Protocol Calamiteiten en Geweld

Gemeente Westerkwartier

Inhoudsopgave

1 Protocol calamiteiten en geweldsincidenten 3

1.1 Inleiding 3

1.2 Toepassing van dit protocol 3

2 Calamiteit en melden 4

2.1 Algemene Bepalingen 4

2.2 Betrokkenen 4

2.3 Kader 5

2.4 Algemene verordening gegevensbescherming 5

3 Procedure van melden 6

Stap 1: Melden 6

Stap 2: Ontvangst 6

Stap 3: Beoordeling 7

Stap 4: Informeren 7

Stap 5: Onderzoek 8

Stap 6: Afronding 9

Bijlage 1 10

Zelfonderzoek aanbieder 10

1 Protocol calamiteiten en geweldsincidenten

1.1 Inleiding

Calamiteiten en geweldincidenten bij de levering van Wmo-zorg en -ondersteuning kunnen niet altijd voorkomen worden. Er is wel altijd iets van te leren. Door zorgvuldig onderzoek te doen naar de omstandigheden rond de calamiteit kan de kwaliteit van Wmo-ondersteuning in de toekomst verbeteren en kunnen risico's verminderen. Dit protocol is gericht op onderzoek naar calamiteiten en geweldincidenten tijdens de levering van Wmo-voorzieningen, met als doel om te leren van de gebeurtenis en om risico's op herhaling kleiner te maken en de gevolgen ervan te beperken.

1.2 Toepassing van dit protocol

Dit protocol Calamiteiten en Geweld heeft betrekking op aanbieders die werkzaam zijn binnen de gemeente Westerkwartier en die werkzaamheden verrichten onder het regime van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Het calamiteitenprotocol richt zich op zowel maatwerkvoorzieningen als algemene voorzieningen en geldt voor zorg in natura als op basis van persoonsgebonden budget.

Het protocol biedt handvatten voor het afhandelen van een melding van een calamiteit, het doen van onderzoek, zorgvuldig melden van en afstemmen over calamiteiten. Het protocol richt zich primair op de rol van de toezichthouder, met betrekking tot beoordeling van de melding, onderzoek en zijn/haar taken als regisseur.

In het geval dat het protocol niet voorziet, dan mag de toezichthouder gewogen afwijken van het protocol. Dit kan wanneer de toezichthouder de overweging maakt dat er, na het afwegen van verschillende belangen, beoordeelt dat er iets anders nodig is.

2 Calamiteit en melden

2.1 Algemene Bepalingen

Definities

Calamiteit

Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, bij de uitvoering of levering van een Wmo-voorziening, die heeft plaatsgevonden gedurende de betrokkenheid van een instelling en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt kan leiden of heeft geleid (*definitie volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015).*

Voorbeelden hiervan zijn:

- Niet-natuurlijke dood, waaronder suïcide;
- Elk overlijden van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt;
- Ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel van een van een ander, als gevolg van het handelen van een cliënt;
- Ernstig grensoverschrijdend gedrag (fysiek, psychisch en/of seksueel) door cliënten en hulpverleners.

Geweld

Lichamelijk en geestelijk geweld of ontucht jegens een cliënt, of het seksueel binnendringen van het lichaam van een cliënt door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft (*definitie volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015)*

2.2 Betrokkenen

Aanbieder	Rechtspersoon of natuurlijke persoon die onder verantwoordelijkheid van het college uitvoering geeft aan de Wet maatschappelijke opvang 2015
Cliënt	Persoon die gebruik maakt van een voorziening op grond van de Wmo of; Persoon door of namens wie een melding is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.2 eerste lid van de Wmo 2015.
Toezichthouder	De toezichthoudende ambtenaar die door het college is aangewezen als toezichthouder Wmo en Jeugdwet en belast is met het toezicht op de meldingen van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening als bedoeld in artikel 61 Wmo 2015.
Rijksinspectie(s)	De bij wet met het toezicht belaste ambtenaren, bijvoorbeeld de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de Inspectie Veiligheid en Justitie, de Onderwijsinspectie en de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
College	Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Westerkwartier
Melding	Een schriftelijke of elektronisch bericht van een persoon, aanbieder of rijksinspectie aan de toezichthouder over een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening

2.3 Kader

De Wmo 2015 verplicht de zorgaanbieder (artikel 3.4) melding te doen bij de toezichthoudende ambtenaar (artikel 6.1) van:

A. iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
B. geweldsincidenten bij de verstrekking van een voorziening.

Regelmatig is bij een calamiteit ook een rijksinspectie (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) betrokken. Na melding van een calamiteit is afstemming tussen de rijksinspectie en de toezichthouder daarom wenselijk. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd is belast met het toezicht op de uitvoering van de toezichthoudend functie door gemeenten : het zogenoemde tweedelijns toezicht. Daarnaast heeft de rijksinspectie zelf ook een uitvoerende rol. De rijksinspectie vervult hiermee een dubbelfunctie.

De toezichthouder ontvangt de melding van calamiteiten en geweld en beoordeelt deze. De toezichthouder heeft kennis van de Wmo, schakelt snel met alle betrokken partijen en is in staat zelfstandig vooronderzoek uit te voeren naar aanleiding van de melding van de calamiteit of het geweldsincident.

2.4 Algemene verordening gegevensbescherming

Om een melding zorgvuldig te kunnen onderzoeken, verstrekt de aanbieder aan de toezichthouder de gegevens waaronder persoonsgegevens, gegevens over de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens zoals bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) wanneer deze gegevens noodzakelijk zijn voor het onderzoeken van de melding.

Rechten van betrokkenen in de zin van de AVG:

- Cliënt en bij de calamiteit of geweld betrokken personen waarvan persoonsgegevens worden verwerkt worden aangemerkt als betrokkene in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming.
- Cliënt en betrokken personen hebben het recht:
  - om hun persoonsgegevens over te dragen.
  - om hun persoonsgegevens te laten wissen.
  - op inzage in de over hen verwerkte persoonsgegevens.
  - om de over hen verwerkte persoonsgegevens te wijzigen en aan te vullen.
  - om een beperking op de verwerking van persoonsgegevens te eisen.
  - om bezwaar maken tegen de gegevensverwerking.
- Wettelijke verplichtingen kunnen de uitoefening van de rechten uit lid 2 beperken.

3 Procedure van melden

Stap 1: Melden

- Een zorgaanbieder voor wie een wettelijke meldplicht geldt, meldt bij de toezichthouder uiterlijk binnen 3 werkdagen na de calamiteit of het geweld:
  - iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
  - geweld bij de verstrekking van een voorziening.
- De melding wordt digitaal aangeleverd via e-mailadres toezichtwmo@westerkwartier.nl
- Als dit niet mogelijk is, dient in ieder geval binnen 5 werkdagen een telefonische melding gedaan te worden bij de toezichthoudende ambtenaar via het telefoonnummer 14 0594.
- Als er vragen zijn of een aanbieder heeft twijfels ten aanzien van een melding, dan kan er contact opgenomen worden via het telefoonnummer 14 0594 of via het e-mailadres toezichtwmo@westerkwartier.nl

De melding kan geschieden door het invullen van het meldingsformulier op de website https://www.westerkwartier.nl/melding-calamiteit-of-geweldsincident. Het meldformulier komt terecht in de mailbox Toezicht kwaliteit Wmo.

Stap 2: Ontvangst

- De Toezichthouder bevestigt de ontvangst van een melding zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen aan:
  - de melder; de voorzitter van het bestuur van de betreffende aanbieder(s) of – wanneer geen sprake is van een bestuur – aan de directeur/eigenaar van de aanbieder(s);
  - het betrokken college (of in spoedeisende gevallen de burgemeester);
  - de medewerker openbare orde en veiligheid;
  - beleidsadviseur Toezicht en Wmo;
  - contractmanager Wmo;
  - Communicatie.
- De Toezichthouder spreekt met de melder af hoe deze wordt geïnformeerd tijdens het proces;
- Als de Toezichthouder van oordeel is dat de melding onvoldoende of gebrekkige informatie bevat, verzoekt de Toezichthouder de melding zo spoedig mogelijk aan te vullen.

