

Melding Incidenten cliënten en medewerkers (MIC/MIM)

25-04-2017

Inleiding

Waar gewerkt wordt worden fouten gemaakt en incidenten of calamiteiten zijn niet altijd te voorkomen. Desondanks past het een professionele organisatie als Dichterbij om alles in het werk te stellen om het risico op fouten, incidenten of calamiteiten zo klein mogelijk te houden. Daartoe heeft Dichterbij beleid en een procedure opgesteld m.b.t. de melding van incidenten met cliënten en medewerkers (resp. MIC en MIM).

Deze beleidsnota is mede gebaseerd de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, 2016) en de Arbo-wet en het rapport *Het melden van incidenten in de gezondheidszorg (KNMG, Utrecht, 2006)*.

Doelstelling

Het optimaliseren van veiligheid voor cliënten en medewerkers op psychisch, lichamelijk en/of materieel gebied.

Concreet betekent dit dat Dichterbij met de MIC/MIM-procedure beoogt:

- een adequate behandeling van (mogelijke) incidenten en calamiteiten te garanderen;
- proces- en systeemfouten op te sporen en te elimineren, middels het periodiek systematisch analyseren en beoordelen van meldingen;
- het voldoen aan de wettelijke verplichting tot het melden van calamiteiten met cliënten aan de Inspectie van Volksgezondheid en meldingsplichtige arbeidsongevallen aan de Arbeidsinspectie.

MIC / MIM

MIC / MIM Meldingen van incidenten met cliënten (MIC) worden geautomatiseerd gedaan. Meldingen worden in CURA gedaan en m.b.v. een managementinformatiesysteem geanalyseerd. MIM meldingen worden op papier gedaan.

Definities

A. Mogelijk Incident (bijna fouten, bijna ongevallen)

- is een cliënt of medewerker gerelateerde onverwachte en ongewenste gebeurtenis;
- die betrekking heeft op de (kwaliteit van) zorg;
- die weliswaar geen schade aan de cliënt, personeel, derden of materiaal heeft toegebracht doch;
- waarbij het risico dat het wel had kunnen gebeuren hoog was.

B. Incident

- is een cliënt of medewerker gerelateerde onverwachte en ongewenste gebeurtenis;
- die betrekking heeft op de (kwaliteit van) zorg;
- met een schadelijk gevolg voor de cliënt, personeel of derden op lichamelijk, psychisch of materieel gebied.

C. Calamiteit (geldt alleen voor cliënten)

- Een calamiteit, is 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.

Zie ook de procedure 'Huiselijk geweld, kindermishandeling (meldcode) Seksueel misbruik / Grensoverschrijdend gedrag'.

D. Geweld in de zorgrelatie

- Wanneer is sprake van geweld in de zorgrelatie?
- Geweld van een zorgverlener jegens een cliënt;
- Geweld van een ander persoon die werkt binnen of in opdracht van de zorginstelling jegens een cliënt;
- Geweld tussen cliënten onderling als zij beiden minimaal een dagdeel in een zorginstelling verblijven.

Onder geweld in de zorgrelatie moet worden verstaan:

- Mishandeling;
- Bedreigingen;
- Dwang;
- Het opleggen van beperkingen zonder wettelijk kader (bijv. BOPZ);
- Aanranding/ontucht
- Verkrachting

E. Meldingsplichtig ongeval (geldt alleen voor medewerkers)

- Wat is een meldingsplichtig arbeidsongeval?
Een meldingsplichtig arbeidsongeval is een arbeidsongeval waarbij het slachtoffer aan de gevolgen overlijdt, blijvend letsel oploopt, of in een ziekenhuis moet worden opgenomen.
Zie:
https://www.inspectieszw.nl/contact/arbeidsongeval_melden/verplichtmeldenarbeidsongeval_vallen.aspx

Melden

Voor het melden van incidenten cliënten en medewerkers zie de procedure 'Melding incidenten cliënten en medewerkers (MIC/MIM)'

