

Jaarverslag Meldingen Incidenten Cliënten 2019

Samenvatting en analyse



Januari 2020
Centrale incidentencommissie MIC

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Hoofdstuk 1 De cijfers over 2019	4
1.1 Incidentonderzoeken in 2019	4
1.2 Aantal meldingen in de loop der jaren	5
1.3 Type aard incident in de loop der jaren.....	6
1.4 Type incident per locatie vergeleken tussen 2018 en 2019.....	7
1.5 Gevolg voor een cliënt na een incident	8
1.6 Gevolg voor een medewerker na een agressie incident	8
1.7 Oorzaak incident geregisteerd door melder	8
Hoofdstuk 2 Analyse	11
2.1 Werkzaamheden Centrale Incidentencommissie in 2019	11
2.2 Werkzaamheden MIC aandachtsvelder in 2019	11
2.3 Verantwoording	12
Hoofdstuk 3 Conclusies en aanbevelingen.....	13

Inleiding

Archipel wil dat cliënten goede zorg krijgen. En dat medewerkers met een goed gevoel hun werk kunnen doen. Maar waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt.

Het is belangrijk dat er een open meldcultuur heerst in 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. Archipel beschikt over een actuele melding incident cliënt (MIC)-procedure in de protocollendatabase (Archidoc) waarin de werkwijze van melden, opvolgen en verbeteren staat beschreven.

Dit jaarverslag heeft als doel om u te informeren over de stand van zaken met betrekking tot de MIC. Het omvat de geregistreerde cijfers:

- organisatie breed;
- uitgesplitst naar locatie;
- en naar type incident.

Op basis van deze cijfers heeft de centrale incidentencommissie gekeken naar trends en is het de taak om eventuele adviezen uit te brengen op organisatieniveau. Daarnaast bevat dit jaarverslag een opsomming van werkzaamheden van de aandachtsvelders MIC in de organisatie, ondersteund door team beleid.

Hoofdstuk 1 De cijfers over 2019

1.1 Incidentonderzoeken in 2019

Indien een incident leidt tot ernstige schade of de dood tot gevolg, dan is een medewerker verplicht dit direct kenbaar te maken aan de Raad van Bestuur (als eindverantwoordelijke), de specialist ouderengeneeskunde die gekoppeld is aan een team (als medisch eindverantwoordelijke) of de huisarts bij afdelingen waar deze eindverantwoordelijk is voor de medische zorg.

Aan de hand van de omstandigheden, oorzaak en gevolgen dient er eventueel aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd een incident / calamiteit gemeld te worden. Archipel verricht intern onderzoek, met een onafhankelijk onderzoeksteam, via de Prismamethodiek. Ook wordt de eerste contactpersoon van de cliënt geïnformeerd en uiteraard indien mogelijk, de cliënt zelf.

Archipel verricht daarnaast gevraagd intern onderzoek bij onverwachte gebeurtenissen of incidenten die dusdanig complex zijn dat ze onderzoek waardig zijn. Ook hiervoor wordt de Prisma of de Prisma-light methode gehanteerd. Dat wil zeggen dat het gehele dossier van de betreffende cliënt wordt geraadpleegd, onafhankelijke interviews met betrokken zorgverleners plaatsvinden en een oorzakenboom wordt opgesteld. Afhankelijk van de toedracht van het incident is de zorgverlening vergeleken met de geldende nationale / lokale behandelrichtlijn, afspraken in het zorgplan etc.

In 2019 zijn veertien incidenten door een onafhankelijke interne onderzoekscommissie onderzocht. Daarvan zijn vier incidenten gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd, omdat er mogelijk sprake was van verwijtbaar handelen of de ernst van de schade voor de cliënt groot was. Deze vier incidenten zijn te verdelen in de volgende categorieën:

- Twee incidenten onderzocht volgende de definitie “geweld in de zorgrelatie”, waarbij er melding is gedaan aan IGJ vanwege de ernst van de schade bij het slachtoffer.
- Een medicatie incident waarbij een overdosering opiaten is gegeven en de cliënt onbedoelde vermijdbare schade opliep (delier).
- Een verstikking met tot gevolg het overlijden van de cliënt.

