

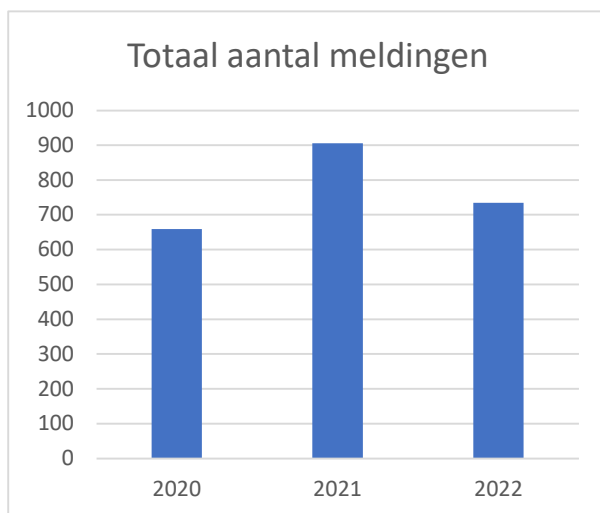
# Jaarverslag (bijna) incidenten & klachten 2022

## Inleiding

Het jaarverslag (bijna) incidenten en klachten over 2022 bevat een overzicht van de (bijna) incidenten en klachten die zich in 2022 hebben voorgedaan bij onze woonvoorzieningen, dag-, nacht- en vervolgopvang, flexibele maatschappelijke opvang, crisisopvang, flexibele crisisopvang, ambulante begeleiding en inloop en activering, in de regio's Noord-, Midden- en Zuid-Limburg (= Westelijke Mijnstreek). De meldingen worden vergeleken met de meldingen uit 2020 en 2021.

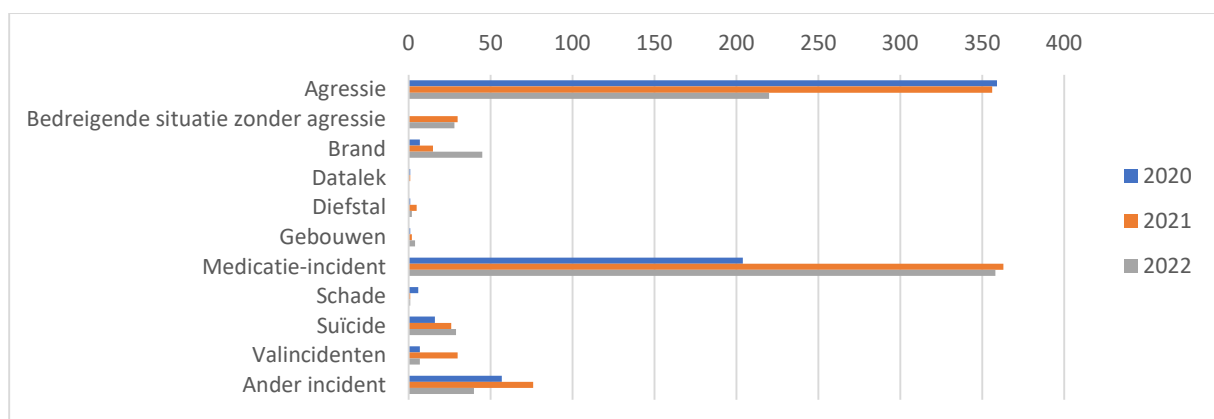
## Incidenten

Het melden van incidenten en calamiteiten is bedoeld om te leren van de situatie en de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Bovendien vindt Moveoo het belangrijk dat medewerkers veilig kunnen melden. Voor de registratie van (bijna) incidenten maken we gebruik van de module (Bijna) Incidenten in Smile, een programma waarin (bijna) incidenten laagdrempelig met interactieve meldformulieren gemeld kunnen worden en we meer inzicht krijgen in waar, wanneer en waarom incidenten plaatsvinden.



Wanneer we het aantal incidenten in 2022 vergelijken met 2021, zien we een afname van het totaal aantal incidenten, vooral door een afname van het aantal incidenten in de regio's noord en midden. In regio zuid is het aantal incidenten toegenomen.

## (Bijna) incidenten naar categorie



### **Agressie-incidenten**

Het aantal meldingen van agressie-incidenten is opvallend gedaald ten opzichte van voorgaande jaren. Door flexibilisering van de opvang en ambulantisering van de begeleiding is er minder groepsdynamiek. Dat heeft mogelijk een gunstig effect op het aantal agressie-incidenten. Ook de verbouwing van een aantal opvanglocaties heeft de groepsdynamiek verminderd. Veel kamers hebben nu eigen sanitair en een eigen keukenblok. Dat is ten koste gegaan van de groepsruimte. Cliënten hoeven niet meer in één ruimte te verblijven. Een andere verklaring kan zijn dat de coronamaatregelen in het voorjaar van 2022 werden opgeheven en coronaregels werden advies. Overigens worden de incidenten vaak wel ernstiger ervaren dan voorheen.

