



2022

Kwaliteitsrapport

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg

Inleiding en leeswijzer

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.

Dit document bevat de wettelijke informatie rondom de Wet zorg en dwang. Ook vind je hier meer informatie over de incidentmeldingen van het afgelopen jaar. En belangrijker nog; wat leren we hiervan?

Om de pdca-cyclus vorm te geven vind je aan het einde van dit document twee overzichten. Een overzicht bevat de status van de acties van het afgelopen jaar. In het andere overzicht zijn de acties voor het nieuwe jaar opgenomen.

**De kwaliteitspagina
vind je hier:**



De informatie is weergegeven volgens de bouwstenen van het kwaliteitskader.

Bouwsteen 1
**Zorgproces
rondom de
individuele
cliënt**

Bekijk bouwsteen
.....

Bouwsteen 2
**Onderzoek
naar ervaringen
cliënten**

Bekijk bouwsteen
.....

Bouwsteen 3
**Zelfreflectie in
zorgteams**

Bekijk bouwsteen
.....

Bouwsteen 4
Visitatie

Bekijk bouwsteen
.....

Voorwoord

Terugkijken met trots

Er is in het afgelopen jaar hard gewerkt aan de doelen die Linc zichzelf heeft gesteld. Het Gewoon Wonen project, waar mensen met een intensieve zorgvraag in de Wlz zelfstandig in de wijk wonen, is geslaagd! Er staat een eigen team, met mooie mensen. Mensen met een missie en het geloof dat iedereen **gewoon kan wonen**. Het zorgt voor prachtige verhalen van cliënten. Cliënten ervaren ineens meer geluk in het leven en dat is waar we het voor doen. De vraag naar Gewoon Wonen vanuit ketenpartners en cliënten neemt nog steeds toe. De uitdaging is om het team en de dienstverlening uit te breiden, zonder daarbij de uitgangspunten van Gewoon Wonen uit het oog te verliezen.

Onze nieuwe locatie de Lindeboom in Ammerzoden is opgestart en er staat een goed team dat zich in sneltreinvaart heeft ontwikkeld. Er is verbinding gezocht met de wijk en de ketenpartners. In 2022 hebben we 14 bewoners mogen ontvangen op de Lindeboom. De komende periode gaan we verder met het ontwikkelen van gezamenlijke activiteiten en dagbesteding voor onze bewoners, maar ook voor de buurt. Met een ondernemend team als dit, gaat dat helemaal goedkomen!

Het afgelopen jaar hebben wij onze nek uitgestoken. We gingen de uitdaging aan om complexe cliënten te laten wonen. Cliënten die moeilijk plaatsbaar zijn gebleken in het verleden. Ik wil mijn dank uitspreken naar de teamleden die dit met elkaar hebben gedaan. Is het makkelijk? Nee! Maar we laten zien dat we het doen vanuit gelijkwaardigheid van mens tot mens. We laten zien dat het kán!

Na een aantal digitale edities door Covid, konden we in 2022 Linc naar Kennis weer fysiek laten plaatsvinden. Met Linc naar Kennis geven we de interne deskundigheid vorm. Komend jaar willen we onze kennis ook beschikbaar gaan stellen voor professionals buiten Linc.

Ook in 2023 staat de ontwikkeling van en aandacht voor onze medewerkers hoog op de agenda. Er is een bevlogen HR-adviseur aangenomen die gaat en staat voor het werkgeluk van onze medewerkers.

Voorwoord

De OR heeft een gezicht gekregen en er is een fijne en open samenwerking met mij als bestuurder. Dit jaar gaan we deze samenwerking verder ontwikkelen. Ook met de cliëntenraad zijn er fijne bijeenkomsten geweest waarin ze zich vrij voelden om kritisch te zijn op een aantal zaken. Positieve ontwikkelingen op het gebied van medezeggenschap dus!

Met de Raad van Commissarissen, teamleiders en staf is er een masterclass crisismanagement gevolgd. Zeker gezien de groei van Linc naar Zorg, is het prettig om met elkaar te bepalen wat we doen en hoe we dat doen. Niet voor niets is het maken, vastleggen en communiceren van werkprocessen komend jaar een speerpunt voor de medewerker(s) kwaliteit & beleid en voor mijzelf.

