

**Incident-/
klachtanalyse
00-00-2024**



Incidentanalyse:
Probleemdefinitie
datum

Inleiding

Strix wil er alles aan doen om kwaliteit te leveren. Kwaliteit is voldoen aan de verwachtingen van de jongere, ouders en/of verzorgers/ voogd en/of verwijzers die met Strix te maken gaan krijgen.

De verwachtingen zijn terecht hoog. Tijdens de voorafgaande informatieve gesprekken en zeker tijdens het intakegesprek zullen de verwachtingen van alle betrokkenen heel duidelijk en concreet worden gemaakt voor alle partijen. Het moet duidelijk zijn wat men van de inzet Strix mag verwachten ten aanzien van de opvang van en persoonlijke ontwikkeling van jongeren.

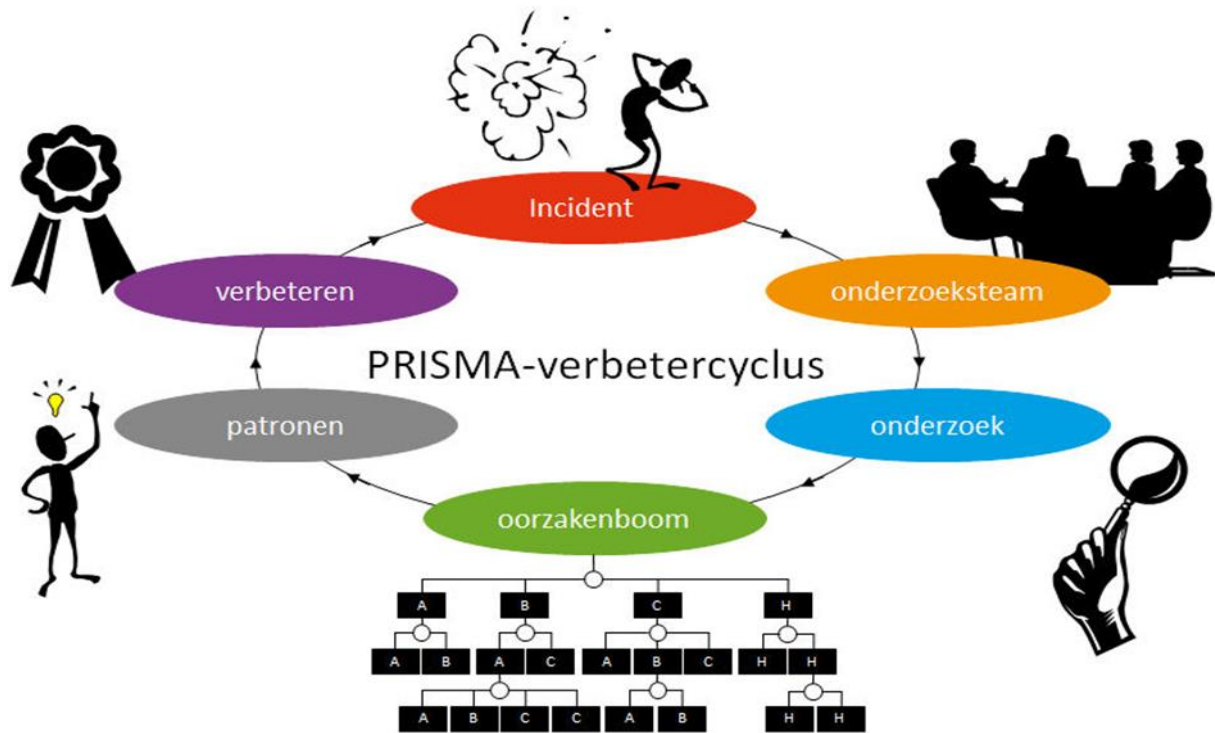
Voor Strix is er alles aan gelegen de kwaliteit te leveren die iedereen verwacht. Strix is daarop ingericht, ons kwaliteitshandboek is niet alleen op borging met betrekking tot de werkwijze gericht, maar ook op verbetering ten aanzien van de geboden begeleiding en ondersteuning. Strix wil de dienstverlening voortdurend verbeteren.

