





Incidentenoverzicht 2023

	2023	2022	2021	2020
Aantal gemelde incidenten via het ECD (cliëntgerelateerd)	4104	3476	3176	2333
 Agressie	2219 54%	1820 52%	1712 54%	1214 52%
fysiek	1222	964	905	681
verbaal	426	320	263	178
fysiek en verbaal	444	436	400	251
via sociale media	7	7	16	24
zelfverwonding	108	84	119	77
seksueel grensoverschrijdend	12	9	9	3
 Medicatie	930 22,7%	695 20%	592 19%	556 24%
Medicatieverstrekking	637	463	406	398
niet verstrekt	414	324	301	306
verkeerde tijdstip	72	51	33	35
verkeerde dosis	26	19	19	15
verkeerde medicijn	15	9	5	2
aan verkeerde ontvanger	7	6	4	4
verkeerd toegediend	15	13	8	14
geweigerd door cliënt	88	41	36	22
Medicatie inname door cliënt	217	188	168	121
niet ingenomen	194	160	136	86
niet volledig ingenomen	19	13	21	19
verkeerde tijdstip	11	8	6	11
verkeerde dosis	6	4	3	1
verkeerde medicijn	4	3	2	4
Medicatie werkafspraken	59	44	18	37
gevonden	14	9	4	3
verkeerd uitgezet	2	9	5	3
verkeerd afgetekend	38	22	3	27
verkeerd aangeleverd	5	4	6	4
 (Bijna) ongeval	560 13,7%	568 17%	477 15%	385 17%
vallen	398	385	350	315
stoten	40	72	45	32
verslikken	82	79	31	18
besmetting	1	1	0	0
snijden	13	10	21	4
verbranden	22	19	22	16
inname gevaarlijke stof	4	2	8	0

 Onveilige situatie	395 9,6%	393 11%	395 12%	178 7%
in de (woon)omgeving	230	221	246	121
gebruik hulpmiddel	32	17	18	15
weglopen/verdwalen	123	145	130	40
vertrouwelijke gegevens	5	4	0	1
suicide(poging)	5	6	1	1

Onderstaande analyse geeft op hoofdlijnen weer wat opvalt aan de cijfers. Op team- en locatie-niveau kan betekenis gegeven worden aan de cijfers. Deze betekenis met de eraan verbonden verbeterkansen worden op hoofdlijnen in de lijn 'omhooggehaald', in het gesprek tussen team-/regioleider en manager en worden waar passend op sector- en organisatieniveau besproken.

Totaalcijfers

Het totaal aantal meldingen in 2023 is met 18% gestegen ten opzichte van 2022. De stijging van de afgelopen jaren zet zich voort. In vergelijking met 2020 is het aantal incidenten met 1771 meldingen (76%) toegenomen.

Voor agressie is de stijging 22% ten opzichte van 2022 en voor medicatie 34%. Het aantal (bijna) ongevallen en het aantal meldingen over een onveilige situatie is nagenoeg gelijk gebleven. De toename in het totaal aantal meldingen komt dus voort uit incidenten op het gebied van agressie en medicatie.

Het aandeel van de soorten incidenten in het totale aantal laat een vergelijkbaar beeld zien in de afgelopen jaren. Meer dan de helft van het totaal aantal incidenten zijn agressie-incidenten.

Wat opvalt is dat het aantal meldingen per maand (350) ongeveer gelijk is, met een kleine uitschieter in oktober. De meeste meldingen worden gedaan vanuit OZC Heikei (12%), WBC Lindelaan (8%), ontwikkelingsgroep WNL (6%) en WBC St. Barbarastraat (5%).

Agressie

- 38% van de agressiemeldingen wordt vanuit de sector Wonen gedaan, 36% vanuit Junior, 13% vanuit Dagbesteding, 0.2% vanuit Werk en geen vanuit Thuis. (13% van de incidenten zijn door de manier waarop we op dit moment de plaats van het incident registreren, niet 'toe te wijzen' aan een locatie. Hier kunnen meldingen vanuit Thuis en Werk bij zitten.) Binnen de sector Junior wordt 53% van de incidenten gemeld bij OZC Heikei, 34% bij de ontwikkelingsgroepen, 7% vanuit vrije tijd, 5% vanuit ambulante en 1% vanuit het Logeerhuis. Deze verdeling kan verklaard worden vanuit de intensiteit van de ondersteuning die geboden wordt.
- Het aantal meldingen vanuit Werk en Thuis roept ook dit jaar de vraag op of er geen grensoverschrijdend gedrag voorkomt, het niet (altijd) gemeld wordt of de manier van melden (in het cliëntdossier en via de tegel) een obstakel vormt.
- 55% van de agressie-incidenten betreft fysieke agressie.
- 20% van de agressie-incidenten is een combinatie van fysieke en verbale agressie.
- In vergelijking met 2022 valt op dat het aantal fysieke en het aantal verbale incidenten is gestegen, met respectievelijk 27% en 33%.

- Ook het aantal meldingen over zelfverwonding is met 29% toegenomen. De helft van de meldingen wordt gedaan vanuit WBC St. Barbarastraat en ontwikkelingsgroep WNL. Meer dan de helft van de incidenten betreft twee cliënten.
- 19% van alle agressiemeldingen binnen PSW worden gedaan vanuit OZC Heikei.

