

Beleidsnotitie:	Registratie Agressieve Incidenten	
Uitgiftedatum:	juni 2013	
<input checked="" type="checkbox"/> Definitief <input type="checkbox"/> Concept		
Revisienummer:	1	
Datum vaststelling directie overleg:	30 januari 2014	
Evaluatiedatum:	juni 2016	

1. Doel

Het registreren en analyseren van agressie-incidenten maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van SGL. Het wettelijk kader hiervoor vormt de Kwaliteitswet Zorginstellingen. Systematische registratie en analyse van agressie-incidenten is bedoeld om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en het arbeidsklimaat continu te kunnen bewaken en te bevorderen.

Het agressiebeleidsplan van SGL is de basis voor het melden van agressie-incidenten. Het melden van agressie-incidenten heeft de volgende doelstellingen:

- het leren van de situatie om zoveel mogelijk herhaling van agressie te voorkomen of te kunnen hanteren (cliëntgericht);
- medewerkers en andere betrokkenen zoveel mogelijk te beschermen tegen agressie/geweld en de nadelige gevolgen daarvan (medewerker gericht);
- het signaleren en analyseren van trends en het geven van advies met betrekking tot het agressiebeleid (organisatiegericht).

Het is dan ook van groot belang dat alle agressie-incidenten worden gemeld.

2. Definitie agressief gedrag

- Elk verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat dreigend is of daadwerkelijk fysieke schade aanricht (aan de cliënt zelf, anderen of objecten/ eigendommen).

3. Geheimhoudingsplicht en privacy

- Het melden van agressie-incidenten bij de RAI-commissie gebeurt vertrouwelijk en zorgvuldig.
- De meldingen worden digitaal geregistreerd in Pluriform. Enkel medewerkers die direct betrokken zijn bij de desbetreffende melding (waaronder ook de manager en de teamleider) en leden van de RAI-commissie zijn geautoriseerd om de meldingen in te zien. Overige medewerkers hebben geen inzagerecht.
- Doel van de registratie is het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van de organisatie en het bevorderen van het arbeidsklimaat voor medewerkers. De cliënt dient geïnformeerd te worden over de melding en in het dossier moet over het incident worden gerapporteerd. De rapportage over het incident in het dossier bevat alleen die gegevens die relevant zijn voor de zorg en ondersteuning.
- De gegevens betreffende de RAI-melding worden, evenals de MIC-meldingen, vijf jaar na invulling bewaard en vervolgens vernietigd (zie het beleidsdocument 'Beheer van registraties').
- De Wet bescherming Persoonsgegevens is van toepassing op de registratie en verwerking van de melding. De gegevens kunnen niet worden gebruikt voor een civielrechtelijke, bestuursrechtelijke of tuchtrechtelijke procedure. Enkel in het geval dat er naar aanleiding van een incident een strafrechtelijk onderzoek volgt

ten aanzien van een misdrijf is openstelling van de gegevens in bepaalde gevallen mogelijk.

4. Procedure RAI-melding

4.1. Medewerker

- Constateert agressie-incident.
- Doet het maximale om agressie en geweld te voorkomen door eigen houding en gedrag. De medewerker dient zijn eigen veiligheid te waarborgen en draagt tevens zorg voor de veiligheid van cliënten, collega's en eventueel aanwezige derden.
- Meldt incident aan de teamleider of diens vervanger door het incident op te nemen in de dagrapportage.
- Stelt cliënt mondeling op de hoogte van de melding en rapporteert de melding in het dossier. De rapportage over een incident bevat alleen die gegevens die relevant zijn voor de zorg en ondersteuning. Geen oorzaken dan alleen die met de cliënt zelf te maken hebben.
- Vult zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen tien werkdagen het digitale RAI-formulier in.

