



2022

# Kwaliteitsdocument Linc naar Zorg Wlz

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg

# Voorwoord

Vooruitlopend op het nieuwe kwaliteitskompas kiest Linc naar Zorg sinds 2021 voor een tussenvorm in de manier waarop we rapporteren over kwaliteit. Wij vinden het belangrijk dat de informatie over de kwaliteit van zorg toegankelijk is voor cliënt en medewerker. Een ellenlang rapport past daar niet bij. De inhoudelijke informatie per bouwsteen is te vinden op de kwaliteitspagina op onze website, aangevuld met video's. Om aan de eisen te voldoen is er aanvullende en verdiepende informatie in dit rapport opgenomen.

## Leren van incidenten

Een blijvend actiepunt is om de bereidheid tot melden te verbeteren en op peil te houden. De procedure is afgelopen jaar uitgebreid doorgenomen in de teams. Dit is terug te zien in de cijfers: in 2020 zijn er 18 MIC<sup>1</sup>-meldingen gemaakt en in 2021 zijn er 65 incidenten gemeld. Het afgelopen jaar (2022) ging het om 185 meldingen bij 52 unieke cliënten. De risico-inventarisatie is 54 keer aangepast naar aanleiding van een incident. Het is goed om te zien dat het agenderen van MIC in de teams zijn vruchten afwerpt en dat het aantal meldingen stijgt. Hiervan kunnen we leren en zaken verbeteren. Zo is een aantal teams gestart met een training de-escalerend werken naar aanleiding van een trend in de meldingen.

We hebben een aantal actiepunten geformuleerd. De bereidheid tot melden is iets wat blijvend de aandacht heeft, vooral gezien de vele nieuwe medewerkers die afgelopen jaar gestart zijn. Daarnaast is het aantal meldingen dermate gestegen dat we in 2023 gaan inventariseren of het beter is ondersteunende software aan te schaffen. We werken nu handmatig in ONS; een teamleider krijgt bijvoorbeeld niet automatisch een seintje als er een MIC-melding in zijn of haar team heeft plaatsgevonden.

<sup>1</sup> MIC staat voor melding incidenten cliënten

<sup>2</sup> ONS is het elektronisch clientendossier van Linc naar Zorg

# Kwalitatieve analyse Wet zorg en dwang

Het betreft een klein aantal; het gaat om één cliënt. De aanpak vindt plaats op individueel niveau en multidisciplinair niveau. Linc naar Zorg biedt Wlz alleen in de vorm van vpt. De analyse is tot stand gekomen door toetsing van de zorgplannen en inventarisatie van de maatregelen. De analyse is uitgevoerd door de kwaliteitsmedewerker met ondersteuning van de GZ-psycholoog en ook voorgelegd aan de Wzd-functionaris. De analyse zal als onderdeel van het kwaliteitsrapport toegelicht worden aan de stuurgroep van het meedenkpanel. Zij vormen de vertegenwoordiging van cliënten binnen onze organisatie.

	Wlz-clënten
Unieke cliënten	1
Wzd maatregel	1

Zoals in de tabel af te lezen gaat het om 1 cliënt van de 65 Wlz-clënten. Er zijn geen Wmo-clënten waarbij onvrijwillige zorg is toegepast.

Het gaat om één maatregel in de volgende categorie:

**Cliënt 1** Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek

- **Bezoek beperking**

Deze maatregel is gestart in augustus 2020 en na evaluaties iedere 3 maanden verlengd. client is inmiddels uitzorg en de maatregel daarmee beëindigd.

## Algemeen

	Aantal unieke cliënten
<b>Totaal aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen gedurende de betreffende periode (zowel binnen als buiten de locatie):</b>	1
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):	1

## Verbeterpunten 2022 **Bouwsteen 1**

Onderwerp	Actie	Gewenste actie	Status
<b>Protocollen</b>	Protocollen opstellen, vaststellen en implementeren in de teams	Medewerkers weten welke protocollen er zijn en hoe de protocollen te gebruiken	Voor sommige thema's wel, sommige nog niet. Dit jaar mee verder 
<b>Bereidheid melden MIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afspraken over monitoring.</li> <li>Ieder kwartaal spiegelinformatie naar de teams en stakeholders</li> </ul>	We melden incidenten om van te leren en voeren een open gesprek over het leren en verbeteren n.a.v. incidenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bijna verdrievoudigd</li> <li>Onder aandacht blijven brengen</li> </ul> 
<b>Veiligheidsplan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiligheidsplannen voor de locaties opstellen</li> <li>Aanstellen verantwoordelijke voor veiligheid locaties</li> </ul>	Medewerkers weten wat te doen in geval van calamiteiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiligheid besproken in teams</li> <li>BHV up to date</li> </ul> 
<b>Preventie-medewerker</b>	Medewerker toerusten op taak preventie-medewerker	Er is een medewerker die zichtbaar veiligheid en gezondheid bevordert /borgt	Gedeeld in teams 