Medicatie

- In 65% van de medicatie-incidenten is sprake van een medicijn dat niet is verstrekt of niet is ingenomen door de cliënt zelf.
- 247 meldingen worden gedaan vanuit WBC Lindelaan. Dit is 27% van alle medicatiemeldingen binnen PSW. Het betreft de categorieën niet (volledig) ingenomen, geweigerd door cliënt en niet verstrekt. 205 meldingen worden gedaan voor twee cliënten. Voor één van deze cliënten werden in 2022 ook veel meldingen gedaan.
- Het aantal meldingen geweigerd door cliënt is verdubbeld ten opzichte van 2022. Meer dan de helft van de incidenten wordt gemeld vanuit WBC Lindelaan.
- In vergelijking met 2022 vallen ook de meldingen medicatieverstrekking op een verkeerd tijdstip, verkeerde dosis en verkeerde medicijn op. Uit diverse incidentbeschrijvingen blijkt dat het bij verkeerd tijdstip vaak om situaties gaat waarin de begeleider het medicijn is vergeten te verstrekken op het voorgeschreven tijdstip, deze vergissing ontdekt en de cliënt het medicijn later toegediend krijgt. Bij verkeerde medicijn gaat het veelal om situaties waar cliënten medicijnen van huisgenoten hebben gekregen (die eigenlijk onder de categorie 'Aan verkeerde ontvanger' horen). Bij verkeerd toegediend en verkeerde dosis gaat het in veel situaties ook om iets wat onder de andere soorten incidenten valt. Het lezen van diverse incidentbeschrijvingen geeft de indruk dat het onderscheid in de diverse registratiecategorieën niet duidelijk blijkt te zijn of op meerdere manieren uitgelegd kan worden.
- Het aantal meldingen over verkeerd aftekenen is toegenomen ten opzichte van 2022. 12 van de 38 meldingen zijn gedaan vanuit WBC Oude Baan. De incidenten zijn gemeld in het tweede half jaar van 2023 met een piek in augustus en december.
- In de bijeenkomsten met aandachtsfunctionarissen medicatie is veel aandacht besteed aan het melden van alle medicatie-incidenten, omdat de meldingen inzicht geven in hoe het medicatieproces op locatie verloopt en waar verbetering mogelijk is.

(Bijna) ongeval


- 71% van de (bijna) ongevallen zijn valincidenten. Het totaal aantal valincidenten is nagenoeg gelijk aan dat van 2022. De categorie incidenten die niet toegewezen kan worden aan een locatie is hier het grootst (110 meldingen), waarschijnlijk omdat veel van deze incidenten buiten in de omgeving van een locatie gebeuren.
- Het aantal incidenten op het gebied van stoten is afgenomen. In 2022 werden de meeste meldingen hierover gedaan vanuit OZC Heikei, ten opzichte van 4 in 2023. In totaal 17 meldingen zijn vanuit PSW Junior gedaan.
- Na een stijging van 155% in 2022 is het aantal meldingen over verslikken in 2023 vrijwel gelijk gebleven. 12 meldingen zijn gedaan vanuit WBC Hinkert, 11 vanuit WBC Katoenen Dorp en 11 vanuit WBC St. Barbarastraat. Het betreft in alle locaties één cliënt. In 2022 werden de meeste meldingen gedaan vanuit WBC Lindelaan (28) en WBC Dorpstraat (14). Voor beide WBC's gold dat een logopediste betrokken is geweest, die de teams heeft getraind in het signaleren van slikproblemen en aandacht heeft gevraagd voor het melden van alle incidenten. Incidentmeldingen waren hier een hulpmiddel om inzicht te krijgen. Als de voor de betreffende cliënten specifieke adviezen voor veilig eten en drinken toereikend zijn, zou dit moeten leiden tot minder incidenten. In de cijfers van 2023 is te zien dat er 8 meldingen zijn gedaan vanuit WBC Lindelaan en 4 vanuit WBC Dorpstraat.

Onveilige situatie

- Net als in voorgaande jaren lijkt het de moeite waard om op locatie/-teamniveau nader te onderzoeken wat de reden is dat er veel gemeld wordt in de categorie onveilige situatie in de (woon) omgeving. 79 meldingen betreffen twee cliënten.
- Incidenten als gevolg van het gebruik van een hulpmiddel zijn gestegen. 8 meldingen worden vanuit WBC St. Barbarastraat gedaan en gaan over een cliënt en het besturen van diens elektrische rolstoel.
- In 2023 zijn minder meldingen over weglopen/verdwalen gedaan dan in 2022. 27 meldingen gaan over één cliënt.
- Twee van de vijf meldingen gaan over vertrouwelijke gegevens, maar betreffen een cliënt die slachtoffer wordt van bankfraude en een cliënt die vertrouwelijke informatie op het werk voor eigen gebruik heeft gescand.
- Bij suïcide(poging) worden situaties gemeld waarin cliënten een signaal geven dat ze zich van het leven willen beroven. Voor één cliënt zijn twee meldingen gedaan.

