



## Procedure melden en bespreken van complicaties, incidenten en calamiteiten

Van de zorgverleners en/of familieleden of andere betrokkenen van cliënt of cliënt zelf, wordt verwacht dat 'alles wat niet de bedoeling is' wordt gemeld bij de Coördinerend Verpleegkundige (CV). 'Alles wat niet de bedoeling is' is een breed begrip. Daarom maakt B4B gebruik van een tabel waarop de hoofdincidenten staan beschreven, zodat er duidelijk is wat wel en niet gemeld hoeft te worden. Deze tabel is voor cliënt en iedere direct betrokkene van cliënt beschikbaar in de zorgmap. Onder 'alles wat niet de bedoeling is' vallen ook bijna-incidenten, zoals het bijna vallen van cliënt.

Hieronder zal verder worden ingegaan op de definities van een complicatie, (bijna)-incident en calamiteit en wat er verwacht wordt van cliënt en betrokkenen en de rol van de CV.

**Complicatie:** een onbedoelde en ongewenste uitkomst of volgend op het handelen van een zorgverlener, die voor de gezondheid van de cliënt zodanig nadelig is dat aanpassing van het handelen noodzakelijk is omdat anders sprake is van onherstelbare schade. Bij een complicatie is er iets niet goed gegaan waardoor de cliënt schade heeft opgelopen. Deze schade is een onbedoeld of ongewenst gevolg van zorg. De schade is niet ontstaan omdat er iets niet goed gegaan is, maar de zorg heeft wel een onbedoelde of ongewenste uitkomst.

**Incident:** een niet of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, welke heeft geleid of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt. Er wordt gesproken van een incident als er in de zorg iets niet goed is gegaan, waarbij een cliënt schade heeft opgelopen of had kunnen oplopen. Deze (mogelijke) schade is een onbedoelde en/of onverwachte uitkomst van de zorg. Pas als de schade ernstig of fataal is, is er sprake van een calamiteit.

**Calamiteit:** 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.

Een incident of een calamiteit zit dichtbij elkaar. Het verschil tussen een incident en calamiteit zit in het gevolg van de zorgverlening. Wanneer cliënt ernstige schade ondervindt door de situatie, is er sprake van een calamiteit. Hierbij moeten we denken aan b.v. het breken van een been of overlijden. Van een calamiteit doet B4B binnen 3 dagen melding bij het IGZ. Soms is het lastig om op korte termijn vast te stellen of er sprake is van een incident of calamiteit. Wanneer dit zich voordoet zal B4B onderzoek instellen. Het onderzoek zal maximaal 6 weken duren. Als in deze weken duidelijk wordt dat er sprake is geweest van een calamiteit, wordt dit eveneens binnen 3 dagen aan de

IGZ gemeld.

### **Wat doet de IGZ met een melding van een calamiteit?**

Wanneer de IGZ een melding krijgt, kan de IGZ ervoor kiezen om B4B zelf het onderzoek te laten doen. Het onderzoek van B4B moet voldoen aan de eisen van de IGZ conform het Uitvoeringsbesluit WKKGZ. De calamiteitenrapportage van de IGZ zal als richtlijn worden gebruikt. B4B heeft acht weken de tijd om het onderzoek te doen en dit kan op verzoek eventueel worden verlengd. De IGZ beoordeelt het onderzoek van B4B, bekijkt of het onderzoek zorgvuldig is verricht en of cliënt en/of vertegenwoordiger c.q. nabestaanden geïnformeerd zijn over de calamiteit dan wel betrokken zijn bij het onderzoek en of zij zijn geïnformeerd over de resultaten daarvan.

### **Werkwijze melden complicatie, (bijna)- incident**

Wanneer er iets bij cliënt of betrokkene gebeurd is, zal er eerst worden vastgesteld of er sprake is van een complicatie, (bijna) incident of calamiteit. Wanneer er sprake is van een ernstige complicatie of calamiteit wordt meteen 112 gebeld en eventueel de huisarts. Gezien de ernst van een calamiteit, kan er niet worden gewacht en moet er meteen op korte termijn actie worden ondernomen. De CV wordt in dit geval later geïnformeerd, maar in ieder geval binnen 8 uur na de calamiteit. Ook B4B dient binnen de 8 uur op de hoogte te zijn.

