

WORKSHOP
Incidenten, wat kunnen we hier van leren?

Workshop – praktijkcasus
door Trifier en 't Zwart Goor



Organiseren van kennis en kunde

Wat doet het opleidingscentrum Trifier

- We bieden Training, Advies en onderzoek
- Voor een veilige en plezierige werk- en zorgomgeving
- Ontwikkelen van individuen, teams en organisatie
- Ouderenzorg, GGZ, jeugdzorg, VGZ, verslavingszorg, ziekenhuizen



Wat doet dienstverleningscentrum 't Zwart Goor

- **t Zwart Goor** begeleidt volwassenen met een beperking in verschillende vestigingen in de Antwerpse Kempen
 - 400 medewerkers staan in voor een ondersteuning die aansluit bij uw vragen
 - dag ondersteuning
 - begeleiding in de thuissituatie
 - verschillende vormen van woonondersteuning (permanent of tijdelijk)
 - observatie en behandeling bij bijkomende ernstige gedragsproblemen
 - nood- en crisisopvang
- Samen met u zoeken we naar de ondersteuning (combinatie en intensiteit) die het beste bij u past.



't Zwart Goor creëert een veilige en plezierige werk- en zorgomgeving. Trifler ondersteunt hierbij. Het doel is:

- Verminderen en voorkomen van onveilige situaties, escalaties en grensoverschrijdend gedrag
- Verbeteren van communicatie en samenwerking (multidisciplinair)
- Vergroten van de juiste kennis en kunde



Wat kunt u verwachten in de workshop

- Achtergrond waarom leren van incidenten in een team, een bijdragen levert aan de kwaliteit van de zorg
- Inzoomen op incidenten en team gerichte leermethoden hierbij
- Casusbespreking en reflectie op wat uw rol kan zijn



Waarom leren van incidenten - 1

- "1 keer maar dan ook nooit meer"
- 1, 2 3 patroon
- Schade aan de cliënt
- Schade aan de medewerker
- Imago schade



Waarom leren van incidenten - 2

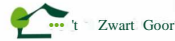
- Maatregelen op die niveaus om te kunnen leren van
 - het initiëren van systemen om te kunnen sturen op functioneren door kwaliteit bevorderende activiteiten. Voorbeelden zijn het opstellen en naleven van protocollen, deskundigheidsbevordering en intervisie.
 - het bevorderen van een cultuur die gericht is op aanspreken, op samenwerken en die reflectie stimuleert. Fouten maken mag, melden moet.
 - het goed naleven van de nodige controles bij de sollicitatieprocedure zoals het nagaan van referenties, controleren van diploma's, van het BIG-register en van een Verklaring omtrent Gedrag.



Tri/er

De definitie van een incident

- De definitie van een incident is: 'een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt' en of medewerker.



Tri/er

Teamgerichte leermethoden



- Dagelijkse aandacht voor incidenten, door medewerkers met een plus op dit thema
- Individuele coaching als het lastig is
- Teamreflectie
- Samen leren met cliënt en verwanten



Tri/er

Vaststellen van kwaliteitscriteria

- Eerst definiëren
- Versimpelen van de kernboodschap
- Verstaanbaar voor cliënten verwanten en medewerkers



Hoe definieert 't Zwart Goor

- Medewerker aan het woord



Casus team "de opstap"



- **Omschrijving probleemgedrag Lucas**
 - Wat zijn uw reacties
 - Hoe koppelen we dit aan kwaliteit van zorg
 - Welke deskundigheid is er voor nodig om dit te kunnen uitvoeren





Trifier www.trifier.be
tel: +32(0)33 69 90 63
mail: info@trifier.be

't Zwart Goor www.zwartgoor.be
tel: +32(0)14 63 62 11
mail: zwartgoor@emmaus.be



Flexibiliteit, kracht, kwaliteit
Advies, Training, Onderzoek
Betrokken, Innovatief, Gedreven, Verbindend
GGZ, jeugdzorg, gehandicaptenzorg, ouderenzorg, algemene ziekenhuizen

Co-creatie
Praktijkgerichte methoden en modellen

Zorg en Welzijn

Human Right Approach
Ontwikkelen, verbeteren

Professionalisering
Teamontwikkeling

Samewerking
Omgaan met grensoverschrijdend gedrag

Strategisch, praktisch, resultaatgericht
Complexe communicatie

Verandermanagement

Veiligheid