Niet-cliëntgerelateerde meldingen

In februari 2021 hebben we afscheid genomen van het 'oude' FOBO-systeem en hebben we een tegel in PSW Portaal in gebruik genomen voor melden van incidenten waar geen cliënten bij betrokken zijn. Via deze tegel zijn 33 meldingen gedaan in 2023. Onderstaande tabel geeft een beeld van het soort meldingen:

	2023	2022	2021
Aantal gemelde incidenten via de tegel (niet-cliëntgerelateerd)	33	18	28
 (Bijna) ongeval	4	4	6
vallen	3	0	3
besmetting	0	0	2
snijden	1	2	0
verbranden	1	2	1
contact gevaarlijke stoffen	0	0	0
 Ongewenste omgangsvormen	22	5	13
fysiek	0	1	2
verbaal	21	3	10
fysiek en verbaal	0	0	1
via sociale media	1	1	0
 Onveilige situatie	7	9	9
in de (werk)omgeving	7	4	8
gebruik hulpmiddel	0	1	0
gebruik apparaat/machine	0	3	1
vertrouwelijke gegevens	0	1	0

Vanuit de analyse over het jaar 2022 rees de vraag of er minder omgangsvormen van ouders/verwanten of derden die 'niet oké' zijn richting medewerkers worden ervaren of dat de aandacht voor het melden ervan wat naar de achtergrond is geraakt sinds 2021. Het aantal meldingen in 2023 wekt de suggestie dat dit niet het geval is. De 21 meldingen zijn gedaan vanuit zeven woonlocaties, één dagbestedingslocatie en OZC Heikei. Voor vier woonlocaties (WBC Tegelen, WBC Maaslandlaan, WBC Posterholt, WBC Vlasrootsingel) zijn meerdere meldingen gedaan.

Bij meldingen van onveilige situaties worden zaken gemeld als verkeerde instelling in de brandmeldinstallatie, zorgdomotica en inluistering werkt niet, met vingers ergens tussen komen, 'gevaarlijk' verende zitting van een kruk, verkeerd opgeborgen medicatiedoosje.

Meldingen PrikPunt

PSW is aangesloten bij PrikPunt. Medewerkers kunnen 24 uur per dag, 7 dagen in de week contact opnemen met de PrikPunt meldlijn als er sprake is van een besmettingsrisico door prik-, snij-, bijt-, spat/spuug- of krabincidenten (met een verzamelnaam prikaccidenten genoemd). In 2023 is 1 melding gedaan bij PrikPunt. (In 2021 waren dit 7 meldingen en 2 in 2022.) Ook in 2024 wordt het raadplegen van PrikPunt onder de aandacht gebracht bij medewerkers.

Inhoudelijke analyse vanuit de sector Wonen

De meldcultuur binnen de sector Wonen is over het algemeen goed te noemen. De meldingsbereidheid (van fouten mag je leren) maar ook gedrag (fysieke of verbale agressie) niet meer als normaal labelen, heeft hieraan bijgedragen. Naar aanleiding van het uitvoeren van deze analyse wordt opgemerkt dat de bewustwording en het leerrendement in acties breder gedeeld moet worden binnen de sector om het gezamenlijke leereffect te vergroten. De verdieping op de analyse vraagt naast de PowerBI ook het inzicht op inhoud ophalen binnen Care4 en dus werken in twee systemen. Dit roept de vraag op of er mogelijkheden zijn om dit te vereenvoudigen. Naast het belang van de bespreking van incidenten in teamoverleg, wordt deze ook actief opgenomen in de tweejaarlijkse teamleidersrapportage ten behoeve van de managementrapportage sector Wonen.

Vanuit de analyse is de bewustwording vergroot (gesprek in het regio-overleg WNL en de teamleidersoverleggen). Wat kunnen we hiervan leren en wat vraagt dit aan sturing/coaching als teamleider? Dit wordt ervaren bij de start van nieuwe (flex)medewerkers, maar ook de aandacht in teamoverleg om niet alleen bij de melding stil te staan maar vooral bij het leereffect ervan en wat dit aan opvolging/borging vraagt. De meldingen worden op de meeste locaties teambreed besproken met vooral de focus op leereffect. Eerder werden meldingen (met name medicatie) met betreffende collega teruggekoppeld. Een open sfeer van bespreken en ervan leren blijft een belangrijk aandachtspunt.

Het melden vraagt op sommige locaties nog aandacht. Er komen meer meldingen voorbij in het werkoverleg dan daadwerkelijk gemeld. Voorbeelden hiervan zijn: de meldingen die landen in het (brede) meldteam worden niet meer gemeld in het systeem. Waar meld je: op één locatie werd specifiek gedrag in 2022 geregistreerd onder verbale agressie en sociale media, dezelfde meldingen werden in 2023 gemeld onder sociale media en onveilige (woon)omgeving. Dit heeft naar aanleiding van deze analyse geleid tot teamafspraken waar je dit specifiek gedrag registreert. Wat vragen de meldingen aan opvolging in onze zorg- en dienstverlening, denk hierbij ook aan val- en of verslikmeldingen. Daarnaast worden op meerdere locaties medicatiemeldingen gedaan op het moment dat deze afwijkt van de tijd van inname (17.00 op recept, wordt om 17.45 gegeven). Met daarbij de vraag

of voedingssupplementen die niet medisch zijn voorgeschreven onder de medicatiemeldingen thuis-horen. De analyse leidt ook tot vragen om het melden te verbeteren waar we samen van leren! Dit is geagendeerd voor medicatiecommissie.

