



Analyse meldingen incidenten/ klachten 2de halfjaar 2023

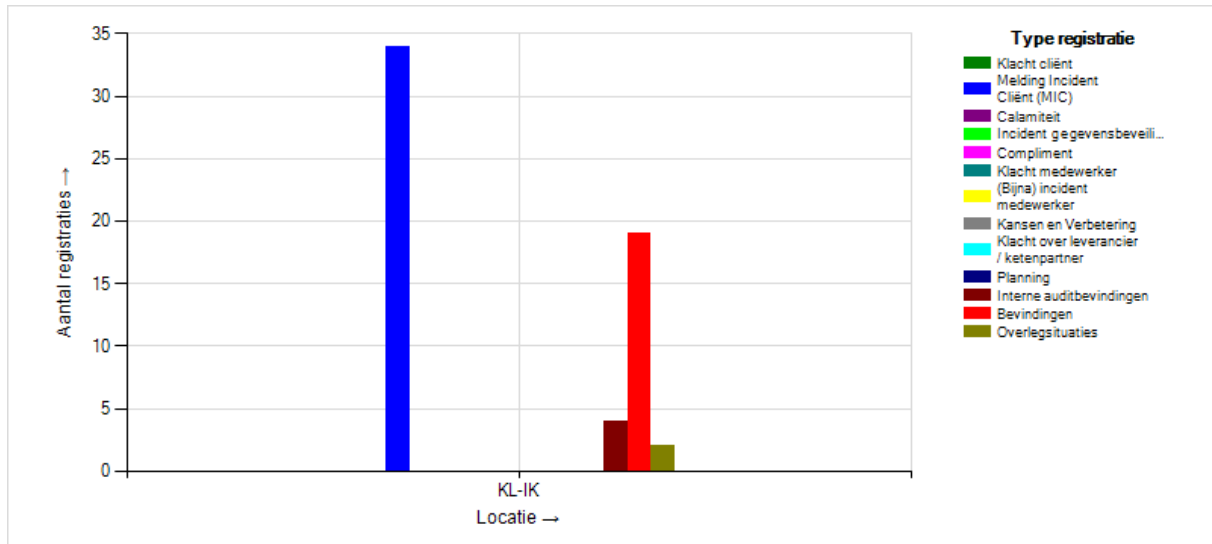
Q-base overzichten

Staafdiagram

Basis: Registraties (Type registratie x Locatie)

Selectie: locatie = KL-IK

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-3-2022 tot en met 31-12-2023



In het tweede half jaar zijn er 59 registraties in Q-base gemaakt. Dit betrof 19 bevindingen, 4 interne audit bevindingen, 2 overlegsituaties en 34 meldingen van incidenten. De overige type registraties waren in het tweede half jaar niet van toepassing.

Er is dus geen officiële klacht geweest van een client of medewerker in het tweede halfjaar. Ook heeft er geen calamiteit plaatsgevonden.

De meldingen incidenten zullen we per categorie analyseren.

Algemene conclusie:

Van de 34 meldingen zijn er 15 meldingen met een afhandelingsplan. In het eerste halfjaar waren er 10 afhandelingsplannen gemaakt van de 29 incidenten. Het percentage is dus vrijwel gelijk gebleven ondanks dat dit wel onder de aandacht gebracht zou worden van de medewerkers. Bijna altijd dienen er aan een melding handelingen gekoppeld te worden. We zullen dit opnieuw onder de aandacht moeten brengen in de teamoverleggen.

