

Richtlijn incidenten- en calamiteitenregeling LZV

Incidenten met veteranen worden in principe in de eigen instelling afgehandeld. Sommige incidenten vragen echter meer afstemming om preventief te kunnen handelen of escalatie te voorkomen. Deze richtlijn biedt hiervoor in combinatie met het stroomdiagram 'incidenten en calamiteiten' een handreiking.

Het belang van informeren en delen

Tijdens het Hersteltraject van de veteraan kan zich een (dreigend) incident of calamiteit binnen de zorg en hulpverlening voordoen. Veelal zullen deze meldingen door de eigen organisatie afgehandeld worden. Binnen ons netwerk kan het echter van belang of noodzakelijk zijn incidenten of calamiteiten bij meerdere partijen te melden. Zeker als iemand naast psychosociale hulp ook behandeling ontvangt. Binnen dat samenwerkingsverband is goede communicatie en het delen van juiste informatie belangrijk om preventief, de-escalerend of oplossingsgericht te kunnen handelen vanuit de juiste rol en functie. Als netwerk kunnen we zo eventuele schade beperken voor de veteraan, de medewerkers en het netwerk als geheel. Op die manier blijft de kwaliteit van zorg voor de veteraan zo hoog mogelijk en voorkomen of beperken we (reputatie-)schade van de organisaties én het LZV als netwerk.

Definitie

Deze richtlijn is gebaseerd op de definities zoals die ook worden gehanteerd door de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd, de IGJ. Samen met het stroomdiagram 'Incidenten en calamiteiten LZV' bevat het handvatten voor melding binnen het LZV en naar mogelijke externe partijen of toezichthouders.

- **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. Mogelijke voorbeelden hiervan zijn:
 - poging tot zelfmoord
 - zoeken van publiciteit
 - behandelconflict tussen cliënt en behandelaar
- **Calamiteit**
Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid. Denk bijvoorbeeld aan:
 - datalekken met cliëntgegevens
 - geslaagde suïcide
 - ernstige agressie of bedreigingen naar andere mensen in het gebouw

Diversiteit aan impact

Het ene incident is het andere niet. Om bij een incident of calamiteit op de juiste wijze te kunnen handelen maken we onderscheid in de impact die een dergelijke situatie heeft:

- *Incident of calamiteit met impact op de veteraan en omgeving*

Wanneer na een incidentmelding binnen het eigen team geconstateerd wordt dat zorgintensivering aan de orde is, wordt de aanvullende vraag van de betreffende veteraan besproken in het RCO. Op basis van de daarvoor noodzakelijke informatie worden afspraken gemaakt hoe die extra zorg er uit moet zien (binnen de mogelijkheden van het LZV¹ of doorverwijzen naar andere partijen).

Wanneer de urgentie of ernst van het incident snellere actie vraagt meldt de GMW-er of behandelaar dit per direct bij respectievelijk de leidinggevende of regiebehandelaar. Deze zoeken in samenspraak met de melder naar een gepaste oplossing en informeren relevante partijen zodat allen op de hoogte zijn en afgestemd blijven. Het incident met bijbehorende acties wordt met inachtneming van de privacy in het eerstvolgend RCO gemeld zodat de voorzitter van dit overleg als eindverantwoordelijke het gehele traject kan blijven monitoren op een zorgvuldig verloop.

Aandachtspunten bij incidenten of een calamiteit op dit niveau zijn de relaties en naaste omgeving van de veteraan. Denk daarbij niet alleen aan partners of kinderen, maar ook aan oud-collega's of VOC's waar iemand bij betrokken is: wat voor effect kan dit incident of deze calamiteit op hun hebben en vraagt dit mogelijk (preventieve) actie? Dit aandachtspunt wordt meegenomen in de afspraken die worden gemaakt waarbij ook aangegeven wordt wie actiehouder is.

