodig heeft om te voorkomen dat een soortgelijk incident opnieuw zal plaatsvinden, mogelijk zullen er consequenties volgen voor het traject van de cliënt. Deze beoordeling van de melding is voor ons intern en zal niet in het dossier van de cliënt worden opgenomen. Wel zal de incidentmelding besproken worden in de eerstvolgende teamvergadering.

Incidentmeldingen die de zorgcoördinatoren schriftelijk ontvangen worden waar nodig in het beheersplan (verbeterregister of risicoregister) opgenomen. Vanuit het beheersplan worden de (mogelijke) oorzaken van het incident in kaart gebracht met als doel een maatregel toe te passen om herhaling van het incident te voorkomen.

Indien er sprake is van een calamiteit wordt gebruikt gemaakt van de PRISMA light methode.

De meldingen worden gebruikt als input voor de jaarlijkse Directiebeoordeling.

Bewaking van de deskundigheid rondom incidentmeldingen wordt standaard opgenomen in de teamvergaderingen. Daarnaast wordt periodiek beoordeeld of aanvullende scholing noodzakelijk is.

Dit wordt meegenomen in het opleidingsplan.

Nazorg

Na een incident of calamiteit kan het voor zowel de cliënt als medewerker waardevol zijn extra nazorg te ontvangen.

Bij incidenten is de nazorg voor medewerkers veelal in de overleggen waarin het incident aan bod komt en op het moment zelf door de aanwezige eindverantwoordelijke. Wanneer een cliënt merkbaar betrokken is geweest wordt aan de hand van het incident op initiatief van en onder verantwoordelijkheid van de directie passende nazorg gegeven.

Een calamiteit kan voor zowel cliënt, bezoeker als medewerker grotere traumatische gevolgen hebben. Daarom wordt na een calamiteit altijd met medewerkers gesproken, al dan niet gezamenlijk. De cliënt en bezoeker worden al dan niet met de nodige zorg tegemoetgekomen.

De zorg voor medewerkers en cliënten houdt niet op bij het regelen van acute opvang meteen na het incident. De impact van incidenten kan weken en zelfs maanden doorwerken; daarom is het van belang ook in de periode na een incident de vinger aan de pols te houden en regelmatig te checken of het incident goed door alle betrokkenen wordt verwerkt. Naast het bij stap 5 al genoemde Instituut voor Psychotrauma zijn er meerdere vormen van hulp die kunnen worden geboden aan medewerkers.

Bij dreiging van) psychische klachten

Bij (de dreiging van) verzuim door psychische klachten kan een medewerker zelf een afspraak maken bij de bedrijfsarts of op aangeven van de directie voor het spreekuur worden opgeroepen. De bedrijfsarts zal op basis van zijn diagnose de inschatting maken of doorverwijzing naar gespecialiseerde hulp nodig is. Uiteraard kan het spreekuur van de bedrijfsarts ook altijd preventief worden bezocht. En er kan ook worden doorverwezen naar gespecialiseerde hulp om klachten of uitval te voorkomen. Die hulp kan van verschillende aard zijn:

Gespecialiseerde psychologische hulp

Voor de inzet van gespecialiseerde psychologische hulp wordt gebruik gemaakt van Skils. Skils is een erkende GGZ-instelling, gespecialiseerd in hulpverlening gericht op reactivering, herstel van functioneren en werkhervatting. De problematiek kan zowel werk- als privégerelateerd zijn, of betrekking hebben op een combinatie van beide.

Coaching bij rouwverwerking

Bij een hulpvraag die ligt op het specifieke terrein van rouwverwerking wordt gebruik gemaakt van het bureau Lifemarks. Het gaat dan om rouwverwerking in de breedste zin van het woord: medewerkers die te maken hebben met overlijden, scheiding of verlies kunnen terecht voor een coachingstraject.