Vervolgens zijn er tien incidenten intern uitgebreid onderzocht. Op basis van de conclusies zijn deze incidenten niet gemeld aan de Inspectie, omdat het incident niet geclassificeerd kon worden tot een calamiteit. Deze tien incidenten zijn te verdelen in de volgende categorieën:

- Medicatie: opiaatintoxicatie zonder schade voor cliënt door accuraat medisch optreden.
- Medicatie: dubbele dosering rustgevendende medicatie toegediend zonder gevolgen voor de cliënt.
- Medicatie: vermissing van een opiaat door onzorgvuldig handelen en rapporteren.
- Medicatie: voorraadverschil opiaten.
- Medicatie: vermissing van grote hoeveelheid opiaten op naam van cliënt.
- Valincident met geaccepteerd valrisico.
- Valincident met een cliënt gerelateerde oorzaak en letsel voor de cliënt.
- Valincident met een cliënt gerelateerde oorzaak, waarbij cliënt binnen 24 uur overleden is.

- Gevaarlijke situatie: onprofessioneel behandelen en onjuist bejegenen van cliënten door medewerker X
- Onverwachts overlijden: is zorg en behandeling laatste etmaal accuraat geweest?

Bij alle onderzoeken zijn verbetermaatregelen opgesteld voor het betreffende zorgteam of organisatiebreed. Elk onderzoeksrapport is mondeling toegelicht door de onderzoekers bij een teamvergadering van het zorgteam, waarbij eventuele (betrokken) behandelaren zijn uitgenodigd.

Zo nodig heeft nazorg plaatsgevonden voor de betrokken zorgverleners.

1.2 Aantal meldingen in de loop der jaren

In totaal zijn er 10.652 MIC meldingen geregistreerd in 2019. Dit zijn 500 meldingen (5%) meer ten opzichte van 2018 (10.152 meldingen).

In onderstaande tabel is het aantal meldingen weergegeven per locatie.

De 117 meldingen die zijn geregistreerd voor de dienst behandeling/mobiel team dagbesteding zijn niet meegenomen in de tabel.

Tabel 1 Totaal aantal gemelde incidenten in de loop de jaren				
	2016	2017	2018	2019
Akkers	358	382	548	734
Berkenstaete	517	615	705	841
Dommelhof	645	670	840	1081
Eerdbrand	1197	1122	1100	1237
Ekelhof	906	1033	894	768
Fleuriade	515	916	1004	779
Gagelbosch	463	448	476	451
Kanidas	1151	959	728	591
Landrijt	2904	3237	2355	2346
Lindehof	n.v.t.	n.v.t.	1	35
Nazareth	956	1354	993	698
Passaat	296	431	459	974

Tabel 2 Ratio incidenten/aantal cliënten per locatie*			
Locatie	# Incidenten	# Cliënten	Ratio
Akkers	734	67	11
Berkenstaete	841	93	9
Dommelhof	1081	85	12,7
Eerdbrand	1237	144	8,6
Ekelhof	768	54	14,2
Fleuriade	779	69	11,2
Gagelbosch	451	74	6,1
Kanidas	591	59	10
Landrijt	2346	211	11,1
Lindehof	35	7	5
Nazareth	698	74	9,4
Passaat	974	90	10,8
Archipel totaal	10.535	1027	10,3

* Peildatum 31-12-2019, niet gecorrigeerd voor het aantal bedden dat tijdelijk gesloten is

Bij enkele locaties is de meldingsbereidheid gelijk gebleven ten opzichte van 2018. De toename in meldingen bij locatie Lindehof is te verklaren vanwege het feit dat dit het eerste volledige jaar van de locatie is.

Opvallend is dat op de locaties Akkers, Berkenstaete, Dommelhof, Eerdbrand het aantal meldingen sterk is toegenomen en zelfs een verdubbeling voor locatie Passaat. Deze toename van het aantal meldingen kan cliënt- of team gebonden zijn, maar ook de stimulerende invloed van de MIC aandachtsvelder binnen een team om vaker een voorval te melden leidt tot een hogere bereidheid tot melden.

Daarnaast is er op de locaties Ekelhof, Fleuriade, Kanidas en Nazareth een afname te zien in het aantal meldingen. Dit kan een signaal zijn voor de cultuur en de alertheid om te melden.

Ondanks een zichtbare toename van het aantal geregistreerde meldingen in 2019, dient er rekening gehouden te worden met een onderrapportage. Niet elk (bijna) incident wordt geregistreerd met een MIC melding.

Door de arbeidsproblematiek hebben zorgteams in 2019 meer een beroep gedaan op de inzet van flexibele medewerkers. Soms voor korte duur soms voor een langere tijd. De medewerkers van het Flexbureau van Archipel weten hoe ze een MIC-melding kunnen registreren. Het is maar de vraag of flexmedewerkers van extern of ZZP-ers weten hoe dit binnen Archipel werkt.

