

## Melding, calamiteiten protocol 2

**Aanbieders van Zorg en of WMO in Nederland zijn wettelijk verantwoordelijk voor kwalitatief goede en veilige Zorg/Ondersteuning. Zij zijn verplicht calamiteiten of geweld te melden bij de toezichthoudend ambtenaar van de gemeente, en aan de zorgautoriteit als het gaat om cliënten die rijks gefinancierde zorg ontvangen.**

### **Calamiteit of geweld.**

Alle calamiteiten en geweld bij verstrekking van een voorziening moeten na constatering binnen 3 werkdagen gemeld worden bij de toezichthoudend ambtenaar van de gemeente.

Een calamiteit is "een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid"

(Definitie Wet maatschappelijke ondersteuning 2015).

Een calamiteit is onder meer:

- Elk onverwacht en onbedoeld overlijden van een cliënt,
- Elke suicide(poging) van een cliënt, die mogelijk samenhangt met tekortkomingen in de zorg bijvoorbeeld omdat er sprake was van onvoldoende toezicht, slechte communicatie of fouten bij de overdracht,
- Een gebeurtenis die heeft geleid of kan leiden tot ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel bij een cliënt,
- Een gebeurtenis die heeft geleid of kan leiden tot ernstig geestelijk lijden van een cliënt,
- Ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door hulpverleners of cliënten.

Bij geweld kan gedacht worden aan ernstig grensoverschrijdend gedrag zowel fysiek, psychisch als seksueel geweld door cliënt of door hulpverlener.

Om de calamiteiten goed te kunnen afhandelen is het van belang dat wij de melding zo goed mogelijk behandelen en op een zo kort mogelijke manier.

Maak eerst een melding intern aan waar je de melding zo kort mogelijk omschrijft, en vermeld op het formulier wie de betrokken personen zijn.

Gebruik per persoon die een melding doet 1 formulier.

Deze werkwijze zorgt voor transparantie en is de oorzaak, gevolg, oplossing en nazorg goed te herleiden.

Moet er een melding worden gedaan naar de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noordwest Fryslân bel **0517 380 231** ambtenaar en stuur de melding ook naar [calamiteitemeldingwmo@sozawe-nw-fryslan.nl](mailto:calamiteitemeldingwmo@sozawe-nw-fryslan.nl).

## Melding, calamiteiten protocol 2

Of op de website van de rijksoverheid als het om WLZ zorg gaat (in het zorgplan van client staat welke zorg hij ontvangt.) [www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl) op deze pagina is alles te vinden wat nodig is om een melding te doen met alle formulieren die nodig zijn om een melding te maken, deze melding wordt altijd in samenwerking met de directie gedaan.

Intern wordt er altijd een melding gemaakt ongeacht het voorval en of klacht. Gebruik hier voor het formulier wat in het digitale werkboek van Welgelegen zit.

Is te vinden in de map Meldingen en of Klachten .

### Hoe gaan wij hier in Welgelegen te werk.

1. **Melding komt binnen van een cliënt/ hulpverlener cliëntenraad.**  
Ga na wat er aan de hand is en onderneem passende actie.  
Bij Geweld bel **112** en vraag naar de politie.  
Bij gewonden vertel dat er ook een ambulance moet komen.  
Overzie de situatie en breng omstanders en of bewoners in veiligheid.  
Liefst op eigen kamer.  
Benader het conflict rustig en kalm en schat in of je eigen veiligheid in geding kan komen.  
Is dit niet het geval wacht dat de politie er is (**meestal binnen 10 minuten**) en vertel bij aankomst wat er is gebeurd.  
Als de escalatie is verholpen door politie, vraag wat er is gebeurd en schrijf dit op (**ook het verhaal van getuigen** ).
2. **Maak een kort verslag over het voorval en of melding. Maak daarna de overweging of er een melding moet worden gedaan bij twijfel raadpleeg de directie.**
3. **Is er sprake van een meldingsplicht ga een verslag maken over de feiten die dan bekend zijn. En maak een melding van het voorval zo beknopt mogelijk om onduidelijkheid te voorkomen.**
4. **Stuur de melding naar de desbetreffende organisatie. En bel zo nodig met de ambtenaar die daarvoor verantwoordelijk is. (nummer staat in de tekst in rood)**
5. **Ga een intern formulier invullen en overhandig deze ook aan de cliëntenraad vermeld datum en betrokken personen, ook de hulpverleners die betrokken zijn. Vul dat formulier ook zo beknopt mogelijk in.**
6. **Na melding intern en extern zal de directie met een stappenplan komen die toeziet op vervolgstappen die genomen moet worden.**
7. **De directie maakt een actieplan en bepaald met de organisaties die betrokkenzijn een tijdspad.**
8. **Controleer of de stappen door de directie worden gevolgd en dat de cliëntenraad erbij betrokken word.**
9. **Als afsluiting van het geheel word er een verslag gemaakt. In dat verslag staan feiten die er zijn gebeurt, wat er aan gedaan is, wat de uitkomsten zijn van de onderzoeken die gedaan zijn, wat de nazorg is geweest, en wat er van geleerd is dus ook de fouten die gemaakt zijn moeten als leerstof worden geaccepteerd. Verbeter proces is een leidraad binnen Welgelegen.**

## **Melding, calamiteiten protocol 2**