De meeste incidenten doen zich voor in de categorieën agressie en medicatie. Hiernaast is de verdiepingsslag gemaakt op de (bijna-)ongevallen, met name toename van valincidenten in relatie tot veroudering/ziektebeeld, de stabilisatie van de meldingen met betrekking tot verslikking en duidelijkheid met incidenten gerelateerd aan verbranding. De meest bijzondere melding in 2023 was de melding op één locatie waar een cliënt in goed vertrouwen een groot geldbedrag (€ 10.500,-) had overgemaakt aan een 'vriend'.

Agressie

In de zomermaanden van 2023 zien we een stijging van meldingen. Dit ligt voor het merendeel aan de personele basis op de betreffende locaties, alsmede (voor enkele cliënten) het wegvallen van de structuur (continuïteit en sluiting AC) in de zomerperiode. De toename van agressiemeldingen is op enkele locaties ook terug te brengen naar de aanwezigheid van onbekende medewerkers (flexpool en ZZP).

De agressiemeldingen binnen de sector zijn voor het merendeel op de verschillende locaties terug te voeren tot een aantal cliënten bekend met (gedrags)problematiek. De uitschieters van deze meldingen zien we terug op locatie WBC Looimolenstraat, WBC Parklaan en WBC Lindelaan. Hier is 2/3 deel van de meldingen gerelateerd aan cliënten met zodanige gedragsproblematiek die een behandelsetting nodig hebben. Hiervoor staan acties uit voor plaatsing op een passende plek buiten PSW, zodat deze cliënten passend bij hun zorgvraag de juiste zorg/begeleiding ontvangen. De gedragswetenschapper stuurt samen met persoonlijk begeleider op inhoud en mogelijke interventies om de incidenten daar waar mogelijk te beperken.

Op de locaties waar gedragsproblematiek speelt, vinden MDO's plaats met daaropvolgend aanpassing van begeleidingsafspraken en/of roosteraanpassingen.

Bij diverse incidentenmeldingen wordt er geen slachtoffer geregistreerd terwijl deze wel aanwezig is of er worden meerdere agressiemeldingen ingezet om de last voor de omgeving te duiden.

Medicatie

Op meerdere locaties zijn de medicatiemeldingen (weigerings/niet ingenomen) gerelateerd aan cliëntproblematiek of is er onvoldoende gemonitord of de cliënt nog steeds in staat is de medicatie in eigen beheer in te nemen. Waarbij het laatste niet altijd gemakkelijk is, met name als de cliënt niet wilsbekwaam ter zake is en hiervoor geen regeling is getroffen. Dit zien we ook bij andere meldingen. De analyse laat tevens zien dat op enkele locaties de processtappen met betrekking tot medicatieverstrekking niet of onvoldoende worden gevolgd. De processtap voor verstrekking controleren met toedienlijst en het direct aftekenen in MediCheck na inname wordt onvoldoende ingezet. De verbeteracties (inzet hotspot en aandacht tijdens de bijeenkomsten aandachtsfunctionarissen kwaliteit) hebben nog niet geleid tot het gewenste resultaat. Het tijdig bestellen van medicatie is ook een aandachtspunt.

De uitschieter qua medicatiemeldingen is WBC Lindelaan (114 verstrekking/126 inname cliënt), hier is de aandachtsfunctionaris medicatie van WBC Echt ingezet om het proces te stroomlijnen en collega's erin mee te nemen.

Bijzonder was ook dat binnen WBC Maaslandlaan (20 meldingen) dat bestaat uit drie teams, drie verschillende medicatieprocessen lopen. De verbeteractie om te komen tot één eenduidig medicatieproces wordt ingezet.

Verslikking/vallen

Opvallend op twee locaties met ouder wordende cliënten is dat het aantal verslikkingsmeldingen is afgenomen, terwijl het risico is toegenomen. De ondersteuning van de logopediste met praktische tips/trics passend bij de doelgroep is hierin zeer helpend geweest.

Een toename van valincidenten is zichtbaar, dit is met name gerelateerd aan de ouder wordende doelgroepen of ziektebeeld. Door het overlijden van enkele bewoners lijken de valincidenten in 2023 te stabiliseren, echter waren deze gerelateerd aan enkele ouder wordende cliënten. In de locaties waar het valrisico speelt, is dit onder de aandacht en worden acties uitgezet met derden (ergotherapie). Een aandachtspunt in deze is het tijdig (h)erkennen van risico's samen met cliënt/netwerk om preventief in te kunnen spelen op de hulpvraag.

Verbranding

De verbrandingsincidenten zijn niet gerelateerd aan baden/douchen, maar aan eet-/drinkmomenten alvorens er werd gegeten/gedronken. Bijvoorbeeld een kop thee/soep die sneuvelt met de hete vloeistof erin. Waarbij het handelen na incident adequaat is opgepakt.

Niet-cliëntgerelateerde meldingen

In het afgelopen jaar zien we op enkele locaties een toename van niet-cliëntgerelateerde meldingen die worden gedaan in verband met onheuse bejegening door ouders/wettelijk vertegenwoordigers, welke een impact hebben op medewerkers en het samenwerken in de driehoek.