1.3 Type aard incident in de loop der jaren

In 2019 wordt de top drie van incident categorieën gevormd door:

1. Valincident n= 3198 (30%)
2. Agressie of ongewenst gedrag n= 3047 (28,6%)*
3. Medicatie n=2552 (24%)

Deze top drie is gelijk aan voorgaande jaren.

* Bij de agressie incidenten zijn de incidenten meegenomen waarbij de dader een cliënt of een bezoeker (n=75) is.

Tabel 3 Trend per type incident in de loop der jaren				
Type	2016	2017	2018	2019
Agressie/ongewenst gedrag	2730	3203	2799	3047
Medicatie	2785	3042	2363	2552
Niet uitgevoerde (behandel)afspraken	218	330	410	585
Risico of gevaarlijke situatie	520	558	685	685
Stoten/knellen/botsen	58	54	42	32
Vallen	3271	3576	3405	3198
Verbranden	16	22	27	11
Vermissing cliënt	55	84	79	79
Voeding	88	145	145	218
Overig	202	188	197	243
Totaal	9943	11202	10152	10652

Voor medewerkers lijkt het logisch om een MIC melding te registreren voor de categorieën Agressie, Medicatie en Vallen. Maar er zijn ook andere categorieën. Het is aan de MIC aandachtsvelders om deze onder de aandacht te brengen. Door kortstondig intensief te melden op een categorie, bijvoorbeeld voeding of het niet nakomen van (behandel)afspraken, krijg je handvatten tot procesverbetering.

1.4 Type incident per locatie vergeleken tussen 2018 en 2019

Tabel 4 Type incident uitgezet tegen de locaties van Archipel in 2018													
Type incident	AN	BS	DE	EE	EhE	FE	GE	KB	LE	LO	NB	PE	Totaal
Agressie of ongewenst gedrag	152	133	77	285	201	436	24	293	787		62	341	2799
Medicatie	101	254	288	176	141	204	210	85	610		136	150	2363
Niet uitvoeren (behandel)afpraak	9	27	81	13	124	12	2	13	86		19	20	410
Overig	22	10	28	13	5	33	6	12	38		9	20	197
Risico/gevaarlijke situatie	64	36	90	48	69	42	23	34	224	1	10	39	685
Stoten, knellen, botsen	1	4		3	6	2	2	2	14		2	5	42
Valincident	176	224	249	551	311	267	186	283	528		216	395	3405
Verbranden	1	1	5		4		2		11		2	1	27
Vermissing	18	11	1	8	2	1	19	4	10			5	79
Voeding	4	5	21	3	31	7	2	2	47		3	17	145
Totaal	548	705	840	1100	894	1004	476	728	2355	1	459	993	10152

Tabel 5 Type incident uitgezet tegen de locaties van Archipel in 2019													
Type incident	AN	BS	DE	EE	EhE	FE	GE	KB	LE	LO	NB	PE	Totaal
Agressie of ongewenst gedrag	255	185	99	408	184	338	28	218	784	13	138	370	3020
Medicatie	124	292	486	188	144	119	256	95	517	12	159	133	2525
Niet uitvoeren (behandel)afpraak	16	66	107	38	130	5	4	28	88		72	29	583
Overig	22	16	21	24	17	44	10	12	37		17	17	237
Risico/gevaarlijke situatie	52	38	77	47	56	43	15	15	224		54	58	679
Stoten, knellen, botsen		1		2	2	3		2	19		1	1	31
Valincident	228	231	222	509	205	220	130	215	590	10	248	349	3157
Verbranden					4				7				11
Vermissing	27	9	1	13	2	2	6	5	6		1	4	76
Voeding	10	3	68	8	24	5	2	1	74		8	13	216
Totaal	734	841	1081	1237	768	779	451	591	2346	35	698	974	10535

*De 117 meldingen die zijn geregistreerd voor de dienst behandeling/mobiel team dagbesteding zijn niet meegenomen in de tabel.

Worden de tabellen 4 en 5 met elkaar vergeleken, dan valt op:

- Agressie: vooral op de locaties Akkers, Eerdbrand en Nazareth is een toename in het aantal agressie meldingen, dit kan een cliënt gerelateerde oorzaak hebben (kortstondig veel melden bij één cliënt).

