



Analyse Meldingen/ incidenten 2021 tweede helft

Inleiding:

KL-ik maakt gebruik van Q-base als registratiesysteem. In dit systeem kunnen alle medewerkers incidenten melden en klachten registreren. Met deze meldingen is het voor de organisatie mogelijk om analyses te maken van de registraties zodat er verbeteringen doorgevoerd kunnen worden.

Het gaat dus niet om het registreren op zich maar om het analyseren hiervan om te komen tot verbeteringen. Dit verslag bevat de analyse van de incidenten en klachten die zijn gemeld in 2020 binnen alle producten die KL-ik levert: woonbegeleiding, ambulante begeleiding en dagbesteding. Dit rapport is in het MT besproken waarna er verbeteracties uitgezet zijn. Dit is met de coördinatoren per product besproken. Zij zorgen voor de vertaalslag naar de werkvloer door de medewerkers te informeren en te betrekken bij het verbeterproces.

Q-base overzichten

Overzicht: registraties

Selectie: locatie = KL-IK

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-7-2021 tot en met 31-12-2021

Aantal registraties								
Locatie	Klacht cliënt	Melding Incident Cliënt (MIC)	Calamiteit	Incident gegevensbeveiliging	Compliment	(Bijna) incident medewerker	Kansen en Verbetering	Totaal
KL-IK	1	33	2	1	3	1	11	100
Totaal	1	33	2	1	3	1	11	100

Klacht client:

In het laatste half jaar van 2021 werd er een klacht van een client geregistreerd. Dit betrof een klacht over stroomuitval en had niets te maken met de begeleiding inhoudelijk.

De storing is verholpen en hier hoeven verder geen verbeteracties aan gekoppeld te worden.

Meldingen incident client:

In het laatste halfjaar van 2022 zijn er 33 MIC meldingen gemaakt. Dit betrof 21 keer een melding rondom agressie/ ongewenst gedrag.

1 melding betreffende inname schadelijke stoffen (lachgas) deze hoort onder overmatig drank- drugsgebruik te worden geregistreerd waar nog 4 meldingen van zijn gemaakt. Alle meldingen zijn zonder ernstige gevolgen voor client of omgeving.

Er was 1 meldingen betreffende medicatie nadat een client op eigen initiatief hiermee is gestopt. De medewerker heeft dit met de behandelaar opgepakt en hier zijn verder geen verbeteracties in nodig.

Er is 1 melding gemaakt van schade aan de woning door een client aangebracht. Hier is aangifte van gedaan. Er zijn verder geen verbeteracties nodig.

Er is 1 melding van vermoeden van fraude/ financieel bedrog. De gedupeerden hebben aangifte bij de politie gedaan. Hier zijn verder geen verbeteracties nodig.

Er zijn 3 meldingen van vermissing. Het betrof 3 keer het langer dan afgesproken afwezig zijn van de locatie. In alle drie de gevallen is de client teruggekeerd zonder dat hier verdere stappen in nodig waren dan contact met de client en verwijzer te leggen.

Calamiteiten:

Er zijn 2 calamiteiten geregistreerd. Beide meldingen horen echter bij agressie/ ongewenst gedrag en hebben geen blijvende gevolgen voor client, medewerkers of organisatie.

Incident gegevensbeveiliging:

Er is een incident gegevensbeveiliging geregistreerd. De stappen zijn doorlopen om te bepalen of hier een melding van gemaakt moest worden. Er was geen spraken van een datalek en verdere stappen waren niet nodig.

Complimenten:

Er zijn drie complimenten geregistreerd. 1 collega krijgt een compliment betreffende zijn handelen van een collega. De andere betreffen complimenten van client aan begeleider.

Klachten medewerker:

Er is geen klacht van een medewerker geregistreerd.

Bijna incident medewerker:

Er is een registratie van een bijna incident medewerker geregistreerd. Deze hoort echter onder agressie/ ongewenst gedrag.

Kansen en verbeteringen:

Er zijn 11 kansen en verbeteringen geregistreerd. Deze zijn alle 11 opgepakt en afgehandeld en vastgelegd in Q-base.

Conclusie:

Veruit de meeste meldingen betreffen agressie/ ongewenst gedrag. Hiervan betreft 90% verbale agressie en 10% fysieke agressie. In december 2021 heeft er weer een training omgaan met agressie plaatsgevonden. We gaan dit frequenter doen om de medewerkers handvatten te geven om met ongewenst/ agressief gedrag om te kunnen gaan.