

# Fobocommissie Jaarverslag 2017

## Inhoudsopgave

### Inleiding

#### Hoofdstuk 1 Jaarcijfers en activiteiten

- 1.1. Jaaroverzicht 2017
- 1.2. Samenvatting meldingen , met een korte toelichting
- 1.3. Aanbevelingen
- 1.4. Activiteiten Fobocommissie

#### Hoofdstuk 2 Overzicht totaal aantal meldingen

#### Hoofdstuk 3 Overzichten fobomeldingen

#### Hoofdstuk 4 Overzichten agressiemeldingen

#### Hoofdstuk 5 Definities Calamiteiten en bedrijfsongevallen

## Inleiding

***Bij het melden van een fobo gaat het altijd over feiten, niet over de schuldvraag.***

*Vanuit de meldingen wordt gekeken naar verbeterpunten voor de organisatie.*

De doelstelling van de Fobocommissie is om bij te dragen aan de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en de arbeidsomstandigheden, door het registreren en analyseren van meldingen van fouten, ongevallen en bijna-ongevallen en agressievoorvallen. Tevens formuleert de Fobocommissie, uit de analyse van de jaarcijfers, aanbevelingen aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur kan op grond van die aanbevelingen beslissingen nemen, die kunnen bijdragen aan het terugdringen van fobo- en agressievoorvallen.

Iedere gebeurtenis waar een medewerker (indirect) bij betrokken is en die tot schade leidt of had kunnen leiden bij een cliënt, medecliënt, medewerker of andere betrokkene is een fobomelding waard.

Een fobomelding is zowel een *fobovooral* als een *agressievooral*.

Zodra een medewerker een voorval (fout, ongeval of bijna-ongeval) ontdekt, is hij verantwoordelijk om maatregelen te treffen om de schade te beperken, of zoveel mogelijk te herstellen. Rapporteren, melden aan de leidinggevende en bespreken van het voorval in een overleg zijn de volgende stappen. Het bespreken van een melding is bedoeld om tot maatregelen te komen die vergelijkbare voorvallen in de toekomst kunnen voorkomen. Voorbeelden van maatregelen kunnen zijn het bijstellen van het ondersteunings- of behandelplan van de cliënt, het opstellen van een protocol of het aanvragen van een specifieke training.

In 2017 heeft de Fobocommissie Gemiva-SVG Groep bestaan uit:

Leden:	Chris van Slochteren Cocky Wolff- Zandbergen
Secretaris:	Ellen van Zee
Voorzitter:	Jos de Kimpe

In 2017 hebben Steven Kalkman en Merie Surentu-Harms afscheid genomen van de fobocommissie.

Het fobojaarverslag is een neerslag van algemene cijfers van de geregistreeerde fobo -en agressiemeldingen, uitgesplitst naar regio. Op de intranetpagina van de Fobocommissie staat het jaarverslag 2017.

Met dank aan de afdeling Financiën & Informatie, die zorgt voor de digitale registratie van de cijfers.

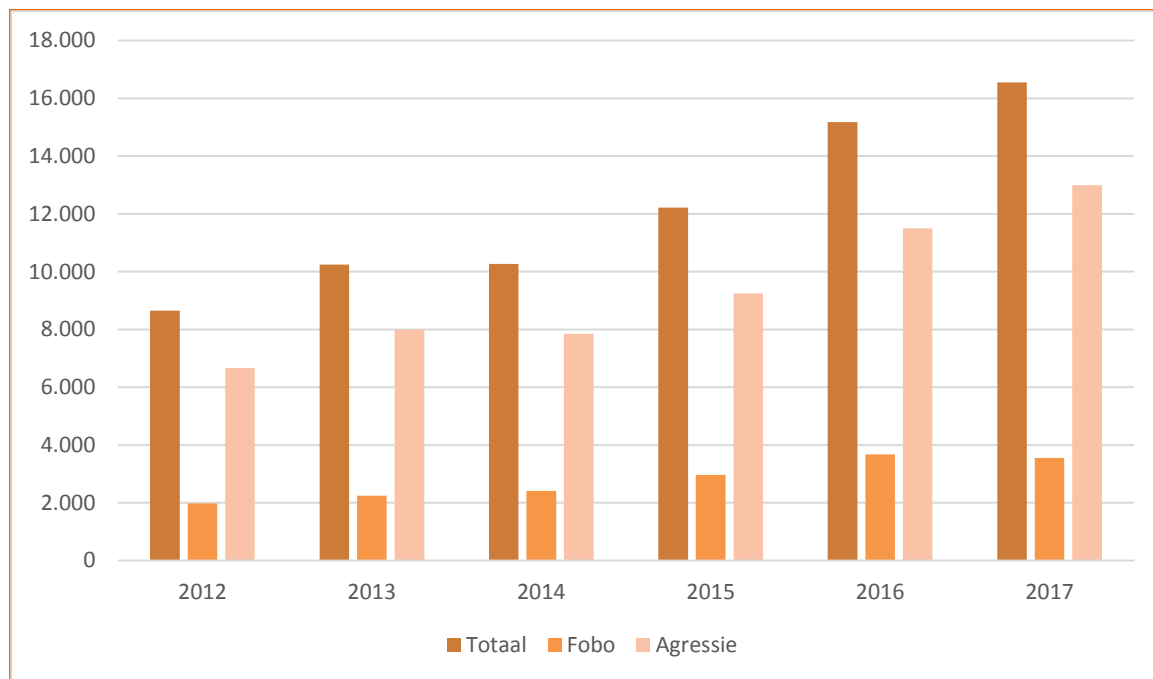
Zijn er vragen over fobo -en agressievoorvallen, de werkwijze van de Fobocommissie of andere vragen/opmerkingen die te maken hebben met het werk van de Fobocommissie, neem dan contact op.

