



# Analyse meldingen incidenten en klachten

2024

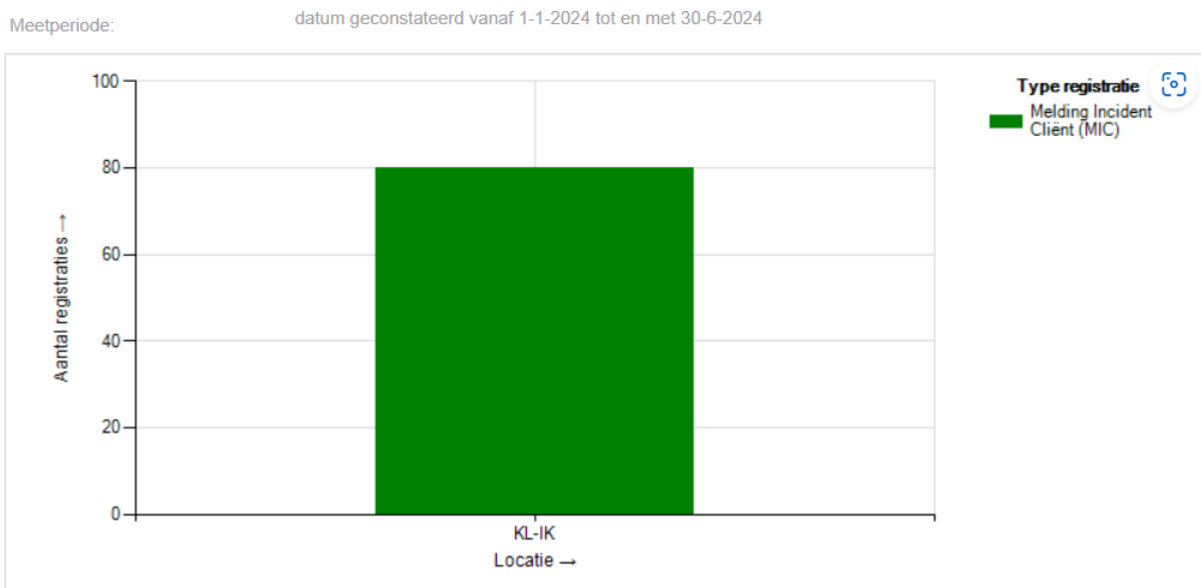
### Klacht client:

In het eerste half jaar van 2024 kunnen wij concluderen dat er geen directe klachten van cliënten zijn binnengekomen bij KL-IK.

### Conclusie:

We kunnen concluderen dat er tijdig gesprekken zijn gevoerd met cliënten als er sprake was van enige onvrede waarna hier een oplossing voor is gevonden. Er hebben ook geen klacht gesprekken plaats gevonden met de coördinator wonen of coördinator extramuraal. Ook zijn er geen klachten ingediend bij het klachtenportaal waar KL-IK bij aangesloten is. Er is geen aanleiding tot verbetermaatregelen of aanpassing van onze procedures.

### MIC meldingen:



Er zijn in totaal 80 MIC meldingen geweest in het eerste half jaar van 2024.

- 47 meldingen waren gerelateerd aan agressie/ongewenst gedrag
- 1 melding was gerelateerd aan het innemen van schadelijke stoffen
- 1 melding is geweest over een ongeluk
- 9 meldingen zijn gerelateerd aan overmatig drank-, drugs- of medicijngebruik
- 8 meldingen zijn gerelateerd aan schade in woningen
- 3 meldingen zijn gerelateerd aan suïcide (pogingen)
- 2 meldingen zijn gerelateerd aan tekenen van zelfmutilatie
- 1 melding is gerelateerd aan brand/verbranden
- 1 meldingen zijn gerelateerd aan vermoedens van fraude of financieel bedrog
- 7 meldingen zijn overige meldingen
- Er is zijn geen meldingen geweest over misbruik, medicatie, uitvoeren van verkeerde handelingen, vermissing

### **Agressie ongewenst gedrag 47 meldingen:**

Veruit de meeste meldingen betreffen situaties van agressie of ongewenst gedrag. Deze categorie kunnen we onderverdelen in verschillende vormen van agressie of ongewenst gedrag.