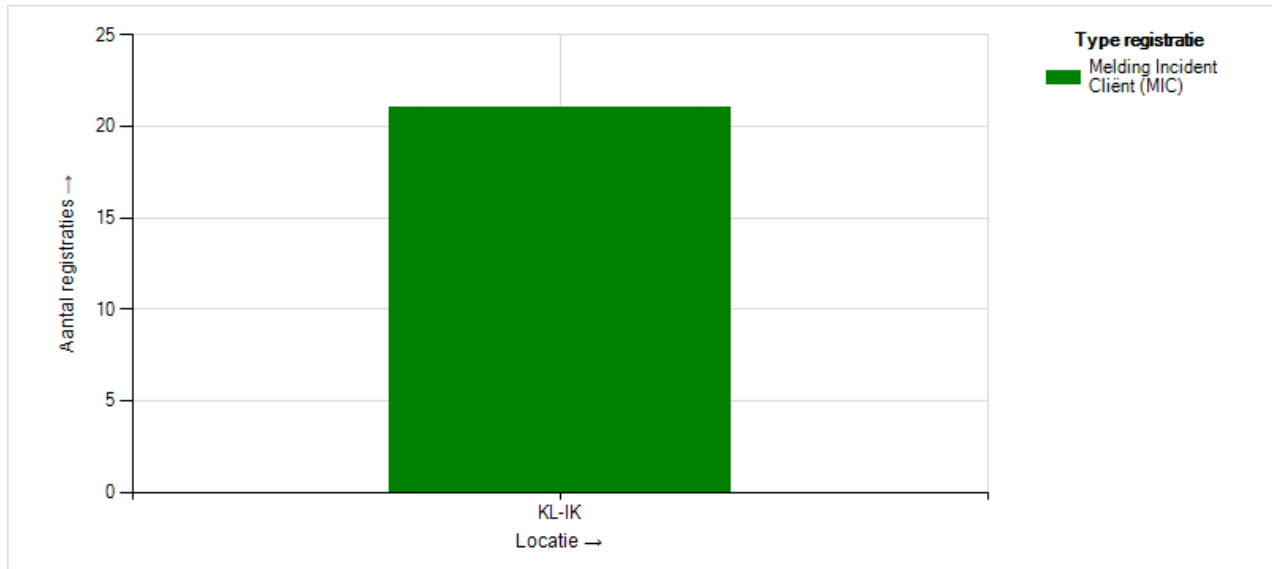
Q-base overzichten

Staafdiagram

Basis: Registraties (Type registratie x Locatie)

Selectie: locatie = KL-IK EN type registratie = Melding Incident Cliënt (MIC) EN categorie = Agressie / ongewenst gedrag

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-7-2023 tot en met 31-12-2023



In het tweede halfjaar hebben er net als in het eerste half jaar 21 incidenten plaatsgevonden binnen de categorie "agressie/ ongewenst gedrag". Veruit het meest aantal meldingen is hierin onder te brengen.

Dit betrof 6x agressie/ ongewenst gedrag tussen cliënten onderling, 10x van cliënt naar medewerker en 5x van cliënt naar derden.

Van de agressie naar medewerkers betroffen 9 meldingen verbale agressie, 1 melding betrof fysieke agressie. Er waren 4 incidenten met een WLZ client, 3 incidenten met een WMO client, 3 incidenten met een forensisch client.

Bij de agressie van cliënten onderling betrof het twee keer fysieke agressie en 4 keer verbale agressie. De agressie incidenten waren 2x bij een client met een forensische indicatie, 2x bij een client met een wlz indicatie. 1x een client met een wmo indicatie en 1x een client met een indicatie vanuit de jeugdwet.

Bij agressie of ongewenst gedrag tussen client en derden betrof het 3x een client met een forensische indicatie en 2x met een WLZ indicatie. Er was 1x sprake van ongewenst gedrag, 2x fysieke agressie waarbij een client mishandeld werd door een derde en 1x sprake van verbale agressie.

Conclusie:

Veruit de meeste meldingen betreffen agressie en ongewenst gedrag. Dit was voorgaande jaren ook al zo. Ook in het eerste halfjaar van 2023 was dit de conclusie. We hebben hier vorig jaar op geanticipeerd door de medewerkers een cursus omgaan met agressie aan te bieden. Dit heeft niet gezorgd voor een afname in het aantal meldingen van agressie/ ongewenst gedrag naar medewerkers toe. We zullen dit jaar gaan kijken welke

deskundigheidsbevordering hierbij nog beter aan zou kunnen sluiten. Tevens zijn we ons bewust van de zwaarte van onze doelgroep. Sinds juli wordt er ook geregistreerd welke indicatie de client heeft die betrokken is bij het incident. In totaal was 8x een WLZ client betrokken bij een incident, 4x een client met een WMO indicatie, 1x een client met een jeugdwet indicatie en 8x een client met een forensische indicatie.

