

Bijlage 13 Incidentenprotocol

Dagelijks zetten honderden professionals zich in voor optimale zorg en ondersteuning. Ondanks deze inzet doen zich van tijd tot tijd calamiteiten of incidenten voor tijdens het verlenen van zorg.

Iedere zorgaanbieder heeft een eigen verantwoordelijkheid in de afhandeling van calamiteiten of incidenten, en het leren en evalueren hiervan.

De gemeente Lansingerland werkt in de regio op het gebied van jeugdhulp samen met onder andere de gemeente Rotterdam. Deze samenwerking heeft geleid tot een incidentenprotocol, opgesteld door de gemeente Rotterdam. Dit incidentenprotocol zorgt voor een eenduidige en zorgvuldige aanpak bij incidenten. Door expertise en informatie te bundelen, ontstaat een volledig beeld van de situatie en kunnen passende maatregelen worden genomen. Deze gezamenlijke werkwijze draagt bij aan het versterken van de kwaliteit van zorg en het waarborgen van de veiligheid van jeugdigen en betrokken professionals.

Wat is een calamiteit en wat is een incident

Een calamiteit is volgens het protocol een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en/of zorg en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt, (direct) betrokkene of personeel heeft geleid. Voorbeelden van calamiteiten zijn: overlijden van een minderjarige in zorg, suïcide en ernstig fysiek/seksueel geweld.

Een incident is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot een schadelijk gevolg of veiligheidsrisico heeft geleid voor de cliënt, (direct) betrokkenen of personeel. Voorbeelden hiervan zijn vermissingen, poging tot suïcide en/of gebeurtenissen met (te verwachten) maatschappelijke onrust.

Bij wie moet u melden?

- Calamiteiten meldt u altijd bij de IGJ en bij het Rotterdamse incidentenloket.
- Incidenten meldt u niet bij de IGJ, alleen bij het Rotterdamse incidentenloket.

Centraal meldpunt

Wanneer er calamiteiten of incidenten plaatsvinden binnen de wettelijke taken die te maken hebben met geboden ondersteuning, hulp en zorg (Jeugdwet) aan inwoners van de gemeente Lansingerland heeft de gemeente ook een verantwoordelijkheid voor het melden van calamiteiten en incidenten.

De gemeente Lansingerland maakt voor het melden van dergelijke calamiteiten en incidenten gebruik het Rotterdamse incidentenprotocol. Dit is een centraal meldpunt waar calamiteiten en incidenten (conform incidentenprotocol) moeten worden gemeld door zorgaanbieders.

Het incidentenloket wordt 7 dagen per week bemenst en is dagelijks bereikbaar tussen 09.00 en 22.00 uur.

Er kan gemeld worden per mail of per telefoon, uiterlijk 48 uur na het incident.

- Per mail; incidentenloketMO@rotterdam.nl (voor meldingsformulier zie de link onderaan dit document)
- Per telefoon (spoed); 010 498 40 19

Bij de melding vragen ze om korte informatie over wat er is gebeurd, wie erbij betrokken is (u deelt geen AVG-gegevens) en welke acties zijn genomen.

Twijfelt u?

Weet u niet zeker of u moet melden? Twijfelt u of een situatie ernstig genoeg is? Neem dan contact op met het incidentenloket. Zij denken graag met u mee. Zij kijken dan samen met u naar de zogenoemde 4 P's:

- Personeel (impact op medewerkers)
- Pers (media-aandacht)
- Publiek (maatschappelijke onrust)
- Politiek (aandacht vanuit de gemeenteraad)

Waarom is melden belangrijk

Door te melden zorgen we samen voor:

- Goede informatie voor bestuurders en gemeenteraad
- Een eerlijk beeld van wat er speelt in de zorg
- Minder maatschappelijke onrust
- Een lerend zorgsysteem

Op onderstaande websites kunt u meer lezen over het incidentenprotocol, hier vindt u ook het meldingsformulier:

<https://www.jeugdhulprijnmond.nl/wp-content/uploads/2025/03/Incidentenprotocol-Gemeente-Rotterdam.pdf>

<https://www.igj.nl/onderwerpen/klachten-en-melden/calamiteiten/melding-doen-van-een-calamiteit>