



Melding Incident Cliënt (MIC)

Aanleiding en doel

Thuishulp Heuvelrug krijgt zeer incidenteel te maken met een cliënt die de deur niet open doet als de hulp aanbelt. We checken dan in het netwerk van de cliënt of de cliënt thuis zou moeten zijn en ondernemen vervolgens de benodigde actie.

Het kan ook zijn dat de client een acute klacht heeft over het gedrag van thuishulp en dit zelf of via haar contactpersoon meldt bij Thuishulp Heuvelrug. Een acute klacht betreft een klacht over gedrag die voor cliënt aanleiding is de thuishulp niet meer thuis te willen ontvangen.

Het doel van het melden van een incident is ervoor zorgen dat een cliënt de benodigde hulp of ondersteuning krijgt. Een ander doel is onze ervaring te delen met samenwerkingspartner en toezichthouder.

Let wel: als er sprake is van een calamiteit waar mogelijk een relatie te leggen is met de hulpverlening van Thuishulp Heuvelrug dan volgen we het protocol Calamiteitentoezicht Wet Maatschappelijk ondersteuning en melden dit direct bij de GGD Regio Utrecht (GGDrU).

Een calamiteit is omschreven als 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' (Wmo 2015, art. 1.1.1. lid 10).

Bijvoorbeeld als een thuishulp tijdens het werk tegen een cliënt aanstoot en deze ten val komt en een heup breekt of onwel wordt. Of als een hulp zeer boos of agressief wordt naar een cliënt toe en deze een hartaanval krijgt van de angst of schrik. Omdat wij geen zorg verlenen, niet in de nabijheid komen van cliënten (we houden anderhalve meter afstand) en problemen direct rustig bespreken is de kans dat op calamiteiten klein. Een calamiteit is dusdanig ernstig van aard dat direct melding naar samenwerkingspartner (gemeente) en/of politie, ambulance en GGD Regio Utrecht wordt gemaakt.

Wat doen we bij een incident

1. Als de cliënt de deur niet open doet

In het ondersteuningsplan van Thuishulp Heuvelrug leggen we de gegevens van een contactpersoon vast die we in dat geval direct kunnen bellen. Vaak is dat een persoon die ook de beschikking heeft over een sleutel van de woning (meestal familielid, soms de buurman of buurvrouw).

Bij deze persoon verifieert de thuishulp of zij of hij weet of cliënt wellicht een spoedafpraak buitenshuis heeft dan wel binnenshuis is gebleven. Als de contactpersoon zeker weet dat de cliënt thuis is vragen we hem of haar direct contact te leggen dan wel ter plekke te kijken wat er aan de hand is (als contactpersoon ook de sleutel heeft). De thuishulp checkt zelf met de contactpersoon of toegang tot de woning via de voordeur of achterdeur mogelijk is. Als toegang niet mogelijk is, de contactpersoon geen sleutel heeft of hij of zij niet tijdig de woning kan checken bellen we 112 om de situatie uit te leggen. Op basis van triage (uitvragen) door 112 medewerker zal worden ingeschat of politie zich toegang moet verschaffen tot de woning om te inspecteren wat er aan de hand is. Op basis van de triage zal 112 ook inschatten of client medische hulp nodig en een ambulance moet laten komen.

2. Bij melding klacht over medewerker

Bij een melding van een klacht over het gedrag een medewerker passen we hoor en wederhoor principe toe. We checken bij een cliënt wat er volgens haar of hem aan de hand is. We checken ook bij de thuishulp wat er aan de hand is. Bij verward gedrag of dementie van een cliënt vragen we ook de contactpersoon of de condities van of omstandigheden bij een cliënt dusdanig zijn veranderd dat zij deze klacht verklaren (bijvoorbeeld een persoon die dementeert en denkt dat de thuishulp goederen meeneemt of een ernstig depressieve cliënt die nieuwe medicijnen krijgt met vervelende bijwerkingen, zoals achterdocht of overgevoeligheid).

Bij wie melden we wat

1. Als de cliënt de deur niet open doet (no show)

Indien 112 niet hoeft te worden gemeld gaan we in overleg met client en contactpersoon om te beoordelen of we de begeleider van cliënt of het Wmo team van de gemeente (sociaal team of Wmo loket) op de hoogte moeten stellen hiervan.

Indien 112 wordt gebeld, melden we het incident bij het Wmo team van de gemeente. Als er sprake is van een calamiteit, melden we de calamiteit bij onze toezichthouder de GGDrU De GGDrU heeft zodoende zicht op het aantal calamiteiten achter de voordeur en kan checken of er adequaat is gehandeld door Thuishulp Heuvelrug en haar samenwerkingspartners.

2. Bij melding klacht over medewerker

We melden het incident bij het Wmo team van de gemeente als het incident voor cliënt reden is afscheid te nemen van onze thuishulp dan wel over te stappen naar een andere aanbieder. Dit ook om te helpen voorkomen dat cliënten voortdurend overstappen naar een andere aanbieder (soms ook door eigen toedoen).

Indien er een vermoeden is van huiselijk geweld jegens de cliënt door een thuishulp wordt hiervan melding gedaan bij het Meldpunt Huiselijk Geweld. Uiteraard wordt dit vermoeden eerst grondig intern onderzocht alvorens we dit melden.

We geven bij een eventueel afscheid van een thuishulp (n.a.v. een klacht) door aan het Wmo team dat we een nieuwe thuishulp bij de cliënt gaan inzetten. Indien nodig vragen we het Wmo team om extra ondersteuning of begeleiding (vanuit de Wmo). Bij overstap naar een andere aanbieder geven we de reden altijd door. Als er sprake is van vermeende diefstal zullen we de cliënt altijd in overweging geven een melding te doen bij de politie die de zaak dan kan onderzoeken.

Indien er al een melding bij de politie is gedaan en uiteindelijk blijkt (na onderzoek politie) dat de klacht ongegrond is (en atypisch gedrag van de cliënt de oorzaak van de melding is) melden we het incident bij het Wmo team van de gemeente.

Als de politie na onderzoek tot de conclusie komt dat diefstal vermoedelijk door thuishulp is gepleegd (en andere daders uitgesloten zijn) zal thuishulp op non-actief worden gesteld en een melding worden gedaan naar het Wmo team van de gemeente.