Het mailadres van de Fobocommissie is: [fobocommissie@gemiva-svg.nl](mailto:fobocommissie@gemiva-svg.nl).

## Hoofdstuk 1 Jaarcijfers

### 1.1. Jaaroverzicht 2017

In het verslagjaar 2017 zijn **16.555 meldingen** geregistreerd, waarbij cliënten zijn betrokken. Daarnaast zijn er 52 meldingen ontvangen in de categorie 'fobomelding zonder cliënt'. Dit zijn meldingen waarbij geen cliënt betrokken is. Deze meldingen zijn niet in de overzichten opgenomen.



Zie hoofdstuk 2 Overzicht 1

Voor een goede beoordeling van de cijfers is het belangrijk hoeveel cliënten (per regio) in 2017 gebruik hebben gemaakt van de diensten van de Gemiva-SVG Groep. Alle cliënten, die in welke vorm dan ook zorg krijgen, zijn meegeteld.

#### Aantal geregistreerde cliënten per december 2017

	2017	Volwassenen	Kinderen
Regio 2	254	179	75
Regio 3	1.120	980	140
Regio 4	347	323	24
Regio 5	983	741	243
Regio 6	506	495	11
Regio 7	298	276	22
Regio 8	246	208	38
Regio 9	836	637	199
Regio 10	428	368	60
Regio 11 Kennis en Leren	4	2	2
Servicecentrum	96	88	9
<b>Totaal</b>	<b>4.839</b>	<b>4.069</b>	<b>771</b>

\*Dit zijn globale cijfers. Verschillen in optellingen en totalen kunnen komen doordat een kind in de loop van 2017 volwassen wordt en een cliënt geregistreerd kan staan op een woon- en werklocatie.

Het aantal geregistreerde cliënten bij Gemiva-SVG Groep in december 2017 is 4.839.

## 1.2. Samenvatting meldingen, met een korte toelichting

Meldingen en categorie	Korte toelichting bij de cijfers	Hoofdstuk 2 Overzicht 1
<b>Totaal aantal fobo -en agressiemeldingen</b>  <b>16.555</b>	<p>In 2013 en 2014 zijn het aantal meldingen ongeveer gelijk. Vanaf 2015 neemt het aantal meldingen toe, met een stijging van 9% in 2017 t.o.v. 2016.</p> <p>Het aantal cliënten, die gebruik maken van Gemiva-SVG Groep, is met ongeveer 6% toegenomen t.o.v. 2016 en verklaart niet de toename in meldingen met 9%.</p> <p>In 6 jaar tijd zijn het aantal meldingen verdubbeld.</p>	Overzicht 1
<b>Fobomeldingen</b>		<b>Hoofdstuk 3 Overzichten 3.1 t/m 3.7</b>
<b>Totaal aantal</b>  <b>3.557</b>	<p>Vanaf 2012 tot 2016 is er jaarlijks een toename in meldingen. In 2017 vindt er een daling plaats t.o.v. 2016 met 118 meldingen (<math>\pm 3\%</math>). De afname is in de categorie 'Medicatie' (2116 &gt; 1984) en de categorie 'Overig' (630 &gt; 603).</p> <p>Bij de categorie 'Vallen' is een toename op van 929 in 2016 naar 970 meldingen in 2017.</p>	Overzicht 3.1
<b>Medicatie</b>  <b>1.984</b>	<p>Naast een toename in meldingen bij 'Vergeten door medewerker' en 'Vergissing door medewerker', is er een beduidende afname te zien bij 'Cliënt weigert' (421 &gt; 319).</p> <p>De categorie 'Cliënt heeft medicijnen niet ingenomen' toont eveneens een afname in meldingen van 829 &gt; 724.</p> <p>Ongeveer 23% van de meldingen is van 3 locaties.</p>	Overzicht 3.2 Overzicht 3.3
<b>Vallen</b>  <b>970</b>	<p>In 2017 is er een toename t.o.v. 2016 (929 &gt; 970).</p> <p>Na een toename in 2016 in de categorie 'Afleidende factoren (geluid, drukke omgeving, meerdere dingen tegelijkertijd doen)' is er nu een afname te zien met ongeveer 17% (103 &gt; 86).</p> <p>Twee cliënten hebben ieder 57 meldingen (samen 12% van de meldingen).</p> <p>Er wordt 38 keer aangegeven dat behandeling na het voorval noodzakelijk was.</p> <p>Bij 'Oorzaken anders' wordt o.a. vermeld: <i>Evenwicht verliezen, uit rolstoel/bed glijden, struikelen over eigen benen, epilepsie en duizeligheid.</i></p>	Overzicht 3.4 Overzicht 3.5
<b>Overig</b>  <b>603</b>	<p>Het aantal meldingen van 'Verslikken' is afgenomen van 57 naar 45 meldingen.</p> <p>N.a.v. van vorig jaar is de Fobocommissie nagegaan of 'Weglopen/vermissing' vaker voorkomt. Het aantal meldingen van 'Weglopen/vermissing' is in 2017 van 73 naar 111 gestegen. Waarvan 4 cliënten 8 of meer meldingen hebben. Bij alle voorvallen zijn er geen ernstige gevolgen vermeld.</p> <p>Er zijn 8 'Verkeersongevallen' gemeld (in 2016 12 meldingen).</p>	Overzicht 3.6
<b>Ernst van het voorval</b>	<p>Ongeveer 2,5% van de meldingen (waarbij 'Ernst voorval' ingevuld is) wordt gemeld als zeer ernstig tot extreem ernstig.</p> <p>Bij 24% van de meldingen is 'Ernst voorval' niet ingevuld.</p>	Overzicht 3.7