## Verbeterpunten 2022 **Bouwsteen 2**

Onderwerp	Actie	Gewenste actie	Status
<b>Meedenkpanel</b>	Monitoren hoe het meedenkpanel functioneert en welke extra ondersteuning dan wel maatregelen/ middelen nodig zijn om dit waar nodig te verbeteren	Een goed functionerend meedenk- en inspraakorgaan waarbij de belangen van de cliënt worden behartigd	1 meedenkpanel en 1 in voorbereiding voor 2023 
<b>Klachtenregeling</b>	Coaches op de hoogte brengen en coaches vragen hun cliënten te informeren.	Cliënten weten waar ze terecht kunnen bij klachten en voor een onafhankelijk gesprek	Afgerond, onder de aandacht blijven brengen 

## Verbeterpunten 2022 **Bouwsteen 3**

Onderwerp	Actie	Gewenste actie	Status
<b>OR</b>	Oprichten OR	Inspraak medewerkers is georganiseerd conform wettelijke kaders op een manier die bij Linc naar Zorg past	<ul style="list-style-type: none"> <li>OR verkozen</li> <li>In 2022 opgestart</li> </ul> 
<b>Klachten/vertrouwensfunctie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bekend maken nieuwe vertrouwenspersonen</li> <li>Klachten- en klokkenluidersregeling opstellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medewerkers weten waar ze terecht kunnen als ze ergens over in gesprek willen (vertrouwenspersoon)</li> <li>Een ongewenste situatie kunnen melden (klacht)</li> <li>Formele mogelijkheid om misstanden te melden (klokkenluider)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vertrouwenspersonen gedeeld in organisatie</li> <li>Beleed sociale veiligheid in concept af</li> </ul> 

## Acties 2023 **Bouwsteen 1**

Onderwerp	Actie	Gewenste actie	Status
<b>Openstaande RIE acties oppakken</b>	Ontruimingsoefeningen organiseren en terug laten keren	Medewerkers in een zo gezond mogelijke situatie laten werken en cliënten in een zo gezond mogelijke situatie laten wonen	Blijven staan van afgelopen jaar, nog niet helemaal gereed 
<b>Protocollen</b>	Protocollen opstellen, vaststellen en implementeren in de teams	Medewerkers weten welke protocollen er zijn en hoe de protocollen te gebruiken	Blijven staan van afgelopen jaar, nog niet helemaal gereed. Ontruimingsoefeningen zijn ingepland 
<b>Wet zorg dwang</b>	Medewerkers passen onvrijwillige zorg toe volgens het beleidsplan	Reëel aantal maatregelen onvrijwillige zorg (vergelijkbaar met proces mic wat succesvol is aangepast en nu meer meldingen geeft)	



## Acties 2023 **Bouwsteen 2**

Onderwerp	Actie	Gewenste actie	Status
<b>Clienttevredenheid volgens waaier kwaliteitskader</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Iedere coach meet volgens de interne afspraken de clienttevredenheid met een instrument uit de waaier</li><li>• Wmo-cliënten krijgen centraal een clienttevredenheidsmeting. Kunnen we kijken of we dit kunnen integreren? Het huidige instrument, Ben ik Tevreden (BIT) verloopt daarnaast moeizaam; onderzoek of een ander instrument beter past</li></ul>	Linc naar Zorg meet de clienttevredenheid op een passende manier	Onderzoeken of huidige instrument past 

## Acties 2023 **Bouwsteen 3**

Onderwerp	Actie	Gewenste actie	Status
<b>Klachten</b>	Klachten- en klokkenluidersregeling opstellen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Een ongewenste situatie kunnen melden (klacht)</li><li>• Formele mogelijkheid om misstanden te melden (klokkenluider)</li></ul>	Deels opgepakt. Verder dit jaar. Ook rol OR.

