



LINC_{NAAR}**ZORG**

Kwaliteitsdocument

2019

~ Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022

Linc naar Zorg

(073) 203 25 97

info@lincnaarzorg.nl

www.lincnaarzorg.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Over ons	5
Doelgroep	7
Zorgaanbod	8
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	8
Wet langdurige zorg (Wlz)	8
Onze specialiteiten	9
Linc naar Zorg in cijfers	10
Kwaliteit bij Linc naar Zorg	10
Organigram	11
Bouwsteen 1 Zorgproces rond de individuele cliënt	12
Zorgaanbod	13
De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt	13
Klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon	14
De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning	15
MIC procedure	15
Meldcode Veilig Thuis	15
Calamiteitenplan	15
Verbeterpunten bouwsteen 1	16
Procedure melding incidenten cliënten en medewerkers (MIC en MIM)	16
Veilig wonen	16
Intermezzo - cliëntverhaal Johnny, 24	17
Bouwsteen 2 Onderzoek naar de ervaringen van cliënten	19
Cliënttevredenheidsonderzoek	20
Organisatie van de medezeggenschap	21
Meedenkpanel	21
Stuurgroep	21
Bewonersvergadering	21
Verbeterpunten bouwsteen 2	22
Meedenkpanel	22
Cliënttevredenheid	22
Intermezzo - cliëntverhaal Petra, 52	23

Bouwsteen 3 Zelfreflectie in zorgteams	26
Team binnen zorgproces	27
Expertise en ontwikkeling medewerkers	28
Linc naar Kennis	28
Teamontwikkeling	28
Zeepkistbijeenkomsten	28
Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)	30
Verbeterpunten bouwsteen 3	31
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	31
Kwalificaties personeel stroomlijnen	31
Supervisie en intervisie	31
Communicatie en onderlinge verbinding	31
 Intermezzo - medewerkersverhaal Rafaëla, 31	 32
 Behouden en verbeteren	 35
PDCA-cyclus	36
Registratie verbetermaatregelen	38
Kwaliteitskader 2020	39
Reactie Meedenkpanel	39
Reactie Raad van Commissarissen (RvC)	39



Voorwoord

Dit kwaliteitsdocument bevat de vertaling van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg naar de praktijk bij Linc naar Zorg. Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg biedt duidelijke kaders waarbinnen wij als zorgorganisatie onze visie, missie en werkwijze omschrijven en verantwoorden.

De opbouw van dit document is dan ook gebaseerd op de bouwstenen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

Deze bouwstenen zijn:

1. Zorgproces rond de individuele cliënt
2. Onderzoek naar de ervaringen van cliënten
3. Zelfreflectie in zorgteams; wat gaat er goed volgens onze medewerkers en wat kan er beter?

Belangrijk binnen dit kwaliteitsdocument is de aandacht voor verbetering. Linc naar Zorg streeft naar een continue verbetercyclus, zowel op individueel, team – als organisatieniveau. Dit document beschrijft hoe Linc naar Zorg invulling geeft aan de bouwstenen van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Maar meer nog richt het zich op de manier waarop Linc naar Zorg evalueert en leert van de dagelijkse praktijk. Meer hierover verderop in dit document.



Over ons

Linc naar Zorg is gegroeid van een eenmanszaak in 2012 tot een bedrijf van bijna 40 medewerkers in 2020. In eerste instantie bood Linc naar Zorg ambulante begeleiding. Later kwam daar beschermd wonen bij en sinds het voorjaar van 2019 is er een overeenkomst met het zorgkantoor. Linc naar Zorg is ISO-gecertificeerd (9001:2015).

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 het individu. 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 sociaalnetwerk of ketenpartners. Onze coaches werken vanuit onze vier kernwaarden:

Bevlogen

Betrouwbaar

Behulpzaam

Bereikbaar

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

VISIE

Waar wij als organisatie **voor gaan**

Wij vinden het belangrijk dat mensen participeren in de samenleving. Samen met de cliënt kijken we wat er nodig is om dit te bereiken. Iedere cliënt is een volwaardige burger met talent. We begeleiden cliënten naar meer zelfredzaamheid en uiteindelijk tot meer participatie in de maatschappij. Ons doel is om op efficiënte en duurzame wijze zorg te verlenen waardoor mensen zich betekenisvol voelen en kunnen meedoen in de maatschappij, nu en in de toekomst.