Calamiteit zonder melding

Als de toezichthoudende ambtenaar niet via een melding van de zorgaanbieder maar langs andere weg van een calamiteit verneemt, verzoekt de toezichthoudende ambtenaar de Wmo-aanbieder onverwijld, maar uiterlijk binnen drie werkdagen (alsnog) een formele melding te doen. Als een aanbieder niet meldt, ook niet na een verzoek hiertoe, kan de toezichthoudende ambtenaar zelf een onderzoek starten.

Stap 3: Beoordeling

Na ontvangst van de melding stelt de toezichthouder vast of er daadwerkelijk sprake is van een calamiteit of geweldsincident.

Daarbij beoordeelt de toezichthouder of:

- De gemeente WK de juiste ontvangen partij is
- Zo nee: wordt melding overgedragen aan juiste partij, krijgt melder daar bericht van en stopt de procedure bij gemeente WK.
- Of er sprake is van een calamiteit of geweldsincident zoals bedoeld in de Wmo2015
- Zo nee: toezichthouder wijst melding af en stopt de procedure
- Zo ja; procedure wordt in gang gezet
- Of de zorgaanbieder interne processen en heeft en deze in gang heeft gezet. Zoals nazorg bieden aan betrokkenen en andere cliënten, veiligheidsrisico's inventariseren en kans op herhaling in kaart brengen.
- Wanneer er een strafrechtelijk onderzoek plaats gaat vinden, het onderzoek van de toezichthouder het strafrechtelijke traject niet mag hinderen.

Stap 4: Informeren

- De toezichthouder neemt na ontvangst van de melding contact op met de melder om deze te bespreken en eventueel te verduidelijken of aanvullingen te vragen.
- De toezichthouder beoordeeld of gelijk kan worden bevestigd of het gaat om een calamiteit of incident.
- Wanneer het duidelijk is dat het gaat om een calamiteit, maakt de toezichthouder met de aanbieder afspraken over het instellen van een onderzoek door de aanbieder. Hierin worden werkwijze onderzoek, vorm en termijnen afgesproken.
- Wanneer het nog niet duidelijk is of het om een incident of calamiteit gaat maar het wel een ernstige situatie betreft, spreekt de toezichthouder met de aanbieder termijnen af om tot een duidelijk oordeel en eventueel onderzoek te komen.

Na een melding verzamelt de toezichthouder voldoende kennis van de relevante feiten en belangen om te kunnen vaststellen of de situatie een bedreiging kan zijn voor de veiligheid van cliënten of de maatschappelijke ondersteuning of anderszins voor het leveren van verantwoordelijke maatschappelijke ondersteuning en of de situatie aanleiding kan geven tot het nemen van maatregelen. Indien er sprake is van een calamiteit of geweldsincident volgens de definitie van de wet, besluit de toezichthouder welke vervolgstappen er worden genomen.

Wanneer een rijksinspectie betrokken is en onderzoek verricht, stelt de toezichthouder zelf geen onderzoek in. De toezichthouder stemt dit af met de rijksinspectie.

Melding sluiten

Indien de toezichthouder op basis van de informatie verkregen via het meldingsformulier geen aanleiding ziet om onderzoek uit te (laten) voeren, en van mening is de relevante feiten en omstandigheden te kennen, dan kan hij besluiten de melding te sluiten. De toezichthouder bevestigt dit, in ieder geval schriftelijk, aan de aanbieder.

Stap 5: Onderzoek

Na de melding doet in principe de aanbieder zelf onderzoek, welke moet voldoen aan een aantal voorwaarden (zie bijlage).