<b>Opvang</b>	“Slechts“ 20 keer wordt aangegeven dan men de opvang na het voorval als onvoldoende ervaren heeft. Tegenover 1.011 keer er ‘Voldoende’ is ingevuld en 947 maal ‘Niet van toepassing’ wordt aangegeven.	
<b>Agressiemeldingen</b>		<b>Hoofdstuk 4 Overzichten 4.1. t/m 4.</b>
<b>Totaal aantal 12.998</b>	In 2017 is er een toename in meldingen met 13% t.o.v. 2016. Van het totaal aantal meldingen komen 4.451 meldingen (34%) van 27 cliënten, die per persoon 100 of meer meldingen hebben in 2017.	Overzicht 4.1
<b>Agressiemeldingen  Kinderen 2.463  Volwassenen 10.535</b>	De trend van de afgelopen jaren in toename van meldingen zet zich in 2017 voort van 11.497 naar 12.998 meldingen in 2016. Bij kinderen is na een toename sinds 2015 sprake van een afname van meldingen in 2017 met 6 %. De verhouding in het totaal aantal agressiemeldingen tussen kinderen en volwassenen is: 19% bij kinderen en 81% bij volwassenen. Om de cijfers in perspectief te zien: Van 4.839 cliënten die ondersteuning hebben gekregen van Gemiva-SVG Groep is 16% kinderen en 84% volwassenen. In verhouding zijn er iets meer agressiemeldingen bij kinderen.	Overzicht 4.2
<b>Signalen vooraf</b>	Bij 8% van de agressiemeldingen wordt ‘Signaal vooraf’ aangegeven.	Overzicht 4.3
<b>Aanleiding</b>	In 2017 is er een opvallende toename met 42% van de aanleiding ‘Andere cliënt(en)’ (1076 > 1529). Meldingen die gaan over de interactie tussen cliënt en begeleider vallen op: ‘Cliënt wordt iets niet toegestaan’ (2122) en ‘Verzoek tot verrichten van bepaalde taken’ (1383). Bij ongeveer 66% van de meldingen wordt ‘Geen aanwijsbare aanleiding’ aangevinkt of wordt aanleiding ‘Niet ingevuld’.	Overzicht 4.4
<b>Gevolgen</b>	Als gevolgen voor de medewerker worden, evenals in 2016, ‘Zichtbare verwondingen’, ‘Pijn’ en ‘Angst’ het meest genoemd. In ongeveer 69% van de meldingen is ‘Gevolgen’ niet ingevuld. Bij ‘Gevolgen medecliënten’ wordt angst het meest ingevuld, naast schrikken en boosheid/woede. Bij ‘Gevolgen cliënten’ wordt angst frequent aangegeven. ‘Behandeling arts noodzakelijk’ na een voorval is 22 keer vermeld.	Overzicht 4.5
<b>Zeer ernstig/ extreem ernstig  1075</b>	Agressiemeldingen die als ‘Zeer ernstig/extreem ernstig’ aangemerkt worden zijn 8% van totaal aantal agressiemeldingen. Daar tegenover staat dat 19% als niet ernstig wordt aangemerkt.	Overzicht 4.6
<b>100 of meer meldingen per cliënt</b>	In 2017 zijn er 27 cliënten die per persoon meer dan 100 meldingen hebben en beslaan 34% (4.451) van het totaal aantal agressiemeldingen. De verdeling vrouw/man is 6/21 Van cliënten die in 2016 100 of meer meldingen hebben gehad is bij 8 van hen sprake van een toename en laten 13 cliënten een afname zien. In 2017 zijn er 12 cliënten die voor het eerst 100 of meer meldingen hebben.	Overzicht 4.7