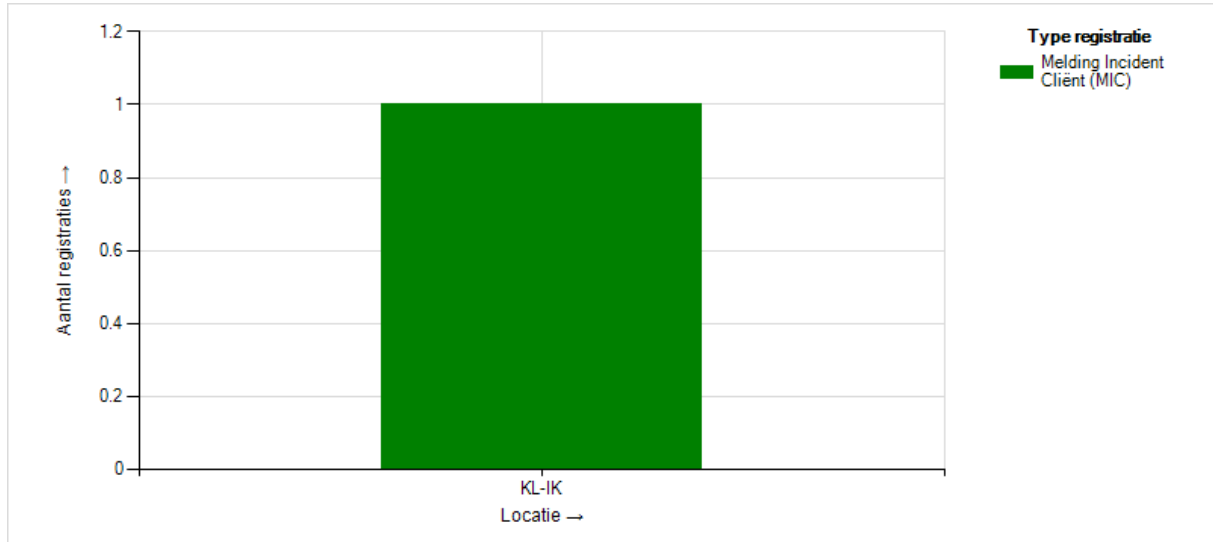
Q-base overzichten

Staafdiagram

Basis: Registraties (Type registratie x Locatie)

Selectie: locatie = KL-IK EN type registratie = Melding Incident Cliënt (MIC) EN categorie = Schade aan woninginrichting

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-7-2023 tot en met 31-12-2023



Er is een melding gedaan van schade aan de woninginrichting. Deze was ontstaan toen de client boos was en zijn emoties niet onder controle had. Het betrof een client met een forensische titel.

Conclusie:

De situatie lijkt een losstaande gebeurtenis en vraagt niet om een structurele oplossing. Er is aangifte gedaan van vernieling.

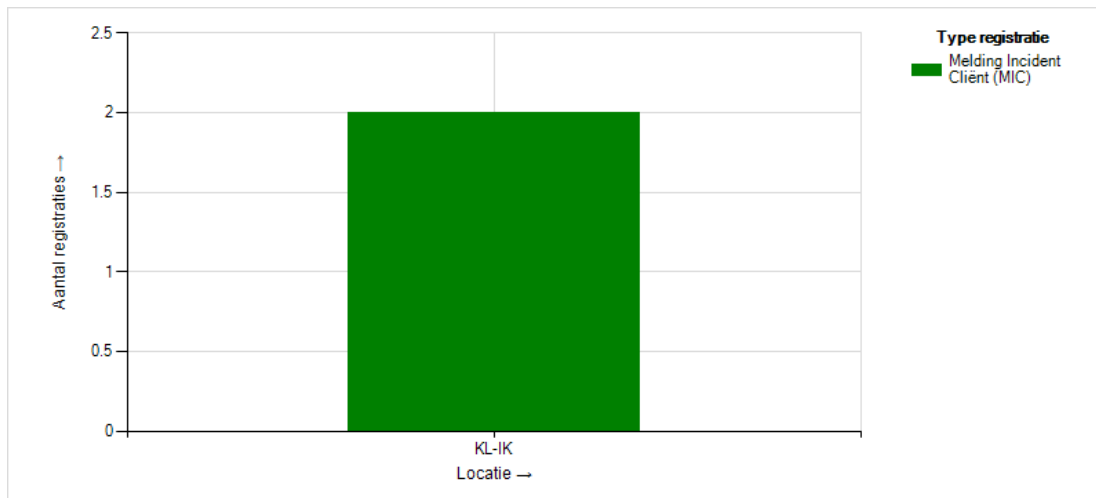
Q-base overzichten

Staafdiagram

Basis: Registraties (Type registratie x Locatie)

Selectie: locatie = KL-IK EN type registratie = Melding Incident Cliënt (MIC) EN categorie = Overig

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-1-2023 tot en met 30-6-2023



Er zijn twee meldingen onder overig geregistreerd.

