



Protocol melding en
registreren incidenten

Versie 1.1.

Inleiding

Het protocol 'melding en registreren incidenten' geeft beroepskrachten, vrijwilligers en stagiaires richtlijnen hoe te handelen bij incidenten rondom de uitvoering van het werk.

Cordaad Welzijn wil benadrukken dat ze veiligheid in het werk erg belangrijk vindt.

Wat zijn (bijna) incidenten?

Een (bijna) incident is een ongewenste gebeurtenis tijdens het werkproces, dat al dan niet tot schade heeft geleid. We verstaan onder incidenten de volgende gebeurtenissen:

- arbo-ongevallen;
- verbaal geweld;
- fysiek geweld;
- (seksuele) intimidatie;
- discriminatie;
- andere ongewenste omgangsvormen;
- risicovolle afwijkingen of incidenten in de dienstverlening.

Het verschil tussen een bijna incident en een incident is dat een bijna incident geen schade heeft toegebracht aan klant, personeel, derden of materiaal, maar waarbij het risico dat het wel had kunnen gebeuren hoog was (bijna fouten, bijna ongevallen). Bij een incident is er wel al sprake van een schadelijk gevolg.

Wat moeten we doen als we dit mee maken?

Zodra er iets (bijna) mis gaat, meld je dit aan jouw teammanager. Hij zal vragen of je extra hulp nodig hebt. Tevens zal hij dit opnemen in het incidentenregister, dat in een afgeschermd MT-map staat. Als een vrijwilliger of een stagiaire een (bijna) incident meemaakt, meldt hij dit aan de beroepskracht voor wie hij werkt. De beroepskracht meldt dit bij de teammanager.

Waarom moet ik melden?

Het doel van het melden van (bijna) incidenten is inzicht krijgen in de aard van de incidenten en de oorzaken ervan. Zodoende kunnen we leren van gemaakte fouten en daarvoor zo nodig passende maatregelen treffen. Het melden gebeurt vertrouwelijk. We kunnen alleen een juist inzicht krijgen in de oorzaken van incidenten als iedereen alert is op (bijna) incidenten en deze ook meldt.

Wanneer moet ik een incident melden?

Zo snel mogelijk. De informatie ligt dan nog vers in het geheugen. Bovendien is dan de kans kleiner dat vergeten wordt om dit incident te registreren. Het MT zal hier ook alert op zijn en in voorkomende gevallen zelf het initiatief daartoe nemen.

Registratie en analyse

De teammanager en/of directeur-bestuurder registreren de melding in het incidentenregister. In dit register worden ook de ondernomen c.q. te nemen acties vermeld en de status daarvan. De manager meldt het incident direct bij de directeur-bestuurder. Deze weegt af of bespreking direct of in het MT plaats kan vinden. Het MT bespreekt dan het incident en analyseert de incidenten. De analyse kan aanleiding zijn om het veiligheidsbeleid aan te passen; dit in overleg met de preventiemedewerker.

Melding bij de arbeidsinspectie

De organisatie is verplicht ernstige incidenten zo snel mogelijk te melden bij de arbeidsinspectie, in elk geval binnen 24 uur. Ernstig wil zeggen: als het slachtoffer overlijdt aan de gevolgen, ernstig lichamelijk- of geestelijk letsel oploopt, in het ziekenhuis moet worden opgenomen of blijvende schade aan de gezondheid oploopt (of bij een redelijk medisch vermoeden hiervan).

Analyseren ernstige incidenten

Met ernstige incidenten bedoelen we incidenten die ‘aangiftewaardig’ zijn. Het behoort tot de taak van de teammanagers om ernstige incidenten te analyseren en aangifte te doen.

Aandacht in teams

Het is erg belangrijk dat alle (bijna) incidenten met regelmaat aan de orde komen binnen de gebiedsteams en binnen alle vakgroepen. “Immers kan een ongeluk voor iedereen in een klein hoekje” schuilen.

“Natuurlijk ben ik tijdens het gevecht er tussen gesprongen”

“Hij deed open met een mes in zijn hand”

Is dat normaal??

Regie op de proceskant

De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor het totale proces en bespreekt de voortgang periodiek met de controller. De directeur-bestuurder kan afhandeling van incidenten delegeren **aan anderen**.

Auteur: Annie Rijkers / Marieke van Manen	Versienr.1.1	Datum :17-4-2019, laatste aanpassing 27-1-2020	Evaluatiedatum: juli 2020
Vastgesteld DB: 20-5-2019 en 26-9-2019			