Uitgangspunten

- Het wettelijk kader wordt gegeven door **de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg** (Wkkgz) en de Arbo-wet.
- Dichterbij als organisatie en al haar medewerkers dienen continue veiligheid in hun aandacht te hebben waardoor een "veiligheidscultuur" ontstaat. In die cultuur zijn medewerkers zich bewust van het risicovolle karakter van hun eigen handelen en zijn ze bereid incidenten te melden en open en transparant te bespreken met als doel daarvan te leren zodat verbeteracties kunnen plaats vinden.
- Een belangrijk instrument daartoe is een Veiligheids-Management-Systeem. Eén onderdeel daarvan is een systeem voor het melden en analyseren van incidenten met cliënten en medewerkers (MIC/MIM). MIC/MIM is onderdeel van Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ).
- Melden van incidenten is een professionele en juridische plicht. Zo nodig moeten medewerkers aangesproken worden op het niet naleven van hun meldingsplicht.
- Medewerkers dienen maximaal incidenten te melden, dat vereist een hoge meldingsbereidheid. De garantie voor de medewerker dat de melding nooit gebruikt zal worden voor het treffen van maatregelen tegen de individuele melder is daarbij een voorwaarde.
- Het meldingssysteem kent een decentraal onderdeel (niveau directoraat) en een centraal onderdeel (niveau Dichterbij).
- Het meldingssysteem is bedoeld om het opsporen van proces- en systeemfouten mogelijk te maken.
- Het meldingssysteem is zodanig ingericht dat laag in de organisatie de invulling en op unit/clusterniveau de primaire afhandeling kan plaats vinden. Dit is het niveau van de directe werkomgeving van de melder en de operationeel leidinggevende.
- De operationeel leidinggevende heeft de integrale verantwoordelijkheid ten aanzien van de kwaliteit van de cliëntenzorg.
- De verwachting is dat de bereidheid tot melden, de terugkoppeling door de leidinggevende en de implementatie van de op meldingen gebaseerde aanbevelingen en daardoor dus de verbetering van de veiligheid, het meest worden gestimuleerd door het decentrale gedeelte van het meldingssysteem.
- Cliënten of wettelijk vertegenwoordigers kunnen eveneens melden.
- De Wet Bescherming Persoonsgegevens is op de registratie en verwerking van de meldingen van toepassing. Derden hebben geen toegang tot de gemelde informatie, tenzij Dichterbij daartoe krachtens wet of rechterlijke uitspraak verplicht wordt.
- Daar waar privacy van cliënt of medewerker mogelijk toch in het gedrang zou kunnen komen, wordt van iedere medewerker van Dichterbij verwacht zorgvuldig om te gaan met zijn geheimhoudingsplicht.

Taak- en Verantwoordelijkheidsverdeling

Medewerkers

- Melden (mogelijke) incidenten, calamiteiten en ongevallen volgens de procedure Melding Incidenten Cliënten en Medewerkers (MIC/MIM), nadat zij de direct benodigde maatregelen hebben getroffen.
- Zijn bereid tot het bespreken van de melding.
- DVC legt, na overleg met cliënt en of wettelijk vertegenwoordiger, in het OP vast op welke wijze zij worden geïnformeerd over het incident, de meldingen.

Managers

- Stimuleren het melden van (mogelijke) incidenten en calamiteiten.
- Houden toezicht op de uitvoering van de afspraken m.b.t. instructie en scholing.
- Reageren direct op iedere melding naar de melder en eventuele andere belanghebbenden.
 - In geval van A Mogelijk incident, handelen zij de melding af.
 - In geval van B Incident, verzorgen zij een directe doormelding naar de directeur en handelen na overleg met de directeur de melding af.
 - In geval van C Calamiteit en D (geweld), verzorgen zij een directe doormelding naar de directeur (en deze naar de Raad van Bestuur en naar de medisch directeur) en handelen in overleg met de directeur en de Raad van Bestuur de melding af.
 - In geval van E Meldingsplichtig ongeval, verzorgen zij een directe doormelding naar de directeur en handelen in overleg met de directeur en de Raad van Bestuur de melding af.
- Zorgen voor doormelding aan de decentrale MIC/MIM commissie.
- In geval een melding betrekking kan hebben op andere directoraten wordt het betreffende management geïnformeerd.
- Zorgen ervoor dat de unit- of clustergegevens verzameld en geanalyseerd worden, geven een vlotte terugkoppeling van de resultaten van de meldingsanalyse aan de melder en zorgen voor de ontwikkeling en uitvoering van verbetermaatregelen.
- Bespreken de resultaten van de MIC/MIM-procedure in het kwartaaloverleg met hun directeur.