4.2 Teamleider

- Ontvangt de RAI-melding en voorziet deze van genomen verbeteracties.
- Zorgt voor bespreking van agressie-incidenten in het teamoverleg en zo nodig in het Begeleidingsteam (BT), waar maatregelen op cliëntniveau worden bepaald.
- Meldt eventuele schade aan eigendommen van SGL aan de manager en directiesecretaris, zodat beoordeeld kan worden of de betreffende cliënt hiervoor aansprakelijk kan worden gesteld en/of de verzekering hierbij moet worden ingeschakeld.
- Ziet toe op de uitvoering van genomen maatregel(en) op locatie en ziet erop toe dat het agressiebeleid wordt nageleefd.
- Toetst effectiviteit van de betreffende maatregel(en).
- Stimuleert medewerkers agressie-incidenten te melden.

5. RAI-commissie

- Samenstelling
 - Voorzitter (manager)
 - Beleidsmedewerker
 - SPV-er
 - Medewerker namens de OR
- Algemene taken:
 - Registreren en analyseren van informatie over agressie-incidenten en mogelijk een advies formuleren ten aanzien van te nemen preventieve maatregelen op locatieniveau aan de manager/teamleider.
 - Toetsen of genomen verbetermaatregelen overeenkomen met de uitgangspunten in het agressiebeleidsplan.
 - signaleren en analyseren van trends en het geven van advies aan de Arbostuurgroep over de wijze waarop agressie-incidenten stichtingsbreed kunnen worden voorkomen of beter kunnen worden gehanteerd en de veiligheid voor medewerkers kan worden geborgd.

- Ontvangt de volledig ingevulde RAI-melding met genomen verbeteracties van de teamleider.
- Verwerkt tweewekelijks alle binnengekomen meldingen in een kleinere samenstelling. Bij verwerking van de meldingen wordt beoordeeld of de melding terecht een RAI melding is en of de genomen maatregelen passen binnen het agressiebeleidsplan van SGL. Bij onduidelijkheid op het formulier wordt navraag gedaan bij de leidinggevende.
- Indien de ingediende melding akkoord is, besluit de RAI-commissie of de melding direct kan worden afgehandeld of dat de melding bij de teamleider terug moet komen met de vraag om te beoordelen of de genomen verbetermaatregelen effectief zijn geweest (check op effectiviteit).
- Bij opvallende trends op locatieniveau geeft de voorzitter van de RAI-commissie een tussentijds signaal af aan de betreffende manager en teamleider. De RAI-commissie formuleert aan de hand van de resultaten van de analyse (indien van toepassing) en aan de hand van het agressiebeleidsplan een advies aan de betreffende manager/teamleider. Deze is verantwoordelijk voor de uitvoering daarvan.
- Brengt halfjaarlijks een schriftelijke en geanonimiseerde rapportage uit betreffende de RAI-meldingen op stichtingsniveau en de genomen verbeteracties aan de Arbostuurgroep, managers en Raad van Bestuur.
- Maakt na afloop van elk jaar een algemeen (geanonimiseerd) verslag van haar werkzaamheden voor de Arbostuurgroep met een samenvatting, analyse, trends en advies ten aanzien van de binnengekomen meldingen. Dit is gereed maximaal drie maanden na het afsluiten van het verslagjaar.

6. ARBO-stuurgroep

- Evalueert het agressiebeleid en adviseert de Raad van Bestuur over het agressiebeleid, aan de hand van het jaarverslag van de RAI-commissie.

7. Raad van Bestuur

- Stelt het agressiebeleid vast.
- Bespreekt het jaarverslag van de RAI-meldingen met CCR en OR.
- In geval van een vermoeden van een strafbaar feit doet de Raad van Bestuur daarvan melding aan de Officier van Justitie of diens plaatsvervanger. Wanneer een manager of medewerker aangifte doet bij de politie in geval van een agressie-incident, wordt de Raad van Bestuur daarover vooraf geïnformeerd.
- Het eventueel melding doen aan de media omtrent gebeurtenissen is uitsluitend een taak van de Raad van Bestuur.

Stroomschema RAI-melding:

