LINC NAAR ZORG

2020

Kwaliteitsdocument
Linc naar Zorg Wlz

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022

Inhoudsopgave

Inleiding 4
Voorwoord 5

Profiel Linc naar Zorg **6**
- Visie 7
- Missie 7
- Doelgroep 7

Bouwsteen 1 Zorgproces rond de individuele cliënt **8**
- Toelichting 8
- Kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt 8
- Implementatie nieuw electronisch cliëntendossier (ECD): ONS 9
- Intakeproces 9
- Verlenging ISO 9
- Wet zorg en dwang (Wzd) 9
  - Analyse 10
- Veilig werken 10
  - Protocollen 12
  - Melding incidenten cliënten 12
  - Veiligheidsplannen 12
- Verbeterpunten bouwsteen 1 13

Cliënt aan het woord - Cor 14

Bouwsteen 2 Onderzoek naar de ervaringen van cliënten **18**
- Toelichting 18
- Cliënttevredenheidsonderzoek 18
- Organisatie van de medezeggenschap 19
  - Meedenkpanel 19
  - Stuurgroep 19
- Informele participatie 20
- Klachten en vertrouwenspersoon 20
- Verbeterpunten bouwsteen 2 21

Medewerker aan het woord - Fransiska 22

Inhoudsopgave

Bouwsteen 3 **Zelfreflectie in zorgteams** 25
Toelichting 25
Teamreflectie 25
Expertise en ontwikkeling medewerkers 26
Onze medewerkers 26
Linc naar Kennis 26
Ontwikkeling ondernemingsraad (OR) 27
Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) 27
Klachtenregeling en vertrouwenspersoon 28
Verbeterpunten bouwsteen 3 29

Medewerker aan het woord - Martine 30

Bouwsteen 4 **Kwaliteitsrapport en visitatie** 34

Coronadilemma's 36
Toelichting 36
Gedrag cliënten coronamaatregelen 37
Personeel in isolatie 37
Vaccineren ja/ nee? 37

Cliënt aan het woord - Gerrit 39

Reacties op kwaliteitsdocument 43
Reactie RvC 43
Reactie cliënten 43

Inleiding

Dit kwaliteitsdocument laat zien hoe Linc naar Zorg werkt. Wat wij belangrijk vinden en hoe we onze zorg georganiseerd hebben. Maar belangrijker nog: wat vinden onze cliënten en hoe ervaren zij onze zorg en begeleiding? Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg biedt duidelijke kaders waarbinnen wij als zorgorganisatie onze visie, missie en werkwijze omschrijven en verantwoorden. De opbouw van dit document is daarom gebaseerd op de bouwstenen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

Deze bouwstenen zijn:

Bouwsteen 1 Zorgproces rond de individuele cliënt

Bouwsteen 2 Onderzoek naar de ervaringen van cliënten

Bouwsteen 3 Zelfreflectie in zorgteams

Bouwsteen 4 Externe visitatie

Belangrijk onderwerp in dit kwaliteitsdocument is de verbetering van de inhoud van hetgeen we doen aan de hand van deze bouwstenen. Linc naar Zorg streeft naar een continue verbetercyclus, zowel op individueel, team- als organisatieniveau. Dit document beschrijft hoe Linc naar Zorg daar invulling aan geeft, samen met ons belangrijkste instrument: de medewerker. Maar meer nog, richt het zich op de manier waarop Linc naar Zorg evalueert en leert van de dagelijkse praktijk. In 2020 hebben we ons eerste kwaliteitsdocument opgeleverd.

Linc naar Zorg is aan de slag gegaan met de daarin geformuleerde verbeteracties, maar Covid-19 heeft op een kleine organisatie als die van ons de slagkracht verlegd. We geven in dit rapport een weergave van wat gelukt is en wat nog beter kan en daarom is meegenomen naar het jaar 2021.

Voor een samenvatting van het rapport verwijzen wij naar de cliëntversie op onze website.* Hierin is ook de stand van zaken van de verbeteracties van 2020 opgenomen.

* https://lincnaarzorg.nl/bestanden/lincnaarzorg__jaarplan2020-2021-final.pdf

Voorwoord

In verbinding

Linc naar Zorg wil groeien in professionaliteit en zorgaanbod. We willen een sterke zorgpartner zijn voor belanghebbenden. Wij volgen hierin het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg als leidraad– de geldende norm binnen de sector. Onze cliënten krijgen de persoonlijke aandacht en ruimte die zij nodig hebben. Bij alles wat we doen, leggen we de regie zoveel mogelijk bij hem of haar en blijven wij in verbinding.

We bieden iemand een thuis als dat geen vanzelfsprekendheid is. Een thuis waarin iemand zich veilig voelt. Een thuis dat uit meer bestaat dan een stapel bakstenen. Een thuis betekent een dak boven je hoofd, maar ook je thuis voelen in je wijk en bij je begeleiders.

De afgelopen periode, waarin Covid-19 de boventoon voerde, heeft mij persoonlijk veel geleerd. We hebben zoals altijd ingezet op de verbinding. De omstandigheden brachten ons tot het organiseren van nabijheid op afstand. Ondanks alles gaven we onze cliënten het gevoel dat we er zijn. Ik heb gezien dat de bevlogenheid en creativiteit van onze medewerkers ongekend is. In moeilijke en onzekere omstandigheden hebben de coaches de begeleiding op allerlei manieren doorgezet. De opgelegde beperkingen zorgden ervoor dat het talent van onze medewerkers om in verbinding te blijven met de cliënt, alleen maar zichtbaarder werd.

Verschillende vraagstukken zijn voorgelegd aan de Raad vanCommissarissen. Er is gespard over thema's waarin de afzonderlijke leden expertise hebben. Hierbij ging het onder andere om financiële vraagstukken, wet- en regelgeving en zorg- en organisatievraagstukken. Deze gesprekken zijn altijd prettig, scherp en zeer verhelderend voor mij als bestuurder.

Het komend jaar blijven we uiteraard in verbinding. We gaan de fysieke en emotionele nabijheid voor onze cliënten verder vormgeven en ontwikkelen. Door onze cliënten zelf hun coach te laten kiezen. Door meer plekken te creëren waar onze cliënten kunnen wonen. Maar ook door in verbinding te blijven met ons netwerk en te kijken hoe we als professionals die verbinding kunnen versterken.

Een plek waar de cliënt zich thuis voelt. Dat is wat Linc naar Zorg wil bieden. Op een van onze woonlocaties, of ambulant. In een beschermde omgeving of juist een omgeving waarin veel zelfstandigheid wordt ervaren. Een plek waar je mag zijn. Maar waar wij er ook zijn, als dat nodig is.

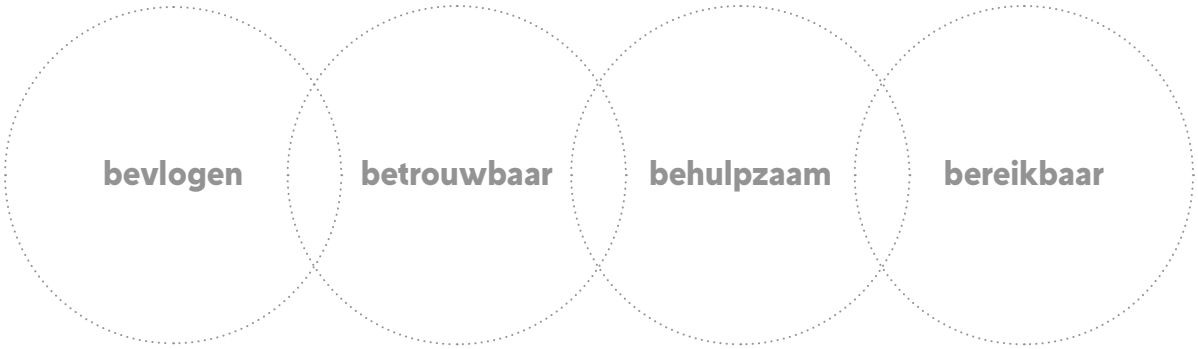
Tsjerk de Groot
Initiatiefnemer en bestuurder

Profiel Linc naar Zorg

Linc naar Zorg is gegroeid van een eenmanszaak in 2012 tot een bedrijf van bijna 45 medewerkers in 2021. In eerste instantie bood Linc naar Zorg ambulante begeleiding in het kader van de Wmo. Later kwam daar beschermd wonen bij en sinds het voorjaar van 2019 bieden wij ook langdurige zorg in de vorm van VPT en MPT. In 2020 hadden we zo'n 180 cliënten, waarvan 30 met een Wlz-indicatie.

Waar wij als organisatie voor staan

Linc naar Zorg 'doet wat nodig is, wanneer dit nodig is'. Wij gaan voor een goed zorgaanbod: laagdrempelige zorg, op meerdere leefgebieden, afgestemd op de individuele cliënt. Daarbij staat Linc naar Zorg voor verbinding. We verhouden ons op een gelijkwaardige manier tot de cliënt en leggen samen met de cliënt de verbinding naar een sociaal netwerk of ketenpartners. Onze coaches werken vanuit onze vier kernwaarden:



Het doel van zorg bij Linc naar Zorg is het vergroten van de zelfredzaamheid en het versterken van de regie op het eigen leven.

