

Crisisbeheersing

Deel 2. Calamiteitenplan

FPA Utrecht, Wier Kliniek Gesloten en Wier plus (Fivoor)

Meijboom en Reijnvaan (VKB Altrecht)

Willem Arntz Hoeve, Den Dolder

Inhoud

1 Inleiding	3
2 Belangrijke telefoonnummers	4
3 Basisgegevens locatie	4
3.1 Openings- en sluitingstijden	4
3.2 Terreinregels de WA Hoeve	5
3.3 De klinieken	5
3.4 Centrale meldkamer	6
3.5 Technische Dienst	6
3.6 Risicodragende ruimten	6
4 Calamiteitenopvolging BHV	8
4.1 BHV	8
4.2 Ontruiming	8
4.3 Buitenlocaties	8
5 Calamiteitenopvolging HBV	8
5.1 Lopen op alarm tijdens de dag, avond en weekend	9
5.2 Samenwerken in de nacht	9
5.2.1 Bezetting in de nacht	9
5.2.2 Werkwijze in de nacht	10
5.2.3 Wie rennen in de nacht	10
5.3 Evaluatie	11
5.4 Piepers	11
5.4.1 Controleren van piepers in de nacht	11
5.5 Opschalen	12
Opschalen Fivoor	12
Informeren en opschalen Altrecht	13
6 Wat te doen bij: Calamiteiten	13
6.1 Brand	14
6.2 Ontruiming	14
6.3 Lichamelijk onwel of een ongeval	14
6.4 Ongeoorloofd Afwezig (OA)	14
6.5 Bommelding	15
6.6 Strafbaar feit	15
6.7 Vermissing sleutel	15
6.8 Calamiteit met patiënt buiten de afdeling	15
6.9 Informatiebeveiligingsincident (datalek)	16
6.10 Calamiteit in de Centrale Meldkamer van FPA Utrecht	16

7 Wat te doen bij: storingen en uitval	16
7.1 Storing PZI systeem	16
7.2 Storing portofoons	16
7.3 Overige Storingen	17
8 Nazorg	17

1 Inleiding

Fivoor biedt psychiatrische zorg aan mensen die voor anderen om hen heen, voor de samenleving of voor zichzelf een gevaar vormen en ernstig grensoverschrijdend of ontwrichtend gedrag vertonen en aan mensen die door een combinatie van (complexe) problematiek niet op hun plaats zijn in de reguliere psychiatrie. De aard van deze zorgverlening brengt bepaalde risico's met zich mee. Fivoor is zich hiervan bewust en wil zich daarom adequaat voorbereiden op mogelijke calamiteiten en crises.

Calamiteiten en crises zijn die momenten waarop de continuïteit van de zorg of de veiligheid van patiënten, medewerkers of de omgeving in het geding komen en Fivoor onvoldoende een respons vanuit de reguliere organisatie kan geven. Het crisismanagement richt zich op situaties die variëren van branden en gijzelingen tot onttrekkingen en incidenten die sterk het imago van de forensische psychiatrische zorg in het algemeen en van Fivoor in het bijzonder raken. Een crisisorganisatie kan op die momenten helpen de impact van de crisis te beperken en de belangen van patiënten, stakeholders, de eigen organisatie en haar partners te behartigen.

Fivoor is zich daarbij bewust van de maatschappelijke context waarin zij opereert, zowel in de dagelijkse praktijk als tijdens een crisissituatie. Fivoor realiseert zich dat de context van een gebeurtenis bepalend kan zijn voor het crisispotentieel: wat voor de organisatie geen calamiteit is, kan door de buitenwereld wel als een calamiteit worden gezien, of door bepaalde omstandigheden uitgroeien tot een calamiteit en crisis. Media- en politieke aandacht spelen hierin een belangrijke rol. Fivoor ziet het als haar taak om waar mogelijk onrust te beperken en zo transparant mogelijk te zijn zonder dat de belangende veiligheid en de privacy van medewerkers en patiënten in het geding raken.

In dit document wordt beschreven wat voor soort alarmeringen er zijn en welke medewerkers op welk alarm lopen. Daarnaast worden de procedures weergegeven die gevolgd moeten worden in specifieke alarmsituaties. In overleg met het managementteam is besloten welke type incidenten in dit document beschreven worden. Dit is een dynamisch proces en kan naar behoefte/aanleiding van incidenten aangepast worden.

