

## Calamiteitenplan

Bij brand en/of ernstig letsel bel 112.

### Wat is een calamiteit?

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid. Bij calamiteiten valt te denken aan onverwachte of niet-beoogde gebeurtenissen als:

- Elk onverwacht en onbedoeld overlijden van een cliënt;
- Elke suicide of suicidepoging van een cliënt, die mogelijk samenhangt met tekortkomingen in de zorg bijvoorbeeld omdat er sprake was van onvoldoende toezicht, slechte communicatie of fouten bij de overdracht;
- Een geweldsincident dat plaatsvindt binnen een Wmo voorziening en niet gericht is op de cliënt die de Wmo ondersteuning krijgt, maar waardoor wel bijvoorbeeld onrust ontstaat in de omgeving.
- Een gebeurtenis die heeft geleid of kan leiden tot ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel bij een cliënt;
- Een gebeurtenis die heeft geleid of kan leiden tot ernstig geestelijk lijden van een cliënt;
- Ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door hulpverleners of andere cliënten.

Maar ook onverwachte of onvoorziene gebeurtenissen waarvan u verwacht dat deze kunnen leiden tot bijvoorbeeld de verstoring van de openbare orde en/of veiligheid en maatschappelijke onrust.

## Calamiteiten

### Brand

1. Waarschuw personen in de directe omgeving van de brand.
2. Breng personen, die gevaar lopen, in veiligheid.
3. Neem na afloop contact op met je leidinggevende.

### Ongeval met ernstig letsel/aangrijpende gebeurtenis

1. Indien een zorgverlener een cliënt overleden aantreft of indien de zorgverlener voor een gesloten deur staat, wordt door de zorgverlener direct de leidinggevende geïnformeerd.
2. De leidinggevende waarschuwt direct de contactpersoon en eventueel de hulpdiensten.
3. De zorgverlener wacht ondertussen totdat de contactpersoon/hulpdiensten zijn gearriveerd. Alles in huis wordt gelaten, zoals het in eerste aanleg is aangetroffen.

Indien er tijdens de zorgverlening wat met de cliënt gebeurt (o.a. onwel worden/ overlijden) waarschuwt de zorgverlener direct de hulpdiensten en verleend indien hiertoe bevoegd en bekwaam de nodige zorg. Zo snel als mogelijk wordt hierna de leidinggevende geïnformeerd, die de contactpersoon informeert.

### Geweldsincident

Indien er lichamelijk of geestelijk geweld of ontucht jegens een zorgverlener plaatsvindt, verlaat de zorgverlener onmiddellijk de woning van de cliënt.

### Andere gebeurtenissen

Dit kunnen gebeurtenissen zijn met (potentieel) schadelijke impact op het stelsel van zorg en hulpverlening of (potentiële) verstoring van de openbare orde en veiligheid en maatschappelijke onrust, waarbij reguliere processen niet volstaan om de negatieve impact te beheersen.

### **Het slachtoffer**

Het slachtoffer wordt in geval van een ongeval met ernstig letsel niet verplaatst, behalve indien dit bij brand noodzakelijk is. De zorgverlener blijft bij het slachtoffer tot hulpverlening aanwezig is.

### **De melding**

Om melding te kunnen doen, is het belangrijk te weten wat het verschil is tussen een calamiteit en een incident. Een calamiteit moet je altijd melden. Een incident niet altijd. Het verschil tussen een calamiteit en een incident is:

Een incident is een lichte storing in het dagelijkse proces, bijvoorbeeld:

- Een fout: een afwijking, vergeleken met de ideale situatie. Deze heeft meestal vervelende gevolgen. Het gaat over het werk van jou als zorgverlener of over iets wat je niet hebt gedaan. Hierdoor ontstaat schade bij de cliënt of zorgverlener.
- Een ongeluk: een gebeurtenis waarbij iets misgaat en waarbij meestal schade optreedt. Bijvoorbeeld als iemand is gevallen.
- Een bijna-ongeluk: een ongeluk dat net voorkomen kon worden, of net niet plaatsvond. Bijvoorbeeld bijna struikelen over een losliggend matje.

Soms is het verschil tussen een calamiteit en een incident klein. Een incident kan ook overgaan in een calamiteit. Het is aan de betrokkenen om te bekijken of het een calamiteit of incident is. Bij twijfel zal jouw leidinggevende contact opnemen met de GGD.

Calamiteiten moet je altijd melden bij de GGD met een meldingsformulier. Incidenten niet, dit doen we alleen intern via het "Intern calamiteiten formulier". Incidenten moet je als Wmo zorgaanbieder namelijk onderzoeken en vastleggen. Belangrijk is dat je leert van de gemaakte fouten en dat er tot actie wordt overgegaan, bijvoorbeeld het aanpassen van werkafspraken.

Wij rapporteren periodiek aan gemeenten welke calamiteiten en incidenten er zijn geweest. Ook vertellen we welke verbeteracties zijn genomen. Zo krijgen gemeenten zicht op de soorten calamiteiten en incidenten en kunnen zij beter zien waardoor deze zijn veroorzaakt.

De zorgverlener meldt de calamiteit zo spoedig mogelijk bij de leidinggevende, dit wil zeggen dezelfde dag of uiterlijk de volgende dag. Van de calamiteit wordt altijd een melding gemaakt door middel van het invullen en indienen van een intern calamiteitenformulier.

Het formulier voor het melden bij de GGD is [hier](#) te vinden. Het intern calamiteitenformulier is te vinden op de Wiki en als bijlage van dit document.

### **Na de melding door de zorgverlener**

Het intern calamiteitenformulier zal door de leidinggevende bewaard worden en besproken worden met zijn/ haar supervisor. De leidinggevende zal samen met zijn supervisor beoordelen of er een officiële melding gedaan moet worden bij de GGD van de betreffende regio. Indien dit wel van



toepassing is zal de leidinggevende dit binnen 3 werkdagen bij de GGD melden en hen om advies vragen voor eventuele vervolgstappen.

Vervolgstappen kunnen zijn:

- een onderzoek door de organisatie;
- een onderzoek door de GGD.

**Voor leidinggevende:**

Als er vragen zijn of advies nodig is kan er contact opgenomen worden met: 088 35552 00 of [wmotoezicht@vggm.nl](mailto:wmotoezicht@vggm.nl).

Ten alle tijden wordt, indien nodig, altijd eerst 112 gebeld.

Bijlage 1: Melding van calamiteiten en geweld Wmo.

Bijlage 2: Intern calamiteiten formulier.