

Terugblik 2021 – programma Cliëntveiligheid

In 2019 startten wij het programma Cliëntveiligheid. Dit programma was gericht op:

- Incidenten beter verbeteren
- Het in beeld hebben en houden van risicovolle cliënten en risicovolle thema's
- Het afronden van projecten rondom vallen, medicatiefouten en agressie
- Vernieuwen incidentenportaal

Resultaten

In 2021 is dit programma afgerond en zijn relevante taken en werkzaamheden in de lijn belegd. In augustus is een incidentencoördinator gestart als centrale spin in het web rondom incidenten. Taakhouders incidentmelden (of FOBO) kunnen nog beter hun rol vervullen doordat zij elke maand een taakhouderstraining aangeboden krijgen. Een multidisciplinaire incidentencommissie (MIC) komt sinds 2019 2 wekelijks bij elkaar en bekijkt alle incidentenmeldingen op ernst en verbanden. Zo komen risicovolle thema's sneller in beeld en hierop kan geacteerd worden. We smoren in de kiem: we leren en acteren waardoor een echte calamiteit minder gauw voorkomt. En mocht er dan toch (bijna) wat mis gaan? Dan kijken we wat er is gebeurd, hoe dat heeft kunnen gebeuren, maar vooral ook hoe we er van kunnen leren om dit een volgende keer te voorkomen. Zo verbeteren we de kwaliteit en veiligheid van onze zorg en ondersteuning.

Incidentenportaal

De medewerkers melden incidenten in ons incidentmanagementsysteem 'Zenya'. In het systeem zijn in de afgelopen jaren wijzigingen aangebracht waardoor de incidentmeldingen ons steeds meer (en meer objectieve) informatie opleveren. Ook hebben taakhouders nu de mogelijkheid om zelf een analyse uit te voeren op incidenten.

Over de incidenten in 2021

In 2021 zijn er 6172 incidenten gemeld. Dat zijn er 948 meer dan in 2020. Wij denken dat de stijging komt doordat medewerkers zich bewuster zijn van het belang van incidenten melden en het hierdoor meer doen. En er zo ook meer van kunnen leren!

De meeste incidenten die gemeld worden zijn medicatie-incidenten, valincidenten en agressie-incidenten. Op deze thema's zijn op organisatie-, locatie- en cliëntniveau van allerlei acties uitgezet.

Incidenten die veel impact hebben gehad, waarbij letsel voor de cliënt is opgetreden en waarbij de kwaliteit van zorg betrokken was, zijn onderzocht. Dit doen wij aan de hand van de onderzoeksmethodiek Prisma Light.

Verbeterpunten die naar voren kwamen waren bijvoorbeeld:

- het concreter vastleggen van zorgafspraken in het zorgplan
- het aanpassen van douchebrancards met een enkele veiligheidspal om zo te voorkomen dat deze los schiet en een cliënt er af kan vallen
- deskundigheidsbevordering rondom het risico op verslikken
- het vergroten van kennis rondom brandveiligheid
- het inzetten van een multidisciplinair overleg om zo de situatie van cliënten vanuit diverse expertises te bekijken en acties uit te zetten
- het vergroten van kennis rondom het bieden van eerste hulp aan cliënten.

Overzicht per eenheid

	Behandeling 2020	Behandeling 2021	MO 2020	MO 2021	Zorg en wonen 2020	Zorg en wonen 2021
Aantal cliënten	441	405	2605	2680	723	743
Totaal aantal incidenten	15	28	314	455	4981	5689
Gemiddeld aantal incidenten per cliënt	0,03	0,07	0,12	0,17	6,9	7,7