- *Incident of calamiteit met impact op het netwerk LZV*

Er zijn twee gebeurtenissen binnen het Hersteltraject van de veteraan waarbij het als netwerkpartner van belang is het dagelijks bestuur van het LZV te informeren:

- Wanneer er sprake is van organisatie-overstijgende effecten naar aanleiding van een intern incident of calamiteit.
- Als een partner binnen het LZV ervaart dat er sprake is van een moeilijk te beheersen incident in het zorgtraject.

Ad1. Er is sprake van instelling overstijgende effecten

Denk hierbij aan negatieve publiciteit over het hersteltraject waarbij ook andere organisatie(s) binnen het LZV betrokken zijn of extreem agressief gedrag gericht op de samenleving. In dergelijke situaties neemt het SG-lid van betreffende instelling, evt. waargenomen door NMT-lid, dezelfde dag nog contact op met de voorzitter van het LZV of diens waarnemer. Samen overleggen zij wat vervolgacties moeten zijn, wie geïnformeerd moet worden en met welk doel. De voorzitter LZV schat daarbij, samen met het SG-lid in of de inhoud van het incident of de calamiteit beleidsmatig of politieke impact kan hebben en eventueel gemeld moet worden bij de inspectie. Waar nodig informeren de

¹ Zie hiervoor ook de modules op het besloten deel van de website www.lzv-groep.nl

instellingen de inspectie binnen 3 werkdagen² en informeert de voorzitter LZV de HDP, bestuurder NLVI en de voorzitter van de Raad van Toezicht zodat zij hun functionele taak in het kader van de Veteranenwet en / of Governance van het netwerk kunnen vorm geven.

De voorzitter of diens waarnemer kan daarnaast een procesmatige analyse van het incident laten maken door de kwaliteitsfunctionaris of beleidsmedewerker van het programmabureau. Deze analyse vindt binnen 6 weken plaats en richt zich op verbetering als netwerk. Op basis van deze netwerk-analyse wordt met betrokken partijen besproken welke aanvullende maatregelen eventueel zijn vereist, waar nodig kan dit rapport ook als reflectieverslag naar de IGJ. De afgesproken maatregelen worden via de kwartaalrapportages van het programmabureau gemonitord en met de stuurgroep gedeeld.

Wanneer sprake is van een incident waaruit een klacht voortkomt, wordt verwezen naar de klachtenbemiddelaar van het LZV.

Ad2. Er is sprake van een moeilijk te beheersen incident in het zorgtraject

Als één van de partners ervaart dat er sprake is van een moeilijk te beheersen incident in het zorgtraject, kan de voorzitter besluiten een interventiecommissie in te zetten. Deze commissie krijgt als opdracht advies te geven over mogelijke oplossingen of interventies aan de probleem houdende instelling. De leden van deze commissie zijn vertegenwoordigers uit het netwerk met expertise die aansluit bij het vraagstuk, eventueel bijgestaan door een extern adviseur of jurist. De voorzitter van het LZV of diens waarnemer schakelt waar nodig vroegtijdig de communicatie adviseur van het programmabureau in zodat communicatie over het incident en de voorgestelde oplossingen zorgvuldig verloopt en afgestemd wordt met betrokken partijen.

Ook in deze situatie is het aan de voorzitter LZV of diens waarnemer om te beoordelen of HDP, bestuurder NLVI en de voorzitter van de Raad van Toezicht geïnformeerd moeten worden in verband met hun functionele verantwoordelijkheid in het kader van de Veteranenwet en /of Governance.

Betrokkenheid en evaluatie stuurgroep

Ieder incident of calamiteit met impact op het LZV netwerk wordt in de rapportage van de stuurgroep vermeld zodat zij geïnformeerd zijn. De klachtenbemiddelaar registreert incidenten en calamiteiten waarbij de voorzitter of diens waarnemer is betrokken en verwerkt ze in het managementreview zodat de stuurgroep de afhandeling van dergelijke incidenten kan evalueren.

² Hier geldt voor de GGZ-instellingen de WKKGZ en de richtlijn melden bij calamiteiten van de IGJ