Acties

Onderstaande acties zijn een weergave van de diverse acties binnen de locaties naar aanleiding van de analyse. Deze worden gedeeld in regio/sectoroverleg om het leerrendement gezamenlijk te vergroten.

Agressie

- Registeren van slachtoffer(s) gerelateerd aan de agressiemelding.
- Inzet/herhaling de-escalerend/preventief werken.
- Inwerken en/of overdracht medewerkers flexpool/ZZP met achtervang in het WBC (meerdere groepen, onderlinge samenwerking).
- Inzet MDO waar dit nog aandacht vraagt.

Medicatie

- Processtappen medicatie in teams doorlopen en hierop sturen (gelijk medicatieproces).
- BEM jaarlijks of bij verandering van zorgvraag afnemen.
- Aanpassing controle dag zodat men meer tijd heeft om te schakelen bij ontbreken van medicatie.
- Stroomlijnen van communicatie apotheek gekoppeld aan twee vaste personen.
- Taakverdeling in de dienst qua verantwoordelijkheid medicatieverstrekking.

(Bijna-)ongevallen

- Tijdig erkennen/herkennen van risico's samen met cliënt/netwerk om preventief in te kunnen spelen op de hulpvraag met waar nodig inzet van professional (ergo/fysio).

Melden van incidenten in het algemeen

- In enkele teams is meer aandacht nodig voor het melden van incidenten. In werkoverleg wordt meer gesignaleerd wat meldingswaardig is, maar wordt onvoldoende ingezet.
- Incidentmeldingen worden onvoldoende afgesloten. Ook als ze besproken zijn in het werkoverleg wordt deze stap overslagen. Het afsluiten van meldingen vraagt actie binnen de sector Wonen.
- Verandering van werk-/begeleidingswijze naar aanleiding van incidenten wordt niet altijd als evaluatie gerapporteerd, waardoor verandering in gedrag moeilijk te herleiden is.
- Incidentmeldingen vast besprekspunt in de evaluaties horend bij het proces van de cliënt (OP).
- Hoe om te gaan met meldingen in relatie tot onheuse bejegening en tijdige inzet van nazorg.

Belang van monitoring en borging van ingezette acties door teamleider passend binnen haar/zijn locatie. Proces wordt gevolgd via de teamleidersrapportage.

Inhoudelijke analyse vanuit de sector Werk & Dagbesteding

Voor de gehele sector Werk & Dagbesteding zijn in 2023 484 incidentmeldingen gedaan, waarvan er slechts 5 door de sector Werk zijn gemeld. Dat is een opvallend gegeven, aangezien het onwaarschijnlijk is dat binnen Werk in het gehele jaar 2023 slechts 5 incidenten hebben plaatsgevonden. (2022: 6 meldingen, 2021: 1 melding.) 4 van deze meldingen betrof agressie.

Met de teamleiders van deze sector is inmiddels gesproken over het geringe aantal meldingen en zij zullen dit op hun beurt weer met de teams oppakken. Het verschil zit echter ook nog in het feit dat Werk niet op eigen locaties plaatsvindt en de meldingen dus gedaan worden op locaties van derden, waardoor ze niet in de tellingen meegenomen worden. Daarnaast heeft een grote groep cliënten (UWV/Participatiewet) geen dossier in Care4, waardoor de incidenten daar niet op cliëntniveau kunnen worden geregistreerd.

Binnen de gehele sector Werk & Dagbesteding zijn er verschillen per locatie en zelfs per medewerker, wanneer iets als 'agressie' bestempeld wordt én als zodanig gemeld of wanneer iets bij de problematiek en begeleiding hoort, maar niet als agressie wordt betiteld. Het verschil in beoordeling geldt in mindere mate ook voor (bijna-)ongevallen en onveilige situaties.

De meeste agressiemeldingen zijn toe te wijzen aan een relatief klein aantal cliënten. Bij een paar cliënten is de zorg stopgezet. Voor een enkeling is het CCE ingeschakeld, zo loopt voor een enkeling ook nog een traject voor plaatsing elders. Bij de overige cliënten zijn begeleidingsafspraken opgesteld om de incidenten binnen de perken te houden.

Op enkele locaties zien we een toename in (bijna-)ongevallen in verband met een ouder wordende populatie en daarmee gepaard gaan slechtere mobiliteit.

De PowerBI zorgt volgens teamleiders voor lastig onderzoek op detailniveau. In Care 4 is het moeilijk filteren op kostenplaats. Hierdoor is het lastig diepgang op cijfers te vinden. De teamleiders zien bijvoorbeeld ook alle meldingen binnen wonen.

Incidenten blijven lang openstaan en worden niet allemaal afgesloten. Dit is een aandachtspunt.

Niet in alle teams wordt voldoende gemeld. Hier is inmiddels overal aandacht voor.

Het leren van incidenten vraagt op een aantal locaties nog aandacht.

Werk

PSW Werk Zuid-Limburg

3 incidentmeldingen. Allen zijn adequaat opgepakt en hier zijn maatregelen op genomen. Aandachtspunt is dat er weinig wordt gemeld. Met team wordt nu het gesprek gevoerd. Wat beschouwen we als 'normaal' en wanneer maken we een melding, met vervolgstappen.