Visie

Waar wij als organisatie voor gaan

Wij vinden het belangrijk dat ieder mens met zijn of haar talent, zich betekenisvol voelt en mee kan doen in de samenleving. Ongeacht je beperking, je verleden of je hulpvraag staan wij naast je en werken we aan je zelfredzaamheid en autonomie. Dit doen we met durf, creativiteit, expertise en verbinding. Samen met jou leggen we een duurzame basis voor de toekomst.

Missie

Waar wij als organisatie naar streven

Linc naar Zorg wil groots zijn in kleinschalige zorg van hoge kwaliteit. Wij streven naar een hoge kwaliteit van leven met veel autonomie voor onze cliënten.

Doelgroep

Voor wie wij zijn

Cliënten van Linc naar Zorg zijn kwetsbare mensen. Mensen die zichzelf vaak moeilijk staande weten te houden in de maatschappij. Er is bovendien vaak sprake van één of meerdere bijkomende problematieken, zoals een licht verstandelijke beperking of psychische problematiek. Een licht verstandelijke beperking (LVB) wordt gedefinieerd door een IQ tussen de 50 en 70 met significante beperkingen in het adaptief functioneren. Het zwaartepunt ligt nog steeds op cliënten met een Wmo-indicatie, echter is het aandeel cliënten met een Wlz-indicatie binnen onze organisatie gegroeid.

Zorgproces rond de individuele cliënt

Bouwsteen 1

Toelichting

Deze bouwsteen richt zich op:

- **De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt.**
- **De ruimte die cliënten hebben op het gebied van eigen regie.**
- **De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning.**

Kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt

Hoe richten wij onze zorg in?

Onze cliënten hebben vaak een complexe hulpvraag. Het is daarom belangrijk dat zij voldoende steun ervaren. Vaak is die er niet vanuit de eigen omgeving. Daarom zorgen wij dat die er komt in de vorm van een zogenaamde omgevingsprothese. We bieden onze cliënten begeleiding, ondersteuning en behandeling en zorgen zo voor de juiste steunstructuur. Onze cliënten hebben vrijwel altijd een ondersteuningsbehoefte op meerdere leefgebieden, zoals zelfredzaamheid, sociale relaties, hygiëne, financiën, psychisch welbevinden en zinvolle daginvulling. Linc naar Zorg stemt de ondersteuning constant af op de hulpvragen en behoeften van de cliënt. Om onze cliënten een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven te bieden met veel autonomie, leveren wij alleen zorg in de vorm van scheiden wonen en zorg. Door de regie zoveel mogelijk terug te brengen bij de cliënt, kan deze een zinvol en betekenisvol leven (gaan) leiden.

Implementatie nieuw ECD: ONS

In 2020 heeft Linc naar Zorg gesignaleerd dat de verschillende programma's die wij gebruikten voor cliënten, roostering en declaratie niet goed met elkaar communiceerden. We zijn daarom een verkenning en vervolgens implementatie gestart van een nieuw Elektronisch CliëntenDossier (ECD), genaamd ONS. Voorheen werkten we met aparte applicaties voor cliënten, roostering en declaratie. Met de keuze voor ONS is dit gebundeld in één applicatie. De coaches kunnen beter samenwerken en de manier van rapporteren is vereenvoudigd. Informatie over de cliënt staat op één centrale plek, waardoor we de cliënt ook beter van dienst kunnen zijn. Daarnaast kunnen we beter monitoren. Voor een verbeterd aanmeldproces zijn we in eind 2020 ook gestart met een nieuw aanmeldprogramma; Entrace. Hiermee kunnen aanmeldingen of informatievragen goed worden opgevolgd en verbeteren we de klantvriendelijkheid en toegankelijkheid voor nieuwe klanten.

Intakeproces

In 2020 constateren we dat het intakeproces door de jaren heen onnodig uitgebreid en complex is geworden. Cliënten en medewerkers willen een overzichtelijk en duidelijk intakepakket. Met de komst van een nieuw ECD krijgen we ook de mogelijkheid stappen anders vorm te geven. We vernieuwen de zorgovereenkomst en kijken naar de formulieren die er liggen. Wat is nodig, wat kunnen we samenvoegen en klopt het nog steeds volgens de huidige wet- en regelgeving? In 2021 borgen we deze zaken in een procesbeschrijving ten behoeve van de samenwerking in de organisatie en een soepele instroom van cliënten.

Verlenging ISO

Linc naar Zorg heeft in november 2020 opnieuw het certificaat ISO (9001:2015) behaald. Dit certificaat geldt tot en met november 2023. Ook de aankomende jaren werken wij met een cyclus van interne en externe audits. Er kwamen geen verbeterpunten naar voren over het primaire proces. Wel werden er verbeterpunten aangedragen over onderdelen van het personeelsdossier en het onderwerp veiligheid. Inmiddels is naar aanleiding van deze uitkomsten, gestart met het organiseren van ontruimingsoefeningen en het uitvoeren van een Risico Inventarisatie en Evaluatie (R, I en E). Ook was er een verbeterpunt over de incidentmeldingen. De externe auditor benoemde dat hij prettige, open en eerlijke gesprekken heeft gevoerd met onze medewerkers. Dit zien wij als een mooi compliment.

Wet zorg en dwang (Wzd)

Linc naar Zorg past geen of in ieder geval zo min mogelijk onvrijwillige zorg toe. En áls we het doen, dan volgens de regels en zo kort mogelijk. Onze visie en werkwijze is vastgelegd in het beleidsplan Zorg en dwang.

De onvrijwillige zorg wordt vastgelegd in het persoonlijk plan van de cliënt en driemaandelijks geëvalueerd. Onze doelgroep heeft vaak meervoudige problematiek. Er is binnen Linc naar Zorg op dit moment geen sprake van onvrijwillige zorg bij cliënten met een GGZ-grondslag.

Analyse

Dit is de eerste keer dat we een analyse doen op de wijze waarop de Wet zorg en dwang bij Linc naar Zorg is toegepast. In 2020 is bij twee unieke cliënten sprake geweest van onvrijwillige zorg. De aanpak tot een maatregel die wordt gekozen vindt op individueel niveau en multidisciplinair niveau plaats.

De analyse op de toepassing van de Wzd is tot stand gekomen door een toetsing op de zorgplannen en een inventarisatie van de maatregelen. Deze is uitgevoerd door de kwaliteitsmedewerker met ondersteuning van de GZ-psycholoog.

Bij 2 cliënten van de 30 Wlz-cliënten is sprake van onvrijwillige zorg. Uitgedrukt in procenten gaat dit om 6,7% met een Wzd-maatregel. Beide cliënten ontvangen Wlz-zorg in VPT. Bij 93,3% van de Wlz-cliënten is geen sprake van een Wzd-maatregel. Op het totaal aantal cliënten (Wmo en Wlz) heeft in 2020 ongeveer 1% onvrijwillige zorg ontvangen.

Het gaat om maatregelen in twee categorieën:

Cliënt 1 Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek	**Cliënt 2** Overige beperkingen*
• **Maatregel 1** Deze maatregel is na evaluatie met 3 maanden verlengd. • **Maatregel 2** Deze maatregel is 3 maanden van kracht geweest.	• **Maatregel 1** Deze maatregel is 3 maanden van kracht geweest.

* Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat de cliënt iets moet doen of nalaten, waaronder het gebruik van communicatiemiddelen

Tabel overzicht onvrijwillige zorg	Aantal unieke cliënten:
Totaal aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen gedurende de betreffende periode (zowel binnen als buiten de locatie):	**2**
1. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een rechterlijke machtiging (RM) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	0
2. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een IBS en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	0
3. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een rechterlijke machtiging die is afgegeven door de strafrechter (artikel 2.3 Wfz) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	0
4. Aantal cliënten dat is opgenomen op basis van een besluit tot opname en verblijf van het CIZ (art. 21 Wzd) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	0
5. Aantal forensische cliënten dat is opgenomen op grond van hoofdstuk 3a Wzd en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	0
6. Aantal cliënten dat op basis van vrijwilligheid verblijft maar wel onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	0
7. Aantal cliënten dat onvrijwillige zorg in onvoorziene situaties als bedoeld in artikel 15 Wzd heeft ontvangen:	0
8. Aantal cliënten dat niet in de locatie verblijft, maar wel onvrijwillige zorg heeft ontvangen die vanuit deze locatie is verleend (bijv. in hun thuissituatie):	2

Hoe we binnen Linc naar Zorg voldoen aan de Wzd en welke analyse we hebben gedaan op 2020 is mondeling toegelicht aan de stuurgroep van het meedenkpanel. Zij vormen de vertegenwoordiging van cliënten binnen onze organisatie. Zij hadden geen inhoudelijke vragen; wel is er een vervolgactie uit voort gekomen om nader kennis te maken met de Wzd-functionaris.