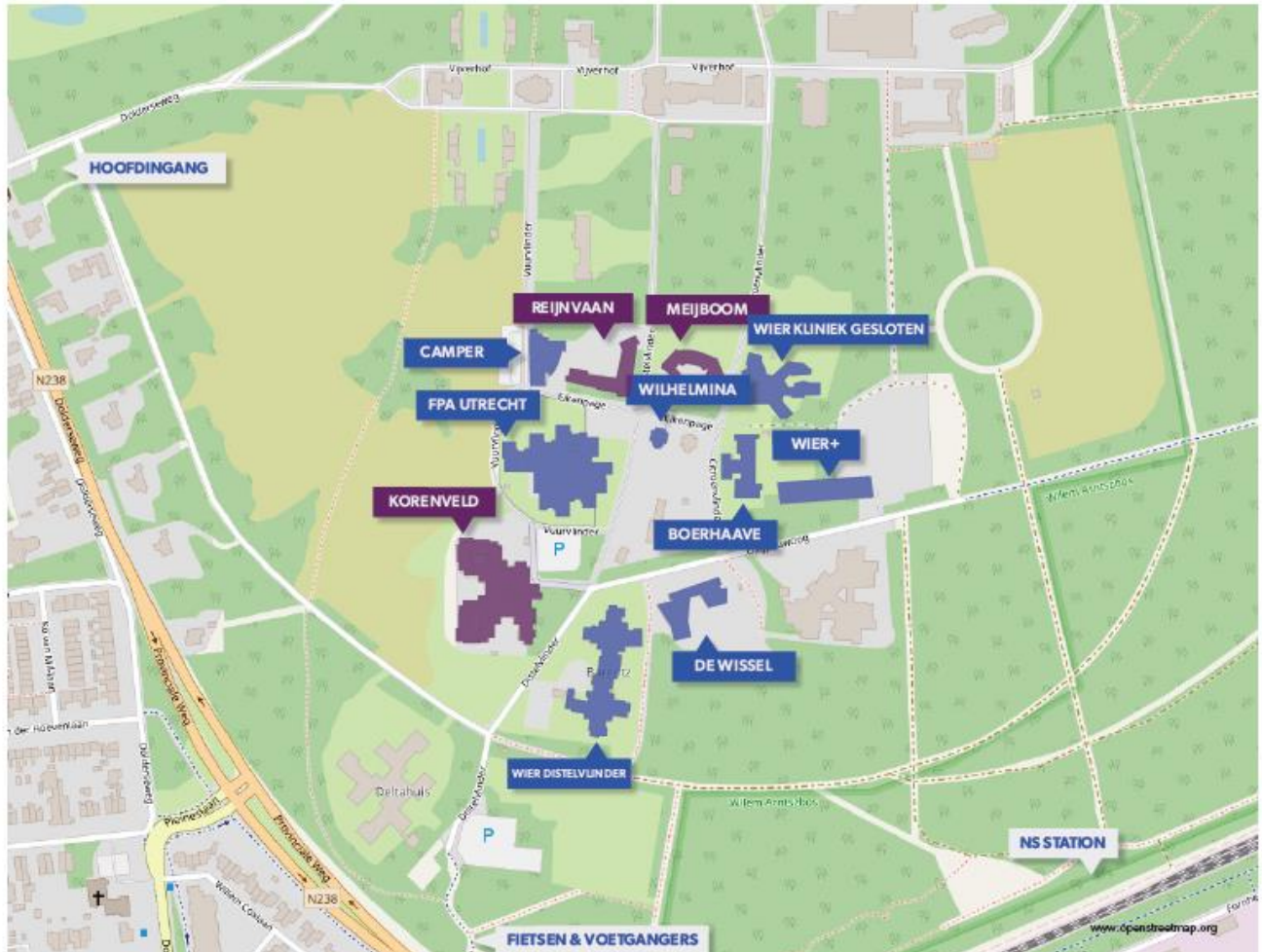
Op de WA Hoeve in Den Dolder staan ook gebouwen van de Voortgezette Klinische Behandeling (VKB) van Altrecht. Doordat deze klinieken op hetzelfde terrein liggen, is in een samenwerkingsovereenkomst afgesproken om op verschillende vlakken samen te werken. De samenwerking komt in dit plan vooral naar voren in de nachtsamenwerking, waar men loopt op elkaars alarm. De gebouwen van de VKB zijn daarom meegenomen in het calamiteitenplan.

2 Belangrijke telefoonnummers

Al de belangrijke telefoonnummers van Fivoor zijn te vinden in de [Calamiteitentelefoonlijst regio Utrecht](#). Roosters en piket zijn te vinden op [intranet](#).

De dienstdoende manager VKB is te vinden in een andere telefoonlijst, die de bestuurssecretaris van Altrecht wekelijks rondstuurt naar [Team Veilig](#), ANW'hoofden en Managers bedrijfsvoering van Wier en FPA. Daarin staan al de belangrijke nummers van die week.

3 Basisgegevens locatie



Willem Arntsz Hoeve, Den Dolder

Let op: het gebouw Wier Distelvlinder is niet meer in gebruik door Fivoor.

Let op: het gebouw Korenveld is niet meer in gebruik door Altrecht.

3.1 Openings- en sluitingstijden

De afdelingen van FPA Utrecht en Wier zijn 24 uur per dag geopend, maar niet vrij toegankelijk en dus geen openbaar gebouw. De gebouwen worden 24 uur per dag bemest.

De VKB afdelingen van Altrecht zijn ook 24 uur per dag geopend en bemest.

In de gebouwen Camper, Wilhelmina, Antonia en Wingerd, verblijven geen patiënten. Dit betekent dat er buiten kantooruren niemand aanwezig is. In de Wissel en Boerhaave verblijven ook geen patiënten, maar deze gebouwen zijn buiten kantooruren langer open. Daarom is er altijd een medewerker van Fivoor aanwezig tot sluitingstijd met een portofoon, die we een verkenner noemen.

3.2 Terreinregels de WA Hoeve

In het kader van de veiligheid geldt voor onze terreinen een aantal aanvullende regels:

1. Het terrein van Altrecht en Fivoor is opengesteld tussen zonsopgang en zonsondergang.
2. Het Reglement Verkeersregels en –tekens is van toepassing.
3. Honden zijn op het terrein welkom als zij zijn aangelijnd.
4. Medewerkers van de afdelingen op het terrein en medewerkers van Team Veilig zijn bevoegd te vragen om legitimatie en bevoegd personen de toegang tot het terrein te ontzeggen als men zich niet aan de regels houdt of storend gedrag vertoont.

3.3 De klinieken

FPA Utrecht: beveiligingsniveau 2

Soort dienst	Aantal personen	Dagen aanwezig	Tijden aanwezig
Personeel	25: 24-uurszorg 35: behandelaren en management	ma. t/m zo.	24 uur
Patiënten	76	ma. t/m zo.	24 uur
Bezoekers	varieert	ma. t/m zo.	ma. t/m vr.: 19.00-21.00 uur weekend: 09.00-21.00 uur
Schoonmaakdienst	3	ma. t/m vr.	Tijdens kantooruren

Bijzonderheden

Specifieke Risico's gebouw FPA Utrecht

Het oudbouw gedeelte (begane grond) van het pand FPA Utrecht voldoet niet aan de wettelijke bouweisen. Dit heeft vooral gevolgen voor de brandveiligheid. Om toch zoveel mogelijk te voldoen aan de eisen van brandveiligheid is in samenspraak met de VRU en Altrecht tot een risicogestuurde brandveiligheidsoplossing gekomen. Dit bestaat uit een combinatie van bouwkundige, installatietechnische en organisatorische maatregelen op basis van de geconstateerde gebreken. Deze gebreken zijn vooral gebleken op de aanwezigheid en de kwaliteit van de brandscheidingen. Het doel is om maatregelen in te regelen gericht op het beperken van uitbreiding van brand en de mogelijkheid om veilig te vluchten. Dit is door vertaald in de BHV organisatie van de FPA Utrecht en wordt geborgd door een plan van aanpak met onder andere gemaakte afspraken over oefeningen gericht op deze risicogestuurde brandveiligheidsoplossing. Voor meer details hierover, zie BHV-plan FPA Utrecht.