PSW Werk Noord- en Midden-Limburg

2 incidentmeldingen (0, 2022).
Zie toelichting bij PSW Werk Zuid-Limburg.

Dagbesteding

479 meldingen waarvan:

- 286 agressie
- 114 (bijna-)ongeval
- 60 onveilige situatie
- 19 medicatie gerelateerd.

Het totaal is een lichte daling ten opzichte van 2022 (510), in 2021 waren er 461 meldingen. De daling ten opzichte van 2022 is vooral bij meldingen omtrent (bijna-)ongeval en onveilige situaties. Bij agressie zien we een lichte stijging ten opzichte van 2022.

De meeste meldingen (123) zijn gedaan door medewerkers van AC Pappelhof.

AC Pappelhof

123 incidentmeldingen (112, 2022). Het merendeel van de meldingen betreft twee cliënten. Zij uiten ongenoegen door verbale agressie en één cliënt ook fysiek jegens een andere cliënten en medewerkers. Een aantal meldingen betrof een cliënt in de stageperiode. Deze persoon is elders naar dagbesteding gegaan.

19 meldingen betroffen (bijna-)vallen, waarvan de oorzaken gelinkt zijn aan vergrijzing en daarmee gepaarde achteruitgaande mobiliteit in combinatie met het pand, met een groot aantal trappen. Qua indeling groepen houden we hier rekening mee.

WLC Herten en Atelier de Graasj

25 incidentmeldingen (21, 2022).

We zien sinds 2020 een vermindering van meldingen, met name rondom agressie. Dit in verband met het vertrek van een specifieke cliënt die inmiddels naar een andere zorgorganisatie is gegaan, beter passend bij diens problematiek. Huidige agressiemeldingen betreft vooral een aantal specifieke cliënten. In 2024 zal tijdens een studiemiddag het team getraind worden in de-escalerend werken en omgaan met psychische problematiek om een en ander te voorkomen.

Valincidenten betreffen met name een cliënt met epilepsie. Maatregel hiervoor is dat begeleiders beter rekening houden met een veilige werkplek voor deze cliënt betreffende meubilair om vallen/bezeren te voorkomen.

Opvallende casus betreft een situatie waarin medewerker en cliënten onheus bejegend werden door buurtbewoner. Deze situatie is met de politie opgepakt.

In het algemeen geldt dat er relatief weinig meldingen zijn gezien de hoeveelheid cliënten. Vervaging van meldingswaardigheid bij medewerkers.

WLC Jalema

13 incidentmeldingen (18, 2022).

Proces van melden dient beter ingericht en ook waarde/doel hiervan. Niet alles wordt nog gemeld. Hier is in 2024 aandacht voor.

Gewoon Doen

1 melding. Locatie sinds 2023 bij PSW. Medewerkers hebben nog geen focus op het belang van rapporteren, melden en doelen stellen. Vooral door overgang naar PSW. Ze zijn dit nooit gewend. Het is een klein team. Er wordt veel mondeling besproken. Doel voor hen is dat iedereen op de hoogte is. Systeem wordt onvoldoende gebruikt. Hier is in 2024 aandacht voor: waarde en procesinrichting.

WLC Tegelen

15 incidentmeldingen (9, 2022).

Weinig meldingen gezien populatie locatie. In januari 2024 is hier tijdens de studiemiddag aandacht voor geweest en noodzaak/waarde besproken. Voorts is er na analyse van de melding een behoefte aan kennisvergroting over autismespectrum naar voren gekomen. Dit wordt georganiseerd.

AC Sevenum

48 incidentmeldingen (76, 2022). Er zijn meerdere incidenten gemeld, maar die hebben buiten het AC plaatsgevonden, deze zijn daardoor niet meegenomen in de cijfers. In het onderdeel agressie is dit gedaald van 58 (2022) naar 38 (2023). Echter is dit geen volledig correcte weergave. Met name twee cliënten zorgen voor de agressiemeldingen. In verband met de hoeveelheid worden deze maandelijks als bulkmelding gedaan. Het betreft min of meer 'geaccepteerd' gedrag. Dit wordt in ondersteuningsplanbesprekingen opgepakt, maar verder nog niet gedeeld binnen het AC. Dat gaat vanaf 2024 wel gebeuren. Tevens wordt opnieuw de wijze van melden bekeken.

Het proces rondom incidentmeldingen is niet voor alle medewerkers helder en/of wordt juist doorlopen. Dit proces zal dit jaar goed ingericht worden.

AC Reuver

74 incidentmeldingen (92, 2022). Opvallend is dat de meeste meldingen in oktober en januari zijn. Medewerkers denken dat dit komt door meer onrust in die periode van het vallen van de bladeren en na de feestdagen. In de lente en zomer zijn minder meldingen hetgeen toegeschreven wordt aan meer mogelijkheden om buiten actief te zijn in die periode, hetgeen voor meer spreiding zorgt. Sectorbreed zien we ook wel een dergelijk patroon, maar met iets minder fluctuaties.

Ook hier zijn de meeste meldingen rondom agressie. Bij de helft van deze meldingen zijn vooral twee cliënten betrokken. Hier is voldoende aandacht voor rondom benaderingswijze en een en ander is duidelijk opgenomen in de ondersteuningsplannen.