- Medicatie: op locatie Dommelhof is een flinke toename in het aantal medicatie meldingen, voornamelijk bij de revalidatie-afdelingen omdat daar gericht procesverbetering gaande is. Op de locaties Fleuriade en Landrijt is juist een afname waar te nemen zonder duidelijke verklaring van de afname.

- Vallen: deze meldcategorie blijft constant aanwezig, waarbij locatie Eerdbrand relatief meer valincidenten heeft dan andere locaties van dezelfde omvang.

- Niet uitvoeren van (behandel)afspraken: de meeste locaties laten een (geringe) groei zien in het aantal meldingen van de meldcategorie niet uitvoeren van (behandel)afspraken.

- Vermissing: locatie Akkers laat een toename van het aantal meldingen zien terwijl locatie Gagelbosch een flinke afname laat zien.

- Voeding: Dommelhof en Landrijt laten een groei zien in het aantal meldingen voeding, hierbij is een (bijna) verslikking de meest voorkomende oorzaak van het incident.

1.5 Gevolg voor een cliënt na een incident

De melder dient bij het registreren van een incident het gevolg voor de cliënt aan te geven. Bij 8166 meldingen (76,7%) heeft dat niet geleid tot gezondheidsklachten / schade bij de cliënt. Bij 1144 meldingen (10,7%) is nog onbekend of het incident gevolgen heeft. Daar waar de melder wel aangeeft dat het gevolgen heeft voor de cliënt, kunnen er meerdere categorieën van toepassing zijn en aangevinkt worden:

- Pijn (960 keer geregistreerd)
 - Zichtbaar letsel (640 keer geregistreerd)
 - Behandeling noodzakelijk door een arts (51 keer geregistreerd)
 - Insturen naar eerste hulp / eventuele ziekenhuisopname (37 keer geregistreerd)
- Het registreren op gevolgen voor de cliënt is een momentopname, waarbij het gevolg / letsel anders kan worden met het verstrijken van de tijd.

1.6 Gevolg voor een medewerker na een agressie incident

Vanaf verslagjaar 2019 kan, alleen voor agressie-incidenten, geregistreerd worden wie slachtoffer is bij een incident. Dat kan ook een medewerker zijn met of zonder letsel. Bij 401 agressie incidenten (13%) wordt aangegeven dat een medewerker slachtoffer is van agressie met gezondheidsgevolgen:

- zichtbaar fysiek letsel (92 keer geregistreerd)
- voelbaar mentaal letsel (22 keer geregistreerd)
- pijn (192 keer geregistreerd)
- nog niet bekend (98 keer geregistreerd)

1.7 Oorzaak incident geregistreerd door melder

Bij het registreren van een (bijna) incident in iTask dient de melder aan te vinken wat de mogelijke oorzaak is van het incident. De oorzaken zijn verdeeld in vier categorieën:

1. Organisatorisch
2. Technisch
3. Menselijk (medewerker)
4. Cliënt gerelateerd

Zoals in tabel 6 staat weergegeven, wordt hoofdzakelijk cliënt gerelateerd als meest geregistreerde oorzaak aangeduid door de medewerkers. Maar er is ook een duidelijke toename zichtbaar in het menselijk handelen, oplettenheid en zorgvuldigheid zijn medeoorzaken die bijdragen aan een incident. Het gebrek of gemis aan overdracht en communicatie dragen ook in toenemende mate bij aan een incident.

Tabel 6 Oorzaak van een incident, geregistreerd door de melder					
	Oorzaak incident	2016	2017	2018	2019
Organisatorisch	Protocollen	80	97	98	111
	Verantwoordelijkheden en bevoegdheden	351	409	405	472
	Overdracht binnen team	179	148	157	236
	Overdracht tussen afdelingen	41	35	51	55
	Communicatie: schriftelijk of mondeling	221	238	215	270
	Overleg op afdeling	100	73	80	144
	Opdracht arts/verpleegkundige	57	67	61	65
	Dossiervoering	45	60	47	85
	Planning	95	84	85	129
	Overig	754	626	607	636
Technisch	Apparatuur	90	117	150	115
	Hulpmiddelen	196	169	167	185
	Onderhoudsplannen	12	15	14	18
	Bediening	29	39	20	37
	Handleidingen	6	2	11	12
	Instructie	23	24	28	33
	Accommodatie	57	36	55	60
	Infrastructuur	6	27	28	34
	Netwerk	5	10	15	8
	Overig	563	431	435	510
Menselijk	Deskundigheid	320	301	410	448
	Ervaring	194	155	195	184
	Ingewerkt zijn	76	86	131	143
	Zorgvuldigheid	1582	1532	1672	2152
	Oplettendheid	2144	2150	2208	2835
	Ervaren werkdruk	258	246	345	447
	Draagkracht	98	74	97	102
	Collegialiteit	38	35	50	53
	Veiligheidscultuur	246	286	368	314
	Overig	792	586	530	569
Cliënt gerelateerd	Fysieke conditie	3532	4270	4090	3839
	Psychische conditie	5662	6772	5965	5751
	Onbekende individuele risico's	975	1025	859	820
	Autonomie	663	759	584	495
	Indicatiestelling	153	238	203	181
	Communicatieve vaardigheden	513	584	437	483
	Groep samenstelling	187	221	233	216
	Overig	801	514	476	482
	Totaal	21144	22541	21582	22729

