



Voortgangsbericht
Kwaliteit 2024

Inhoudsopgave

Bouwsteen 1: Het zorgproces rondom de individuele persoon	4
Bouwsteen 2: Onderzoek naar ervaringen van mensen met een beperking	6
Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling	8
Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit	10





Het draait om kwaliteit voor de cliënt

Wát we doen, willen we goed doen. En dus denken we bij Linc naar Zorg na over de kwaliteit van zorg. Dat doen we onder andere door onszelf te toetsen, door afspraken te maken over kwaliteit en door externe partijen mee te laten kijken naar hoe we het doen. Die informatie, die bundelen we in een kwaliteitsbeeld met daarin vier bouwstenen.

2024



84
Wlz

129
Wmo

78
Medewerkers
⊖ 63,8 fte

Cliëntparticipatie

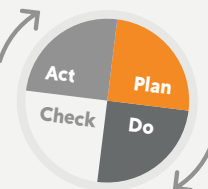


Incidenten

389 x

Wzd

3 Wzd-maatregelen



Mijlpalen



Verhuizing locatie
Stadionlaan naar Dorpsstraat



Lancering van
het Linc kompas

Bouwsteen 1

Het zorgproces rondom de individuele persoon

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.

Over de bouwsteen

Deze bouwsteen gaat over de dingen die wij doen om ervoor te zorgen dat onze cliënten goede zorg krijgen. Zorg die aansluit bij hun behoeftes en wensen. We hebben behandelaars die daarbij een rol kunnen spelen.

Integratieve beeldvorming

Linc naar Zorg 'doet wat nodig is, wanneer dit nodig is'. Linc is daarom gestart met het werken volgens de methode Integratieve beeldvorming. Door deze manier van werken, ontdekken we samen met de cliënt nóg beter welke hulp er nodig is. Zo kunnen we écht maatwerk leveren!

Gewoon Wonen

Een van de drijfveren van Linc naar Zorg is het stimuleren van een optimale deelname aan de samenleving. Daarom bieden we een alternatief voor mensen met intensieve en/of complexe zorgvragen buiten de traditionele intramurale zorg, namelijk 'Gewoon Wonen'. Gewoon Wonen biedt 24-uurs zorg bij de cliënt thuis, in de wijk, op de momenten dat de cliënt dat wil of nodig heeft. Zorg en ondersteuning op aanvraag dus! Vanuit het voorbeeld van zinnige zorg, geven we op onze eigen manier vorm aan deze vraaggerichte ondersteuning. In 2023 is het aantal cliënten dat gebruik maakt van deze vorm van zorg verdubbeld. Ook het team staat inmiddels stevig. In 2024 verwachten we dat de groei nog verder zal gaan, zodat steeds meer cliënten 'gewoon' kunnen wonen.



MIC

Bij Linc proberen we dingen die anders lopen dan verwacht, te zien als verbeterpunten. Allereerst zorgen we natuurlijk voor een oplossing. Vervolgens registreren we deze momenten via een Melding Incidenten Cliënten (MIC). Zo krijgen we inzicht in ons handelen en kunnen we daarvan leren. Het afgelopen jaar is er veel aandacht geweest voor het belang van het melden van incidenten. Dit heeft gezorgd voor een groei van het aantal meldingen van 18 in 2020 tot 345 meldingen in 2023. In 2023 is het meldformulier vereenvoudigd en de procedure aangepast, zodat het melden nog eenvoudiger wordt en minder kostbare tijd van de coach in beslag neemt.

Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang (Wzd) regelt alles rondom zorg die onder dwang wordt verleend. 'Onvrijwillige zorg' heet dat. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het verplicht nemen van bepaalde medicijnen. In 2023 is bij 2 van de 83 Wlz-cliënten, onvrijwillige zorg toegepast volgens de wet zorg en dwang. Er zijn geen Wmo-cliënten waarbij onvrijwillige zorg is toegepast.



Bouwsteen 2

Onderzoek naar ervaringen van mensen met een beperking

Deze bouwsteen richt zich op

- ☑ Wat cliënten zelf vinden van hun kwaliteit van leven en de kwaliteit van zorg en ondersteuning.
- ☑ De samenwerking tussen cliënt, hun netwerk, de medewerkers en vrijwilligers.

Over de bouwsteen

Deze bouwsteen gaat over hoe wij met onze cliënten in gesprek gaan over de zorg die ze krijgen. Wat vinden ze ervan? Wat kan er beter? Dat doen we op verschillende manieren. Meer informatie over bijvoorbeeld het tevredenheidsonderzoek, vind je hieronder. Maar onze cliënten vertellen ook graag zélf aan je hoe zij het ervaren. Op onze website vind je 'Onze verhalen'. Die geven een inkijkje in wonen en werken bij Linc naar Zorg. En je ziet hoe we onze cliënten betrekken bij alles wat we doen en hoe zij hun stem kunnen laten horen.

Ervaringsonderzoek

In het najaar van 2023 is een ervaringsonderzoek gedaan onder alle cliënten van Linc naar Zorg. De gemiddelde score voor Wlz-clieñten over alle domeinen is 3,04 (2021: 3,07). Wmo-clieñten beoordelen Linc naar Zorg gemiddeld met een 8,3. De informatie uit het onderzoek gebruiken we voor het bijstellen van de zorg.

Klachtenafhandeling

Bij de open cultuur van Linc past het om over alles met elkaar in gesprek te gaan. Ook als cliënten niet tevreden zijn. Maar soms is dat niet genoeg. Dus mocht er toch een klacht zijn of is er behoefte aan onafhankelijk advies, dan kunnen alle cliënten terecht bij de klachtenfunctionaris van Zorgbelang. Het afgelopen jaar zijn er 3 klachten ingediend.