Eentje betrof zorgen van een ouder van een wmo client en eentje betrof dreiging van een derde naar een forensisch client. De laatste had geregistreerd kunnen worden onder agressie/ ongewenst gedrag.

Conclusie:

Beide meldingen betreffen situaties die eenmalig zijn voorgevallen en verder geen actie behoeven.

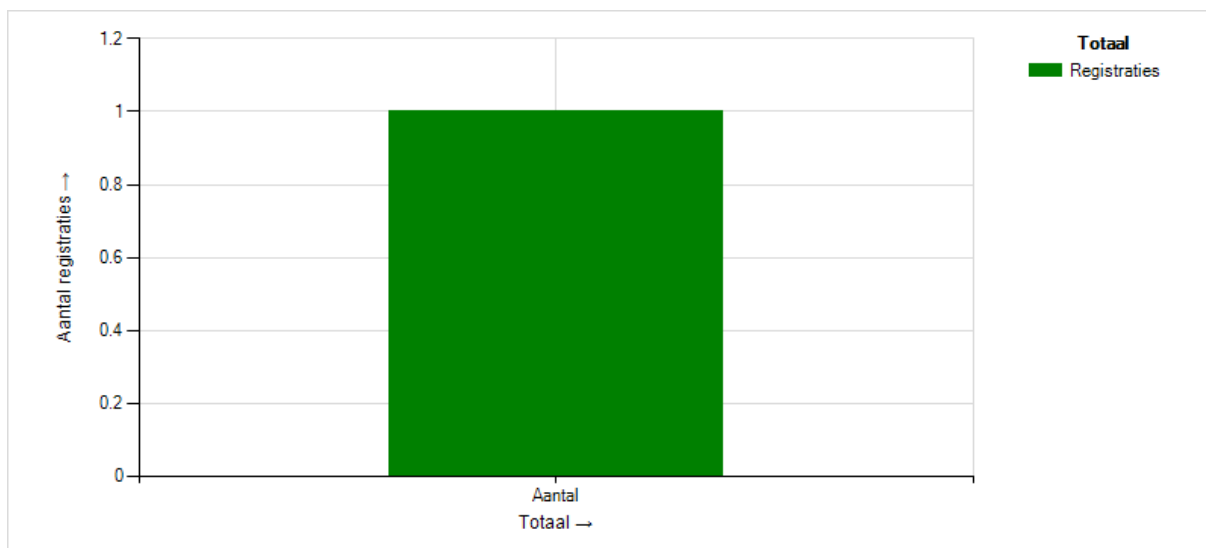
Q-base overzichten

Staafdiagram

Basis: Registraties

Selectie: locatie = KL-IK EN type registratie = Melding Incident Cliënt (MIC) EN categorie = Suïcide (poging)

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-7-2023 tot en met 31-12-2023



Een client gaf aan suïcide gedachten te hebben gehad in het weekend en ook teveel medicatie te hebben genomen. Het betrof een client met een wmo indicatie.

Conclusie:

Client vertelde dit pas een paar dagen later. Medewerker heeft alsnog goed gehandeld door huisarts te betrekken en vervolgstappen te zetten.