Tabel 7 laat zien dat de menselijke oorzaken in 2019 voornamelijk een rol spelen bij de meldingscategorieën medicatie, niet uitvoeren van (behandel) afspraken en risico's.

Tabel 7 : type incident uitgezet naar oorzaken volgens de melder in 2019											
Oorzaak incident*	Val	Medicatie	Agressie of ongewenst gedrag	Niet uitvoeren (behandel) afspraak	Stoten, knellen, botsen	Verbranden	Vermissing	Voeding	Risico/gevaarlijke situatie	Overig	Totaal
Organisatorisch	268	582	312	153	1	4	20	47	141	76	1604
Technisch	321	124	192	33	4	5	16	13	119	39	866
Menselijk	408	2079	421	529	13	6	33	95	346	104	4034
Cliëntgerelateerd	3019	620	2909	63	28	10	57	147	430	134	7417
Totaal	4016	3405	3834	778	46	25	126	302	1036	353	13921
* per incident kunnen er meerdere oorzaken aangevinkt worden											

Hoofdstuk 2 Analyse

2.1 Werkzaamheden Centrale Incidentencommissie in 2019

De commissie is samengesteld vanuit een brede afspiegeling van de organisatie (MIC-aandachtsvelders, specialist ouderengeneeskunde, fysiotherapeut met aandachtsgebied valpreventie, programmaleider agressie, logopedist, lid van de cliëntenraad en team beleid). In 2019 heeft de commissie vier keer vergaderd. In het begin van het jaar is het jaarverslag 2018 besproken en gekeken of er concrete acties uitgezet moesten worden. Aan de hand hiervan heeft een deel van de behandelaren van de dienst behandeling een MIC-filter ingesteld zodat zij zelf reactief kunnen kijken naar meldingen (bijv. een valfilter voor fysiotherapie en een voedingsfilter voor diëtetiek).

De incidentencommissie is tijdens de vergaderingen geïnformeerd over de lopende (interne) onderzoeken van incidenten / calamiteiten. Ook zijn leden betrokken als onafhankelijk sparringpartner voor een onderzoekscommissie.

De commissie is zoekende naar het ophalen van procesverbetering aan de hand van MIC-meldingen. Dit verloopt moeizaam doordat er een continue verschuiving is van MIC-aandachtsvelders binnen teams en hierdoor de meldingen wellicht minimaal besproken worden. Teams acteren intern gericht. De afspraak is dat verbeteringen worden geregistreerd in ons eigen kwaliteitssysteem Kompas. Bij het reisdoel basisveiligheid 2019 hebben elf teams een verbeterplan opgesteld dat gericht is op meer MIC-meldingen registreren en er vervolg aangeven.

2.2 Werkzaamheden MIC aandachtsvelder in 2019

De MIC-aandachtsvelders ontvangen elke maand een overzicht van de geregistreerde MIC meldingen en elk half jaar een trendanalyse. Daarnaast hebben de meeste MIC-aandachtsvelders een persoonlijk MIC-filter voor het eigen team zodat ze elk moment van de dag de meldingen kunnen inzien. Het is aan de MIC-aandachtsvelders om zelf invulling te geven aan het taakgebied:

- Motiveren tot meldingsbereidheid;
- Informatie achterhalen;
- Bijzonderheden eruit halen;
- Trends signaleren;
- Collega's vragen en eventueel aanspreken;
- Verbeteringen in teamoverleg bespreken en vervolgen.

