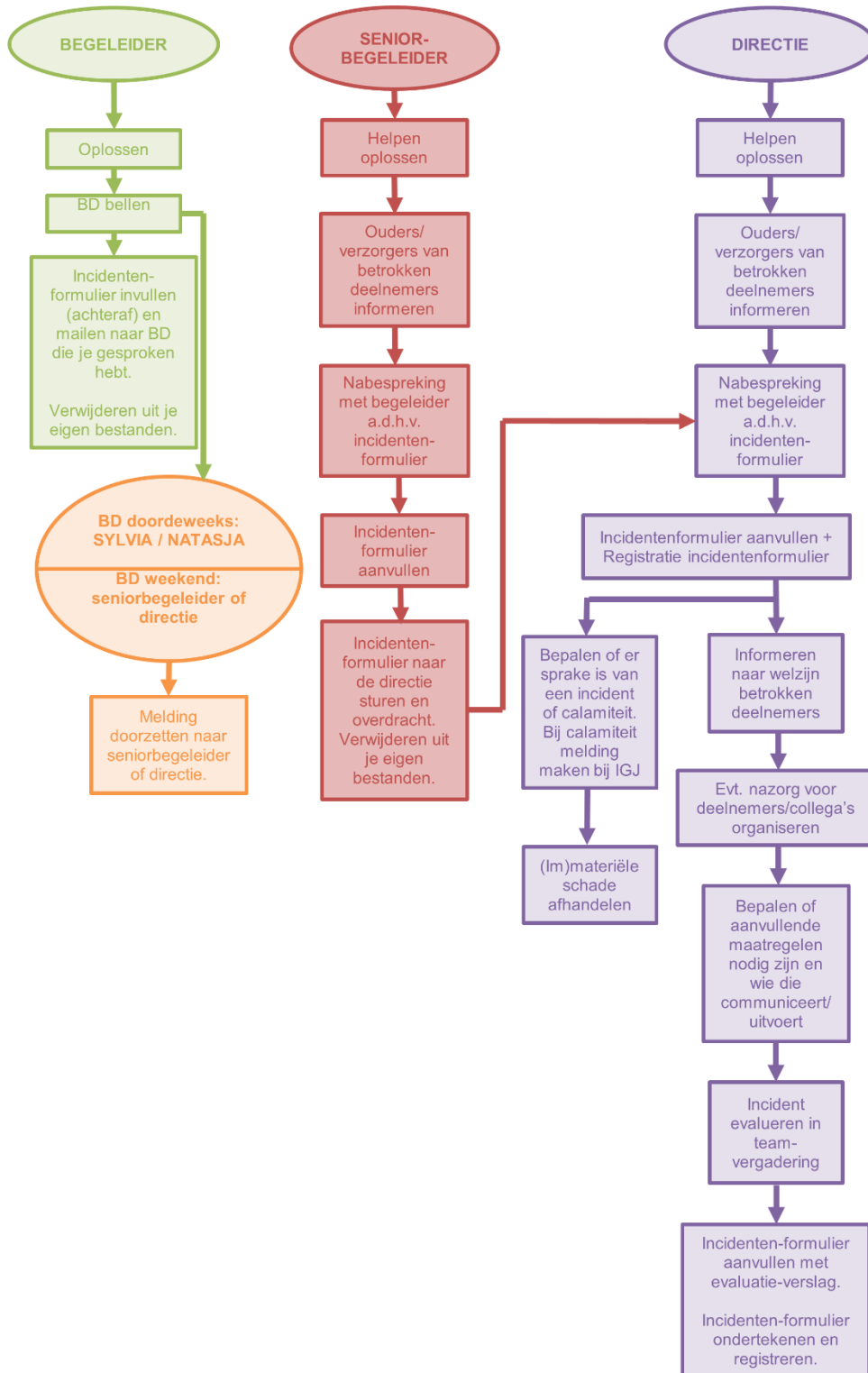




Incidenten afhandeling

1. Proces





2. Toelichting

SENIORBEGELEIDER / DIRECTIE

Helpen oplossen

Ondersteun de begeleider met het in goede banen leiden van de situatie.

Checklist

- Is iedereen veilig?
- Is er een arts nodig?
- Moet er politie gebeld worden?
- Bij medicatie-incident of weggelopen: altijd ouders/verzorgers bellen om te informeren en advies te vragen.
- Is hulp van ouders/verzorgers nodig?
- Is er inzet van extra collega's nodig?
- Is de situatie blijvend tot rust gebracht?