<b>Opvang</b>	Bij meldingen van agressievoorvallen wordt 70 keer aangegeven dat men niet tevreden is geweest over de opvang. Van die 70 keer zijn 25 meldingen gemeld als zeer ernstig tot extreem ernstig. Juist in die situaties is goede opvang noodzakelijk. (5.815 keer wordt 'Voldoende' aangegeven en 3.587 wordt 'Niet van toepassing' ingevuld)	
<b>Algemeen</b>		
<b>'Niet ingevuld'</b>	Bij sommige meldingen worden bepaalde categorieën niet in gevuld. Redenen van het niet invullen zijn onduidelijk. Categorieën die niet ingevuld zijn, maar wel van belang, zijn o.a.: 'Ernst voorval' (bij fobo -en agressiemeldingen), 'Gevolgen vallen', 'Aanleiding' (agressie) 'Gevolgen medewerker '(agressie) 'Opvang'.	
<b>Bedrijfsongevallen Calamiteiten</b>	In 2017 is bij 10 fobovoorvallen en 14 agressievoorvallen vermeld 'Bedrijfsongeval' of 'Bedrijfsongeval niet duidelijk'. Drie van deze fobovoorvallen is gemeld bij de Arbo en een van de agressievoorvallen is bij de Arbo aangegeven.  Bij 32 fobomeldingen en bij 24 agressiemeldingen is 'Calamiteit' of 'Calamiteit nog niet duidelijk' ingevuld. Vier van deze meldingen zijn aanleiding geweest tot nader onderzoek.	Definities: zie hoofdstuk 5
<b>Onderzoek</b>	In 2017 heeft de Fobocommissie op vraag van de Raad van Bestuur 4 onderzoeken laten verrichten. Twee onderzoeken zijn ook op verzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd gedaan. Zie tevens 4 onder <b>Onderzoek</b>	

### 1.3. Acties en aanbevelingen

#### Meldingen

##### Algemeen

De Fobocommissie constateert dat de trend in toename van meldingen zich doorzet. De toename komt in 2017 geheel voor rekening van agressiemeldingen. Daarentegen is er een lichte afname van fobomeldingen in 2017, een daling sinds 2012. Mogelijk dat inspanningen rond de categorie 'Medicatie' en 'Overig' tot enige verbetering hebben geleid en het aantal fobomeldingen enigszins heeft doen afnemen.

Mogelijk komt de toename van meldingen deels voort uit aanvragen voor Meerzorg, waarbij meldingen benut worden ter onderbouwing van een aanvraag voor een hogere ZZP. Het vermoeden is dat daardoor meer en consequenter gemeld is dan in voorgaande jaren.

Een terugkerend probleem in de verwerking van meldingen zijn de niet (goed) afgesloten meldingen en lege meldingen. Deze blijven in het systeem hangen en worden meegeteld in het totaal aantal meldingen. In overleg met de afdeling Informatievoorziening blijkt dat daar tot op heden weinig aan te doen is, maar dat deze cijfers geen grote "vervuiling" opleveren in de totaal cijfers.

Als Fobocommissie zullen wij het "goed melden" opnieuw onder de aandacht brengen van locatiemanagers.

#### Fobo

##### Medicatie

In 2017 is er een afname van meldingen van 2116 naar 1984. Er wordt minder gemeld bij, '*Cliënt weigert*' en '*Cliënt heeft medicijnen niet ingenomen*'. Tegelijkertijd is er een toename in de categorie, '*Vergeten door medewerker*' '*Vergissing door medewerker*'. Reden om medicatievoorvallen een aandachtspunt te laten zijn.

De Fobocommissie adviseert op locatieniveau na te gaan welke factoren een rol spelen in afname van cliënt-gebonden items (bv. '*Vergeten door cliënt*') en toename in medewerker-gebonden items (bv. '*Vergeten door medewerker*'). Mogelijk kan de aandachtsfunctionaris medicatie daarin een rol vervullen.

Drie locaties vallen op door een hoog aantal meldingen in verhouding tot andere locaties. De Fobocommissie stelt de locaties hiervan op de hoogte en raadt hen aan nader te onderzoeken hoe te komen tot het terugdringen van het aantal voorvallen.

De Fobocommissie pleit ervoor dat het uitwisselen van 'Good Practices' op de agenda blijft staan van de locaties. Daarnaast kan de deelname van Gemiva-SVG Groep aan het project van Vilans 'Beter af met minder? Bewust gebruik van psychofarmaca' bijdragen aan het bevorderen van bewustwording bij begeleiders t.a.v. psychofarmaca.

*Zie themapagina Medicatie*

#### Fobo

##### Vallen

Gezien een toename in meldingen blijft de Fobocommissie bij haar advies van 2016 om de leeftijdsopbouw binnen de organisatie in kaart te brengen. Om een inschatting te kunnen maken van het risico op valvoorvallen door het ouder worden van cliënten.