In uitzonderlijke gevallen kan de toezichthouder zelf beslissen onderzoek te doen. Dit geldt met name waarbij het onderzoek door de aanbieder geweigerd wordt of als onvoldoende beoordeeld wordt.

Onderzoek door aanbieder

De aanbieder wordt in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van 6 weken de calamiteit te onderzoeken en een onderzoeksrapport aan te leveren bij de toezichthouder. De toezichthouder beoordeelt de kwaliteit van het onderzoeksrapport en de voorgestelde verbetermaatregelen. Indien nodig bezoekt de toezichthouder de aanbieder om het onderzoeksrapport te bespreken.

- Wanneer het door de aanbieder aangeleverde onderzoek en verbeterplan als voldoende worden beoordeeld zal de calamiteitenmelding worden afgesloten. Hiervan ontvangt de aanbieder een schriftelijke bevestiging en de toezichthouder informeert de betrokken colleges. De aanbieder stelt de betrokken cliënt(en) in kennis van de beëindiging van het onderzoek en brengt cliënt(en) op de hoogte van conclusies uit het eigen onderzoek en de genomen maatregelen.
- Indien het onderzoek door de aanbieder in de ogen van de toezichthouder niet voldoet dan kan de toezichthouder alsnog besluiten om aanvullend onderzoek uit te (laten) voeren.

Onderzoek door toezichthouder

Wanneer de toezichthouder zelf onderzoek doet: .

- Deelt hij/zij schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder mede binnen welke termijnen het onderzoek zal plaatsvinden;
- Hoort hij/zij de aanbieder en zo mogelijk, andere personen die direct zijn betrokken bij de feiten waarop de melding betrekking heeft, tenzij dit naar oordeel niet relevant is voor het onderzoek;
- Wint hij/zij het advies in van een of meer deskundigen, indien dat naar zijn/haar oordeel van belang is voor het onderzoek.

Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt voorgelegd aan degenen met wie gesproken is. Zij krijgen de gelegenheid om binnen 2 weken schriftelijk of elektronisch te reageren op eventuele feitelijke onjuistheden in het verslag. De ondertekende reacties worden als bijlage gevoegd bij het verslag en in het verslag verwerkt dan wel gemotiveerd terzijde gelegd.

Stap 6: Afronding

Na beëindiging van het onderzoek door de aanbieder, ontvangt de toezichthouder een rapport.

De toezichthouder beoordeeld het rapport en de bevindingen. Als de toezichthouder beoordeeld dat er zorgvuldig onderzoek heeft plaatsgevonden en de aanbieder aantoonbaar heeft gemaakt hoe hij hiervan leert en verbetert, dan kan de toezichthouder besluiten de zaak af te ronden.

Hiervan maakt de toezichthouder een kort verslag met daarin het proces wat de aanbieder heeft doorlopen en hoe de toezichthouder dit beoordeeld (voldoende/onvoldoende). Dit wordt gedeeld met de betrokken interne collega's en het college.

Wanneer de toezichthouder het rapport van de aanbieder als onvoldoende beoordeeld, kan hij de aanbieder aanwijzingen geven om dit te verbeteren. Ook kan de toezichthouder hierbij beoordelen dat hij alsnog zelf een onderzoek uitvoert.

Wanneer de toezichthouder zelf onderzoek heeft uitgevoerd wordt er eerst een conceptrapport opgemaakt.

Een conceptrapport wordt zo spoedig mogelijk aangeboden aan den de aanbieder en natuurlijke personen die gehoord zijn tijdens het onderzoek.

Degenen aan wie het concept rapport aangeboden , krijgen de gelegenheid binnen 4 weken schriftelijk of elektronisch te reageren op de inhoud hiervan. Zij ondertekenen hun reactie.

Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de reacties, doch in ieder geval binnen 4 weken, stelt de toezichthouder een rapport vast omtrent het onderzoek van de melding. Het rapport bevat de relevante feiten, de reacties van de aanbieder en personen, de conclusies van de toezichthouder en een advies over de te nemen maatregelen.