Met kennis en kunde, maar vooral ook met duidelijke en overzichtelijke werkwijzen levert Strix de begeleiding en ondersteuning die overeengekomen is met alle betrokkenen.

Eén van deze werkwijzen betreft de incident-/ klachtanalyse.

Na het ontstaan van een incident, calamiteit of klacht volgt altijd de vraag over het ontstaan. De eerste de beste oorzaak accepteren en de schuldige veroordelen is geen garantie dat het incident zich niet kan herhalen met andere betrokkenen. Een feitelijke analyse biedt de mogelijkheid de oorzaak van de situatie te kunnen achterhalen waardoor mogelijke verbeteringen kunnen worden toegepast met betrekking tot werkwijze, middelen en organisatie.

PRISMA (Prevention and Recovery Information System of Monitoring and Analysis) is een methodiek die het mogelijk maakt feitelijk en grondig incidenten, calamiteiten en klachten te onderzoeken om herhalingen te voorkomen. We zetten PRISMA in bij situatie waarbij (bijna) schade is ontstaan bij de cliënt op mentaal en fysiek gebied. Daarnaast kunnen we PRISMA ook inzetten bij gebeurtenissen die schade kunnen aanrichten bij de medewerkers van Strix.



PRISMA incident-/ klachtenanalyse

Probleemdefinitie

Om een goed onderzoek te kunnen doen is het van belang duidelijk het ongewenste en feitelijke eindresultaat voor de cliënt of medewerker te beschrijven/ benoemen;

-

Aanvullende informatie m.b.t. de betrokkenen van het incident

1. Gegevens van de cliënt Strix: ...
2. Indicatie: ...
3. Gegevens medewerker Strix: ...
4. Datum calamiteit/datum melden: ...
5. Datum van melden bij bestuurder: ...

Doelen uit het leefzorgplan van de cliënt

-
-
-

Geraadpleegde (externe) bronnen tijdens de voorbereiding onderzoek

-

-

Samenstelling onderzoeksteam

Om een goed onderzoek te kunnen doen naar de ontstane situatie is het belangrijk dat er minimaal 2 personen beschikbaar om het onderzoek te kunnen starten. Het is belangrijk gebruik te maken van de visie van de onderzoekers op het incident/ klacht. Verscheidenheid aan ervaringen en expertise kan belangrijk zijn evenals het feit dat 1 onderzoeker kennis heeft van de situatie en van de werkwijze die Strix hanteert. De vertrouwenspersoon/ klachtenfunctionaris kan onderdeel zijn van het team. Deze persoon is in staat om door te vragen op punten die voor de betrokkenen als vanzelfsprekend kunnen worden ervaren. Het is essentieel dat er neutraal gekeken wordt naar de situatie. Emoties kunnen in de weg staan om een goed onderzoek te kunnen doen.

Het onderzoeksteam bestaat uit de volgende mensen;

-
-

Onderzoek

Door middel van het bevragen van de betrokkenen gaan we opzoek naar dat wat ontstaan in dat geleid heeft tot het incident/ klacht. We gebruiken het interview om meer informatie te achterhalen bij de betrokkenen. Vertrouwen opbouwen is essentieel. Uitleg geven over het waarom van dit gesprek kan daarbij helpen. Het gaat niet bij het gesprek over wie schuldig is maar het gaat over wat er ontstaan/ gebeurd is om herhalingen in de toekomst te kunnen voorkomen. Stel open vragen. Gebruik geen waarom vragen, die kunnen als suggestief ervaren worden. Gebruik gesloten vragen indien je bevestigd wilt worden in dat wat je gehoord en samengevat hebt.