Op FPA Utrecht worden cliënten opgenomen met een indicatie voor beveiligingsniveau 2.

Hierop zijn twee uitzonderingen:

- Het entree is een voor patiënten toegankelijk gebied, mits dit past in de fase van behandeling.
- De controle van nieuwe opnames gebeurt in het transport hof van FPA Utrecht, in plaats van een aparte gesluisde entree hal.

Wier Kliniek Gesloten (WKG): beveiligingsniveau 1

Soort dienst	Aantal personen	Dagen aanwezig	Tijden aanwezig
Personeel	50 overdag, incl. behandelaren en management 6 avond 2 nacht	ma. t/m zo.	24 uur
Patiënten	27-29	ma. t/m zo.	24 uur

Bezoekers	varieert	ma. t/m zo.	
Schoonmaakdienst	2	ma. t/m vr.	Tijdens kantooruren

Wier +: beveiligingsniveau 2

Soort dienst	Aantal personen	Dagen aanwezig	Tijden aanwezig
Personeel	50 overdag, incl. behandelaren en management 9 avond 2 nacht	ma. t/m zo.	24 uur
Patiënten	32	ma. t/m zo.	24 uur
Bezoekers	varieert	ma. t/m zo.	
Schoonmaakdienst	2	ma. t/m vr.	Tijdens kantooruren

Bijzonderheden

Op Wier+ worden cliënten opgenomen met een indicatie voor beveiligingsniveau 2. Hierop zijn twee uitzonderingen:

- Het entree is een voor patiënten toegankelijk gebied, mits dit past in de fase van behandeling.
- De controle van nieuwe opnames gebeurt bij de hoofdingang van Wier+ in plaats van een aparte gesluisde entree hal.

De gebouwen van de Voortgezette Klinische Behandeling (Altrecht):

Naam gebouw/ bouwdeel	Adres	Afdeling	Open	Gesloten	Totaal bedden
Meijboom	Distelvlinder 9	VKB	9	15	24
Reijnvaan	Distelvlinder 8	VKB	31	0	31
Reijnvaan	Distelvlinder 8	HAT woning VKB	7	0	7
Totaal					62

3.4 Centrale meldkamer

In Den Dolder wordt gebruikt gemaakt van de centrale meldkamer (CMK) in de FPA Utrecht. De meldkamer wordt bemand door Team Veilig. Zij bestaan standaard uit een receptionist, een beveiligger en een buurtcoach. Per dienst zijn twee functies aanwezig, die elkaar kunnen waarnemen. De meldkamer is leidend in het geval van calamiteiten op het gehele terrein.

3.5 Technische Dienst

Het gebouw van FPA Utrecht en de gebouwen van Wier hebben een huismeester en/of facilitaire coördinator, zij werken volgens de huurovereenkomst met Altrecht. Via Strukton lopen de reparaties die de huismeesters zelf niet mogen of kunnen oplossen. Ook doet Strukton groot onderhoud zoals aan ketels, airco's of daken etc.

Buiten kantooruren heeft Strukton een bereikbaarheidsdienst voor urgente storingen. Zij hebben dan contact met de Centrale Meldkamer in de FPA.

3.6 Risicodragende ruimten

Voor FPA Utrecht en de gebouwen van Wier geldt dat er diverse technische ruimtes zijn. Alle technische ruimtes zijn afgesloten voor personeel, alleen medewerkers van Strukton kunnen daar in. Er zitten geen stickers op de deuren met het symbool voor risicodragende ruimtes.

Voor de brandblussing van de risicodragende ruimten mag alleen gebruik worden gemaakt van CO₂, poederblussers.

4 Calamiteitenopvolging BHV

4.1 BHV

Per dienst wordt in het rooster aangegeven wie in het BHV-team zitten. Er is één Ploegleider op het terrein, deze wordt dag en nacht ingevuld door Team Veilig. Er is een [werkinstructie](#) aanwezig voor de Ploegleider.

De BHV opvolging is uitgeschreven per pand, wat betreft de Fivoor panden kun je die vinden op het document beheerssysteem en via de volgende linkjes:

[BHV-plan Wier +](#);

[BHV-plan Wier WKG](#);

[BHV-plan FPA Utrecht](#);

[Wier de Kei](#).

De BHV-plannen van de VKB-klinieken zijn op te vragen bij de teamleiders. Deze zijn te vinden op de Sharepoint van Altrecht.

4.2 Ontruiming

Ook de ontruimingsplannen zijn uitgeschreven per gebouw. Bij verschillende calamiteiten kan er ontruimd worden, zoals bij brand, een bommelding of gevaarlijke stoffen die gedetecteerd zijn. Het aangewezen BHV-team voert de ontruiming uit en de ploegleider coördineert het en zorgt ervoor dat iedereen aanwezig is. Hier vind je de ontruimingsplannen per gebouw:

[FPA Utrecht](#);

[Wier plus](#);

[Wier Kliniek Gesloten](#);

[Wie de Kei](#).

De ontruimingsplannen van de VKB-klinieken zijn op te vragen bij de teamleiders. Deze zijn te vinden op de Sharepoint van Altrecht.

Per dienst wordt in het rooster aangegeven wie in het BHV-team zitten.