Is er sprake van een minder ernstige complicatie of incident? Dan wordt, afhankelijk van de situatie, contact opgenomen met de huisarts en verpleegkundige coördinator. Elke cliënt bij B4B heeft een eigen verpleegkundige coördinator aangewezen gekregen, waarbij zij te allen tijde terecht kunnen voor vragen, maar dus ook juist voor het melden van complicaties en incidenten. De CV staat het dichtstbij cliënt en zorgverleners. De CV weet hoe de thuissituatie is van cliënt en is daarom het eerste aanspreekpunt bij een melding.

De CV zal de persoon in kwestie, indien dit nog niet gebeurd is, op de hoogte stellen van de complicatie of incident. Samen met de melder vult de CV een meldingsformulier (MIC) in waarop eveneens alles duidelijk is beschreven. Een kopie van dit meldingsformulier wordt naar de Directie van B4B gestuurd. Het origineel houdt de CV. Op deze manier kan de CV goed in de gaten houden welke complicaties/incidenten plaatsvinden en wanneer. Zo nodig komt CV in actie om de schade of nadeel zoveel mogelijk te herstellen en wordt er gekeken hoe deze complicatie/incident de volgende keer voorkomen kan worden. Dit wordt gerapporteerd in de zorgmap van cliënt. Minimaal een keer per maand komt de CV langs bij cliënt om te kijken hoe alles verloopt. Met deze bezoeken wordt er mede stilgestaan bij de complicaties en/of incidenten die zijn voorgekomen.

Naast het meldingsformulier, wordt de complicatie of incident altijd gerapporteerd in de zorgmap door de betreffende persoon. Hierin wordt duidelijk de aard en toedracht van de complicatie/incident beschreven, tijdstip van het de complicatie/incident en de namen van de zorgverlener(s) die hierbij betrokken zijn.

De CV bespreekt in de vergadering met de Directie van B4B de voorgevallen complicaties, incidenten en/of calamiteiten. In geval van een calamiteit gebeurt dit binnen drie dagen, zodat B4B hiervan melding kan maken bij het IGZ. In de vergadering wordt de melding geanalyseerd en uiteengezet. De Directie van B4B

bewaart de meldingen in het elektronische zorgdossier van cliënt. De CV koppelt vervolgens aan cliënt en zorgverlener terug wat de uitkomsten en conclusies zijn van de evaluatie. Tevens worden eventueel, indien aanwezig, verbeteraanbevelingen door de CV uitgevoerd om het incident de volgende keer te voorkomen.

### **Werkwijze analyse van meldingen voor de CV**

- De CV analyseert binnen een week de binnengekomen meldingen.
- Indien nodig wordt er nadere informatie bij de melder opgevraagd.
- De CV bepaalt de risicoscore van de melding aan de hand van de risicomatrix (zie ook meldformulier).
- De CV bepaalt of een melding in aanmerking komt voor nadere analyse.
- De CV analyseert de complicatie of het (bijna-)incident met behulp van de vragen op het meld- en analyseformulier.

### **Rapportage en verbeteracties**

- De CV maakt een voorstel voor verbeteracties om de kans op herhaling van het (bijna-)incident te verkleinen.
- De CV brengt maandelijks in het reguliere werkoverleg verslag uit over haar bevindingen en bespreekt de voorgenomen verbeteracties.
- De CV bewaakt de uitvoering van de verbeteracties.
- De CV inventariseert per kwartaal de mate van tevredenheid en positieve en negatieve ervaringen van alle betrokkenen en mogelijke verbeterpunten.
- De CV maakt halfjaarlijks een overzicht van het aantal (geanalyseerde) meldingen en geplande en gerealiseerde verbeteracties.
- De CV levert jaarlijks een verslag aan voor het jaarverslag van de instelling.

### **Belangrijkste (bijna) incidenten en/of calamiteiten**

<b>Hoofdclassificatie</b>	<b>Definitie</b>
<b>Agressie en grensoverschrijdend gedrag</b>	Agressie-incidenten zijn alle handelingen door een groep of individuele die door degene die deze ondergaat als vijandig, vernederd of intimiderend worden ervaren. Het kan hierbij gaan om: <ul style="list-style-type: none"> <li>- schelden, dreigen, manipuleren</li> <li>- slaan, schoppen, bijten, prikken, steken</li> <li>- intimideren</li> <li>- met spullen gooien</li> <li>- spugen</li> <li>- discrimineren</li> <li>- pesten, treiteren, belachelijk maken</li> <li>- duwen, trekken</li> <li>- seksueel overschrijdend geweld</li> </ul>
<b>Brandincident</b>	Onder brandincident wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- brand</li> <li>- smeulen of schroeien</li> <li>- brandalarm</li> <li>- vals brandalarm</li> </ul>