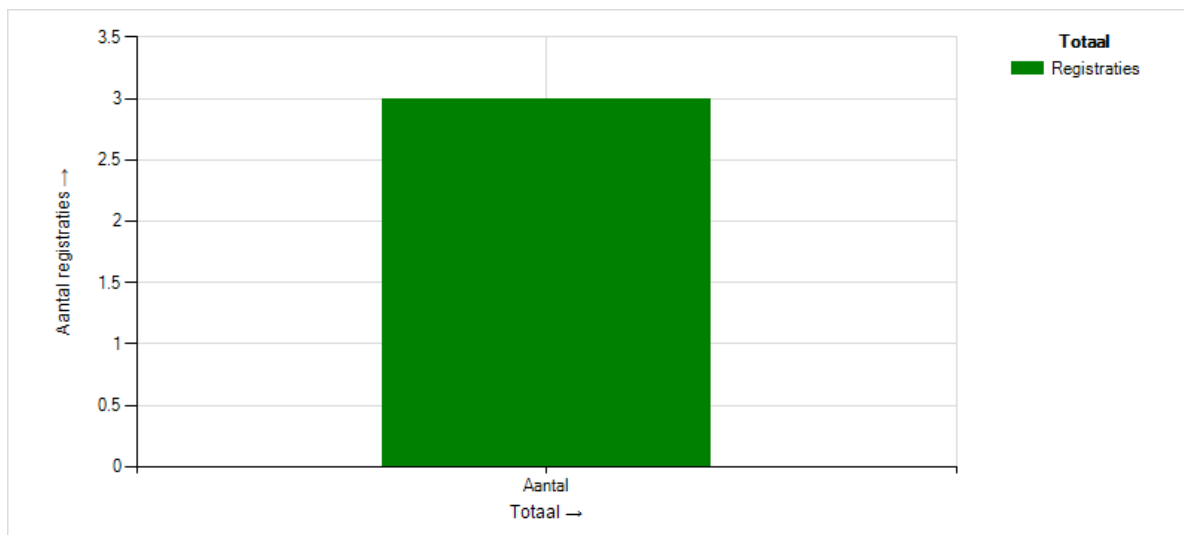
Q-base overzichten

Staafdiagram

Basis: Registraties

Selectie: locatie = KL-IK EN type registratie = Melding Incident Cliënt (MIC) EN categorie = Overmatig drank-, drugs- of medicijngebruik

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-7-2023 tot en met 31-12-2023



Er zijn drie meldingen gedaan van overmatig drugs/ drank gebruik. 1 maal betrof het alcoholgebruik, 1 maal betrof het teveel pijnstillers en 1 maal drank gebruik binnen de woonvoorziening.

Het ging om een client met een WMO indicatie, 1 client met een WLZ indicatie en 1 client met een forensische indicatie.

Conclusie:

Het betrof drie verschillende cliënten in verschillende situaties waarbij goed gehandeld is en er geen verbeter maatregelen nodig zijn.

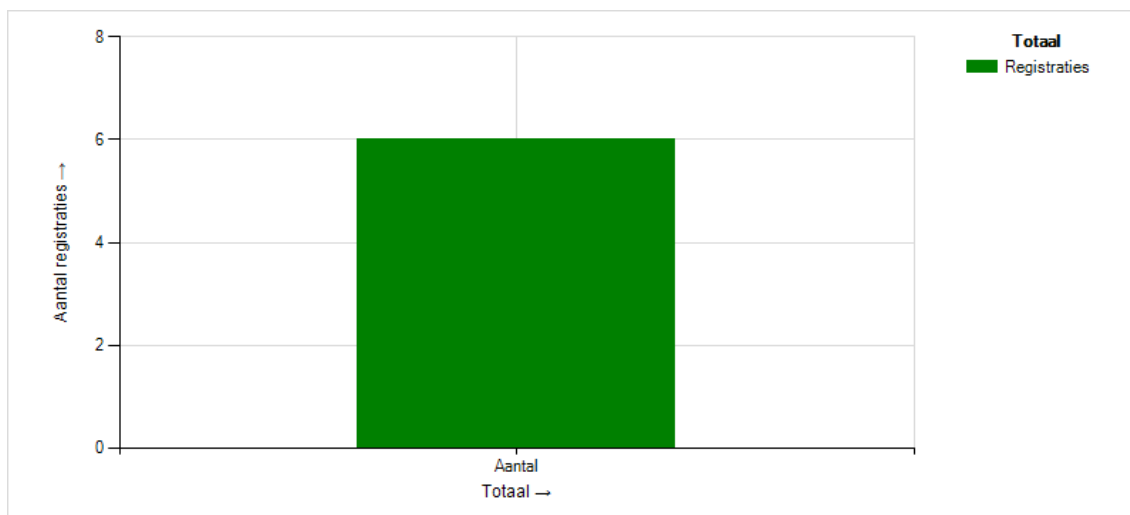
Q-base overzichten

Staafdiagram

Basis: Registraties

Selectie: locatie = KL-IK EN type registratie = Melding Incident Cliënt (MIC) EN categorie = Medicatie

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-7-2023 tot en met 31-12-2023



Er zijn zes meldingen gedaan betreffende medicatie. 3x bij een WMO client en 3x bij een jeugdclient. Allen wonende in de woonvoorziening. Het betrof het niet kunnen verstrekken van medicatie doordat client afwezig was en 1x omdat de medicatie op was.

Conclusie:

Daar het twee cliënten betrof zijn met hen gesprekken gevoerd over het nemen van medicatie op vaste tijdstippen en verantwoordelijkheid hierin. Het niet tijdig aanwezig zijn van medicatie is met betreffende medewerkers besproken. Er zijn geen structurele verbeter maatregelen nodig.