4.3 Buitenlocaties

Wier Kliniek Open bevindt zich op terrein Berg en Bosch in Bilthoven. Bilthoven maakt gebruik van een [Crisisprotocol WKO Bilthoven](#) ten tijde van incidenten, calamiteiten en crisis. De medewerkers van WKO kunnen het ANW-hoofd consulteren in het geval van (dreigende) incidenten en calamiteiten.

Ook Wier de Kei bevindt zich niet op het terrein van Den Dolder, maar in de Keistraat in Utrecht. Zij maken gebruik van een [Crisisprotocol de Kei](#).

5 Calamiteitenopvolging HBV

Het HBV-team intervenueert bij agressie of dreigende agressie. Dit gebeurt op basis van de hoofd principes van HBV: verkenning, stabiliseren en de-escaleren. Per dienst wordt vast gesteld wie er in het HBV-team zitten. In de nacht zit iedereen in het HBV en het BHV team.

Het HBV-team reageert op de persoonsalarmen, overige medewerkers niet. Medewerkers die aanwezig zijn op de plek van de calamiteit, assisteren de alarmerende collega indien mogelijk. Indien noodzakelijk, grijpt het HBV-team fysiek in en begeleidt de patiënt naar zijn kamer of eventueel naar de separeerruimte.

Als een medewerker die niet in de 24 uurszorg werkt alarm drukt, dan wordt iedereen geïnformeerd door de pieper. Het HBV-team neemt de situatie dan over.

Als het HBV-team vast stelt dat de mate van dreiging of geweld te grote risico's met zich meebrengt dan trekken zij zich terug naar een dan veilige plaats. In dit geval wordt er opgeschaald naar het teammanagement of ANW-hoofd, zie 5.5.

Let op: bij de VKB klinieken van Altrecht wordt gewerkt met de Holding techniek. Dit is een andere techniek dan HBV, maar heeft hetzelfde doel namelijk de patiënt in controle en in rust krijgen.

5.1 Lopen op alarm tijdens de dag, avond en weekend

Alarm FPA Utrecht

In totaal lopen er zeven medewerkers op een alarm

Alarm Wier +

Alle 24 uurszorg van Wier+ en WKG loopt met 1 medewerker met nood sleutel erheen

Alarm WKG

Alle medewerkers 24uurszorg, de nood sleutel WKG en 1 medewerker van Wier+

Team Veilig

Bij alarmering loopt ook een medewerker van Team Veilig mee naar de incidentlocatie. De medewerker van Team Veilig heeft een observerende rol en blijft tijdens een incident op afstand. Hij grijpt in indien nodig.

Alarm VKB

- De klinieken van VKB lopen tijdens dag, weekend en avond op hun eigen alarm.
- De ploegleider loopt binnen en buiten kantooruren op de niet-zorg gerelateerde en BHV alarmen van VKB.
- Het ANW-hoofd loopt buiten kantooruren ook op de zorg-gerelateerde alarmen van VKB.

5.2 Samenwerken in de nacht

In de nachten zijn er minder 24 uurszorg medewerkers aan het werk vergeleken met de vroege en de late diensten. Toch kunnen incidenten ook in de nacht ontstaan, ondanks alle inspanningen om dit te voorkomen, zoals vroegsignalering en de-escalatie. De afdelingen op de WA Hoeve ondersteunen elkaar bij incidenten in de nacht.

5.2.1 Bezetting in de nacht

Afdeling	Gesloten/open	Locatie	Aantal
ANW-hoofd	Open	Wier + / terrein	1
Meijboom	Gesloten	Meijboom	2
Reijnvaan	Open	Reijnvaan	1
FPA Utrecht Entree	Gesloten	Roosenburg	2
FPA Utrecht FHIC	Gesloten	Roosenburg	2
FPA Utrecht Supp Gesloten / Reso	Gesloten	Roosenburg	1
FPA Utrecht Sociaal-Therapeutisch	Besloten	Roosenburg	1
Wier Plus	Gesloten	Wier+	2
Wier Kliniek Gesloten	Gesloten	WKG	2
Team Veilig: beveiliging		Roosenburg	2

Totaal:			16

Zoals afgesproken in het inwerkprogramma, krijgen de vaste wachten een rondleiding in de klinieken waar zij minder bekend zijn, zodat zij daar snel de weg kunnen vinden. De vaste nachten controleren bij aanvang van hun dienst, bij invallers/flexwerkers of ze bekend zijn op het terrein. Zij melden bij de ANW als iemand het terrein niet kent. Er zijn geplastificeerde plattegronden beschikbaar.

5.2.2 Werkwijze in de nacht

22.45 uur:
Alle nachtdiensten van FPA Utrecht, Wier en VKB halen hun sleutelbos voor hun dienst op bij de beveiliging op FPA Utrecht. Aan de sleutelbos zitten de volgende sleutels: Wier+, WKG, Wier, Reijnvaan, Meijboom, FPA Utrecht en de meldkamer zelf. Van 22.45 tot 07.45 is het dus mogelijk om alle panden te betreden op het terrein in geval van nood. Als het alarm gaat, rent een deel van de mensen rechtstreeks naar de gemelde locatie; zie hiervoor <u>onderstaande tabel</u> . Er hoeft dus nergens op elkaar gewacht te worden. Alle klinieken hebben een fiets ter beschikking.
23.00 uur - 7.00 uur:
Alle piepers zijn in de nacht aan elkaar gekoppeld. Bij brand-, voor- en persoonsalarm reageren de mensen zoals is weergegeven in onderstaande tabel. De overige mensen blijven op eigen locatie, om de afdelingen zoveel mogelijk bemand te houden. Via de portofoons wordt contact gehouden, elke avond om 23.15 uur worden de porto's en de nachtpiepers gecontroleerd door de Centrale Meldkamer.
7.45 uur:
Alle nachtdiensten van alle klinieken leveren hun sleutelbos in bij de beveiliging

