

Cliënt	Aantal ingediende klachten	Beschrijving	Afhandelingstermijn	Wijze afhandeling	Wijze communicatie en opvolging	Verbetermaatregelen
Fasehuis	1	<u>Thema: agressieincident</u> Het betreft een fysiek conflict tussen cliënt en medewerker. De cliënt heeft de medewerker aangevallen waardoor de cliënt voor zijn eigen veiligheid en voor de veiligheid van anderen vastgepakt en vastgehouden is.	2,5 maand	<ol style="list-style-type: none">1. Wettelijke vertegenwoordigers van cliënt ingelicht.2. MIC melding gemaakt in het ECD.3. Zorgtrium heeft een intern onderzoek uitgevoerd. Tevens zijn er een aantal interne gesprekken geweest met de betrokken medewerkers, zorgmanager en klachtenfunctionaris.4. Cliënt doorverwezen naar Klachtenportaalzorg en bijgestaan in het doen van een officiële melding.	<ol style="list-style-type: none">1. Cliënt blijft in zorg en is derhalve in contact met Zorgtrium en betrokken medewerkers.2. Zorgtrium houdt contact met het klachtenportaal zorg over de status van de klacht.3. Zorgtrium ontvangt terugkoppeling van klachtenportaal zorg dat klager geen gehoor geeft aan 6 pogingen tot contact en zal derhalve de klachtenprocedure niet starten.4. Het dossier van klachtenportaal zorg wordt gesloten.	Zorgtrium heeft zijn interne processen verder aangescherpt en het trainingscurriculum verder uitgebreid.