Ouders/verzorgers van betrokken deelnemers informeren

Bel de ouder(s)/verzorger(s) van:

1. de deelnemer die het slachtoffer is van het incident:
 - Leg rustig uit wat er gebeurd is, spreek niet van schuld.
 - Vraag wat de deelnemer op dit moment mogelijk nodig zou kunnen hebben.
 - Overleg of het wenselijk is dat ouders/verzorgers de deelnemer op komen halen.

2. de deelnemer die het incident veroorzaakt heeft:
 - Leg rustig uit wat er gebeurd is, spreek niet van schuld.
 - Probeer samen te analyseren hoe deze situatie heeft kunnen ontstaan en hoe deze in de toekomst voorkomen kan worden.
 - Vraag wat de deelnemer op dit moment mogelijk nodig zou kunnen hebben.
 - Vraag hen eventueel de deelnemer op te komen halen.

3. de andere deelnemers:
 - Leg rustig uit wat er gebeurd is, spreek niet van schuld. Als deelnemers thuis over het incident gaan vertellen of erdoor van slag zijn, zijn ouders/verzorgers hierop voorbereid.
 - Vraag wat de deelnemer op dit moment mogelijk nodig zou kunnen hebben.

Nabespreking met begeleider a.d.h.v. incidentenformulier

Wijs de begeleider erop dat deze na de begeleiding het incidentenformulier in moet vullen en naar jou moet mailen. Bespreek aan de hand daarvan nog eens rustig het voorval.

Wat is er precies gebeurd?

Wat is het gevoel van de begeleider?

Wat zou de begeleider het liefst willen?

Heeft de begeleider nog iets nodig?

Kan de begeleider 'weer verder'?

Vertel dat de eigen leidinggevende van de begeleider over een paar dagen nogmaals zal informeren hoe het met de begeleider gaat.

Bel ook de andere begeleider om te vragen hoe het gaat. Misschien wil deze ook zijn verhaal kwijt.



DIRECTIE

Informeer naar welzijn betrokken deelnemers

Hoe gaat het met het slachtoffer?
Hoe gaat het met de veroorzaker?
Hebben zij nog iets nodig?

Eventueel nazorg voor deelnemers/collega's organiseren

Is een extra gesprek nodig?
Is het inschakelen van huisarts of slachtofferhulp noodzakelijk?
Vergeet niet op een later moment nog eens te vragen hoe het met de begeleider gaat:

- Hoe gaat het met de begeleider?
- Wat heeft het incident voor de begeleider betekend?
- Heeft de begeleider vragen?
- Heeft de begeleider iets nodig?
- Bespreek hoe de begeleider mogelijk anders had kunnen handelen.

Bepalen of aanvullende maatregelen nodig zijn en wie die communiceert/uitvoert

Is het noodzakelijk de (omgangs)regels voor een deelnemer aan te passen?
Is het noodzakelijk de groepssamenstelling te wijzigen?
Kan/mag de deelnemer nog gebruik maken van de begeleiding van Happy Move?

Incident evalueren in teamvergadering

Zet de bespreking van het incident op de agenda van de eerstvolgende teamvergadering. Informeer de bij het incident betrokken begeleiders dat je dit doet. Het is belangrijk in teamverband te reflecteren op het voorval, te bespreken hoe een dergelijk incident in de toekomst voorkomen kan worden, wat daarvoor nodig is en hoe deze het beste aangepakt kan worden. Het gaat daarbij niet om het falen van personen, maar om het niet goed functioneren van procedures, afspraken of veiligheidsbarrières. Van (bijna) incidenten kan door iedereen geleerd worden.

Registratie incidentenformulier

Sla het incidentenformulier op in Happy Move > Uitvoering > Deelnemers > Incidenten.
Controleer of begeleider en seniorbegeleider het incidentenformulier uit hun eigen bestanden verwijderd hebben.

Is er sprake van een incident of calamiteit?

In het kwaliteitshandboek wordt het verschil tussen incidenten en calamiteiten toegelicht. In de paragraaf 'Calamiteiten' staat beschreven wanneer en hoe een melding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gemaakt moet worden.

Handel (im)materiële schade af

Handel de schade af en bepaal of daarbij een (ziektekosten)verzekeraar ingeschakeld moet worden.