5.2.3 Wie rennen in de nacht

Locatie Alarm	Wie rennen	Totale omvang HBV- en BHV-team
FPA Utrecht	Zwerfwacht, Supportief Entree, Sociaal Therapeutisch, Supportief Gesloten, Wier+, VKB	6 personen
Meijboom en Reijnvaan (VKB)	2xVKB, WKG, FPA Supportief Entree, FPA Sociaal Therapeutisch, Zwerfwacht FPA	6 personen
Wier +	2x Wier +, WKG, FPA Supportief Entree, FPA Sociaal Therapeutisch, VKB	6 personen
Wier Kliniek Gesloten (WKG)	2x WKG, Wier+, FPA Supportief Entree, FPA Sociaal Therapeutisch, VKB	6 personen

Nota bene: het ANW-hoofd loopt altijd op alarm

Bij zorg-gerelateerde incidenten:

- Wanneer er sprake is van vroegsignalering, wordt bijstand van de andere afdelingen tijdig ingeroepen door het ANW-hoofd;
- De medewerker van de afdeling waar het incident is houdt de regie;
- In bovenstaande tabel is te vinden wie op welk alarm rent;
 - o Op FPA Utrecht zal de zwerfwacht, indien mogelijk, poolshoogte nemen op Sociaal Therapeutisch als collega lang weg blijft.
- Het ANW-hoofd besluit wanneer er opgeschaald en afgeschaald wordt;
- Wanneer het incident niet gehanteerd kan worden met het HBV-team, wordt de politie gebeld.

Bij niet-zorggerelateerd en brand (alarm):

- Het terreinbrede bijstandsteam rent rechtstreeks naar het brandalarm;
- De ploegleider besluit wanneer er afgeschaald kan worden;
- De ploegleider heeft contact met de CMK. Er wordt gealarmeerd naar hulpdiensten of VRU indien nodig.
- Bij vooralarm rent het team niet, maar gaat de medewerker van de desbetreffende afdeling (verkenner) eerst zelf kijken. Hij communiceert via de porto over de situatie aan de ploegleider; (wel/niet sprake van brand)

- De ploegleider reset de BMI, ook van Meijboom en Reijnvaan;

Bij een brandalarm in de gebouwen Camper en Antonia neemt de ploegleider contact op met de CMK van Altrecht. Zij verbinden door de beveiliging van Altrecht (Yask), de beveiliging heeft consignatiedienst. De beveiliging reset de BMI, vult het brandmeldformulier in (samen met de ANW) en meldt zich vervolgens weer af bij de ANW.

5.3 Evaluatie

Bij een zorggerelateerd incident evalueert het HBV-team het incident of de calamiteit meteen. Teammanager/ANW-hoofd is voorzitter.

In deze evaluatie komen de volgende punten naar voren:

- Gaat het goed met iedereen (geen letsel/blessures)?
- Wat ging goed?
- Wat kon beter?
- Zijn alle overige patiënten opgevangen of is daar nog iets nodig?
- Is proportioneel en doeltreffend gehandeld in deze situatie?
- Wat zijn nu de vervolgstappen?

Als het BHV-team in actie is gekomen, evalueert het BHV team meteen. De ploegleider is voorzitter. De Ploegleider maakt gebruik van een evaluatieformulier.

5.4 Piepers

Iedereen draagt een personen-zoek-installatie (PZI) oftewel een pieper. Medewerkers die geen direct patiëntcontact hebben, hoeven geen pieper te dragen.

Het alarm komt akoestisch binnen op de pieper. Daarbij wordt de locatie vermeld, waar het HBV-team dan zo snel mogelijk naar toe rent.

De piepers van Wier worden getest volgens [pieper controle protocol Wier](#) aan het begin van elke dienst.

De piepers van de FPA worden ook getest.

5.4.1 Controleren van piepers in de nacht

Het is van belang dat je kunt vertrouwen op de piepers, daarom worden de nachtpiepers **elke dag** gecontroleerd aan het begin van de nachtdienst **om 23.15 uur**. Wanneer wegens onrust op een van de afdelingen de piepertest niet uitgevoerd kan worden om 23.15 uur, wordt de piepertest verschoven naar 23.45 uur. De gehele piepertest (dus betreffende alle afdelingen) wordt dan alsnog gedaan.

De werkwijze voor het testen van de nachtpiepers wordt uitgevoerd door de Centrale Meldkamer. Omdat het testen via de portofoons gebeurt, worden de porto en pieper test gecombineerd. Porto's worden vaker gecontroleerd, dat staat beschreven in het [Portocheck Den Dolder](#) document.

De nachtpiepers worden als volgt getest:

1. De Centrale Meldkamer start om 23.15 uur en roept alle onderstaande afdelingen in volgorde op via kanaal 14: *Attentie hier Front-Office voor nachtdienst* (desbetreffende afdeling die opgeroepen wordt) *Ontvangt u mij over?*
2. Desbetreffende afdeling reageert met: *Attentie hier* (naam afdeling); *ik ontvang u luid en duidelijk over.*
3. Wanneer alle afdelingen zich gemeld hebben roept de Front-Office het volgende: *PZI test ronde zal beginnen. Afdeling* (naam van afdeling) *U kunt nu op de nacht PZI drukken.*

4. Medewerker desbetreffende afdeling drukt op PZI. De Centrale Meldkamer bevestigt of alarm is binnen gekomen met: *Alarm binnen gekomen. Akkoord.*
5. Nadat elke afdeling de PZI heeft gedrukt en alle meldingen goed zijn binnen gekomen geeft de Centrale Meldkamer aan: *Test ronde succesvol afgerond. Over en sluiten.*

Volgorde van testen:

1. FPA Utrecht FHIC
2. FPA Utrecht Entree
3. FPA Utrecht Supportief
4. FPA Utrecht Sociaal-Ther.
5. Wier Kliniek Gesloten
6. Wier +
7. Meijboom
8. Reijnvaan

De Centrale Meldkamer houdt een logboek bij. Als er iemand niet reageert via de porto, of de pieper werkt niet, wordt eerst getracht de afdeling telefonisch te bereiken. Is de afdeling niet bereikbaar, dan wordt het ANW-hoofd ingeschakeld.