#### Agressie/ ongewenst gedrag tussen cliënten onderling 14 meldingen.

Dit betrof 2 keer fysieke agressie en 12 keer verbale agressie of een bedreiging.

#### Agressie/ ongewenst gedrag tussen client en zorgverlener 18 meldingen.

17 meldingen zijn gebaseerd op verbale agressie jegens medewerkers. Bij het overige incident is er een kapstok richting de medewerker geduwd.

#### Agressie/ ongewenst gedrag tussen client en derden 13 meldingen.

De gemelde incidenten betroffen 7 fysieke agressie, 5 van deze incidenten waren niet op onze locatie maar elders. Bij een incident op de locatie is een vuurwapen getrokken. Bij zes meldingen betrof het verbale agressie. De verbale agressie is 4 keer op locatie geweest waar er tegen derden gescholden werd.

### **Conclusie:**

Het grootste aantal meldingen betreft verbale agressie. Tijdens het teamoverleg is er ook naar voren gekomen dat er behoeften is aan een training voor fysieke en mentale weerbaarheid. Vanuit de organisatie zijn wij bezig met het schrijven van een opleidingsplan. Dit zal hierin worden meegenomen.

De meldingen van fysieke agressie naar medewerkers zijn door de trajectbegeleiders en coördinatoren opgepakt. Per situatie werd gekeken naar een passende aanpak en eventuele maatregel zoals een ordegesprek en/ of officiële waarschuwing. Om er voor te zorgen dat medewerkers zich veilig voelen zal dit worden meegenomen in het opleidingsplan. Tevens ligt de grote focus op persoonlijke aandacht van de medewerkers die zulke incidenten meemaken. Wel is er zichtbaar dat de incidenten jegens derden voornamelijk gebeuren zonder begeleiding aanwezig.

### **Inname schadelijke stoffen:**

- Er is een incident geweest m.b.t. inname van schadelijke stoffen. Dit ging om lachgas.

### **Conclusie:**

- Er is direct door de trajectbegeleiders geschakeld met de client en er is een officieel gesprek geweest. Het is hierna niet meer voorgevallen. Er is voor nu geen aanleiding tot verbetermaatregelen of aanpassingen in de procedures.

### **Ongeluk/bijna ongeluk:**

- Dit is een melding geweest van de politie over een client van KL-IK. Dit is in de avonduren geweest van een ambulante client. Deze heeft onder invloed zijn auto bestuurd.

### **Conclusie:**

Analyse klachten en incidenten januari 2024 t/m juni 2024

- Er zijn geen verbetermaatregelen noodzakelijk. Vervolgens is dit adequaat door de begeleiders opgepakt en hebben ze de juiste acties voor de client uitgezet.

#### **Overmatig drank- drugs- of medicijngebruik:**

Wij hebben geen medicatie van cliënten in beheer en verstrekken ook geen medicatie. De cliënten zijn verantwoordelijk voor hun eigen medicatie en wanneer ze deze verantwoordelijkheid niet kunnen dragen wordt hier thuiszorg voor ingeschakeld. 8 meldingen betroffen overmatig alcoholgebruik en een melding betrof drugsgebruik. De medewerkers hebben adequaat gehandeld en met betreffende cliënten is de situatie opgepakt toen zij nuchter waren.

#### **Conclusie:**

- In de meldingen is zichtbaar dat het voornamelijk om forensische cliënten gaat met bijzondere voorwaarden. Hier zullen wij meer in de samenwerking

#### **Schade aan woninginrichting 8 meldingen:**

- De materiele schade is door cliënten veroorzaakt in woningen of op locaties van KL-IK

#### **Conclusie:**

- De meldingen zijn gebaseerd op individueel gedrag van cliënten. Dit is vervolgens adequaat door de begeleiders opgepakt. Er zijn geen verbetermaatregelen noodzakelijk.

#### **Suïcidale gedachten/ suïcide poging 3 meldingen:**

- Bij drie meldingen was politie en crisisdienst betrokken. Bij deze meldingen was er sprake van een suïcide poging. 1 incident was in combinatie met drankgebruik

#### **Conclusie:**

- De medewerkers hebben de juiste stappen doorlopen, er zijn geen verbetermaatregelen noodzakelijk.