Op individueel niveau adviseert de Fobocommissie om, naast het doen van een valrisico-inventarisatie, te kijken hoe het gebruik maken van hulp(middelen) makkelijker kan worden voor de cliënt (n.a.v. een toename in de categorie '*Cliënt weigert hulp(middel)*').

*Zie themapagina Valpreventie*

## Fobo

### Overig

Er is een afname in het totaal aantal meldingen en bij de categorieën 'Verslikken', 'Verkeersongeval' en 'Consumptie niet-eetbare-middelen', maar tevens een toename met 38 meldingen bij 'Weglopen/vermissing' (van 73 > 111).

De Fobocommissie adviseert om na te gaan welke factoren een rol kunnen spelen bij *weglopen/vermissing*. Factoren op medewerker-niveau, als op niveau van de organisatie, technisch en cliënt (Triaspectmodel; Analyseschema Gehandicaptenzorg Oorzaken en Risico's). Tevens pleit de Fobocommissie voor een uitwisseling van ervaringen met een 'Track -en Tracesysteem' en mogelijk ander behulpzame Apps.

## Agressie

### Signalen vooraf

In de afgelopen jaren komt het item "Signaal vooraf" terug op de agenda van de Fobocommissie, omdat het een belangrijke factor kan zijn in het terugdringen van het aantal voorvallen. De verhouding tussen 'Signaal vooraf' 8% en 'Geen signaal vooraf' 92% weerspiegelt het beeld van voorgaande jaren.

Zoals vorig jaar adviseert de Fobocommissie om bij bespreking van agressievoorvallen nadrukkelijk te onderzoeken welke 'signalen vooraf' er waren en/of hoe men de signalen (beter) in beeld kan krijgen.

## Agressie

De Fobocommissie adviseert om meer uitwisseling van 'good practices' in gang te zetten of uit te breiden. Voor de locaties, die betrokken zijn bij cliënten met 100 of meer meldingen op jaarbasis, kan het overzicht 4.7. een uitgangspunt zijn bij de uitwisseling van ervaringen en kennis. Zeker bij die cliënt waar men de agressiemeldingen heeft weten te stabiliseren over een aantal jaren of hebben weten terug te dringen in het afgelopen jaar.

## Agressie

### Opvang

De Fobocommissie overweegt om in de weekoverzichten, die wekelijks toegestuurd worden aan locatiemanagers en gedragsdeskundigen, het item 'Is de opvang naar tevredenheid verlopen?' op te nemen.

De Fobocommissie meent dat dit het gesprek over de opvang binnen de locatie met betrokken medewerker(s) zal stimuleren en waar nodig de opvang na een voorval verbeterd kan worden.

*Zie Themapagina Moeilijk verstaanbaar gedrag*

## Agressie en Fobo

### Ernst voorval

De Fobocommissie hecht sterk aan de mogelijkheid van medewerkers om te kunnen melden hoe zij het voorval beleefd of ervaren hebben (categorie 'Ernst voorval').

De Fobocommissie zal in 2018, als het meldingsformulier geactualiseerd wordt, nagaan of onderstaande matrix recht doet aan de beleving van de medewerker en mogelijk op te nemen is in een meldingsmodule.

Risicomatrix	Verwachte schade voorval				
	Zeer (extreem) ernstig	Ernstig	Matig	Licht	Geen
Kans op herhaling					
Zeker					
Hoog					
Redelijk					
Laag					
Niet					



## Onderzoek

In 2017 hebben er 4 onderzoeken plaats gevonden. Twee onderzoeken zijn op verzoek van de Raad van Bestuur gedaan en twee onderzoeken mede op verzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

De twee onderzoeken op verzoek van de Raad van Bestuur betreffen een valincident en een voorval in de categorie 'overig', bij beiden was sprake van een ziekenhuisopname. De twee onderzoeken, die gemeld zijn bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, betreffen een agressievoorval tussen cliënten onderling en een melding bij het CMM team van seksueel grensoverschrijdend gedrag.

De onderzoekers hebben hun bevindingen en aanbevelingen vastgelegd in onderzoeksrapporten.

De Raad van Bestuur heeft de aanbevelingen uit de vier onderzoeksrapporten overgenomen.

Aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd zijn de twee onderzoeksrapporten toegezonden, die mede op hun verzoek verricht zijn.

Zowel de Raad van Bestuur als de Fobocommissie benadrukken het belang dat binnen de organisatie regiodirecteuren en locatiemanagers alert blijven op het tijdig melden, bij voorkeur dezelfde dag nog, van een calamiteit aan de Raad van Bestuur. Ook bij twijfel of er sprake is van een calamiteit dient men te melden, in de geest van melden bij het CMM-team van een vermoeden van mishandeling en misbruik.

Naast eventuele nazorg aan medewerkers na een voorval, is aandacht voor en bieden van nazorg aan de cliënt, als mede betrokken cliënten, van belang. Gevolgen van het voorval kunnen soms pas na enige tijd optreden, zodat signaleren en bieden van nazorg lange tijd na dato aan de orde kan zijn.