5.5 Opschalen

Onderscheid tussen zorg gerelateerde en niet-zorg gerelateerde incidenten:

- ANW-hoofd is verantwoordelijk voor de directe patiëntenzorg. Denk hierbij aan zorgdragen dat:
 - een patiënt naar ziekenhuis wordt vervoerd;
 - een separatie afgehandeld wordt;
 - een (tentamen) suïcide volgens procedure afgehandeld wordt;
 - verwondingen verzorgd worden;
 - een ongeoorloofde afwezigheid volgens procedure afgehandeld wordt;
 - consultatie voor patiënt beleid in geval van crisis;
 - er wordt opgeschaald op het juiste moment naar achterwachten;
 - ...,
- BHV-Ploegleider is verantwoordelijk voor de directe afhandeling van de niet-zorg gerelateerde incidenten/ calamiteiten, denk hierbij aan:
 - Brand;
 - Ontruiming;
 - Bommelding;
 - Vermissing sleutel;
 - Storingen en uitval;
 - ...,

ANW-hoofd is altijd eindverantwoordelijk voor de veiligheid tijdens de avonden, nachten en weekenden. Een goede samenwerking en communicatie tussen de BHV-Ploegleider en het ANW-hoofd is noodzakelijk. Belangrijk is dat het ANW-hoofd geïnformeerd wordt door de BHV-Ploegleider, zodat ANW-hoofd op de hoogte is van wat er zich op het terrein afspeelt.

Opschalen Fivoor

Als op operationeel niveau een calamiteit of crisis niet kan worden opgelost of de impact en risico's dermate hoog zijn geworden, wordt de verantwoordelijke directie ingeschakeld. De directie van regio Den Dolder draait een piketdienst. Dit wordt door de planning gecommuniceerd naar het

mailadres van de Centrale Meldkamer beveiliging.dendolder@fivoor.nl

Samen met dienstdoende directie wordt gekeken naar mogelijke oplossingen om de calamiteit of crisis alsnog af te wenden. De directie informeert alvast een lid van het kern crisisteam, zodat gezamenlijk een eerste inschatting gemaakt kan worden over de mogelijke gevolgen en of opschaling naar het kern crisisteam nodig of wenselijk is. In dit team wordt bepaald of opschaling nodig is. Elk lid van het kern crisisteam kan het team bij elkaar roepen. De crisismanager is voorzitter van het kern crisisteam, het kern crisisteam Fivoor bestaat uit

- bestuurder,
- perswoordvoerder,
- manager Communicatie,
- manager Kwaliteit en Veiligheid
- bestuurssecretaris.

In [deel 1. Crisisorganisatie](#) wordt het kerncrisisteam en de werking ervan verder toegelicht.

Er wordt gebruik gemaakt van het [Draaiboek Calamiteiten](#) om te bepalen of opschaling nodig is. De [calamiteitentelefoonlijst voor regio Utrecht](#) is beschikbaar via het documentbeheersysteem op de Fivoordeur.

Informereren en opschalen Altrecht

Voor het informeren of opschalen bij incidenten of calamiteiten is er altijd een directeur bereikbaar bij Altrecht. Tijdens kantoortijden is de locatiedirecteur van Altrecht bereikbaar. Buiten kantoortijden draaien de directeuren van Altrecht een piketdienst. Opschaling van de calamiteitenorganisatie van Altrecht wordt door de Centrale Meldkamer FPA Utrecht uitgevoerd. Zij houden ook een logboek bij. De bereikbaarheidslijst wordt wekelijks door Altrecht gecommuniceerd naar het mailadres van Team Veilig: beveiliging.dendolder@fivoor.nl.

Bij zorggerelateerde incidenten tijdens kantoortijden is het betrokken afdelingsteam in de lead, buiten kantoortijden is het ANW-Hoofd in eerste instantie in de lead, die consulteert de psychiatrische voorwacht van Altrecht. De voorwacht triageert. Bij niet-zorggerelateerde incidenten is de ploegleider BHV zowel tijdens als buiten kantoortijden in eerste instantie in de lead.

Informereren (op de hoogte brengen)

Bij incidenten of calamiteiten buiten kantooruren waarbij een (mogelijke) impact, urgentie of merkbaarheid ingeschat wordt voor de omgeving, wordt naast de directie van Fivoor ook de verantwoordelijke directeur van Altrecht geïnformeerd. De verantwoordelijke directeur van Altrecht informeert vervolgens de Raad van Bestuur van Altrecht.

Zorg gerelateerde incidenten of calamiteiten worden door het ANW hoofd doorgegeven, niet-zorg gerelateerde incidenten of calamiteiten door de BHV-ploegleider.

Opschalen (wordt actie gevraagd)

Als op operationeel niveau een calamiteit of crisis bij een kliniek van Altrecht niet kan worden opgelost of de impact en risico's dermate hoog zijn geworden, wordt opgeschaald via de piketdienst door ANW hoofd of BHV ploegleider, afhankelijk van de soort incident. Samen met betrokken directeur wordt gekeken naar mogelijke oplossingen om de calamiteit of crisis alsnog af te wenden. De betrokken directeur weegt af of de Raad van Bestuur van Altrecht geïnformeerd of opgeschaald moet worden.

6 Wat te doen bij: Calamiteiten

In dit hoofdstuk wordt een serie calamiteiten beschreven die voor kunnen komen op het terrein van de WA Hoeve. Het is belangrijk te realiseren dat de stappenplannen als richtinggevend beschouwd moeten worden. Er bestaan geen kant en klare oplossingen bij de bestrijding calamiteiten, simpelweg omdat calamiteiten nooit hetzelfde zijn. De stappenplan zijn gericht op een aantal basis

principes:

Eigen veiligheid eerst, daarna redding van anderen, vervolgens stabilisatie en beheersing van de calamiteit, tot slot komt de nazorg.

Met dit in het achterhoofd is de intentie om de ontwikkeling van de calamiteit zoveel mogelijk te beperken.