Meedenkpanel

Bij Linc naar Zorg zijn we continu in beweging om onze zorg nog beter af te stemmen op de cliënt. We halen daarom ook geregeld feedback op bij onze cliënten. Dit doen we onder andere met het meedenkpanel. In 2023 zijn alle cliënten op de eigen locatie uitgenodigd om deel te nemen aan het meedenkpanel, waar zij tips en tops aan Linc naar Zorg konden geven. Deze gesprekken leverden waardevolle informatie op. We hebben bijvoorbeeld tips gekregen over de ondersteuning, maar ook over de leefomgeving. Ook in 2024 worden meedenkpanels gepland.



Bouwsteen 3

Professionele ontwikkeling

Deze bouwsteen richt zich op

- ✓ Betrokken en vakbekwame medewerkers
- ✓ Hoe wij leren en verbeteren

Over de bouwsteen

We meten de tevredenheid van onze medewerkers natuurlijk regelmatig. We vinden het ook belangrijk dat medewerkers van Linc naar Zorg samen in gesprek gaan over hun werk en functioneren in én met het team.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Bij Linc staan we met elkaar in verbinding. En dus is dat ook hoe we met elkaar praten, bijvoorbeeld over de tevredenheid van onze medewerkers. Het MTO bestaat niet uit zomaar het invullen van een vragenlijst, maar erna vindt direct een gesprek plaats. In 2022 heeft de laatste meting plaatsgevonden.

MIM

Een veilig werkklimaat vinden we erg belangrijk. Het veilig kunnen melden van incidenten die betrekking hebben op jou als medewerker, hoort daar ook bij. Daarom hebben we in 2023 een formulier gemaakt voor het veilig melden van incidenten van medewerkers (MIM). Per januari 2024 is het formulier te gebruiken door onze medewerkers waardoor eventuele ondersteuning snel kan worden opgepakt.

Teamreflectie

Als je beter wilt worden in wat je doet, moet je kritisch naar jezelf durven kijken. Dat geldt voor onze medewerkers én de teams waarin ze werken. Teamreflectie vindt minimaal een keer per jaar plaats. We kijken dan naar wat we goed doen en wat er beter kan. De uitkomsten daarvan, inclusief de punten waarop we moeten verbeteren, worden vastgelegd. De teams hebben zich afgelopen jaar gebogen over thema's als 'het proces rondom de cliënt', 'relatie cliënt en medewerkers', 'borging van veiligheid' en 'kunnen we als team goed ons werk doen'. Alle teamleden konden aangeven hoe ze



over deze thema's dachten. Daarna zijn ze samen in gesprek gegaan over de resultaten. Waar nodig zijn verbeterpunten opgesteld en hebben de teamleden dit opgepakt. Een algemene reactie was, dat het fijn is om op deze manier eens stil te staan met elkaar.

Kompas

De afgelopen jaren is Linc naar Zorg flink gegroeid. Bij groei horen ook veranderingen van bijvoorbeeld de strategie en cultuur. Daarom hebben we in 2023 gewerkt aan een nieuw strategisch beleid. Met daarin een strategisch leerbeleid, pedagogische visie, de teamontwikkelplannen en de nieuwe kernwaarden Ondernemen, Ontwikkelen en Verbinden. Dit nieuwe beleid wordt in 2024 vertaald naar een kwaliteitskompas, waarna de teams ermee aan de slag kunnen.



Bouwsteen 4

Inzicht in kwaliteit

Deze bouwsteen richt zich op

- ✓ Hoe kijken anderen naar de kwaliteit van onze zorg?
- ✓ Wat vinden zij van de manier waarop we ons verantwoorden?

Deze bouwsteen richt zich op

Omdat wij het belangrijk vinden om goede kwaliteit te leveren, controleren en toetsen we onszelf regelmatig. Maar hoe kijkt een buitenstaander naar ons kwaliteitsdocument? Welke kritische punten komen er dan naar voren en wat kunnen we daarvan leren?

Bij Linc naar Zorg doen we het graag anders. En omdat we het belangrijk vinden dat onze cliënten weten waar we mee bezig zijn, hebben we dit kwaliteitsdocument in deze vorm opgemaakt.

Externe visitatie

Eens in de twee jaar nodigen we minimaal twee externe deskundigen uit. Ze kijken hoe wij de kwaliteit van onze zorg zelf zien en hoe we deze onderbouwen in het kwaliteitsdocument. Dat noemen we “externe visitatie”. In 2025 hebben we Buro 3O uitgenodigd. Het uitgebreide verslag is [hier](#) te lezen.

Interne reflectie

Intern reflecteren we met onze medewerkers, maar ook met onze cliënten. Zij hebben het kwaliteitsrapport, de website en enkele filmpjes op ons YouTube kanaal bekeken. Verderop lees je hun reacties.



Reactie cliënten

Dit vind ik van de tekst

De tekst is duidelijk en begrijpelijk. Er worden geen moeilijke woorden gebruikt of deze worden uitgelegd. Het is fijn dat er gewerkt wordt met kleine stukjes tekst. Dat maakt het overzichtelijk.

Dit vind ik van de filmpjes

De filmpjes zijn boeiend om naar te kijken. Ze geven voor nieuwe cliënten een goed beeld. Wel zijn de filmpjes wat verouderd en is een van de filmpjes te lang. Tip voor nieuwe filmpjes: houd ze kort en zorg dat er niet te veel verschillende mensen iets vertellen. Ook mag het taalgebruik niet te moeilijk zijn.

Dit vind ik van de site

Nieuwe cliënten krijgen een goed beeld van de manier van werken bij Linc naar Zorg.