Directeuren

- Installeren een MIC/MIM-commissie voor hun directoraat.
- Zien er op toe dat de MIC/MIM-procedure goed functioneert. Stimuleren de cultuur waarin het melden vanzelfsprekend wordt gevonden.
- Zorgen voor een adequaat instructie en scholingsprogramma voor de medewerkers.
- Zorgen dat op directoraatsniveau de gegevens verzameld en geanalyseerd worden.
- Melden incidenten (waaronder arbeidsongevallen) die meerdere directoraten raken bij betreffende collega's.
- Melden calamiteiten bij de Raad van Bestuur en Medisch directeur, zie infodocument: Een incident! Hoe verder?
- Meldt meldingsplichtige ongevallen conform de Arbo-wet bij de arbeidsinspectie.
- Melden meldingsplichtige arbeidsongevallen bij de Raad van Bestuur
- Bespreken de resultaten van de MIC/MIM-procedure in het kwartaaloverleg met de Raad van Bestuur.

- Bespreken tweemaal per jaar de resultaten van de MIC/MIM-procedure met de cliëntenraad en/of de ondernemingsraad van het directoraat.

Bureauhoofden

- Stimuleren het melden van incidenten
- Reageren direct op iedere melding naar de melder en eventuele andere belanghebbenden
- Zorgen ervoor dat de gegevens van hun afdeling verzameld en geanalyseerd worden, geven een vlotte terugkoppeling van de resultaten van de meldingsanalyse aan de melder en zorgen voor de ontwikkeling en uitvoering van verbetermaatregelen.
- Bespreken de resultaten van de MIM-procedure in het kwartaaloverleg met de Raad van Bestuur.
Meldt meldingsplichtige ongevallen conform de Arbo-wet bij de arbeidsinspectie.
- Melden meldingsplichtige ongevallen bij de Raad van Bestuur

Raad van Bestuur

- Draagt zorg voor het functioneren van de MIC/MIM-procedure.
- Installeert een centrale MIC/MIM-commissie.
- Bevordert een cultuur waarin alle medewerkers bereid zijn incidenten te melden.
- Zorgt er voor dat medewerkers in de gelegenheid gesteld worden zich de nodige vaardigheden dienaangaande eigen te maken.
- Ziet er op toe dat alle betrokkenen hun verantwoordelijkheid nemen.
- Melden volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- Meldformulier verplichte meldingen (calamiteiten, geweld in de zorgrelatie of ontslag wegens disfunctioneren)

Zie ook de toelichting op:

- - Melden van calamiteiten
 - Melden van geweld in de zorgrelatie
 - Bespreekt de resultaten van de MIC/MIM-procedure op Dichterbij-niveau twee maal per jaar met de centrale cliëntenraad en de centrale ondernemingsraad.
 - Evalueert de werking van de MIC/MIM-procedure tijdens de jaarlijkse management review .
 - Zorgt dat in het Jaardocument Maatschappelijk Verantwoording Dichterbij op gepaste wijze aandacht wordt besteed aan het systeem van Melding Incidenten Cliënten en Medewerkers.

Raad van Toezicht

- Houdt toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur waaronder begrepen is dat binnen Dichterbij een Veiligheids Management Systeem functioneert waarvan de procedure voor het melden en analyseren van incidenten deel uitmaakt.
- Zij vergewist zich ervan dat de veiligheid van de melder in het systeem voldoende gewaarborgd is.