6.1 Brand

1	Maak alarm
2	Zorg altijd eerst voor je eigen veiligheid.
3	Blus indien mogelijk een beginnende brand. (Brand en rook = naar buiten!)
4	Verzamel iedereen en verwijst naar de aangewezen verzamelplaatsen.
5	Wacht op instructies van het BHV-team
6	Overleg binnen het team wie een VIM melding maakt

Zie: BHV plannen voor instructies van het BHV-team.

6.2 Ontruiming

Patiëntenafdeling	
1	Verlaat direct de etage of het gebouw via de geldende vluchtroutes (zie ook de ontruimingsplattegronden).
2	Bij vertrek, sluit zoveel mogelijk deuren achter je die niet automatisch dicht gaan.
3	Instrueer de patiënten en geef helder aan wat er gaat gebeuren.
4	Blijf, bij rookontwikkeling, laag bij de grond.
5	Zorg dat men bij elkaar blijft en ga naar de verzamelplaats.
6	Keer niet terug naar de etage of in het gebouw, ga niet naar huis en wacht op nadere instructies van BHV.
Kantoren	
1	Pak zo nodig waardevolle spullen, in ieder geval je telefoon.
2	Verlaat direct de etage of het gebouw via de geldende vluchtroutes (zie ook de ontruimingsplattegronden).
3	Sluit bij het weggaan zoveel mogelijk deuren en ramen
4	Instrueer gasten/bezoekers, je bent hiervoor verantwoordelijk.
5	Blijf, bij rookontwikkeling, laag bij de grond.
6	Gebruik géén lift.
7	Zorg dat men bij elkaar blijft en ga naar de verzamelplaats.
8	Keer niet terug naar de etage of in het gebouw, ga niet naar huis, maar wacht op nadere instructies van BHV.

Zie: Ontruimingsplannen

6.3 Lichamelijk onwel of een ongeval

1	Is er sprake van een noodsituatie bel 112, en verleen eerste hulp indien mogelijk.
2	Verplaats het slachtoffer niet, tenzij het slachtoffer in een levensbedreigende situatie ligt.
3	Laat het slachtoffer nooit alleen, probeer hem/haar gerust te stellen. Wees voorzichtig met rustig drinken geven.
4	Maak een melding bij de CMK. De CMK roept het BHV-team op met de portfoon.
5	Informeel, afhankelijk van de ernst, teammanager en/of behandelaar of ANW-hoofd. (Dit kan bij minder ernstige situaties ook achteraf per mail)

6.4 Ongeoorloofd Afwezig (OA)

In geval een patiënt ongeoorloofd afwezig is volg dan de procedure beschreven in het [OA beleid](#). Zie voor verdere informatie [verlofbeleid OFZ](#) of [verlofbeleid HIZ](#).

De VKB volgt het OA beleid van Altrecht.

6.5 Bommelding

1	<p>Probeer bij het binnenkomen van een melding zoveel mogelijk informatie te achterhalen over de locatie van de bom en de melder. Denk daarbij aan de volgende vragen:</p> <p><i>Wanneer vindt de aanslag plaats?</i> <i>Waar vindt de aanslag plaats?</i> <i>Wie bent u?</i> <i>Waarom doet u dit?</i> <i>Van wie hebt u dit gehoord? (als het bericht uit tweede hand is)</i> <i>Noteer nummer als dit via display getoond wordt</i></p> <p>Maak notities over kenmerken van de beller en eventuele achtergrondgeluiden.</p>
2	Bel daarna z.s.m. 112 (Veiligheidsregio Utrecht) en de Centrale Meldkamer
3	Centrale meldkamer informeert z.s.m. teammanagers van FPA, Wier en VKB.
4	<p><u>Binnen kantoor</u>tijden worden de directie leden geïnformeerd door de Teammanagers. <u>Buiten kantoor</u>tijden worden de directie leden door het ANW hoofd ingelicht.</p> <p>Patiënten worden in eerste instantie niet ingelicht.</p>
5	<p>Denk bij de constatering van een verdacht voorwerp aan onderstaande:</p> <p><i>Raak het verdachte voorwerp nooit aan en voorkom dat anderen dat proberen te doen.</i> <i>Indien binnen een ruimte een verdacht voorwerp wordt aangetroffen, ontruim de kamer/ruimte, eventueel omliggende kamers, sluit de deur(en).</i> <i>Als een verdacht voorwerp buiten wordt waargenomen, blijf uit de buurt en tracht te verhinderen dat anderen in de buurt komen.</i> <i>Meld de bevindingen zo spoedig mogelijk aan je teammanager.</i></p>
6	Wacht op nadere instructies van politie en/of brandweer.

6.6 Strafbaar feit

Bij constatering van strafbare feiten wordt altijd aangifte bij de politie gedaan. Lees in het [aangifteprotocol](#) stap voor stap hoe je aangifte doet. Het protocol is een aanvulling op het [aangiftebeleid](#) van Fivoor. De plaats van misdrijf wordt zoveel mogelijk onberoerd gelaten en indien mogelijk afgezet. Dit in verband met een eventueel sporenonderzoek.

6.7 Vermissing sleutel

1	<p>Indien een sleutel vermist wordt, wordt hiervan z.s.m. melding van gemaakt bij de Centrale Meldkamer. Zij kunnen een sleutel onwerkbaar maken. Daarnaast meldt betrokkene de vermissing aan de Teammanager. Gemeld wordt:</p> <p>wie de sleutel is kwijtgeraakt, welke sleutel(s) kwijt is/zijn, waar deze het laatst gezien is en wat de medewerker sindsdien gedaan heeft.</p>
2	Bij vermissing van sleutels wordt direct een zoekactie op touw gezet door dienstdoende stafleden.
3	Na de zoekactie wordt een terugkoppeling gegeven aan betrokkenen .