#### **Tekenen van zelfmutilatie 2 meldingen.**

- 1 melding ging om een suïcide uitspraak en niet om zelfmutilatie. De andere melding is adequaat opgepakt door de medewerkers en behandeling is opgestart

#### **Conclusie:**

- Er zijn geen verbetermaatregelen noodzakelijk

#### **Verbranding/ brand 1 melding:**

Een client was vergeten het vuur uit te zetten waarna het brandalarm af is gegaan omdat er rookontwikkeling was. Door het brandalarm kon er voorkomen worden dat er een daadwerkelijk brand is ontstaan.

#### **Conclusie:**

Analyse klachten en incidenten januari 2024 t/m juni 2024

- Er zijn geen verbetermaatregelen nodig

**aan vermoedens van fraude of financieel bedrog:**

- Er is een registratie gemaakt over financieel bedrog. Dit hebben de medewerkers adequaat opgepakt in samenspraak met de bewindvoerder van de client.

**Conclusie:**

- Er zijn geen verbeteracties nodig.

**Overig 7 meldingen:**

Hier zijn heel uiteenlopende meldingen geregistreerd waar geen trend uit naar voren komt waar we als organisatie iets mee moeten. Daar waar er acties vanuit de medewerker of de organisatie nodig waren is dit al gedaan in betreffende situatie. De meldingen sluiten aan bij de andere actiepunten waar meldingen voor zijn gemaakt.

**misbruik, medicatie, uitvoeren van verkeerde handelingen en vermissing:**

- Bij bovenstaand kwaliteitspunten zijn geen registraties gemaakt. In de andere meldingen is hier ook niets over terug te vinden.

**Conclusie:**

- Op deze gebieden zijn geen verbetermaatregelen nodig.

**Calamiteit:**

- Bij bovenstaand kwaliteitspunten zijn geen registraties gemaakt. In de andere meldingen is hier ook niets over terug te vinden.

**Conclusie:**

- Op deze gebieden zijn geen verbetermaatregelen nodig.

**Incident gegevensbescherming:**

- Bij bovenstaand kwaliteitspunten zijn geen registraties gemaakt. In de andere meldingen is hier ook niets over terug te vinden.

**Conclusie:**

- Op deze gebieden zijn geen verbetermaatregelen nodig.

**Compliment:**

- Er is een compliment van een client binnengekomen voor team wonen in Geleen.

**Klacht medewerker:**

- Bij bovenstaand kwaliteitspunten zijn geen registraties gemaakt.

**Conclusie:**

- Op deze gebieden zijn geen verbetermaatregelen nodig.

**Bijna incident medewerker:**

- Bij bovenstaand kwaliteitspunten zijn geen registraties gemaakt.

**Conclusie:**

- Op deze gebieden zijn geen verbetermaatregelen nodig.

**Kansen en verbeteringen:**

- Bij bovenstaand kwaliteitspunten zijn geen registraties gemaakt.

**Conclusie:**

- Op deze gebieden zijn geen verbetermaatregelen nodig.

**Klacht over leverancier/ketenpartner:**

- Bij bovenstaand kwaliteitspunten zijn geen registraties gemaakt.

**Conclusie:**

- Op deze gebieden zijn geen verbetermaatregelen nodig.

**Algemene conclusie:**

- De meldingsbereidheid onder de medewerkers is goed. Hier wordt dan ook maandelijks aandacht aan geschonken tijdens teamvergaderingen. Ook wordt er gekeken of de meldingen compleet zijn en of er een actieplan aan gekoppeld moet worden. Een aandachtspunt voor het komende half jaar is om de actieplannen niet alleen uit te voeren maar ook goed te registreren. Dit zal met het management, de coördinatoren en trajectbegeleiders.
- De meeste meldingen die binnenkomen zijn client gerelateerd. De overige meldingen zoals complimenten, knelpunten met externe of gegevensbescherming mag in de toekomst meer gemeld worden. Dit zal een gesprekspunt worden voor de organisatie