MISSIE

Waar wij als organisatie **naar streven**

Linc naar Zorg wil groot zijn in kleinschalige zorg van hoge kwaliteit. Wij streven naar een hoge kwaliteit van leven en veel autonomie voor onze cliënten. Leidraad voor de coaches is dan ook dat de wensen van de cliënt centraal staan. We betrekken onze cliënten bij het volledige ondersteuningsproces.

Linc naar Zorg wil groeien in professionaliteit en zorgaanbod. We willen een sterke zorgpartner zijn voor belanghebbenden. Wij volgen hierin het kwaliteitskader gehandicaptenzorg – de geldende norm binnen de sector. Onze cliënten krijgen de persoonlijke aandacht en ruimte die zij nodig hebben. Ons doel is het bereiken van de complexe groep die buiten de reguliere zorg valt. We bieden zorg aan cliënten die tussen wal en schip vallen en niet weten aan te haken bij een reguliere zorgpartner. Bij alles wat we doen, leggen we de regie zoveel mogelijk bij de cliënt.

Doelgroep

Cliënten van Linc naar Zorg zijn mensen die zichzelf moeilijk staande weten te houden in een steeds sneller veranderende maatschappij. Regelmatig hebben cliënten verschillende zorgaanbieders gehad en daar negatieve ervaringen opgedaan. Er is vaak sprake van één of meerdere bijkomende problematieken, zoals 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. In de doelgroep is ook vaak sprake van comorbide psychische en/ of psychiatrische problematiek die latent dan wel actief van aard kan zijn.

Trends die we herkennen in de zorgvraag van deze doelgroep zijn:

- De LVB -cliënt met bijkomende psychische/psychiatrische problematiek, verslavingsproblematiek, gedragsproblematiek en systeemproblematiek waar vaak in coproductie met ketenpartners integrale ketenzorg geboden wordt;
- De LVB-cliënt bij wie sprake is van transculturele problematiek;
- De jeugdige/ adolescent met een LVB die in deze specifieke levensfase toewerkt naar een eigen perspectief en zoekende is naar eigen identiteit;
- De LVB -cliënt bij wie sprake is van Niet Aangeboren Hersenletsel-problematiek (NAH).

Voor een gedeelte van onze cliëntgroep ligt de psychiatrische problematiek meer op de voorgrond. Momenteel zijn de eerste aanvragen de deur uit voor de Wlz-GGZ.

Vaak is het voor mensen met genoemde ondersteuningsvragen moeilijk om zich in het dagelijks leven staande te houden, voor zichzelf te zorgen en gebruik te maken van basale infrastructuur. In de sociale interactie met anderen hebben veel cliënten er moeite mee zich te redden. Omdat zij sociale situaties moeilijk kunnen begrijpen en overzien, is voor hen (juist) het aangaan en onderhouden van relaties steeds opnieuw een grote uitdaging. Uitdagingen zijn er ook op emotioneel vlak. Door beperkingen in het sociale functioneren doen mensen in deze doelgroep veel faalervaringen op, met ingrijpende negatieve gevolgen voor hun zelfvertrouwen.



Zorgaanbod

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Linc naar Zorg is gestart als aanbieder van Wmo-zorg. Sinds 2019 is er een overeenkomst met het zorgkantoor. Voorheen kochten Wlz-cliënten zorg in met een persoonsgebonden budget (PGB). Een vergelijkbare doelgroep ontvangt zorg op basis van een Wmo-indicatie beschermd wonen.

Wet langdurige zorg (Wlz)

Binnen Linc naar Zorg wordt Wlz-zorg vormgegeven door Zorg in Natura te leveren in twee pakketten: Modulair Pakket Thuis (MPT) en Volledig Pakket Thuis (VPT). Het verzekerde pakket van de Wlz omvat onder andere persoonlijke verzorging, begeleiding en verpleging, behandeling en dagbesteding, zoals beschreven staat in artikel 3.1.1 van de Wet langdurige zorg.

De doelgroep van Linc naar Zorg is complex en heeft een langdurige en intensieve ondersteuningsvraag. Dit is terug te zien in de hoeveelheid zorgprofielen ZZP VG 06 (wonen met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulatie) en incidenteel een ZZP VG 03. Bij andere profielen wordt gekeken wat de mogelijkheden zijn en of de individuele zorgvraag past.