Wat opvalt is dat teambreed nog niet voldoende wordt gedeeld en geleerd van incidenten, waardoor er een beperkt leerrendement is en situaties zich kunnen herhalen. Dit zal in 2024 opgepakt worden.

Creatief Centrum

27 incidentmeldingen (49, 2022), waarvan de meesten zijn toe te schrijven aan één cliënt (agressie). Hier zijn in samenwerking met het WBC acties op ingezet. Voorts vooral echt incidenten, waar acties op zijn uitgezet.

Multi

7 incidentmeldingen (4, 2022).

Allen als incident te betitelen, waar nodig zijn acties uitgezet.

Genegenterhof

9 incidentmeldingen (8, 2022).

De meldingen betreffen vooral (verbale) agressie door twee cliënten. Adequate acties op uitgezet. Hierdoor duidelijke afname meldingen. In twee gevallen fysieke agressie, waarbij tijdig is ingegrepen en daarmee fysieke schade is voorkomen. Acties zijn adequaat ingezet met positief resultaat. Er zijn twee meldingen bij het meldteam gedaan, waarop acties zijn uitgezet.

AC Heytse

22 incidentmeldingen (25, 2022).

9 keer agressie met adequate acties, waardoor vervolg incidenten zijn uitgebleven.

9 keer (bijna-)ongeval, zeer divers en zonder lijn in gebeurtenissen. Naar aanleiding van een aantal incidenten betreffende verslikken is er een training ingezet voor het team.

4 keer afzonderlijke onveilige situatie meldingen, waarop acties zijn uitgezet.

WLC Maasbracht

6 incidentmeldingen (15, 2022).

Aandacht dit jaar voor het melden van incidenten. Dit aantal meldingen lijkt minder dan de werkelijkheid.

Op de meldingen die zijn gedaan, zijn acties uitgezet.

AC 't Zonnehuis

53 incidentmeldingen (75, 2022).

28 agressiemeldingen. Ook hier betreft het vooral twee cliënten. Eén cliënt is inmiddels uit zorg. Bij de andere cliënt is het CCE ingeschakeld. Incidenten worden in ondersteuningsplanevaluaties besproken, verbeteracties worden ingezet.

AC Nederweert

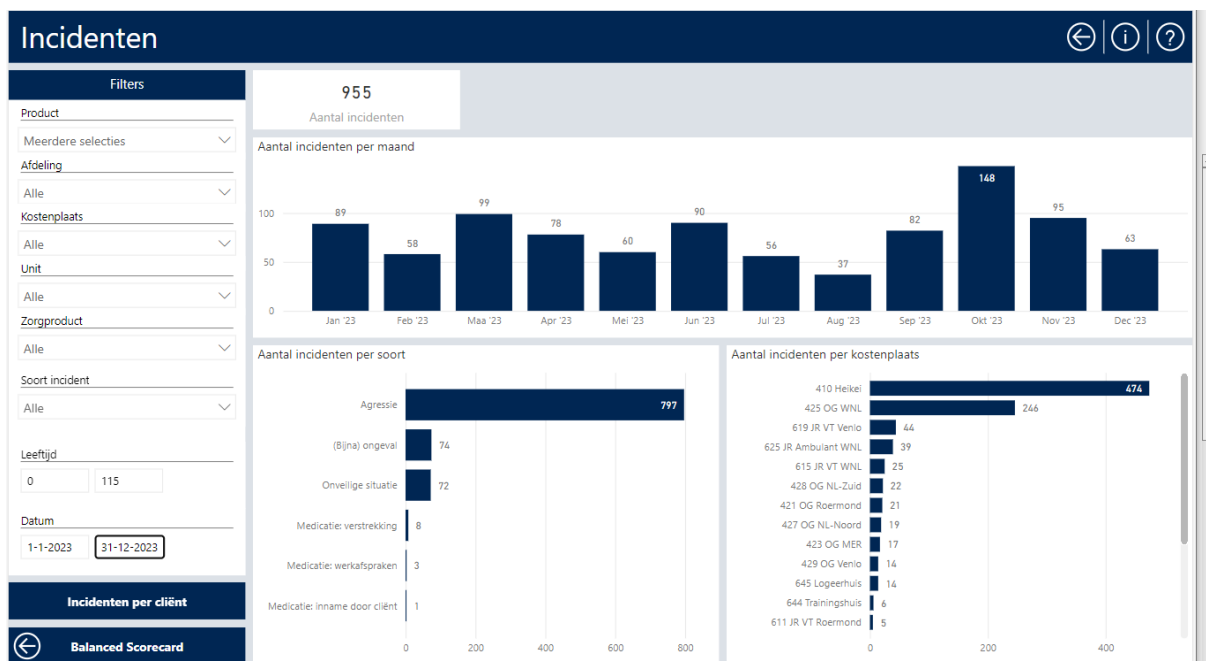
55 incidentmeldingen (31, 2022).

25 meldingen zijn terug te voeren naar één cliënt. Dit betreft agressie en onveiligheid (weglopen). Cliënt wordt nu intensief begeleid met weinig anderen in dezelfde ruimte. Verder loopt een traject voor een andere zorgaanbieder.

Ouder wordende populatie zorgt voor meer (bijna-)ongevallen in verband met achteruitgang mobiliteit. Acties en/of hulpmiddelen worden ingezet.