Veilig werken

Protocollen

In 2019 zijn we gestart met het opstellen van protocollen over vermissing, suïcide, overlijden, (vermoeden) van seksueel grensoverschrijdend gedrag en trauma medewerker. Wij willen geen ellenlange documenten die in beton gegoten zijn. We willen duidelijke handvatten voor onze medewerkers. We leren van ervaringen en passen onze documenten daar op aan. In 2020 zijn deze nieuwe protocollen geïntroduceerd, maar nog niet goed geïmplementeerd. In 2021 starten we met een jaarkalender om ervoor te zorgen dat de documenten herhaaldelijk onder de aandacht komen bij medewerkers.

Melding incidenten cliënten

De MIC-procedure is verbeterd met de komst van het nieuwe ECD. Het formulier is laagdrempeliger gemaakt en geïntegreerd in ONS. Het is mogelijk een status daarbij aan te geven. Zo kunnen we borgen dat ook de behandelaar en coördinerend coach met de medewerker in gesprek gaan om verbeteracties te formuleren en in te zetten. Ook hebben we nu goede managementinformatie tot onze beschikking. Een verbeterpunt is de bereidheid tot melden. Uit de audit kwam naar voren dat medewerkers daar ook een verschillende beleving bij hebben. Ook blijkt dat medewerkers de definitie van een incident anders interpreteren. We stellen een protocol op zodat de stappen helder zijn. In 2020 zijn er 18 incidentmeldingen geregistreerd. De incidenten hebben met name betrekking op gebruik van fysieke of verbale agressie van cliënt naar coach. Hier zijn op individueel niveau acties uit voortgekomen.

Veiligheidsplannen

In 2020 zijn we gestart met het verbeteren van veiligheid op de locaties door het opstellen van calamiteitenplannen. Ook zijn er ontruimingsoefeningen in voorbereiding. De Risico Inventarisatie en Evaluatie (R, I en E) staat op de rol voor 2021. Deze verbeteracties hebben vertraging opgelopen door Covid -19. Dit jaar willen we audits organiseren op het thema veiligheid.

Eén medewerker is reeds bevoegd tot de functie van preventiemedewerker. Een preventiemedewerker werkt actief aan het bevorderen van de veiligheid en de gezondheid binnen het bedrijf. In 2021 willen we deze functie beter neerzetten in onze organisatie en opnieuw ontruimingsoefeningen organiseren.

Verbeterpunten **Bouwsteen 1**

Onderwerp	Actie	Gewenst Resultaat	Dead-line	Borging	Verantwoordelijke
Intakeproces up to date	Werkproces formuleren met duidelijke rollen en actuele documenten	Zorgvuldige, complete en duidelijke intake voor de cliënt	01-07-'21	Agenderen teamvergaderingen	Kwaliteitsmedewerker en aanmeldteam
Protocollen	Protocollen opstellen, vaststellen en implementeren in de teams	Medewerkers kennen de protocollen en weten ze te gebruiken	01-07-'21	Jaarkalender voor vergaderingen	Kwaliteitsmedewerker
Bereidheid melden MIC	Afspraken over monitoring en ieder kwartaal spiegelinformatie naar de teams en stakeholders	We melden incidenten om van te leren	01-09-'21	Jaarlijks MIC-protocol op agenda team-overleggen	Kwaliteitsmedewerker, coördinerend coaches
Veiligheidsplan	Veiligheidsplannen voor de locaties opstellen en aanstellen verantwoordelijke voor veiligheid locaties	Medewerkers weten wat te doen in geval van calamiteit	01-07-'21	• R,I en E • Ontruimings-oefeningen	Preventiemedewerker
Preventiemedewerker	Medewerker goed toerusten op taak preventiemedewerker	Preventiemedewerker bevordert/borgt veiligheid en gezondheid	01-09-'21	• Externe ondersteuning goed uitrollen functie preventiemedewerker	Bestuurder

Cliënt aan het woord

“Gelukkig heb ik hulp gevraagd”

- Cor

Cor (1966) is een man met al een indrukwekkend leven achter zich. Na een carrière als monteur in de luchten ruimtevaarttechniek, slaat hij een andere weg in. Hij vertrekt naar Spanje en komt daar zijn toekomstige vrouw tegen. Samen krijgen ze 2 zoons. Jaren later trekt Cor, een zelfstandige trotse man, aan de bel bij de hulpverlening. Hij heeft het lef om hulp te vragen bij de opvoeding van zijn kinderen. Een moedige daad waarmee hij zijn kinderen en zichzelf een tweede kans geeft.

Cor woont als een koning in Spanje, met vrouw en kinderen. Maar als Cor in Spanje in de gevangenis terecht komt, wordt duidelijk dat hij na zijn vrijlating daar niet kan blijven. Zijn vrouw en kinderen gaan alvast naar Nederland, in afwachting van Cor. “Helaas duurde de periode in de gevangenis langer dan vooraf gedacht.” begint Cor. “Bijna 1,5 jaar nadat mijn vrouw en kinderen er gingen wonen, kwam ik ook naar Nederland.” Al snel blijken er problemen te zijn er is weinig aandacht en structuur en dat heeft zijn weerslag op de kinderen.

en de opvoeding. Ik probeerde bij te sturen in de opvoeding maar werd daardoor juist gezien als de boeman.”

De liefde tussen Cor en zijn vrouw bekoelt en ze vertrekt naar het buitenland. Cor, op dat moment werkzaam als zzp-er in de standbouw, staat er vanaf dat moment alleen voor. Hij moet stoppen met zijn werk om voor de kinderen te zorgen en komt in de bijstand. De jongste heeft veel zorg nodig en het is lastig een geschikte plek voor hem te vinden.

“Omdat hij vierentwintig uur per dag, zeven dagen in de week thuis was, kostte me dat ongelofelijk veel energie.” vertelt Cor. De jongste kan uiteindelijk 2 ochtenden per week naar een opvang en als de oudste ook naar school is, heeft Cor af en toe een momentje voor zichzelf. Maar van rust is geen sprake, want er moeten teveel zaken geregeld worden. Cor realiseert zich dat hij het niet meer alleen kan.

“Gelukkig heb ik hulp gevraagd”

Hij vraagt hulp en krijgt die vanuit gemeente en jeugdzorg. Voor de kinderen is dus hulp aanwezig, maar Cor heeft meer nodig. Dan komt in 2019 Linc naar Zorg in beeld. Eerst met coach Jolanda, later ook met coach Mark. Een uitkomst, volgens Cor. **“Ik heb op elk moment dat het nodig is, iemand om op terug te vallen. Al is het voor een praatje van 5 minuten, ze staan altijd voor je klaar. En dat heb ik nodig”.**

Er gewoon zijn als het nodig is. Het klinkt zo eenvoudig, maar gaat nog vaak mis in de hulpverlening. Cor is dan ook enorm blij met de steun die hij krijgt van zijn coach. “Ik kan soms niet goed omschrijven wat ik nodig heb. De ene keer is het hulp bij het invullen van papieren, de andere keer zit ik met mezelf in de knoop en wil ik met iemand praten. Gelukkig kan altijd terecht bij Mark.”

“Alleen had ik dit nooit gekund”

Linc naar Zorg helpt Cor ook in zijn contact met de kinderen. “Ze zitten sinds maart 2019 in een gezinshuis. Het gaat goed met ze. Het is natuurlijk niet fijn je kinderen niet dichtbij te hebben, maar het is voor iedereen beter dat het zo geregeld is.” vertelt een geëmotioneerde Cor. Als het over zijn kinderen gaat, komt het kleine hartje van deze op het oog stoere man ineens tevoorschijn.
Het gaat steeds beter met Cor en de kinderen. Ze bouwen het contact op en Cor is aan het solliciteren naar een baan. Hij geeft liefde aan zijn kinderen, wil er voor ze zijn en vertelt ze dat ze altijd bij hem terecht kunnen met vragen en verhalen. De kinderen hebben allebei een ander karakter, maar ontwikkelen zich nu goed en zitten op een fijne plek. Dat stemt Cor gerust.

"Ik geniet enorm van de momenten dat ik ze spreek en zie. Ik had dit alleen nooit gekund, gelukkig heb ik hulp gevraagd“.

“Je moet bij mij geen A zeggen en B doen”

Ook leert Cor om te gaan met zijn soms weerbarstige karaktertrekken. **“Ik heb een hekel aan mensen die niet eerlijk zijn. Hulpverleners die A zeggen en B doen. Ik zeg niet dat ik géén lontje heb, maar kort is het wel, zeker als het gaat om mijn kinderen. “**

Cor werkt hier samen met coach Mark aan. Hij vindt het lastig om dingen te nuanceren, moet soms een spiegel voorgehouden krijgen. Daarom is Mark ook altijd bij de gesprekken met Jeugdzorg en andere instanties. “Het is fijn dat iemand meeluistert, zo voorkomen we ook dat ik dingen in mijn hoofd ga halen.” legt Cor uit. “Iets ‘moeten’ helpt ook niet: ik wil van alles voor je doen, maar ga me niet vertellen wat ik móet. Ik ben dat ook niet gewend. In Spanje leefde ik als een koning, hier in Nederland kwam ik in de bijstand en moet ik me aan een heleboel regeltjes houden. Dat is op z’n zachtst gezegd wennen.”