De meeste incidenten doen zich voor op locaties waar het gebruik van middelen toegestaan is. Veel incidenten doen zich voor na gebruik van middelen. Met scholing op het gebied van signaleren van en omgaan met agressie en fysieke weerbaarheid voor al onze zorgmedewerkers geven we onze medewerkers zoveel mogelijk handvatten om de-escalerend te communiceren, om zodoende agressie proberen te voorkomen

### **Medicatie-incidenten**

Het totaal aantal meldingen is ongeveer gelijk aan het totaal aantal meldingen in 2021. Het aantal meldingen vanwege een administratieve fout (voornamelijk niet aftekenen van medicatie) is sterk gedaald. Vanwege het hoge aantal aftekenfouten de afgelopen jaren was al extra aandacht voor het aftekenen van medicatie. Sinds 1 september 2022 wordt medicatie bij de meeste cliënten digitaal afgetekend. Bij een enkele cliënt wordt nog op papier afgetekend, omdat deze cliënten geen toestemming hebben gegeven om de medicatielijst digitaal af te tekenen. Het aantal aftekenfouten is gedaald van 78 in 2021 naar 29 in 2022.

Weigeren of niet ophalen van medicatie komt steeds vaker voor. Wanneer een cliënt regelmatig medicatie weigert of niet ophaalt, neemt de begeleider volgens protocol contact op met de voorschrijvend arts/behandelaar, bijvoorbeeld voor het maken van nieuwe afspraken. In veel gevallen wordt steeds opnieuw een melding gedaan van een incident. Dat is niet nodig.

### **Suicide/suicidepoging**

Onze medewerkers worden met enige regelmaat geconfronteerd met dreiging met suicide, poging tot suicide en geslaagde suicide. Vooral het laatste heeft een enorme emotioneel belastende impact op medewerkers én cliënten. Moveoo beschikt over een uitgebreid protocol bij suicide, inclusief handelings- en meldingsroute bij suicide en suicidepoging. Hierdoor is er veel aandacht voor preventie en signalen worden in een vroeg stadium gedeeld met samenwerkingspartners. Bovendien worden alle zorgmedewerkers van Moveoo jaarlijks geschoold om hun kennis en kunde op dit gebied uit te breiden.

### **Ander incident**

Soms is het lastig om een incident onder te brengen bij een bestaande (sub)categorie. Het is tenslotte onmogelijk om alle mogelijke categorieën op te nemen in Smile. In een dergelijke situatie kan er gekozen worden voor 'ander incident'. Het gaat dan o.a. om hinderlijk gedrag, ongeoorloofd middelengebruik, incidenten met een impact op de fysieke gezondheid, en het vinden van verboden goederen.

## Klachten

Moveoo beschikt over een interne klachtenafhandeling in de lijn, een externe klachten-procedure en zowel cliënten als medewerkers kunnen een beroep doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Hiermee zorgt Moveoo ervoor dat dat klachten onder de aandacht komen en besproken worden.

Voor de registratie van klachten maken we gebruik van de module Klachten & (Aan)vragen in Smile. Met deze module worden klachten in een onlinesysteem snel en adequaat afgehandeld door de juiste personen.

### Klachtenprocedure voor cliënten, externe partijen en medewerkers

Cliënten en externen (in de meeste gevallen buurtbewoners) kunnen een klacht indienen via de website van Moveoo. Medewerkers kunnen een klacht rechtstreeks in registratieprogramma Smile indienen. Alle klachten worden doorgeleid naar de verantwoordelijke taakeigenaar en door hem of haar in behandeling genomen. Melders ontvangen binnen 5 dagen na binnenkomst een ontvangstbevestiging. De behandeltermijn voor klachten is maximaal 20 werkdagen. In 2022 zijn er door cliënten, medewerkers en externen 24 klachten ingediend, over o.a. bejegening door begeleiding en overlast van cliënten in de buurt.

2022	24 klachten
2021	33 klachten
2020	48 klachten

Aan de aard van de klachten van cliënten zien we dat het vaak als uitlaatklep voor een ander probleem wordt gebruikt. Ook melden cliënten een (eenvoudige) klacht over iets wat ze met hun begeleider kunnen bespreken. De meeste klachten zijn naar tevredenheid opgelost. Er zijn geen klachten geweest die hebben geleid tot een verdere opschaling naar de formele klachtenprocedure (De Geschillencommissie).

### Externe vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris

De externe vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris is in 2022 door 7 verschillende cliënten benaderd. In de meeste gevallen leidt bemiddeling ertoe dat de kwestie naar tevredenheid opgelost wordt en voorkomt bemiddeling het indienen van een klacht. Soms is er geen bemiddeling nodig; dan heeft cliënt behoefte aan een luisterend oor. In andere gevallen is er geen rol voor de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris of is bemiddeling niet mogelijk. De genoemde contacten hebben niet geleid tot het indienen van een klacht.

### Vertrouwenspersonen voor medewerkers

Medewerkers kunnen als zij behoefte hebben aan een vertrouwelijk gesprek over problemen als ongewenste intimiteiten, agressie, geweld, pesten en onheuse bejegening kiezen om in gesprek te gaan met de externe vertrouwenspersoon of een van de twee interne vertrouwenspersonen; twee collega's die hiervoor een training gevolgd hebben. Deze gesprekken zijn altijd vertrouwelijk en de inhoud wordt niet gedeeld met de organisatie. De interne vertrouwenspersonen zijn in 2022 door drie verschillende medewerkers benaderd voor een of meerdere vertrouwelijke gesprekken.

### Commissie Individueel klachtrecht

Voor medewerkers beschikt Moveoo over een 'Commissie Individueel klachtrecht'. Als een medewerker van mening is dat de reguliere interne klachtenafhandeling niet de juiste weg is of niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, kan hij of zij schriftelijk een formele klacht indienen bij deze commissie. In 2022 is de Commissie Individueel klachtrecht niet benaderd.