<p><b>Dwang en drangincident</b></p>	<p>Dwang- en drangmaatregelen perken de vrijheid van handelen in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- separatie</li> <li>- afzondering</li> <li>- fixatie</li> <li>- gedwongen toediening van medicatie, vocht of voeding</li> </ul> <p>Er is sprake van een dwang- en drang incident wanneer de noodzaak tot de maatregel niet aanwezig was of de maatregel niet op professionele wijze is uitgevoerd. Dan dient dit voorval, naast registratie in het logboek, ook als incident te worden gemeld.</p>
<p><b>Medicatie-incident</b></p>	<p>Een medicatie-incident kan proces-gerelateerd, geneesmiddel gerelateerd en/of patiënt gerelateerd zijn. Medicatie-incidenten zijn incidenten die plaatsvinden in het medicatieproces. Het medicatieproces is onder te verdelen in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- voorschrijven</li> <li>- aanschrijven &amp; medicatiebewaking</li> <li>- Bereiden/Voor Toediening Gereed Maken (VTGM)</li> <li>- Klaar zetten/afleveren</li> <li>- Gebruik/toedienen</li> <li>- Monitoring van de patiënt m.b.t. medicatiegebruik</li> <li>- opslag/logistiek</li> </ul>
<p><b>Somatisch incident</b></p>	<p>Somatische incidenten zijn incidenten die de somatische zorgverlening betreffen niet zijnde medicatie-incidenten. Hier te denken aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- niet tijdig of foutief uitvoeren van somatische onderzoeken, zoals somatische screening, controles of somatische handelingen</li> <li>- ECT-incidenten</li> <li>- Tilincident</li> </ul>
<p><b>Suicide</b></p>	<p>Suicide: een daad met fatale afloop welke de overledene in de wetenschap of de verwachting van een potentiële fatale afloop, heeft geïnitieerd en uitgevoerd met als doel de gewenste verandering te bewerkstelligen.</p> <p>Suicidepoging: niet-habitueel gedrag zonder dodelijke afloop dat de persoon initieert en uitvoert met de verwachting van, of het risico neemt om, te overlijden of lichamelijke schade te veroorzaken, met als doel de gewenste veranderingen te bewerkstelligen</p>
<p><b>Val-incident</b></p>	<p>Onder een valincident wordt verstaan: het uit verticale of horizontale positie plotseling en onvrijwillig op de grond terechtkomen. Of iets een val is of niet, wordt dus niet bepaald door het feit of er wel of geen letsel is opgetreden.</p>

<b>Vermissing/ontvluchting</b>	<p>Een incident waarbij een patient het terrein zonder toestemming heeft verlaten, dan wel tijdens transport is ontvlucht.</p> <p>Vermissingsincidenten zijn onder te verdelen in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dwalen</li> <li>- weglopen/niet terugkeren</li> <li>- ontvluchten aan begeleiding</li> <li>- ontvluchting uit een gesloten setting</li> <li>- anders (die niet tot deze vier punten zijn onder te brengen)</li> </ul>
--------------------------------	---

### Overzicht onderverdeling ernst van (bijna)-incident

<b>Ernst</b>	<b>Toelichting</b>	<b>Rapportage incident</b>
<b>Fataal incident</b>	Overlijden van de patiënt als gevolg van een incident	De CV zorgt ervoor dat binnen 8 uur de Directie van B4B op de hoogte is van het incident en rapporteert de gegevens van het incident zo snel mogelijk schriftelijk naar de Directie/management. Er wordt tevens door B4B binnen 3 dagen een melding gedaan bij het IGZ (als het om cliënt gaat) of Arbeidsinspectie (wanneer het om medewerker gaat)
<b>Zeer ernstig incident</b>	Blijvende gevolgen voor de cliënt/medewerker	De CV zorgt ervoor dat de Directie van B4B binnen 8 uur op de hoogte is van het incident en rapporteert de gegevens van het incident zo snel mogelijk schriftelijk.
<b>Ernstig incident</b>	Tijdelijke gevolgen voor de cliënt/medewerker	Er wordt door de Directie van B4B een rapport opgemaakt en wordt per kwartaal besproken.
<b>Minder ernstig incident</b>	Beïnvloedt de cliënt/medewerker en/of vervolgprocessen	Er wordt door de Directie van B4B een rapport opgemaakt en wordt per kwartaal besproken.
<b>Bijna-incident</b>	Geen gevolgen voor cliënt/medewerker of volgende behandelstappen.	Er wordt door de Directie van B4B een rapport opgemaakt en wordt per kwartaal besproken.