Hoewel hij niet graag ziet dat anderen bepalen hoe zijn leven eruit ziet, geeft hij toch een deel van ervan in handen van Linc naar Zorg. Cor stelt zich kwetsbaar op. “Dat gaat goed omdat het op een manier gaat die bij mij past” vertelt Cor.“ Mijn coaches hebben in de vingers hoe ze met mij moeten omgaan. Het voelt voor mij niet als een verplichting. Het gaat gemoedelijk, er wordt naar mij als persoon gekeken en het belang van de kinderen wordt meegenomen.“ Cor heeft bovendien de regie in het traject en krijgt daarmee meer grip op zijn leven. “Ik heb het leven dat ik hiervoor leidde, achter me gelaten. Dat is geen gemakkelijke keuze geweest, maar wel de juiste. En ik doe het voor mijn kinderen. Als ik die niet had gehad, zag mijn leven er nu heel anders uit.”

“Ze helpen me in mijn zoektocht”

“Voor mijn kinderen wil ik een hoop laten en een stabiel leven opbouwen. Die zoektocht, hoe dat er dan uit moet zien, daar help Linc naar Zorg me enorm bij. Ik wil de bijstand uit, van al die regeltjes af. Ik hoop zo snel mogelijk een baan te vinden, een auto voor de deur te hebben en een zo normaal mogelijk leven te leiden. En een gezond leven, want ook mijn gezondheid heeft het de afgelopen jaren te verduren gehad. Afgelopen jaar lag ik nog met Corona in het ziekenhuis en er staat me nog een operatie te wachten. Maar ik ga door. Ik wil het allemaal weer op de rit krijgen. Vooral voor mijn kinderen. Zij zijn mijn alles.”

Onderzoek naar de ervaringen van cliënten

Bouwsteen 2

Toelichting

Deze bouwsteen richt zich op het onderzoek naar de ervaringen van cliënten, waarbij twee punten centraal staan:

- **Wat cliënten zelf vinden van hun kwaliteit van bestaan en de kwaliteit van zorg en ondersteuning.**
- **Het samenspel tussen cliënt, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers.**

Cliënttevredenheidsonderzoek

Linc naar Zorg gelooft in een goed gesprek van mens tot mens. Daarom werken wij sinds 2020 voor onze Wlz-cliënten met het instrument Ben ik Tevreden (BiT). Dit instrument meet de ervaren kwaliteit van bestaan en geeft verdieping aan de evaluaties die wij bij al onze cliënten al deden op het zorgplan. Onze cliënten gaan in gesprek met hun eigen coach aan de hand van het BiT-instrument. Die vertrouwen ze en daarmee durven ze hun ervaringen te delen. Het gespreksinstrument is gebaseerd op de acht levensdomeinen van Schalock: lichamelijk welbevinden, psychisch welbevinden, persoonlijke ontwikkeling, zelfbepaling, interpersoonlijke relaties, deelname aan de samenleving, materieel welbevinden en rechten. Per onderwerp kan de cliënt aangeven hoe hij/zij de kwaliteit van bestaan ervaart, aan welke onderwerpen hij/zij wil blijven werken of welke nieuwe opgepakt zouden moeten worden.

Resultaten

Inmiddels zijn de eerste zes cliënten gesproken. De implementatie van het instrument is in 2020 vertraagd en bemoeilijkt door Covid-19. De schaal loopt van 1 – zeer ontevreden tot 4 – zeer tevreden. De gemiddelde score over alle domeinen is 3,16. Cliënten zijn goed in staat om te benoemen waar zij graag mee door willen gaan en waar zij graag actie willen. Deze informatie gebruiken we als input voor het bijstellen van het zorgplan van de cliënt, zodat direct duidelijk is waarom we BiT gebruiken.

Ervaringen

Zowel coaches als cliënten ervaren de gesprekken als intensief. Omdat de cliënten vaak een korte spanningsboog hebben, vinden gesprekken vaak in meerdere delen plaats. Coaches ervaren het soms als lastig om het onderwerp seksualiteit te bespreken met cliënten. Bijvoorbeeld wanneer een mannelijke coach het BiT- gesprek voert met een vrouwelijke cliënt. Hier zullen we aandacht voor hebben bij de toekomstige gesprekken. We vinden het waardevol om te weten waar cliënten mee door willen gaan en waar zij actie op willen. De borging in het zorgplan van de client met nieuwe doelen en acties, maakt dat we ook over tijd de ontwikkeling kunnen gaan zien. Onze ervaringen in dit eerste jaar met Ben Ik Tevreden, nemen we mee in de verdere uitrol in 2021.

Organisatie van de medezeggeschap

Meedenkpanel

Linc naar Zorg wil weten wat er leeft en speelt onder de cliënten. We willen met ze in gesprek en hun mening horen over bepaalde onderwerpen. Die inspraak kun je op verschillende manieren organiseren. Wij doen dat niet met een cliëntenraad, maar organiseren meedenkpanels.

Stuurgroep

Om het meedenkpanel stevig in het zadel te zetten, is een stuurgroep opgericht. De stuurgroep neemt de organisatie van het meedenkpanel op zich. In de stuurgroep zitten medewerkers, de bestuurder en cliënten die zijn gevraagd om aan de stuurgroep deel te nemen. De stuurgroep bestaat uit Wmo- en Wlz- cliënten van woonlocaties en die zelfstandig wonen. De leden van de stuurgroep hebben geen mandaat van kiezers en bevoegdheden.
De taak van de stuurgroep is te bepalen:

1. **Welke onderwerpen in het meedenkpanel worden besproken**
2. **Welke vorm van inspraak daarbij gewenst of vereist is en**
3. **Hoe de inspraak wordt verkregen.**

Bespreken met elkaar belangrijke onderwerpen voor Linc naar Zorg	Bepalen welke onderwerpen in de stuurgroep en welke in een meedenkpanel besproken moeten worden	Onderwerpen worden met groepjes cliënten besproken om goede ideeën of advies op te halen.

In 2020 is de stuurgroep digitaal bij elkaar gekomen. Dit ging vaak via beeldbellen over de telefoon en dat maakt vergaderen lastig. Ook bleek het moeilijk een meedenkpanel te organiseren. Onder andere het cliënttevredenheidsonderzoek en de klachtenregeling zijn besproken in 2020. In 2021 zal een evaluatie plaatsvinden van de stuurgroep.

Informele participatie

Een andere vorm om in gesprek te gaan over de ervaringen en meningen van cliënten is de bewonersvergadering die op iedere locatie plaatsvindt. Tijdens een bewonersvergadering bespreken cliënten en medewerkers de huisregels en leefbaarheid. Cliënten kunnen ook zelf bespreekpunten indienen. Op deze manier betrekken we alle bewoners bij het behouden van een prettige en veilige leefomgeving.

Klachten en vertrouwenspersoon

In 2020 zijn er geen formele klachten ingediend en hebben er geen gesprekken plaatsgevonden met de vertrouwenspersoon. Dit zouden we kunnen interpreteren als goed nieuws. Mogelijk zijn niet alle coaches en cliënten voldoende bekend met beide functies. In de zomer van 2020 zijn onze cliënten in ieder geval allemaal met een nieuwsbrief geïnformeerd over het meedenkpanel en de klachten- en vertrouwenspersoon.

In 2021 willen we de klachtenprocedure en de vertrouwenspersoon nog meer in de schijnwerpers zetten. Onze coaches worden beter geïnformeerd en gaan er met cliënten over in gesprek. Op onze site staan de nieuwe klachtenregeling en de klachtenprocedure.*

* https://lincnaarzorg.nl/nl/clientinformatie

Verbeterpunten **Bouwsteen 2**

Onderwerp	Actie	Gewenst Resultaat	Dead-line	Borging	Verantwoordelijke
Meedenkpanel	Monitoren hoe het meedenkpanel functioneert en welke extra ondersteuning dan wel maatregelen/middelen nodig zijn om dit waar nodig te verbeteren. In ieder geval 2 meedenkpanels en 1 evaluatie.	Een goed functionerend meedenk- en inspraak orgaan waarbij de belangen van de cliënt worden behartigd	31-12-'21	Functioneren en evalueren is een continu proces	Bestuurder en voorzitter stuurgroep
Klachtenregeling	Coaches op de hoogte brengen en coaches vragen hun cliënten te informeren	Cliënten weten waar ze terecht kunnen bij klachten en wens voor onafhankelijk gesprek	01-09-'21	Klachtenregeling op website, cliënt informeren bij intake	Kwaliteitsmedewerker
BiT	Iedere coach meet volgens interne afspraken de cliënttevredenheid met de BiT methode bij de Wlz cliënten. Wmo cliënten krijgen centraal een clienttevredenheidsmeting	Cliënten hebben eens per twee jaar een BiT gesprek en tenminste na 1 jaar in zorg. Linc naar Zorg weet wat er bij cliënten leeft en wat zij kunnen doen om de ondersteuning verder te verbeteren	Continu	• Teamvergaderingen • Monitoring BiT	Kwaliteitsmedewerker

Medewerker aan het woord

“Ik doe iets dat bij mij past”

- Fransiska

In de zomer van 2020 behaalt Fransiska haar HBO diploma Social Work. Daarvoor was ze al een tijdje werkzaam als coach bij Linc naar Zorg. De weg naar haar diploma is een hobbelige weg geweest, maar wel met een helder doel voor ogen. Ze neemt je graag mee in haar verhaal.