Indien de toezichthouder wezenlijk van mening verschilt met degenen, die hebben gereageerd over de relevante feiten, zoals vastgelegd in het concept rapport, en de toezichthouder een reactie niet of niet geheel overneemt, deelt hij dit schriftelijk of elektronisch gemotiveerd aan de betrokkene mede.

De toezichthouder stuurt het rapport zo spoedig mogelijk aan de aanbieder en informeert en adviseert alle bij de calamiteit of het geweld betrokken colleges van burgemeester en wethouders over de vervolgacties.

De toezichthouder stuurt een afschrift van het rapport aan de bij het onderzoek betrokken natuurlijke personen of rechtspersonen.

Bijlage 1

Zelfonderzoek aanbieder

Hieronder volgt een opsomming van gegevens die het Toezicht Wmo in de rapportage van het zelfonderzoek verwacht aan te treffen:

1. Gegevens van de cliënt/bewoner/aanvrager:
   - naam, geboortedatum, geslacht, Wmo-indicatie;
   - datum calamiteit en datum van melden bij het Toezicht Wmo;
   - samenstelling van de calamiteitencommissie (zo onafhankelijk mogelijk):
   - functie en achtergrond van de leden;
   - mate van betrokkenheid bij de calamiteit.
2. Betrokken beroepskrachten bij de calamiteit (indien nodig, benoemd door gebruik, initialen, functies;
3. Bevoegd- en bekwaamheid van betrokken medewerkers en een reflectie daarop, waaronder:
   - opleidingsniveau
   - rol bij de calamiteit/incident
4. Wijze waarop het onderzoek is verricht:
   - welke medewerkers zijn geïnterviewd?
   - wie zijn verder betrokken in het onderzoek, zoals cliënt, wettelijk vertegenwoordiger, nabestaande?
   - op welke wijze, bijvoorbeeld door middel van interviews?
   - welke informatiebronnen zijn geraadpleegd?
   - welke (interne) richtlijnen en protocollen zijn bij het onderzoek betrokken? Graag deze als bijlage meesturen met de rapportage
   - is er een externe deskundige geraadpleegd? Zo ja, op welke wijze?
   - welke analysemethode toegepast, bijvoorbeeld PRISMA, SIRE, Tripod, DAM?
5. Beschrijving van de feiten, zodanig dat het verloop van de calamiteit inzichtelijk is voor de lezer. Betrek daarbij de volgende aspecten:
   - tijdlijn/chronologisch feitenrelaas;
   - Wmo-indicatie en doelen uit het zorgplan;
   - locatie en context van de ondersteuning;
   - risico-taxatie en/of signaleringsplan;
   - waren relevante protocollen bekend bij medewerkers en zijn deze toegepast?
   - welke vorm van toezicht op de cliënt of mate van bereikbaarheid van de aanbieder vormde;
   - onderdeel van de ondersteuning?
   - wijze van afstemming tussen zorgverleners onderling, met ketenpartners en met sociaal netwerk in aanloop tot de calamiteit.
   - Was er contact, wie had regie, is er (indien van toepassing) intern of extern opgeschaald?
   - acties naar aanleiding van de calamiteit, zoals betrokkenheid Openbaar Ministerie, aangifte; bij de politie met datum, plaats en persoon die aangifte heeft gedaan, melding in
6. Waarschuwingsregister Z&W
7. Analyse van de bevindingen, indien mogelijk tot hoofdoorzaken, met behulp van de aangegeven methode:
   - Hoe luiden de conclusies?
   - Welke verbetermaatregelen zijn of er worden getroffen aansluitend op de bevindingen?

- Op welke wijze zijn of worden deze maatregelen geborgd?
- Beschrijving van de nazorg die is verleend aan de betrokkenen en aan de betrokken zorgverleners.
- Geef eveneens aan wat de reactie is van cliënt, bewoner, wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande op de wijze waarop de calamiteit is afgehandeld en op de nazorg die is geboden.
- Acties van de bestuurder. Reactie van de bestuurder op de analyse, conclusies en verbetermaatregelen.