Deze volgende vragen kunnen je op weg helpen om de situatie duidelijk te krijgen;

- *Wat gebeurde er precies? (“Vertel eens...”)*
- *Wat ging daaraan vooraf?*
- *Wat waren de omstandigheden?*
- *Achteraf gezien: zijn er kansen geweest om het incident te stoppen, die we hebben gemist?*
- *Wat zijn de gevolgen voor de cliënt of begeleider geweest?*

Geïnterviewden;

-
-
-

Datum van interview;

-

Reconstructie

Na het uitvragen van de feitelijke situatie bij betrokkenen kunnen we een constructie maken van de gebeurtenissen die vorm hebben gegeven aan het incident/ klacht. In stappen kunnen we weergeven wat er achtereenvolgens plaatsgevonden heeft.

We hebben ervoor gekozen om de reconstructie stapsgewijs te beschrijven in een overzichtelijke/ beknopte opsomming van feiten. Dit op verzoek van CR om overzicht te kunnen houden;

- Datum incident;
...
- Tijdstip incident;
...
- Betrokkenen;
...

Locatie;

Waar heeft het incident of klacht zich afgespeeld?

Context van de ondersteuning;

Via welke gemeente is de cliënt geplaatst?

Welke beschikking is er afgegeven?

Hoe is de begeleiding georganiseerd?

Zijn er andere betrokkenen in de begeleiding van de cliënt?

Beschrijving incident;

- ...

Oorzakenboom

Aan de hand van de ontstane reconstructie kan een oorzakenboom opgesteld worden. In de top komt de probleemdefinitie te staan, vervolgens zullende oorzaken en de oorzaken daarvan volgen. De oorzakenboom krijgt vorm net zolang totdat de laatste oorzaken waar wij invloed op kunnen hebben is benoemd. Dit is vaak wanneer op de waarom-vragen geen antwoord meer gegeven kan worden.

- Topgebeurtenis; (= probleemdefinitie)
Hoe is dat gekomen?
 1. ...
 2. ...

Ad.1. Actie; (welke acties zijn er ingezet tijdens incident/ klacht?)

- ...
- ...

Ad. 1. Falende barrière; (welke acties maken dat er een incident of klacht kan ontstaan?)

- ...

Ad.2. Actie;

- ...

Ad. 2. Falende barrière;

Basisoorzaken identificeren

Na het opzetten van de oorzakenboom kunnen we de basisoorzaken identificeren. Dit zijn de oorzaken die helder worden aan het uiteinde van de boom. Deze oorzaken bij elkaar leiden tot het incident of klacht. De basisoorzaken zijn die oorzaken, die aan de uit einde van de boom staan. Het gezamenlijk optreden van deze oorzaken leidde tot het incident. Aan de hand van de opgedane bevindingen kunnen we SMART geformuleerde verbetervoorstellen doen om herhaling te voorkomen. Weet dat niet altijd de oorzaken te verhelpen zijn binnen de grenzen van de beschikbare middelen en mensen. Samen met betrokkenen onderzoeken van passende oplossingen kan wenselijk zijn.

Met betrekking tot;

1. ...

Basisoorzaak;

- ...

Met betrekking tot;

2. ...

Basisoorzaak;

- ...

Verbetermaatregelen

Na het doorlopen van de voorgaande stappen zijn we in staat om tot verbetermaatregelen te komen. Deze maatregelen hebben betrekking hebben op de volgende onderwerpen;

- *Procedures: completeren of verbeteren van formele en informele procedures.*
- *Informatie en communicatie: completeren of verbeteren van beschikbare informatiebronnen of communicatiestructuren.*
- *Training: verbetering van (her)training programma's voor de benodigde vaardigheden.*
- *Motivatie: vergroten van de mate van vrijwillige opvolging van geaccepteerde regels door de principes van positieve gedragsverandering toe te passen.*
- *Reflectie: evalueren van de huidige gedragspatronen met betrekking tot veiligheid.*

Beschrijving van de verbetermaatregelen m.b.t. de begeleiding van de cliënt en t.a.v. de werkwijze binnen de begeleiding.