"Ik ben de oudste dochter van een gezin met 5 kinderen. Mijn ouders komen uit voormalig Joegoslavië (Kosovo) en zijn naar Nederland gekomen als gastarbeiders. Mijn vader is hier een garagebedrijf begonnen, waar hij nog altijd werkzaam is. Mijn moeder is altijd 'thuismama' geweest, als moeder van 5 kids had ze natuurlijk genoeg te doen. Ik kom uit een gezin met traditionele normen en waarden. Een conservatieve cultuur, met hele duidelijke rollen voor mannen en vrouwen. Ik ben opgegroeid op de Muntel, een echt volksbuurtje in Den Bosch. Daar heb ik de mooiste jeugd gehad die ik maar kan wensen. **Het ging er soms wat hard aan toe in de wijk, maar ook daar heb ik veel van geleerd."**

Fransiska beseft al op jonge leeftijd dat de wereld meer te bieden heeft dan wat ze hoort en ziet. Ze gaat op onderzoek uit en gaat via MAVO door naar HAVO. Uiteindelijk gaat ze aan het werk bij een tandarts. "Mijn tandarts zocht een medewerker voor de zomerperiode. Dat leek me wel wat en zo kwam het dat ik een particuliere opleiding tot tandartsassistent ging volgen. Dertien jaar lang werkte ik als tandartsassistent. Mijn partner en ik hadden toen twee kinderen die op het punt stonden om naar de middelbare school te gaan. In die periode gaf ik regelmatig een motiverende speech aan mijn kinderen. Een verhaal over het volgen van je hart en het najagen van je dromen. Tot het moment dat ik me realiseerde dat ik iets vertelde, dat ik zelf helemaal niet deed. Mijn ogen werden geopend."

"Mijn ogen werden geopend"

Fransiska is dan al naar de open dag geweest, van de opleiding Social Work. Aanmelden durft ze nog niet, maar het vuurtje was aangewakkerd. Dat zorgt ervoor dat ze doet wat ze doodeng vindt: voor zichzelf kiezen. "Voor mezelf kiezen is bij uitstek het meest enge dat ik in mijn leven heb gedaan. Ik kreeg de mogelijkheid om met een vriendin naar London te reizen voor een coachingstraining. Ik durfde in eerste instantie niet, maar met aanmoediging van mij gezin, ben ik toch gegaan. De IPEC, Module I – Life and Leadership Potentials Training had als uitgangspunt; hoe kun je iemand coachen? Het antwoord? Door bij jezelf te beginnen!

Voor mij een hele openbaring én een uitdaging, zeker omdat ik allerlei beren op de weg zag. **Aan het eind van de training kreeg ik het advies om intuïtief coach te worden. Ik overwon mijn angst en meldde me aan voor de opleiding Social Work."**

"Ik voelde in elke vezel in mijn lijf dat dit mijn plek was."

Fransiska wil met haar verhaal mensen inspireren. Zij vond haar brandstof pas op haar 37e, maar als zij het kan, kan iedereen het. Fransiska start met haar opleiding en gaat als flexkracht aan de slag bij de Maatschappelijke Opvang in 's-Hertogenbosch. Haar ontdekkingstocht zorgt ervoor dat haar zelfvertrouwen groeit. "Net voor het einde van het eerste jaar, beviel ik van een gezonde zoon. Kort daarna ontving ik mijn propedeuse. Helaas werd mijn contract bij de maatschappelijke opvang niet verlengd. Via een collega kwam ik in contact met Tsjerk. Ik heb hem benaderd en na een aantal gesprekken werd ik aangenomen bij Linc naar Zorg. Ik voelde in elke vezel in mijn lijf dat dit mijn plek was. Hier moest ik zijn. Veel tijd om stil te staan bij mijn nieuwe baan had ik niet, want ik had nog een studie af te ronden".

Werken, studeren en moeder zijn van drie kinderen is hard werken, maar Fransiska is een doorzetter. In de zomer van 2020 behaalt ze haar diploma."Ik krijg regelmatig de vraag hoe ik het toch allemaal voor elkaar krijg. Dat is heel simpel: ik doe iets dat bij mij past. Ik ben nooit zomaar coach geworden of Social Work gaan studeren. Het zat al in me. Ik ben ervan overtuigd dat ieder mens een waakvlam in zich heeft. Het is de kunst te zorgen voor de juiste brandstof: omstandigheden en mensen om je heen die ervoor zorgen dat het waakvlammetje gaat vlammen! Dan sta je in je kracht en kan je zoveel meer dan je voor mogelijk houdt. Soms zijn er omstandigheden waardoor het waakvlammetje heel klein wordt, maar uitgaan doet het nooit. "

Zelfreflectie in zorg-teams

Bouwsteen 3

Toelichting

Deze bouwsteen van het kwaliteitskader gaat over de zelfreflectie in zorgteams en stelt daarbij de volgende onderwerpen centraal:

- **Betrokken en vakbekwame medewerkers.**
- **De geprioriteerde verbetertrajecten.**

Teamreflectie

We zijn in 2020 gestart met teamreflectie in een nieuw team binnen onze organisatie. Dit doen we aan de hand van een eenvoudig instrument met de volgende thema's: cliënt en participatie, team, veiligheid, methodisch werken en organisatie. Deze teamreflectie is positief ontvangen. In 2021 gaan we hier daarom verder mee.

Team Wonen Den Bosch is in 2020 gesplitst naar twee afzonderlijke teams; elk team bedient nu een eigen woonlocatie wat meer focus en duidelijkheid voor de cliënten geeft. Eén van deze teams is bij wijze van teambuilding gestart met een pilot teamreflectie. We beschrijven hier ter illustratie enkele uitkomsten van dit team. Omdat het slechts een van de vier teams binnen Linc naar Zorg betreft kunnen de uitkomsten niet als representatief voor Linc naar Zorg worden beschouwd. Het team wil graag het systeem meer structureel en planmatig betrekken. Het team is nieuw en zou graag willen investeren in de samenwerking en de verdieping in elkaars kwaliteiten en rollen. Dat komt nu niet goed tot zijn recht en daar zou meer kracht uit gehaald kunnen worden. Veiligheid is een onderwerp wat aandacht

nodig heeft. Inmiddels is er een ontruimingsoefening geweest. Voor persoonlijke veiligheid moet er geïnvesteerd worden in het team zelf, maar er is een open sfeer. Het team wil graag casuïstiekbesprekingen verder uitbouwen en deze verder professionaliseren met behulp van een van onze gedragskundigen.

Expertise en ontwikkeling medewerkers

Onze medewerkers

Onze coaches zijn een mix van agogisch en GGZ-verpleegkundig geschoold personeel. Zij worden ondersteund door expertise van een GZ-psycholoog, orthopedagoog en systeemtherapeut. Deze behandelaren ondersteunen in alle teams, maar worden uitdrukkelijk ingezet binnen onze doelgroep met een Wlz-indicatie. Daarbij kunnen we ook gebruik maken van Centrum 2020. Dit is een mobiel inzetbaar centrum voor consultatie, behandeling, training en supervisie.

Medewerkers van Linc naar Zorg zijn bevlogen, betrouwbaar en zijn er voor de client als dat nodig is. Dat vraagt passie, toewijding en daadkracht. Maar ook lef. Lef om over muren te kijken, buiten de lijntjes te kleuren en soms grenzen op te zoeken, om het beste te bereiken voor de client.

We zijn continue op zoek naar nieuwe medewerkers die passen bij onze organisatie. Maar het aanbod is schaars. Daarom zoeken wij ook hierin de grenzen op. Door ook sollicitanten uit te nodigen die niet het juiste papiertje hebben. We geloven namelijk dat de juiste motivatie, passie en levenservaring minstens zo belangrijk zijn. We zijn dan ook bereid te kijken wat er nodig is aan aanvullende kennis en opleiding, om toch aan de slag te kunnen bij onze organisatie.

Linc naar Kennis

De bedoeling is dat binnen Linc naar Zorg maandelijks Linc naar Kennis-bijeenkomsten plaatsvinden. Hierin worden wettelijk verplichte thema's onder de aandacht gebracht, zoals de AVG en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Maar er komen ook thema's aan bod die zijn aangedragen door medewerkers omdat zij expertise willen delen of juist expertise missen en daarom aangereikt willen krijgen. We maken gebruik van de intern aanwezige expertise, of nodigen ketenpartners en externen uit. Positief neveneffect van deze bijeenkomsten is dat het een moment van verbinding is tussen de medewerkers uit verschillende teams.

Door Covid-19 zijn de meeste fysieke bijeenkomsten in 2020 niet doorgegaan. We hebben in afwachtende stand gestaan in de hoop dat er later in 2020 nog wel fysieke bijeenkomsten konden plaatsvinden. Om er voor te zorgen dat alle verplichte onderwerpen toch voldoende belicht werden, hebben we deze in 2020 op de teamvergaderingen besproken. Inmiddels

zijn we overgestapt naar een digitale vorm van Linc naar Kennis. De komende periode gaan we verder onderzoeken hoe we digitale bijeenkomsten kunnen optimaliseren en onder welke condities fysieke bijeenkomsten wel mogelijk zijn.