Bij een teamvergadering dient het kader Kwaliteit & Veiligheid, waar MIC onder valt, besproken te worden. In de praktijk blijkt dat andere thema's / dilemma's de overhand hebben binnen de teamvergaderingen.

Elk half jaar komen de MIC-aandachtsvelders op de eigen locatie bij elkaar ondersteund door een beleidsmedewerker. Het doel is gezamenlijk leren en verbeteren. De bijeenkomsten worden bezocht maar afvaardiging is soms mager. De meeste MIC-aandachtsvelders komen vooral om te luisteren en informatie op te halen en brengen minimaal eigen verbeteringen / resultaten mee. De beleidsmedewerker probeert de MIC-aandachtsvelders te coachen op analyse- en verbetervaardigheden.

In 2019 zijn alle teams van de dagbesteding bezocht en heeft elk team een MIC-aandachtsvelder benoemd. In 2020 vindt er een bijeenkomst plaats tussen de MIC-aandachtsvelders dagbesteding om met elkaar de ervaringen te delen en van elkaar te leren.

2.3 Verantwoording

Incidenten met een onverwachte afloop of een ernstig gevolg zijn bekend bij de Raad van Bestuur van Archipel en worden intern onderzocht, waarna verbeteracties volgen. Een team is na afloop vaak tevreden over het onderzoeksrapport, concrete verbeteracties en de geboden nazorg.

De programmaleiders van de functieprogramma's Aggressie, Vallen, Verslikken en Eten & drinken ontvangen elk kwartaal een uitdraai van de geregistreerde MIC meldingen op het inhoudelijk gebied waar het functieprogramma voor staat.

In 2019 zijn er concrete stappen gezet om de MIC gegevens automatisch beschikbaar te maken voor teams via de bestaande BI-tool. In februari 2020 wordt de koppeling tussen de BI-tool en de databank met Kwaliteit & Veiligheid gegevens gerealiseerd. Elke maand krijgt een team een ververst overzicht van het aantal meldingen in de verschillende meldcategorieën. Teamleden kunnen zo verantwoording afleggen aan elkaar, de teamcoach kan met de cijfers een team coachen tot daadwerkelijke procesverbetering en een team kan zich verantwoorden naar het eindverantwoordelijk lid van de Raad van Bestuur.

De Archipel brede incidentencommissie bekijkt de trends van de meldingen. Aan het eind van het verslagjaar heeft de incidentencommissie onderzocht hoe het thema MIC wordt besproken binnen de teams, in het kader van leren en verbeteren. Op een oproep aan de MIC-aandachtsvelders en een herhaling van het verzoek, heeft 20% gehoor gegeven. Daar staat MIC op de teamvergadering en wordt het onderwerp in hoofdlijnen besproken. Bij de andere teams is onbekend of MIC onderwerp van gesprek is.

Hoofdstuk 3 Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

- In het jaarverslag 2019 van de Meldingen Incident Cliënten, zien we een constante stroom van het aantal meldingen.
- De incidenten die in 2019 zijn onderzocht via de prisma-methode zijn hoofdzakelijk medicatie en val gerelateerd.
- Het MIC proces is ingeregeld, de uitvoering ervan kan beter.
- Op basis van MIC meldingen, kunnen teams leren en verbeteren. Dit kan bij uitstek gekoppeld worden aan het kwaliteitssysteem kompas.
- Aandachtvelders MIC kunnen geholpen worden door de hulpvraag te stellen.
- De menselijke kant van het veroorzaken van een incident zien we toe nemen. De incidentencommissie gaat nader onderzoeken of er een verklaring is voor deze toename.

Aanbevelingen

- Er dient meer aandacht te gaan naar de geregistreerde meldingen incident cliënten. De MIC gegevens worden meer transparant doordat ze gepubliceerd worden op teamniveau in de BI tool, medio 2020.
- De teams en in het bijzonder de aandachtsvelder MIC moeten het hulpsysteem beter benutten ter ondersteuning van de verbetering van de zorg. De teamcoach coacht nadrukkelijker op het kader kwaliteit & veiligheid. Medio 2020 is er een netwerk verpleegkundige op locatie beschikbaar die het team kan ondersteunen met de analyse.
- De aandachtsvelders MIC worden gestimuleerd om deel te nemen aan het lerend netwerk geïnitieerd door de beleidsmedewerker.
- De raad van bestuur beoordeelt de trendanalyse van de incidentencommissie inclusief de impact die deze analyse heeft voor de grote lijn bij Archipel.