Inhoudelijke analyse vanuit de sector Junior & Thuis

Het incidentbeeld van de sector over 2023 laat het volgende zien:



Er zijn 955 meldingen gedaan. Zaken die kwantitatief opvallen:

- Heikei is goed voor meer dan de helft (51%) van de incidentmeldingen, een uitgebreidere analyse hiervan is onderstaand opgenomen.
- De regio's laten de volgende verdeling zien:
 - o PB 2%
 - o VVHB 9%
 - o WNL 33%, waarvan het grootste deel (26%) vanuit OG
 - o MERR 5%
- Vanuit de thuis teams is het aantal meldingen nihil.

Verreweg de meeste meldingen betreft agressie (83%), gevolgd door (bijna) ongeval (8%) en onveilige situatie (8%) het laatste 1% gaat over medicijngebruik.

Wat uit de analyse van regioleiders / teamleider Heikei blijkt is dat een handje vol cliënten een groot deel van het aantal incidentmeldingen veroorzaakt. In alle gevallen hebben deze situatie de aandacht van zowel medewerkers als gedragskundigen en in de meeste gevallen is inmiddels ook op de situatie geacteerd waardoor incidentmeldingen zijn verholpen.

Vervolg:

- Incidentmeldingen zijn en worden onderwerp van gesprek tussen medewerkers - begeleiders C - regioleider.
- In het Power BI dashboard voor de begeleiders C is het aantal incidenten opgenomen als indicator. Tijdens de training voor deze medewerkers wordt expliciet stil gestaan bij de indicator.
- Voor 'Thuis' is het nodig extra aandacht te vestigen op het melden van incidenten.

Heikei

Uit de gegevens blijkt dat 51% van de incidenten bij sector Junior en Thuis worden gemeld bij Heikei. Dit is te verklaren door de doelgroep van de Heikei. De EMB kinderen moet je goed kunnen "lezen" en je moet alert zijn op (kleine) signalen om te weten wat het kind wil. Daarnaast hebben deze kinderen een hele goede balans nodig tussen inspanning en ontspanning. Als deze er niet is, kan dit zich uiten in bepaald gedrag.

De meest genoemde vorm van incident bij de Heikei is fysieke agressie. Denk hierbij aan bijten, bij de haren pakken, spugen, bijten. De kinderen die het vaakst betrokken zijn bij deze incidenten zijn de kinderen die door de dag heen 1 op 1 begeleiding hebben in de groep. Twee kinderen zijn hierbij uitschieters.

Een van deze kinderen heeft vorig jaar 1 op 1 begeleiding gehad in een aparte ruimte op de Heikei. De gemoedstoestand van deze jongen was erg wisselend. Het team van medewerkers rondom deze jongen was uiteindelijk ook niet stabiel, wat niet helpend was. Aangezien de Heikei deze jongen op de lange termijn niet de juiste begeleiding kon bieden die hij nodig heeft, is uiteindelijk besloten om deze jongen niet meer naar de Heikei te laten komen.

De andere jongen is na de zomer in een nieuwe groep gestart. De nieuwe groep is erg onrustig geweest qua ruimtes (unit) en medewerkers (veel wisselingen). Het is bekend dat deze jongen een tijdje nodig heeft om te wennen aan nieuwe medewerkers. Ook niet iedereen kan met hem werken, je moet echt een goed lijntje met hem hebben.

Incidenten rondom medicatie zijn op de Heikei minder aan de orde. Als dit wel voorkomt moet je denken aan verkeerde tijdstip of verkeerde dosis.

Uit de gegevens blijkt dat ook bij het onderdeel "(bijna) ongeval" de Heikei voor de meeste meldingen zorgt. Dit is te verklaren doordat de kinderen op de Heikei vaak te maken hebben met motorische/lichamelijke beperkingen. Hierdoor komt (bijna) vallen vaak voor.

Acties:

- In de kindoverleggen bespreekt de gedragswetenschapper de incidenten met de begeleider op kind-/groepsniveau. Aangezien we ook een beeld willen hebben van de incidenten op Heikei-niveau gaan we in de CVB per kwartaal het onderwerp incidenten op de agenda zetten.
- Als veel incidenten in een groep plaatsvinden, is het belangrijk om ook alert te blijven op de gehele groep medewerkers. Het kan dan belangrijk zijn om geregeld met het team bij elkaar te komen en dit dan samen te bespreken (nazorg).

Ontwikkelpunten voor betere opvolging en analyses

In april 2023 is een actieplan 'Inzicht in incidenten' opgesteld dat in februari 2024 is aangevuld. De overzichten die beschikbaar zijn gesteld aan leidinggevenden in het managementinformatiesysteem (BalanceScoreCard/PowerBI), geven inzicht en input voor analyses op team/locatie- en sectorniveau. Voor de analyse op team/locatie- en sectorniveau over 2023 is hier voor het eerst gebruik van gemaakt door team-/regioleiders en managers.

De afspraak over het vastleggen van de opvolging en afhandeling van incidenten zal in 2024 aandacht blijven vragen. (De opvolging/afhandeling van incidenten moet worden gerapporteerd onder het label Incidenten, onder vermelding van het incidentnummer.)