Ontwikkeling ondernemingsraad (OR)

In 2019 organiseerden we zeepkistbijeenkomsten. De bestuurder praatte de medewerkers bij en er was uiteraard een mogelijkheid om met elkaar in gesprek te gaan. In 2020 hebben er door Covid-19 geen fysieke zeepkistbijeenkomsten plaats kunnen vinden. Wel hebben we een aantal digitale bijeenkomsten gehad om de verbinding te bevorderen.

Linc naar Zorg werkt conform de cao Gehandicaptenzorg. In de cao is opgenomen dat organisaties met meer dan 35 werknemers een OR oprichten. Deze grens is in 2020 overschreden. We willen graag voldoen aan de wettelijke verplichting, maar wel op een manier die bij ons past. In 2021 gaan we met dit onderwerp aan de slag. Allereerst zal een besturingsfilosofie opgesteld worden. Vervolgens starten we met een roadmap: Waar willen we naar toe? En hoe gaan we die weg bewandelen? Hoe geven we medewerker-participatie en inspraak vorm?

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

In september 2020 heeft het MTO plaatsgevonden. Op een interactieve manier, waarbij een gesprek mogelijk was en met inachtneming van de Covid-richtlijnen. Via MS Teams werd de medewerkers vragen gesteld in Mentimeter. Medewerkers antwoorden anoniem, via hun mobiele telefoon. De anonieme antwoorden werden direct zichtbaar, waardoor je er meteen met elkaar over in gesprek kon gaan. Er kwamen verschillende reacties op de uitkomsten, maar een diepgaand gesprek voeren bleek digitaal toch een uitdaging.

De geanonimiseerde uitkomsten zijn vervolgens door de bestuurder en de verschillende teams gebruikt om acties uit te zetten. Voorbeelden zijn scholing en intervisie. Dit was een verbeterpunt voor 2020, maar door Covid-19 is dit onvoldoende van de grond gekomen. We nemen deze thema's mee naar 2021. Het is goed dat de organisatie door het MTO hierop wordt gewezen. Vijfentwintig van de (toen) veertig medewerkers hebben deelgenomen aan het MTO. Ze vonden het een prettige onderzoeksmethode. Vooral omdat op deze manier direct alle reacties zichtbaar zijn en je daarmee aan de slag kunt. Slechts een enkeling gaf aan liever een individuele online enquête in te vullen. Een belangrijk punt dat aan de orde kwam was de organisatie van Linc naar Zorg. Want hoe zorgen we ervoor dat we groeien en de platte organisatie blijven die we zijn? Hoe kunnen we nog meer cliënten helpen, zonder de zo kenmerkende betrokkenheid en korte lijntjes te verliezen? Een mooi thema dat we verder gaan verkennen. Inmiddels is een proces-manager aangetrokken. Hij gaat samen met iedereen in de organisatie aan de slag met een strategie om de hoge kwaliteit van zorg, de medewerkerstevredenheid, de bedrijfsvoering en de toekomst van Linc naar Zorg borgen.

Wat gaat goed?	Wat kan beter?
• Werkplezier is groot. • Leidinggevende is toegankelijk. • Samenwerking met collega's is goed. • We zijn trots op wat wij voor cliënten doen.	• Langetermijn visie is onduidelijk. • Vitaliteit medewerkers verdient meer aandacht. • Verbinding binnen de organisatie kan beter. • Supervisie/ intervisie moet meer plaatsvinden. • Onbekend wie de vertrouwens-persoon is.

Klachtenregeling en vertrouwenspersoon

In het MTO kwam het al naar voren. Het is niet duidelijk genoeg waar een medewerker terecht kan voor een goed gesprek of om een ongewenste situatie te melden, Daar gaan we in 2021 verandering in brengen. Twee medewerkers hebben zich aangemeld als vertrouwenspersoon en volgen nu de opleiding hiertoe. Zij zijn ter verbetering van de continuïteit en beschikbaarheid van de vertrouwenspersoon. De huidige situatie met één vertrouwenspersoon was te kwetsbaar. Ook wordt er een klachten- en klokkenluiders-regeling opgesteld.

Verbeterpunten **Bouwsteen 3**

Onderwerp	Actie	Gewenst Resultaat	Dead-line	Borging	Verantwoordelijke
OR	Oprichten OR	Inspraak medewerkers is georganiseerd con-form wettelijke kaders op een manier die bij Linc naar Zorg past	31-12-'21	Stappenplan (roadmap)	Kwaliteitsmedewerker
Klachten/vertrouwens-functie	• Bekend maken nieuwe vertrouwens-persoon • Klachten- en klokkeluidersregeling opstellen	• Medewerkers weten waar ze terecht kunnen als ze ergens over in gesprek willen (vertrouwenspersoon) • Een ongewenste situatie kunnen melden (klacht) • Formele mogelijkheid om misstanden te melden (klokkenluider)	31-12-'21	• Regeling vaststellen en jaarlijks vergaderen en teamoverleggen • Nieuwsbrief • Personeelshandboek	Kwaliteitsmedewerker en vertrouwens-persoon

Medewerker aan het woord

“Linc naar Zorg past bij mij”

- Martine

Martine Dijksterhuis is net 50 geworden als ze in het voorjaar van 2020 de knoop doorhakt: ze zegt haar baan op, om opnieuw te beginnen. Daar gaat een bijzondere tijd aan vooraf.

Martine volgt in haar jonge jaren het Atheneum en gaat vervolgens rechten studeren in Groningen. Na haar studie werkt ze jarenlang als bedrijfsjurist en HR -professional. Martine en haar man genieten van het leven. "We reisden veel, buiten Europa en schuwden het avontuur niet. Ook niet toen er kinderen kwamen" vertelt Martine. Als hun dochter 1,5 jaar oud is, krijgt Martine haar man een baan aangeboden en vertrekt het gezin naar China.

"Solliciteren viel tegen"

Na tien jaar in China, keren ze in 2015 terug naar Nederland. Ze vinden een leuk huis in Den Bosch en pakken het oude leventje weer op. Althans, zo lijkt het. "Ik wilde weer op oude voet verder, maar dat viel tegen" vertelt Martine. **"Ik was veranderd, de wereld was veranderd. En dus moest er iets gebeuren. Ik besloot mijn baan op te zeggen".** Martine wil de zorg in en start met solliciteren. "Ook dat viel tegen. Mijn enthousiaste sollicitatiebrieven verdwenen zo de prullenbak in. Nergens werd ik uitgenodigd voor een gesprek." Gelukkig voor Martine, werd ze bij Linc naar Zorg wel uitgenodigd.

"Linc naar Zorg past bij mij"

"Ik kende Linc naar Zorg niet maar werd getriggerd door de Ambulant coach-vacaturetekst op LinkedIn. Enerzijds open, warm en vriendelijk maar anderzijds ook zelfbewust, ambitieus en professioneel. De inhoud van de functie, de gevraagde competenties en het bedrijfsprofiel van Linc naar Zorg pasten helemaal bij mij. " vertelt Martine.

"Tot mijn blijdschap waren een branche gerelateerd diploma en relevante werkervaring niet direct harde eisen. Ik besloot meteen te bellen en mijn kansen te verkennen." Via de website werd gevraagd een aantal vragen te beantwoorden. Hierna volgde een gesprek inclusief een meeloopdag. Mijn drijfveren werden gezien, mijn CV werd langs de menselijke meetlat gelegd. Ik werd aangenomen!"

Om in haar rol als Ambulant coach te groeien, start Martine in september 2020 met een MBO4-studie Agogisch werker GGZ. Een driejarige opleiding die ze een dag in de week volgt. "Praktijk Gestuurd Leren (PGL), ik had er nog nooit van gehoord. Het blijkt een schot in de roos! De studie vereist een sterke motivatie om praktijk en theorie te verbinden en die heb ik zeker".

"Geen dag is hetzelfde"

Martine voelt zich als een vis in het water. "Het ambulant werken bevalt goed, ik heb regie over mijn eigen tijd en mijn cliënten zijn divers. Daarnaast is geen dag hetzelfde. Het blijft altijd afwachten hoe ik de client aantref. Het is dan belangrijk mee te gaan in de flow van de client zonder de doelen uit het zorgplan uit het oog te verliezen. De client wil zich gezien en gerespecteerd voelen en ik wil als Ambulant coach kwalitatief hoogstaande begeleiding bieden. Ik vind het fijn om samen met de cliënt de balans daarin te vinden.

"Leermomenten"

"Met mijn collega's spar ik over casussen. We hebben regelmatig contact waardoor feedback wordt gegeven en elke dag leermomenten kent. De wisselwerking met school is daarin belangrijk. Ik heb een leuke klas en mijn klasgenoten zijn zeer gemotiveerd. De toegevoegde waarde van school is dus hoog. Anoniem ingebrachte casussen leiden vaak tot meer theoretisch verdiepende workshops. Deze kennis neem ik vervolgens weer mee terug naar mijn werk."

