

Leren van Melden Incidenten en risicovolle situaties Personen (MIP)

'Goede zorg gaat om vertrouwen geven, ook na een incident'

Soms gaan er dingen niet goed. En als er iets mis gaat, doen we een MIP, Melding Incident Personen, om van te leren. In het meldformulier vragen we hoe de medewerker het incident beleefd heeft. Een medewerker geeft een score tussen 1 en 10.

Verbeteracties in kwaliteitsrapport 2021

In 2021 kreeg de ervaren ernst een hogere score. Dit is in 2022 onderzocht.

2020	2021	2022
5,02	5,14	5,08

Top 20

Er is een top 20 gemaakt van locaties die in 2021 sterk stegen in ervaren ernst. Op 5 locaties is de score in 2022 verder gestegen. Met deze 5 locaties is contact met de driehoek (teamleider, orthopedagoog en sectormanager) gelegd. Er is verteld dat er aanvullende ondersteuning mogelijk is zoals coaching, training, weerbaarheidstraining en Risico evaluatie en inventarisatie .

In 2021 was de score ervaren ernst sterk gestegen in de regio Zuid Hollandse eilanden. In 2022 is deze stijging gestopt. In kleinere regio's geven medewerkers vaker een score 8 of hoger, dan in grotere regio's. We vermoeden dat begeleiders zich in een grotere regio/op een terrein veiliger voelen. ASVZ gelooft in nabijheid en is daarom al eerder in kleinere sectoren gaan werken. We hebben aandacht voor de nabijheid van de manager in de sector. Vaker aansluiten bij het teamoverleg, een rondetafelgesprek organiseren en/of mee-eten op de woning. Dit aandachtspunt komt ook terug in de interviews met managers in bouwsteen 3.

Scores per medewerker niveau

Ondersteunend begeleiders en medewerkers die kort in dienst zijn, geven gemiddeld een hogere score aan agressie incidenten. Het blijft erg belangrijk dat medewerkers snel de training weerbaarheid volgen als ze bij ASVZ starten en goede ondersteuning krijgen in het begeleiden van cliënten.

Functie niveau melder (zorgmedewerker)	Incident ervaren (1-10)	
	Gemiddelde score	Aantal MIP
Ondersteunend medewerker	5,47	15
Ondersteunend begeleider	5,62	936
Begeleider	5,33	303
Persoonlijk begeleider / Jeugd- en gezinsprof (OT)	5,01	1067
Teamleider	4,24	229
Leerling	5,14	277
Stagiaire	5,36	14

Dienstjaren melder	Incident ervaren (1-10)	
	Gemiddelde score	Aantal MIP
Korter dan 1 jaar	5,68	887
2 – 4 jaar	5,30	742
5 – 12 jaar	4,69	611
13+ jaar	4,90	601