Gespecialiseerde multidisciplinaire hulp

Indien er sprake is van psychische klachten in combinatie met fysieke klachten, waarbij niet meteen duidelijk is wat oorzaak is en wat gevolg, kan worden doorverwezen naar Winnock. Medewerkers worden dan behandeld door een multidisciplinair team van arts, fysiotherapeut en psycholoog. Een dergelijke aanpak is vooral effectief wanneer klachten een psychosomatische component hebben en/of die medisch moeilijk te duiden zijn. De behandeling is veelal gericht op gedrag en altijd op re- integratie.

Daar waar medewerkers een nog specifiekere probleem hebben zal de bedrijfsarts advies op maat geven en altijd kunnen doorverwijzen naar andersoortige medisch specialisten of therapeuten (denk aan fysiotherapie, neurologisch onderzoek, laboratoriumonderzoek, etc.). In de regel worden kosten vergoed door de zorgverzekering van de medewerker. In sommige gevallen, als de kosten vallen onder het eigen-risico van de medewerker, of als de specifieke vorm van hulpverlening niet wordt vergoed, draagt Zijn Jeugdhulp bij in de kosten.

Aangifte doen bij de politie en/of schade verhalen

Aangifte doen bij de politie

Als een cliënt bij deze incidentmelding schuldig is aan of verdacht wordt van een strafbaar feit, doet Zijn Jeugdhulp altijd melding of aangifte bij de politie. Het maakt daarbij niet uit of dit feit is gepleegd tegen een andere cliënt, tegen een medewerker of tegen een persoon van buiten Zijn Jeugdhulp.

In het Protocol Strafbare feiten & omgaan met politie en justitie staan de richtlijnen en procedure voor het al dan niet doen van aangifte bij de politie, en voor de aparte stappen die je daarbij moet doorlopen met het oog op het bezoek van de politie.

Schade verhalen

De algemene regel daarbij is dat schade zoveel mogelijk wordt verhaald op de dader. Hierbij geldt wel dat er sterk rekening wordt gehouden met de verantwoordelijkheid die de medewerkers van Zijn Jeugdhulp dragen voor deze jongere. En dat gedrag altijd in de context moet worden gezien van het pedagogische klimaat op de voorziening en de individuele problematiek van een jongere. Indien er materiële schade is aangericht aan personen, bezittingen van cliënten of medewerkers, of aan eigendommen van Zijn Jeugdhulp (inclusief schade aan panden), dient de directie te beoordelen of schade verhaald kan en moet worden op de dader. Factoren die daarbij een rol spelen zijn het al dan niet aanwezig zijn van opzet, de leeftijd en problematiek van de dader en de grootte van de aangerichte schade.

Het incident nabespreken in het team

Incidenten waarvan een melding is gedaan worden in het team besproken in de eerstvolgende teamvergadering. De zorgcoördinator voert de regie in de bespreking van het incident in het team. Het uitgangspunt van het nabespreken van het incident is lering trekken uit wat er is gebeurd. We kunnen leren van hoe we zelf wel/ niet hebben gehandeld, maar ook van het gedrag van de cliënt. Met welke doelgroep hebben we te maken, welk gedrag kan daarbij voorkomen, welke begeleidingsmethodieken zijn geschikt om in te zetten, welk gedrag van cliënten lijkt wel of niet passend voor Zijn Jeugdhulp, et cetera. Van deze teamvergadering worden de leerpunten en de verbeteruggesties die besproken zijn opgenomen in de notulen.

Vragen die tijdens deze teamvergadering gesteld kunnen worden:

- Was het incident te voorzien? Hoe heeft de medewerker op de signalen gereageerd?
- Welke voorzorgsmaatregelen werden genomen?
- Zijn de medewerkers voldoende getraind in de omgang met soortgelijk gedrag of problematiek?
- Bestaan er werkinstructies voor dit soort situaties en zijn die opgevolgd?
- Heeft de medewerker assistentie gevraagd of alarm geslagen? Heeft dat goed gewerkt?
- Hoe verliepen de eerste opvang en de nazorg voor cliënten en collega's?
- Is de cliënt op het gedrag aangesproken? Is het nodig om aangifte te doen of consequenties aan het gedrag te verbinden?