Niet alleen als professional maar ook als mens, merkt Martine wat de invloed is van haar carrièreswitch. "Ik ben anders gaan denken en reageren. Als ik me privé aan iemand erger dan ga ik daar nu anders mee om dan voorheen. Ik vraag door, ga naast de ander staan, bekijk dingen wat meer van een afstand. De mensen om mij heen merken dat ook en dat levert positieve reacties op".

"Het zat er altijd al in"

"Ik heb totaal geen spijt van mijn sprong in het diepe. Sterker nog, ik zou willen dat ik het eerder had gedaan. En ergens zat het er altijd al in. Mijn rechtenstudie vond ik totaal niet interessant. Naast een bruisend studentenleven ben ik in het eerste jaar gestart als juridisch vrijwilliger bij de

Kinder- en Jongerenrechtswinkel. Aan het einde van mijn studie wilde ik overstappen naar de Jeugdhulpverlening. Dat is niet gelukt, maar het onderwerp bleef mijn aandacht houden. Uiteindelijk ben ik afgestudeerd op Ondernemingsrecht en Intellectueel Eigendomsrecht. Rechtsgebieden die vragen om kritisch denken, creativiteit en op zoek durven gaan naar de mazen in de wet en regelgeving. Het zijn juist die kenmerken die dingen die ik in kan zetten in mijn werk bij Linc naar Zorg.

Cliënten voelen haarfijn aan of een Ambulant coach actief en zonder (voor) oordeel op zoek is naar openingen, kansen en mogelijkheden. Dat wordt beloond met vertrouwen en een open houding van de client, waardoor de begeleiding zijn vruchten afwerpt! Ik vind het fantastisch iets te betekenen voor onze cliënten door eigenlijk gewoon mijzelf te zijn!"

Kwaliteits-rapport en visitatie

Bouwsteen 4

Toelichting

De laatste bouwsteen is de visitatie door een externe organisatie.

- **Hoe kijkt een buitenstaander naar de kwaliteit van onze zorg?**

Als slager je eigen vlees keuren, is natuurlijk te makkelijk. Beter laat je het ook eens door een ander bekijken. Want hoe kijkt een buitenstaander ons kwaliteitsrapport? Welke kritische punten komen er dan naar voren en wat kunnen we daar van leren? Eens in de twee jaar nodigen we minimaal 2 extern deskundigen uit. Ze kijken hoe wij de kwaliteit van onze zorg zelf zien en hoe we deze onderbouwen in het kwaliteitsdocument dat voor u ligt.

Linc naar Zorg heeft de organisatie Trajectvol uit Berlicum gevraagd de externe visitatie uit te voeren. Bert Sterkenburg (directeur) en Stefanie Kuijpers (manager zorg en begeleiding) van deze organisatie hebben via de digitale weg kennis gemaakt met onze organisatie en de zorg en begeleiding die wij bieden.

Uit het visitatieverslag:

“De ontwikkelingen in 2020 in een overview weergegeven, gaven een mooi beeld van de ontwikkelingen die Linc naar Zorg heeft ingezet en ook in 2021 nog doorzet en blijft verbeteren. Zichtbaar werd hoe belangrijk de verbinding met de cliënten maar ook zeker met de medewerkers onderling een belangrijke rol speelt in het leveren van de juiste zorg en ondersteuning.

Corona zorgde voor extra uitdagingen en creativiteit om de verbinding op een goeie manier te blijven vorm geven. Door het organiseren van online ontmoetingen voor de verschillende teams; een whatsappgroep om medewerkers sneller te informeren; de nieuwsbrief; een presentje als bedankje voor de enorme inzet die gevraagd werd van medewerkers is hier op een positieve manier aan tegemoet gekomen.

Voor 2021 zijn verbeterpunten geformuleerd binnen de 3 bouwstenen, ook deze zijn aan de hand van een overview toegelicht en sluiten aan bij de ontwikkelingen die in 2020 zijn gestart maar door COVID nog niet volledig zijn ontwikkeld.

Zowel uit het conceptverslag als uit de online meeting komt duidelijk naar voren dat Linc naar Zorg als organisatie de vier kernwaarden: Bevlogen, betrouwbaar, behulpzaam en bereikbaar hoog in het vaandel heeft. Ze zoeken zowel binnen als buiten de organisatie de verbinding en schromen niet om hierbij buiten de algemene kaders te denken. Ook durven ze kritisch te kijken naar verbeterpunten binnen de verschillende bouwstenen. Wij hopen dat bij een volgende visitatie de mogelijkheid er is om op verschillende locaties medewerkers en cliënten te mogen ontmoeten en nog wat uitgebreider in te kunnen gaan op thema's of vraagstellingen."

Corona-dilemma's

Toelichting

Afgelopen jaar had Covid-19 grote impact op de wereld, ons leven en de gezondheidszorg in het bijzonder. Ook Linc naar Zorg kreeg te maken met de gevolgen van deze pandemie. We staan graag even stil bij de impact die het virus had en nog steeds heeft op onze medewerkers en cliënten. Dat doen we aan de hand van 3 dilemma's.

Maar niet voordat we gezegd hebben dat we enorm trots zijn op onze medewerkers. Zij hebben zich in crisistijd flexibel ingezet en gefocust op wat er wel mogelijk was. De zorg en begeleiding ging door, zo goed en zo kwaad als het kon. Maar Covid-19 heeft in onze organisatie vooral de voortgang van andere zaken belemmerd. Medewerkers missen bijvoorbeeld de verbinding. Tot aan de zomer van 2019 was er één centrale locatie als uitvalsbasis. Deze locatie werd gesloopt. Daarna zijn er teams op verschillende locaties terecht gekomen. Voor de pandemie was het voor de verschillende teams en locaties al lastig om met elkaar de verbinding aan te gaan. Covid-19 maakte dit helemaal moeilijk. We hebben regelmatig "Corona-updates" verzonden om iedereen op de hoogte te houden. Met name in de eerste maanden hadden medewerkers veel vragen over wat wel en niet kon. We hebben een aantal online bijeenkomsten gehouden zoals een online quiz en een eindejaarsbijeenkomst. Bovendien hebben we de medewerkers een aantal keer een presentje gestuurd om ze bedanken voor hun enorme inzet. In het najaar van 2020 is gestart met de ontwikkeling van een digitale nieuwsbrief die op regelmatige basis verschijnt. Ook is er nu NIEUWSLINC, een whatsappgroep van alle medewerkers, waarin nieuwtjes gedeeld worden. Daardoor is het nu makkelijker om medewerkers te informeren over belangrijke, maar zeker ook leuke en informele nieuwtjes uit de verschillende teams. Dit draagt bij aan een betere onderlinge verbinding.

Dilemma 1: Gedrag cliënten coronamaatregelen

Veel cliënten in onze doelgroep hebben een licht verstandelijke beperking. Voor hen is het moeilijk te begrijpen wat de regels precies inhouden en zich er consequent aan te houden. Een aantal van onze cliënten staat bekend als zorgmijder. Met name in de eerste golf was het moeilijk om op afstand contact met deze cliënten te houden. Cliënten waren angstig, maar gebruiken Covid-19 ook als excuus om de zorg te weren. Al vrij snel vonden onze coaches hun weg daar in. De een koos voor een wandelgesprek, de ander sprak met de client door een openstaand raam of bij de voordeur. Op alle mogelijke manieren werd geprobeerd de verbinding met de cliënt te behouden en zo de begeleidingsvragen invulling te geven. Terugblikkend is de zorg binnen de maatregelen 'gewoon' gecontinueerd.

Linc naar Zorg vindt het belangrijk om de autonomie van de cliënt te versterken en te behouden. Dit zorgde tijdens de pandemie soms wel voor gevaarlijke situaties. Cliënten vinden het over het algemeen moeilijk te accepteren dat hun vrijheden ingeperkt worden. Veel van onze cliënten zaten dagenlang op onze woonlocaties, omdat hun dagbesteding gesloten was. Dit zorgde voor veel frustratie, onbegrip en woede. Onze medewerkers hebben daardoor verschillende dreigende situaties meegemaakt met cliënten. Grote incidenten, met fysieke en mentale gevolgen, zijn gelukkig uit gebleven. Naarmate de situatie langer duurde is er meer stabiliteit gekomen. Sinds de zomer zijn de meeste dagbestedingslocaties weer open, al dan niet met aanpassingen. We zien dat deze structuur een positief effect heeft op onze cliënten.

Dilemma 2: Personeel in isolatie

Een aandachtspunt blijft het isoleren van medewerkers. Bij klachten moet een medewerker huis blijven, maar dit geeft druk op de rest van het team. Dat veroorzaakt vervolgens weer schuldgevoelens bij de zieke medewerker. Daarnaast ervaren medewerkers de druk om besmetting te voorkomen als zeer pittig. Er zijn wekelijks enkele collega's geweest die zich moesten laten testen en dan tijdelijk vanuit huis moesten werken. Dit heeft een enorme impact op het rooster, de werkdruk en daarmee ook op het werkgeluk. De openheid binnen de organisatie en het hart voor de doelgroep maakt dat we ondanks dat 2020 goed doorstaan hebben.