Ondernemen, ontwikkelen en verbinden. Dat is wat ik en Linc naar Zorg willen doen! Nu en in de toekomst. Want op die manier kunnen we het leven van de meest kwetsbare mensen, een beetje mooier maken.



**Tsjerk
de Groot**

Initiatiefnemer en bestuurder

Terugblik verbeterpunten 2022 en acties 2023

In 2022 zijn we gestart met de jaarkalender. Hierop hebben alle thema's die we belangrijk vinden (zoals suïcide) of verplicht zijn (zoals de meldcode) een plek gekregen. Door de kalender hebben ze een vaste plek in het jaar gekregen. We behandelen een thema dan tijdens teamvergaderingen of Linc naar Kennis. We hebben een aantal enthousiaste collega's bereid gevonden zich te verbinden aan een thema. Doel is dat medewerkers bekend raken met deze thema's en weten waar ze de nodige protocollen en verdere informatie kunnen vinden. We zijn in 2022 goed van start gegaan maar dit heeft meer voeten in de aarde en zal in 2023 vervolg krijgen.

Het afgelopen jaar is de locatie in Tilburg uitgebreid en een nieuwe locatie in Ammerzoden geopend. In totaal hebben we 24 nieuwe medewerkers verwelkomd. Dit heeft veel van onze aandacht en tijd gevraagd.

Legenda



afgerond



actie loopt nog



blijvend aandachtspunt

2022 Bouwsteen 1

Onderwerp	Actie	Gewenst resultaat	Status
Linc naar Kwaliteit jaarkalender – verdieping op thema's	Aandachtsfunctionarissen zoeken en toerusten, protocollen opstellen, vaststellen en implementeren in de organisatie	Medewerkers kennen de jaarkalender, weten welke collega's aandachtsfunctionaris zijn en hoe de protocollen te gebruiken	Voor sommige thema's wel, sommige nog niet. Dit jaar mee verder Er wordt per 2023 gesproken over Themaverantwoordelijken 
Bereidheid melden MIC	- Afspraken over monitoring. - Ieder kwartaal spiegelinformatie naar de teams en stakeholders	We melden incidenten om van te leren en voeren een open gesprek over het leren en verbeteren n.a.v. incidenten	- Bijna verdrievoudigd - Onder aandacht blijven brengen 
Veiligheidsplan	- Veiligheidsplannen voor de locaties opstellen - Aanstellen verantwoordelijke voor veiligheid locaties	Medewerkers weten wat te doen in geval van calamiteiten	- Veiligheid besproken in teams - BHV up to date - Verder in 2022 
Preventie-medewerker	Medewerker toerusten op taak preventie-medewerker	Er is een medewerker die zichtbaar veiligheid en gezondheid bevordert /borgt	Gedeeld in teams 

2022 Bouwsteen 2

Onderwerp	Actie	Gewenst resultaat	Status
Meedenkpanel	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
Klachten-regeling	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

2022 Bouwsteen 3

Onderwerp	Actie	Gewenst resultaat	Status
OR	Oprichten OR	Inspraak medewerkers is georganiseerd conform wettelijke kaders op een manier die bij Linc naar Zorg past	- OR verkozen - In 2022 opgestart 
Klachten/vertrouwensfunctie	- Bekend maken nieuwe vertrouwenspersonen - Klachten- en klokkenluidersregeling 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)	- Vertrouwenspersonen gedeeld in organisatie - Beleid sociale veiligheid in concept af 

2023

Afgelopen jaar stond in het teken van uitbreiding, dit jaar zal in het teken staan van versteviging. We gaan dit jaar verder met het wegzetten van onze jaarkalender met bijbehorende thema's.

De uitbreiding in locaties betekent een uitbreiding op het gebied van de veiligheidsopdracht. Op locatie Lindeboom zal nog een Risico-inventarisatie en evaluatie plaatsvinden. We organiseren ontruimingsoefeningen.

We hebben in 2022 gewerkt aan de bekendheid van de Wet zorg en dwang onder onze medewerkers. We vragen ons af of het aantal registraties klopt en dus blijft dit een aandachtspunt.