Aanpassing signaleringsplan

Na een incident, waarbij een cliënt sterk emotioneel of agressief gedrag vertoonde, dient het signaleringsplan te worden geëvalueerd en indien nodig te worden bijgesteld. Wanneer er nog geen signaleringsplan voor deze cliënt is, is het belangrijk dat deze zo snel mogelijk wordt gemaakt met de cliënt.

Bijlage 1: Wanneer doet de directie een melding bij inspectie

Zijn Jeugdhulp is verplicht een melding te maken bij de Inspectie voor Gezondheid en Jeugd wanneer er een calamiteit of geweld in de zorgrelatie heeft plaatsgevonden (volgens artikel 1 van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg). Daarnaast is er een verplichting om melding te maken van ontslag van een medewerker wegens ernstig disfunctioneren. De Jeugdwet heeft voor de zorg aan jeugdigen ook een meldplicht opgenomen. Hieronder worden de definities van de meldingen weergegeven.

Definities voor een calamiteit of seksueel misbruik (welke gemeld moet worden bij de inspectie)	
Calamiteit (WKKGZ en Jeugdwet)	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.
Geweld in de zorgrelatie (WKKGZ)	seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede geweld jegens een cliënt, door iemand die in dienst of in opdracht van een instelling of opdrachtnemer van een instelling werkzaam is, dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een instelling verblijft.
Ontslag wegens ernstig disfunctioneren (WKKGZ)	de opzegging, ontbinding of niet-voortzetting van een overeenkomst als bedoeld in artikel 4, eerste lid, onderdeel b, (van de WKKGZ) met een zorgverlener op grond van zijn oordeel dat de zorgverlener ernstig is tekortgeschoten in zijn functioneren.
Geweld bij de verlening van jeugdhulp of de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering (Jeugdwet)	lichamelijk, geestelijk of seksueel geweld jegens een jeugdige of een ouder, of bedreiging daarmee, door iemand die werkzaam is voor de jeugdhulpaanbieder of een gecertificeerde instelling, of door iemand die werkzaam is voor een rechtspersoon die in opdracht van de aanbieder of gecertificeerde instelling jeugdhulp verleent of door een andere jeugdige of ouder met wie de jeugdige of ouder gedurende het etmaal of een dagdeel bij de aanbieder verblijft.
Arbeidsongeval (Inspectie SZW)	een gebeurtenis op het werk of in werktijd die onmiddellijk leidt tot schade aan de gezondheid, zodanig ernstig dat het slachtoffer moet worden opgenomen in het ziekenhuis, er sprake is van blijvend letsel of het slachtoffer overleden is.
Ernstig Datalek (AP)	toegang tot persoonsgegevens of vernietiging, wijziging of vrijkomen van gegevens zonder dat dat de bedoeling is
Calamiteit op basis van de WMO	Meldingen op basis van de WMO moeten binnen 72 uur worden ingediend bij de desbetreffende gemeente via de meldingsprocedure van die gemeente.

Voor het indienen van een melding bij de Inspectie wordt gebruik gemaakt van de digitale meldingsformulieren van IGJ via onderstaande links:



IGJ:

https://survey.igz.nl/mrlWeb/mrlWeb.dll?I.Project=IGZ_VESTIGINGSNUMMERCONTROLEV2&i.user1=IGZ_VMIT&i.user2=https://survey.igz.nl&i.user3=web&i.user4=Participants&i.user5=Participants&i.user6=Vestigingsnummerstabelnaam

Jeugdinspectie:

https://fd10.formdesk.com/inspectiejeugdzorg/Melden_calamiteiten_2015_V2