Teamvergaderingen vinden op dit moment digitaal plaats. Zo hopen we het risico om elkaar te besmetten te verkleinen en de continuïteit van zorg voor cliënten zo veel mogelijk te borgen

Dilemma 3: Vaccineren ja/ nee?

Medewerkers en cliënten van Linc naar Zorg kunnen zich sinds maart 2021 laten vaccineren. Linc naar Zorg volgt het standpunt van de overheid dat vaccineren een belangrijke oplossing is om uit deze crisis te komen. Onze medewerkers zijn over de visie van Linc

naar Zorg op vaccineren geïnformeerd. De continuïteit en veiligheid voor cliënten en medewerkers staat voor ons voorop. Cliënten en medewerkers zijn vrij in hun keuze om zich wel of niet te laten vaccineren. Uiteraard respecteren wij die vrijheid. Wat we vragen van onze medewerkers is om voor zichzelf een weloverwogen een keuze te maken. Voor onze cliënten en hun naasten vragen wij van medewerkers een objectieve en professionele opstelling in het verstrekken van eenduidige, duidelijke en onafhankelijke informatie over Covid-19 en wat we als organisatie belangrijk vinden. Dit gesprek is nog niet klaar na de keuze voor vaccinatie of niet. Wij blijven hierover in gesprek met onze medewerkers en cliënten.

Cliënt aan het woord

“Ineens had ik geen onderdak”

- Gerrit

Gerrit (1959) woont in de jaren ‘90 met zijn vriendin in een rustig dorpje in Brabant. Hij heeft het ogenschijnlijk goed voor elkaar. Maar niets is minder waar. Gerrit zit in een relatie waarin hij veel te verduren heeft. Zowel fysiek als mentaal is het een ongezonde relatie. Op een dag besluit Gerrit dat het genoeg is. Hij verlaat zijn vriendin en gaat alleen verder.

“Ze zijn er voor me, altijd en overal”

Na een heftige periode met beschuldigingen over en weer, vertrekt Gerrit uit het huis waar hij met zijn ex woonde.

“Ineens had ik geen onderdak meer”

“Ineens had ik geen onderdak meer.” Vertelt Gerrit. “Mijn stiefdochters adviseerden me naar Den Bosch te gaan. Daar zit een daklozenopvang waar ik misschien wel terecht kon.”

Gerrit vertrekt naar Den Bosch. Een stad waar hij niemand kent, maar in ieder geval een dak boven zijn hoofd heeft. Bij de opvang leert hij Tsjerk kennen, die op dat moment zijn begeleider is. Een ontmoeting die later van groot belang blijkt te zijn.

Na een paar maanden ontmoet Gerrit op diezelfde daklozenopvang zijn nieuwe vriendin. Gerrits’ nieuwe liefde gaat vanuit de opvang weliswaar in een speciale vrouwenopvang wonen, maar de relatie houdt stand. “We kregen allebei op hetzelfde moment een huis aangeboden. We werden op slag verliefd op de woning die mijn vriendin kreeg toegewezen. We besloten daar te gaan samenwonen.” Lange tijd gaat het goed, maar ook deze relatie strandt uiteindelijk. Gerrit verhuist naar een studio in Tilburg. Al die tijd blijft Tsjerk met hem in contact. Inmiddels is Tsjerk gestart met Linc naar Zorg en Gerrit is een cliënt van het eerste uur. Gerrit woont op verschillende locaties van Linc naar Zorg, voordat hij uiteindelijk terecht komt in een appartement in Den Bosch. Daar heeft hij nu zijn eigen plek.

“Gelukkig komen de meiden regelmatig langs”

“Het was erg wennen” vertelt Gerrit. “Ik hou van mensen om me heen. De rust vloog me soms echt aan. En dat ik door allerlei lichamelijke klachten slecht ter been ben, helpt ook niet. Gelukkig komen “de meiden” regelmatig langs.” Met de meiden, bedoelt Gerrit zijn coaches van Linc naar Zorg. Hij heeft hij veel contact met ze. Ze nemen hem mee voor een korte wandeling of ze koken en eten samen. Gerrit haalt veel kracht uit deze contacten. Iedere dag even kort contact, al is het maar een appje, doet hem goed.

“Ik dacht steeds dat ik corona had”

Als Nederland in maart 2020 in lockdown gaat, heeft dat grote impact op Gerrit. Zijn coaches kunnen niet langer zomaar bij hem langsgaan en beeldbellen wordt de norm. Gerrit komt de deur alleen nog uit voor het doen van boodschappen.

“Ik vond het verschrikkelijk. Ik was bang, want door mijn gezondheidsklachten loop ik meer risico. Ik dacht steeds dat ik corona had.” Gerrit heeft het in die periode erg moeilijk met zichzelf en de maatregelen.

“Ik was helemaal klaar met alles”

“Mijn angsten en frustraties uit ik in zo’n geval naar mijn omgeving. De mensen die dicht bij me staan, moeten het verduren. Op een gegeven moment was ik helemaal klaar met alles. Ik wilde ook geen contact meer met Linc naar Zorg.” Maar de mensen van Linc blijven om hem heen staan. Zodra het weer kan, gaan ze bij Gerrit langs. Ze spreken buiten af, gaan koffie drinken bij de benzinepomp om de hoek en maken wandelingen met hem.

Lente 2021. Gerrit zit nog steeds veel binnen, maar er is verbetering in zicht. Binnenkort krijgt hij een scootmobiel. Zijn ticket naar vrijheid. “Eindelijk kan ik dan weer wat verder weg gaan dan 100 meter van mijn voordeur. Even zelf mijn medicijnen ophalen bij de apotheek of gewoon een rondje maken door de wijk.” De angst om Corona te krijgen blijft, maar dat hij weer de hort op kan, doet hem goed.

Corona beheerst de komende periode ieders leven, dat is duidelijk. Maar Gerrit heeft er vertrouwen in dat het goed komt. En áls het goedkomt, heeft hij de plannen al klaarliggen. Met zijn coaches heeft hij al zitten fantaseren over wat ze gaan doen. “Met de één ga ik naar Zuid-Limburg om daar te gaan tokkelen. Met de ander ga ik richting Oirschot, om een kaarsje aan te steken in het kapelletje. Daar kwam ik zó graag, ik kan niet wachten om weer eens te gaan.”

“Ik mag zijn wie ik ben”

Gerrit is Linc naar Zorg enorm dankbaar. “Ze zijn er voor me. Altijd en overal. Als ik me slecht voel, mijn dag niet heb, een vraag heb of gewoon even aanspraak wil. “Met Tsjerk heeft hij ook nog regelmatig contact.“ Als ik op zondagmiddag wielrennen zit te kijken en ik ontvang van Tsjerk een appje dat hij ook kijkt, is mijn dag weer goed. Ik voel me niet meer zo alleen en ik weet dat er mensen zijn waar ik op terug kan vallen. Ik mag zijn wie ik ben en dat is heel veel waard.“

Reacties op kwaliteits-document

Reactie Raad van Commissarissen (RvC)

De RvC heeft met belangstelling en met haar kritisch oog kennisgenomen van het Kwaliteitskader 2020. In dit bijzondere jaar, waarbij Covid-19 een grote stempel drukte op de uitvoering van de zorg, is het de organisatie toch gelukt om haar ambities en groot deel van haar plannen waar te maken. Wij werden hierover door het bestuur regelmatig geïnformeerd en lezen het ook terug in dit rapport. De stem van de cliënt en de medewerkers hebben het afgelopen jaar een duidelijkere positie gekregen. De RvC ziet dit als een belangrijke ontwikkeling en zal dit proces ook in de aankomende jaren blijven volgen, evenals de verdere ontwikkelingen van een groeiende organisatie. De genoemde verbeterpunten bij de bouwstenen zullen zeker onderdeel zijn van het overleg met de bestuurder, met bijzondere aandacht voor het op korte termijn weer invullen van de functie van preventiemedewerker en het daarmee actief bevorderen van de veiligheid en de gezondheid binnen het bedrijf. Wij kijken uit naar deze positieve acties binnen deze dynamische onderneming zoals Linc naar Zorg volgens ons wel kan worden betiteld.

Reactie cliënten

Door het huidige pakket Coronamaatregelen is het niet mogelijk om fysiek een bijeenkomst te plannen waar het meedenkpanel een reactie geeft. Op een oproep om mee te denken hebben enkele cliënten gereageerd. Samen met hun coaches hebben we de visuele weergave van dit document doorgenomen. Ze vonden de versie die zij gepresenteerd kregen niet heel overzichtelijk. Ook werden we gewezen op het gebruik van afkortingen en woorden die niet te begrijpen waren. Cliënten op woonlocaties vinden veiligheid belangrijk. Ze zouden graag betrokken willen worden bij ontruimingsoefeningen. Een ander onderwerp wat werd uitgelicht was cliënttevredenheid. Cliënten geven aan dat tot nu toe nog niet veel naar hun tevredenheid is gevraagd. Het zou goed zijn als dat minimaal eens per jaar gebeurt. Dit kan met een vragenlijst op papier of gesprek met de coach.