



**Jaarverslag Veilig Incidenten Melden 2020**  
**Forto Ambulante Begeleiding**

**Inhoud.**

Inleiding .....	3
Cijfers 2020.....	4
Conclusie en aanbevelingen.....	5

## Inleiding.

Forto wil dat haar cliënten goede zorg krijgen en dat haar medewerkers met een goed gevoel hun werk kunnen doen. Maar waar gewerkt wordt, worden er fouten gemaakt. Het is belangrijk dat er een open meldcultuur heerst binnen de organisatie. Dat wil zeggen dat de medewerker laagdrempelig een incident of een gevaarlijke situatie kan melden zonder daarbij in een verwijtende sfeer terecht te komen. Het is bedoeld om een volgende keer vermijdbaarheid te creëren. Dit kan alleen ontstaan indien er geleerd wordt van incidenten en er ruimte geboden en genomen wordt om structureel tijd te besteden aan het analyseren van incidenten.

Verbetering van de kwaliteit van zorg zit vaak niet in grote dingen maar in een optelsom van kleine interventies. Forto beschikt over een procedure melden Incidenten waarin de werkwijze van melden en verbeteren staat beschreven. Gezien de grootte van de organisatie beschikt Forto niet over een MIC-commissie.

Dit jaarverslag heeft als doel om u te informeren over de stand van zaken met betrekking tot de MIC.

## De cijfers over 2020.

Forto vindt het belangrijk en noodzakelijk om te weten:

- welke (bijna)incidenten en calamiteiten plaatsvinden met cliënten en/of medewerkers/vrijwilligers binnen de dienstverlening of de organisatie
- welke klachten er zijn over onze dienstverlening en/of werkwijze.

Dit vinden wij van belang zodat we kunnen handelen indien dat nog nodig is, iets kunnen verbeteren en kunnen leren van deze situaties. Zowel cliënten als medewerkers kunnen altijd veilig incidenten of klachten melden.

### **Wat is een incident of calamiteit?**

In het verlenen van zorg of behandelen van cliënten kunnen handelingen fout gaan of anders lopen dan verwacht. We spreken dan van een incident. De definitie van een (bijna) incident is: *'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'*.

### **Wijze van melden**

Voor het melden van incidenten gebruiken de medewerkers van Forto het meldformulier (bijna) incidenten. Dit formulier is beschikbaar op intranet van Forto. De directie bespreekt het incident met de melder en eventueel de betrokken cliënt en handelt indien nodig. Forto heeft geen interne incidentencommissie gezien de grootte van de organisatie. De directie bespreekt minstens één keer per drie maanden de voorgevallen/gemelde incidenten. Directie kijkt per keer hoe we tot passende verbeteringen kunnen komen.

### **Aantal meldingen 2020**

In 2020 zijn er twee incidenten gemeld. Deze twee incidenten zijn door de directie onderzocht. Na onderzoek bleek dat het hier in beide gevallen ging om twee bijna incidenten die zich afspeelden in de begeleidingsrelatie tussen client en medewerker. In beide gevallen hoefden er geen zwaarwegende maatregelen en/of verbeteringen getroffen te worden.

Periode melding	Type melding	Leer / ontwikkelpunten	Uitgezette acties	resultaat
12-2020	Onveilig gevoel medewerker bij client	- Verwachtingen naar elkaar duidelijk blijven uitspreken in relatie medewerker / client.	- Samen met client en medewerker situatie doorgesproken en oplossingen onderzocht.	- Voortzetting hulpverleningsrelatie met andere medewerker in de casus met nieuwe afspraken.
04-2020	Onveilig gevoel medewerker bij client	- Geen specifieke punten.	- Samen met WMO consulent, medewerker en client oplossing gezocht. - Client gestimuleerd om samen afspraken mbt gedrag te maken - Activiteiten medewerker kritisch onderzocht	- Samen met WMO consulent, gebiedsregisseur, OGGZ-vangnet, thuiszorg en client plan van aanpak gemaakt. - Pad gebaad om client de gelegenheid te geven nieuwe hulpverleningsrelatie aan te gaan.

## Conclusies en aanbevelingen.

Conclusies en aanbevelingen:

- Het MIC-proces is ingeregeld en functioneert naar wens.
- Op basis van de MIC-meldingen kunnen medewerkers leren verbeteren. Dit kan bij uitstek gekoppeld worden aan het Kwaliteit Management Systeem (KMS) van Forto.
- De medewerkers worden nog nadrukkelijker uitgenodigd tot het melden van incidenten. Dit heeft niet te maken met een onveilige meldcultuur, maar met een stuk beroepsdeformatie.
- Aanbeveling is om MIC-meldingen standaard op de agenda van het team overleggen te zetten om medewerkers meer uit te nodigen tot melden.

Forto  
Januari 2021  
W. Niessen