### 1.4. Activiteiten Fobocommissie

De Fobocommissie is in 2017 verder gegaan rond het thema "Het nieuwe melden". Er is een bezoek gebracht aan een collega zorgaanbieder over hun meldsystematiek en een andere zorgaanbieder is uitgenodigd om hun wijze van melden toe te lichten. De aandacht richt zich op vragen als: voldoet een andere systematiek beter, kunnen we ons eigen systeem verbeteren en hoe is het proces van meldingen naar verbeterpunten te bevorderen en wat is wel/niet meldingswaardig. Bij de zoektocht zijn een lid van de Raad van Bestuur, medewerker van Applicatiebeheer PlanCare Zorg en medewerker Teamondersteuning PlanCare (Zorg en ICT) betrokken.

De Fobocommissie heeft voorlopig besloten de open gevallen plaatsen, van de 2 leden die de Fobocommissie verlaten hebben, nog niet op te vullen. Nadere uitwerking van beleid rond melden met daaraan gekoppeld de bezetting van de commissie zal mettertijd bepalen of en hoe de commissie aangevuld wordt met nieuwe leden.

In 2017 hebben we opnieuw bij een aantal locatiemanagers aandacht gevraagd voor foutieve fobo –en agressiemeldingen, die in het systeem komen met "afdeling onbekend". Het verzoek aan de locatiemanagers is om binnen de betrokken locaties aandacht te schenken aan de wijze van melden.

Bij de onderzoeken vanuit de Fobocommissie is in 2017 bij een onderzoek een onafhankelijke voorzitter betrokken geweest. Twee gedragsdeskundigen hebben onderzoeken verricht, samen met leden van de Fobocommissie die thuis zijn in de methodiek van Triaspect Prisma Light. Aanleiding voor de voorzitter van de Fobocommissie, lid van Raad van Bestuur en manager Behandeling&Ondersteuning om de mogelijkheid te bespreken dat meerdere medewerkers een cursus krijgen in de Prisma Light methodiek.

Er is contact geweest met het Consultatieteam Eet –en Drinkproblematiek. In de info op de themapagina zal de route die gevolgd kan worden in geval dat iemand zich verslikt duidelijker beschreven worden.

Zoals gebruikelijk zal de Fobocommissie de Raad van Bestuur op de hoogte brengen welke locaties en cliënten betrokken zijn bij de 100 of meer meldingen per cliënt (zie overzicht 4.7).

In 2017 heeft de Fobocommissie met een medewerker van Informatievoorziening Applicatiebeheer overleg gehad over het eventueel toezenden van kwartaaloverzichten aan alle locatiemanagers. Het is niet noodzakelijk kwartaaloverzichten apart toe te zenden. Regiodirecteuren en locatiemanagers kunnen bij Managementinfo de overzichten vinden.

De Fobocommissie adviseert na te gaan of de regiodirecteuren en locatiemanagers allen op de hoogte zijn van de mogelijkheden in Managementinfo (en Cognos) en hoe informatie te genereren is in dat systeem.

Er zijn in 2017 n.a.v. het Jaarverslag 2016 geen bijlagen of cijfers opgevraagd.

## 2. Overzicht totaal aantal meldingen

Overzicht 1 Totaal aantal meldingen 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 en 2017

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Fobo	1.983	2.250	2.411	2.964	3.675	<b>3.557</b>
Incidenteel voorkomende agressie	4.032	4.409	4.556	5.763	7.243	<b>7.914</b>
Vaker voorkomende agressie	2.635	3.586	3.299	3.485	4.254	<b>5.084</b>
<b>Totaal</b>	<b>8.650</b>	<b>10.245</b>	<b>10.266</b>	<b>12.212</b>	<b>15.172</b>	<b>16.555</b>

\*Specifieke overzichten van meldingen in de afzonderlijke regio's (met bijvoorbeeld meldingen per locatie) zijn op te vragen bij de Fobocommissie.

### 3. Overzichten Fobmeldingen

**Overzicht 3.1 Fobmeldingen 2017**

	Medicatie	Vallen	Overig	Totaal
Regio 2	89	13	21	<b>123</b>
Regio 3	207	139	63	<b>409</b>
Regio 4	454	191	185	<b>830</b>
Regio 5	330	143	100	<b>573</b>
Regio 6	116	161	25	<b>302</b>
Regio 7	19	23	6	<b>48</b>
Regio 8	182	47	49	<b>278</b>
Regio 9	297	190	74	<b>561</b>
Regio 10	282	62	79	<b>423</b>
Servicecentrum	8	1	1	<b>10</b>
<b>Totaal</b>	<b>1.984</b>	<b>970</b>	<b>603</b>	<b>3.557</b>
<b>2016</b>	<b>2.116</b>	<b>929</b>	<b>630</b>	<b>3.675</b>