Decentrale Commissies Melding Incidenten Cliënten en Medewerkers

Samenstelling De decentrale MIC/MIM-commissie wordt samengesteld door de directeur en bestaat in ieder geval uit:

- de directeur van het directoraat;
- een unit- / clustermanager van het directoraat;
evt.. aangevuld met:
- een gedragskundige verbonden aan het directoraat;
- een beleidsmedewerker;
- de P&O-adviseur van het directoraat.

De directeur maakt afspraken met de cliëntenraad en de ondernemingsraad over het al dan niet deelnemen van CR- en OR-leden in de MIC/MIM-commissie van het directoraat.

Werkwijze

- de MIC/MIM-commissie wordt voorgezeten door de directeur
- vergadert 1 x per kwartaal
- analyseert alle MIC/MIM meldingen vanuit het oogpunt van preventie en procesverbetering
- beoordeelt oorzaak, ontstaan en handelswijze van elke melding en bepaalt mogelijke verbeteracties

Rapportage

- De MIC/MIM-commissie rapporteert ieder kwartaal aan de directeur over haar bevindingen naar aanleiding van de meldingen en geeft daarin beleidsadviezen ten behoeve van bespreking in het managementteam van het directoraat. De MIM rapportages worden tevens naar de Arbo-adviseur gestuurd.
- Twee keer per jaar rapporteert de decentrale MIC/MIM-commissie aan de centrale MIC/MIM commissie over haar bevindingen en de, naar aanleiding daarvan, uitgezette acties.
- Jaarlijks wordt een samenvattende rapportage opgesteld ten behoeve van het jaarverslag van het directoraat.

Centrale commissie Melding Incidenten Cliënten en Medewerkers

Samenstelling

De centrale MIC/MIM-commissie wordt geïnstalleerd door de Raad van Bestuur en bestaat uit;

- de procesverantwoordelijk directeur;
- de medisch directeur;
- een gedragskundige;
- een beleidsmedewerker van de Raad van Bestuur;

- een beleidsmedewerker van bureau Klant- en Kennisondersteuning;
- het hoofd P&O;
- een adviseur P&O.

Werkwijze

- de centrale MIC/MIM-commissie wordt voorgezeten door de procesverantwoordelijk directeur;
- vergadert 3 x per jaar;
- voert op de totaliteit van alle meldingen standaardanalyses uit;
- adviseert ten aanzien van preventieve acties;
- adviseert ten aanzien van werkwijze en systematiek van MIC en MIM.

Rapportage

- Rapporteert naar aanleiding van het jaarverslag aan de Raad van Bestuur en geeft daarin beleidsadviezen, ten aanzien van inhoudelijke verbeteracties en ten aanzien van de systematiek van MIC en MIM, ter bespreking in het Beleidsoverleg.
- Verzorgt jaarlijks een samenvattende rapportage ten behoeve van de jaarverslaglegging in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording.

Melden bij de arbeidsinspectie en de inspectie voor de volksgezondheid

- Calamiteiten met cliënten worden door de Raad van Bestuur gemeld bij de Inspectie voor de Volksgezondheid.
- Meldingsplichtige Arbeidsongevallen worden door de Raad van Bestuur Directeur of Bureauhoofd gemeld aan de Arbeidsinspectie.
- Wanneer zich een ongeval voordoet op de werkvloer, moet het ongeval door de directeur of bureauhoofd direct worden gemeld aan de Inspectie SZW. Bel 0800-5151 (gratis en altijd bereikbaar), conform https://www.inspectieszw.nl/contact/arbeidsongeval_melden/verplichtmeldenarbeidsongevallen.aspx.

Documentinformatie

Auteur	Anita Derks	Procesverantw.	Gerard Kersten
Aandachtsfunc. kwal.	Anita Derks	Inh. verantw.	Wim van Geffen
HKZ-code	1.4, 2.12, 4.5	Versie datum	25-04-2017

Vragen? Benader de aandachtsfunctionaris kwaliteit (zie tabel hier boven).