6.8 Calamiteit met patiënt buiten de afdeling

Als een patiënt tijdens verlof of tijdens OA, betrokken raakt bij een incident of calamiteit ondergaat, kan het zijn dat de kliniek verantwoordelijk is voor de patiënt. Dit is afhankelijk van de situatie. Voorbeelden zijn dat de patiënt een strafbaar feit ondergaat of daar verdachte van is, of slachtoffer is. Deze incidenten kunnen mediagevoelig zijn.

1	Neem zo snel mogelijk contact op met de teammanager of ANW hoofd
2	De teammanager of ANW hoofd schaalte meteen op naar de directie, die meteen opschaalt naar het Crisisteam

3	Het Crisisteam probeert zo snel mogelijk een goed beeld te krijgen van de situatie en handelt hiernaar
---	--

6.9 Informatiebeveiligingsincident (datalek)

Een beveiligingsincident kan een datalek als gevolg hebben. Bij een datalek gaat het om toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens zonder dat dit de bedoeling is. Het gaat dus niet alleen om het vrijkomen (lekkers) van gegevens, maar ook de onrechtmatige verwerking ervan. We spreken van een datalek als persoonsgegevens in handen vallen van derden die geen toegang tot die gegevens zouden mogen hebben.

- Maak bij een datalek zo snel mogelijk een VIM melding via het [VIM systeem](#).

6.10 Calamiteit in de Centrale Meldkamer van FPA Utrecht

In het uitzonderlijke geval dat zich een calamiteit of noodsituatie voordoet in de Centrale Meldkamer in de FPA Utrecht, dient het HBV of BHV-team van FPA Utrecht in staat te zijn om bijstand in de ruimte te verlenen. De ruimte is te betreden via de deur die uitkomt op de gang naar entree afdeling. Dit is de eerste deur rechts, wanneer je door de centrale hal, langs de meldkamer, richting entree afdeling loopt.

De cruciale systemen in de Centrale Meldkamer worden ondersteund door een noodaggregaat.

7 Wat te doen bij: storingen en uitval

Om de klinieken draaiende te houden, zijn we afhankelijk van verschillende systemen en voorzieningen. Zo hebben we water, gas en elektriciteit nodig, maar ook verbinding via telefonie, piepers en portofoons. Bij uitval van een systeem, neem direct contact op met de teammanager of de ploegleider en probeer het zo snel mogelijk op te lossen.

7.1 Storing PZI systeem

1	De ontdekker belt naar de Centrale Meldkamer
2	De Centrale Meldkamer schakelt de BHV-ploegleider in
3	PL stemt af met het ANW-hoofd
4	Alle communicatie gaat via de portofoons
5	BHV-ploegleider doet kort onderzoek over de omvang van de storing waarbij volgende checks worden gedaan: Komt persoonsalarm door op de PZI's? Komen kamerbellen door op de PZI's? Komt separeerbel door op de PZI?

7.2 Storing portofoons

1	Ga in geval van een storing van een portofoon meteen naar de centrale meldkamer van FPA Utrecht.
2	Ruil de disfunctionerende portofoon gelijk om met een reserve.
3	Maak een melding in TOP desk en vermeldt ten minste: - Locatie waar de portofoon op moment van disfunctioneren was. - Duidelijk beschrijven wat er niet functioneert. - Het nummer van de portofoon. - Eventueel het tijdstip (indien bekend).
4	De Ploegleider neemt contact op met R&S Communications B.V. via 1. Algemeen (storings)nummer: 088-7710177 2. Ron Mars (1e contactpersoon): 06-50602627 Bij overige vragen (zonder spoed) kan er ook altijd gemaild worden naar: info@rscomm.nl

5	PL informeert de BHV-coördinator van Fivoor.
6	Maak een VIM melding

NB: De porto's worden dagelijks gecontroleerd. Dit staat beschreven in de [Portocheck Den Dolder](#).

7.3 Overige Storingen

In geval van andere storingen, neemt de Ploegleider contact op met de storingsdienst van Altrecht. Dit kan in het geval van storing aan de brandmeldcentrale, de deuren, het cameratoezicht of het sleutelsysteem. Licht ook de TM of het ANW hoofd in.

Ook bij storingen aan nutsvoorzieningen wordt afgestemd met Altrecht.

8 Nazorg

Bij een professionele aanpak van incidenten en/of calamiteiten hoort aandacht voor hetgeen na afloop blijft liggen. Hierbij gaat het om enerzijds een evaluatie gericht op het onderzoeken van de gebeurtenissen en op het gezamenlijk vaststellen van leermomenten. Anderzijds gaat het om de nazorg die zich richt op de psychosociale en andere gevolgen voor alle betrokkenen.

De volgende stappen worden genomen in de nazorg:

- De teammanager/het ANW hoofd biedt eerste opvang aan een individuele medewerker of groep medewerkers na een incident of calamiteit. Ook binnen het team is aandacht voor nazorg en intercollegiale opvang. Dit gebeurt aan de hand van de [evaluatie](#) beschreven in dit document.
- De teammanager/het ANW hoofd wijst medewerkers naar de opvang geboden van het [BedrijfsOpvangTeam \(BOT\)](#) van Fivoor.
- De teammanager/het ANW hoofd wijst een medewerker aan die de VIM melding maakt. Bij de VIM melding moeten de betrokken medewerkers toegevoegd worden, zodat contact opgenomen kan worden met hen.
- Mocht er sprake zijn geweest van incidenten die te maken hebben met dwangtoepassingen, dan kun je dit bespreken in het wekelijkse ZINloopspreekuur van [FPA Utrecht](#) of van de [Wier klinieken](#). Tijdens die spreekuur bestaat een open meldcultuur, is er ruimte om na te gaan of er juist is gehandeld en ruimte om persoonlijke ervaringen te bespreken.
- De teammanager bepaalt of een evaluatiebespreking nodig is. Indien dit nodig is, organiseert een evaluatiebespreking van een incident of calamiteit op basis van inschatting, mede afhankelijk van de impact van een incident (groot) of gevolg (ernstig) conform Fivoor beleid rondom [incidentenevaluaties](#).