We willen in 2023 onderzoeken of software ons kan ondersteunen bij de incidentmeldingen. De bereidheid tot melden is hoog, maar hoe kunnen we opvolging goed organiseren? De huidige vragenlijst in ONS is daar niet goed op toegerust (zie ook het kopje 'leren van incidenten').

Linc naar Zorg hecht veel waarde aan tevreden cliënten. In 2021 is een groot onderzoek uitgevoerd waar we mooie cijfers scoorden. Momenteel maken we gebruik van de 'Ben ik Tevreden'-vragenlijst. Doel was het voeren van een goed gesprek. Maar we ervaren dat medewerkers de vragenlijst een grote belasting vinden en dat het moeilijk is om goede data te genereren die bruikbaar is om te sturen. We gaan in 2023 geen 'Ben ik Tevreden'-vragenlijsten afnemen.

2023 **Bouwsteen 1**

Onderwerp	Actie	Gewenst resultaat
Openstaande acties veiligheid oppakken	Ontruimingsoefeningen organiseren en terug laten keren, openstaande acties RIE oppakken	Medewerkers in een zo gezond mogelijke situatie laten werken en cliënten in een zo gezond mogelijke situatie laten wonen
Linc naar Kwaliteit jaarkalender – verdieping op thema's	Themaverantwoordelijken zoeken en toerusten, protocollen opstellen, vaststellen en implementeren in de organisatie	Medewerkers kennen de jaarkalender, weten welke collega's Themaverantwoordelijke zijn en hoe de protocollen te gebruiken
Wet zorg dwang	Medewerkers passen onvrijwillige zorg toe volgens het beleidsplan	Reëel aantal meldingen (vergelijkbaar met proces MIC dat succesvol is aangepast en nu meer meldingen geeft)
Incident melden – opvolgen en monitoren	Onderzoeken of software ons kan ondersteunen	Incident goed kunnen opvolgen en trends monitoren

2023 **Bouwsteen 2**

Onderwerp	Actie	Gewenst resultaat
Cliënttevredenheid volgens waaier kwaliteitskader	• Iedere coach meet volgens de interne afspraken de cliënttevredenheid met een instrument uit de waaier • Onderzoeken of we de Wmo-cliënten hier ook in mee kunnen nemen.	Linc naar Zorg meet de cliënttevredenheid op een passende manier

2023 Bouwsteen 3

Onderwerp	Actie	Gewenst resultaat
Klachten	Klachten- en klokkenluidersregeling opstellen	• Een ongewenste situatie kunnen melden (klacht) • Formele mogelijkheid om misstanden te melden (klokkenluider)

Leren van incidenten

De procedure is in het afgelopen jaar uitgebreid besproken in de teams. Dit is terug te zien in de cijfers: in 2020 zijn er 18 MIC-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 het helpt ons om de zorg- en dienstverlening te 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. Naar aanleiding van de risico's wilden we aan de slag met het crisisbewustzijn. Teamleiders, staf en RvC hebben in 2022 een masterclass crisisbewustzijn gevolgd. 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.

Kwalitatieve analyse Wet zorg en dwang

Het uitgangspunt is en blijft dat Linc naar Zorg vrijwillige zorg levert aan cliënten. We onderzoeken steeds of er alternatieven mogelijk zijn. Mocht er toch een vorm van onvrijwillige zorg nodig zijn, dan willen we dat dit zo zorgvuldig mogelijk plaatsvindt. In 2022 heeft dat één keer plaatsgevonden. Het ging om inperking van het bezoek.

De aanpak vindt plaats op individueel niveau en multidisciplinair niveau. Linc naar Zorg biedt alleen Wlz 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-cliënten
Unieke cliënten	1
Wzd maatregel	1

Zoals in de tabel af te lezen gaat het om 1 cliënt van de 65 Wlz-cliënten¹. Er zijn geen Wmo-cliënten waarbij onvrijwillige zorg is toegepast.

Het gaat om één maatregel in de volgende categorie:

Client 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.

¹ Peildatum: 31-12-2022

Algemeen

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