**Overzicht 3.2 Medicatie 'Oorzaken'**

	2016	2017
Vergeten door medewerker	<b>769</b>	<b>812</b>
Vergissing door medewerker	<b>351</b>	<b>405</b>
Vergeten door cliënt	<b>303</b>	<b>265</b>
Cliënt weigert	<b>421</b>	<b>319</b>
Fout door apotheek	<b>44</b>	<b>44</b>
Niet op de hoogte van juiste medicatie	<b>18</b>	<b>26</b>
Verkeer genoteerd op medicatielijst	<b>36</b>	<b>16</b>

**Overzicht 3.3 Medicatie 'Wat ging er mis'**

	2016	2017
Cliënt heeft medicijnen niet ingenomen	<b>829</b>	<b>724</b>
Medicijnen niet gegeven	<b>738</b>	<b>748</b>
Medicijn op verkeerd tijdstip gegeven	<b>155</b>	<b>140</b>
Verkeerde dosering	<b>91</b>	<b>106</b>
Verkeerde medicijnen	<b>76</b>	<b>103</b>

**Overzicht 3.4 Vallen 'Oorzaken'**

	2016	2017
Cliënt weigert hulp(middel)	39	52
Epilepsie	23	21
Geen/verkeerd schoeisel	20	28
Gezondheidsproblemen, duizelig, onwel	58	49
Gladde vloer , natte vloer	45	48
Medecliënt	41	26
Obstakel	112	128
Onbekend	232	265
Ondeugdelijk materiaal	25	28
Onrust, psychische gesteldheid	30	28
Afleidende factoren (geluid, drukke omgeving, meerdere dingen tegelijkertijd doen)	103	86
Verkeerd gebruik materiaal	53	57
Anders	311	331

**Overzicht 3.5 Vallen 'Gevolgen cliënt'**

	2016	2017
Afwisselend warm/koud, bibberen, huilen, schrikken	137	141
Angst, verhoogde onrust	168	170
Behandeling (arts) noodzakelijk	45	38
Boosheid / woede	58	48
Dufheid / slaperigheid, desoriëntatie	34	35
Instabiliteit (motorisch)	89	54
Pijn	310	262
Verzuim	6	5
Zichtbare verwondingen (Rode-/blauwe plekken etc.)	208	186
Niet ingevuld	332	418
<b>Totaal</b>	<b>929</b>	<b>970</b>

**Overzicht 3.6 Fobomelding 'Overig'**

	2016	2017
Brand/Brandstichting	7	13
Consumptie van niet-eetbare middelen	21	16
Negatief gevolg van inzet cliënten bij werkzaamheden	7	6
Ondeugdelijk c.q. onzorgvuldig materiaalgebruik	44	38
Ondeugdelijke technische of bouwkundige staat en/of onderhoud	8	6
Piepersysteemfout/persoonsbeveiligingfout	3	3
Seksuele intimidatie of ongewenste intimiteiten	9	12
Verkeersongeval	12	8
Verslikken	57	45
Vervoersfout	7	12
Weglopen en/of vermissing	73	111
Anders	341	303
Niet ingevuld	64	48
<b>Totaal</b>	<b>630</b>	<b>603</b>

**Overzicht 3.7 Fobomeldingen 'Ernst van het voorval'**

	2016	2017
Niet ernstig	728	794
Enigszins ernstig	918	881
Ernstig	423	413
Zeer ernstig	114	125
Extreem ernstig	22	17
Niet ingevuld	1.470	1.327

*\*Bij 'ernst van het voorval' gaat het om de beleving van het voorval door betrokkene*

## 4. Agressiemeldingen

Overzicht 4.1 Agressiemeldingen 2017

	Incidenteel	Vaker voorkomend	Totaal
Regio 2	139	53	192
Regio 3	423	170	593
Regio 4	4.091	3.042	7.133
Regio 5	901	549	1.450
Regio 6	42	4	46
Regio 7	18	2	20
Regio 8	706	271	977
Regio 9	812	380	1.192
Regio 10	777	611	1.388
Servicecentrum	5	2	7
<b>Totaal</b>	<b>7.914</b>	<b>5.084</b>	<b>12.998</b>
<b>2016</b>	<b>7.243</b>	<b>4.254</b>	<b>11.497</b>

Overzicht 4.2 Agressiemeldingen verdeling kinderen – volwassenen

	2016	2017
Kinderen	2.617	2.463
Volwassenen	8.880	10.535
<b>Totaal</b>	<b>11.497</b>	<b>12.998</b>

Overzicht 4.3 Agressie 'Signalen vooraf'

	2016	2017
Geen 'Signaal vooraf'	10.287	11.924
'Signaal vooraf'	1.210	1.074
<b>Totaal</b>	<b>11.497</b>	<b>12.998</b>

**Overzicht 4.4 Agressie 'Aanleiding'**

	2016	2017
(onverwachte) veranderingen of onduidelijkheden (in dagprogramma, afspraken, etc.)	926	1.015
Andere cliënt(en)	1.076	1.529
Cliënt wordt iets niet toegestaan	1.903	2.122
Drank- en/of druggebruik	20	26
Geen / onvoldoende gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen	122	111
Geen aanwijsbare aanleiding	3.860	4.301
Horen van slecht nieuws	146	165
Hulp bij ADL	692	538
Lichaamsnabijheid	440	471
Overgang naar andere activiteit	1.151	1.080
Pijn / lichamelijke klachten	419	450
Verandering van medicatie	44	48
Verzoek tot verrichten van bepaalde taken	1.282	1.383
Verzoek van medewerker aan cliënt om medicatie in te nemen	75	54
Niet ingevuld	3.581	4.269
<b>Totaal</b>	<b>11.497</b>	<b>12.998</b>

**Overzicht 4.5 Agressie 'Gevolgen medewerker'**

	2016	2017
Angst, verhoogde onrust	1.120	1.068
Behandeling (arts) noodzakelijk	27	22
Boosheid/woede	558	477
Pijn	1.707	1.668
Verzuim	18	7
Zichtbare verwondingen (rode-, blauwe plekken, open wondjes, etc.)	1.420	1.521
Afwisselend warm/koud, bibberen, huilen, schrikken	480	534
Niet ingevuld	7.686	9.011
<b>Totaal</b>	<b>11.497</b>	<b>12.998</b>

**Overzicht 4.6 Agressie 'Ernst van het voorval'**

	2016	2017
Niet ernstig	2.370	2.521
Enigszins ernstig	3.734	4.389
Ernstig	2.119	2.477
Zeer ernstig	653	902
Extreem ernstig	131	173
Niet ingevuld	2.498	2.536

\*Bij 'ernst van het voorval' gaat het om de beleving van het voorval door betrokkene

Overzicht 4.7 **Agressie Cliënten met 100 of meer meldingen**

Cliënt	2014	2015	2016	2017	Afname in 2017	Toename in 2017
<b>Vrouwen</b>						
1.	194	41	70	-	-70	
2.	40	36	101	70	-31	
3.	260	61	32	-	-32	
4.	107	174	163	74	-89	
5.			99	110		+11
6.	174	185	154	113	-41	
7.	54	163	192	231		+39
8.	5	43	131	223		+92
9.	121	178	209	100	-109	
10.			74	179		+105
11.	39	135	33	-	-33	
<b>Mannen</b>						
1.	0	0	200	93	-107	
2.	40	169	333	266	-67	
3.			69	107		+38
4.	157	187	103	41	-62	
5.			19	199		+180
6.			80	102		+22
7.	26	187	127	104	-23	
8.			49	146		+97
9.			50	129		+79
10.	66	137	54	-	-54	
11.	162	38	24	-	-24	
12.	156	145	237	164	-73	
13.			83	141		+58
14.	162	247	196	183	-13	
15.			43	121		+78
16.			60	237		+177
17.	54	128	113	58	-55	
18.	117	75	155	228		+73
19.	27	17	130	157		+27
20.	141	168	190	197		+7
21.			27	119		+92
22.	90	133	290	282	-8	
23.	42	89	112	141		+29
24.	178	127	124	151		+27
25.	0	14	107	118		+11
26.	53	147	48	-	-48	
27.	181	127	101	93	-8	
28.			91	203		+112

*\*Bij de Fobocommissie is een overzicht van betrokken cliënten op te vragen.*

Het overzicht geeft de verschuivingen in het aantal meldingen per cliënt in het jaar 2017 ten opzichte van 2016, 2015 en 2014. Er is gekeken naar meldingen per cliënt van 100 of meer meldingen vanaf 2014.

Deze cijfers kunnen bij sommige cliënten relatief zijn. Het is mogelijk dat men voorheen een melding deed voor bv. 3 voorvallen op één dag en nu per voorval is gaan melden.

In totaal zijn er 4.451 meldingen van 27 cliënten met 100 of meer meldingen in 2017.



## 5. Definities van calamiteit en bedrijfsongeval

### Calamiteit

De officiële definitie van de Inspectie van de Gezondheidszorg in 2016 is:

**Een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt heeft geleid.**

### Bedrijfsongeval

Er is sprake van een **meldingsplichtig bedrijfsongeval** als een medewerker/vrijwilliger tijdens het verrichten van **arbeid door een ongewilde, plotselinge gebeurtenis (blijvende) fysieke en/of psychische schade oploopt**. De medewerker /vrijwilliger tijdens de werktijd de arbeid heeft gestaakt en niet meer hervat of niet met de arbeid is begonnen.

Zowel bij een **bedrijfsongeval** als bij een **calamiteit** is het belangrijk dat direct, **dezelfde dag** nog, een **melding** wordt gedaan bij de locatiemanager, de regiodirecteur en Raad van Bestuur.

### Goede ervaringen, tips, 'best practices' , laat het de Fobocommissie weten!

De Fobocommissie gaat er vanuit dat er goede ervaringen, tips en 'best practices' zijn.

Laat het ons weten!

De Fobocommissie kan het in een volgend jaarverslag opnemen, naast het breder verspreiden binnen de organisatie.

Reacties naar: [fobocommissie@gemiva-svg.nl](mailto:fobocommissie@gemiva-svg.nl)