Voor deze doelgroep met complexe hulpvraag is een adequate steunstructuur of omgevingsprothese noodzakelijk waarin de cliënt een maximaal gevoel van autonomie ervaart. Door hen extramurale begeleiding, ondersteuning en behandeling te bieden, streven we ernaar bij te dragen aan hun ervaren van autonomie, succes, eigen regie en veiligheid en een zin- en betekenisvol leven te laten leiden, met een eigen plek in de maatschappij, waarin zij zich optimaal thuis voelen. Deze groep mensen heeft vrijwel altijd een ondersteuningsbehoefte op meerdere leefgebieden, zoals persoonlijke verzorging, psychisch welbevinden en een zinvolle invulling van de dag. Linc naar Zorg kiest er voor dit vorm te geven door voor ieder de juiste keuzes te maken, te werken waardoor de ondersteuning constant afgestemd blijft op de cliënt (of hulpvraag). Om onze cliënten een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven te bieden leveren wij bij voorkeur extramurale zorg in de vorm van het VPT. Op die manier ervaren onze cliënten een zo hoog mogelijke vorm van autonomie. De insteek is daarbij dat we gestaag toewerken naar afschalen van zorg in de vorm van een MPT, al dan niet aangevuld met een EKT (extra kosten thuis). Bij Linc naar Zorg bieden coaches deze Wlz-zorg. Ons team van coaches bestaat uit een mix van agogisch en verpleegkundig geschoold personeel. Zij worden ondersteund door het expertiseteam. Meer informatie over dit expertiseteam is verderop in dit document te vinden. Voor zowel de VPT- als de MPT -populatie zetten we binnen de behandelcomponent verschillende behandel disciplines in, psychiater uitgezonderd.

Onze specialiteiten

1 Expertiseteam

Zowel cliënten als medewerkers kunnen gebruik maken van specialistische kennis uit het expertiseteam. Binnen Linc naar Zorg bestaat dit uit:

- Orthopedagoog
- GZ-psycholoog
- Psychiater
- Systeemtherapeut
- Sociaalpsychiatrisch verpleegkundige

Het expertiseteam heeft kennis over hechting en trauma, cognitieve gedragstherapie, forensische zorg en het toepassen van EMDR. Met het expertiseteam willen we streven naar het voorkomen van crisis door vroegtijdig te signaleren en te interveniëren en ervoor zorgen dat mensen thuis kunnen blijven wonen. Andere (zorg)organisaties kunnen van deze diensten gebruikmaken.

2 Verbinding met de wijk

Kennen, gekend en herkend worden is de basis voor open communicatie en verbinding vinden in de wijk. Als dat niet vanzelfsprekend is, stapt Linc naar Zorg naar voren. Door middel van coaching van wijkbewoners en het voeren van gesprekken over wat woongenot, leefbaarheid, maar ook handelingsvrijheid betekent. Het doel hiervan is begrip en inzicht creëren in onderliggende culturen en problematiek. Bij de opening van een nieuwe locatie verspreiden wij flyers met informatie. Buurtbewoners worden uitgenodigd voor een open huis en we communiceren duidelijk hoe we te bereiken zijn. Met enige regelmaat keren deze open dagen voor de wijk terug.

3 Medewerkers, binden en boeien

Omdat het van belang is dat ons personeel blijft aansluiten bij de diverse leefgebieden van de cliënten, moeten zij goed op de hoogte zijn van ontwikkelingen op zorggebied. We bevorderen de deskundigheid van het personeel zodat zij de cliënt optimaal kunnen ondersteunen. Er is daarbij veel ruimte voor eigen inbreng van onze medewerkers.

De kennis en expertise van het Linc naar Zorgteam moet altijd up-to-date zijn en waar mogelijk worden verbreed op tenminste de genoemde ondersteuningstaken die zij uitvoeren. We investeren dan ook continu in de ontwikkel- en leertrajecten van onze medewerkers. Dit komt onder andere terug in de jaarlijkse gesprekscyclus waarin de medewerkers met hun leidinggevende doelen stellen voor het aankomende jaar. Deze cyclus wordt ondersteund door Linc naar Kennis, waarover meer verderop in dit document. Om de verbinding tussen de verschillende teams tot stand te brengen en te behouden, hebben medewerkers het initiatief genomen een maandelijkse borrel te organiseren. Op die manier maken medewerkers van verschillende teams kennis met elkaar én elkaars kennis en ervaring.

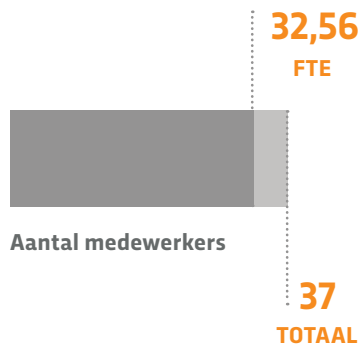
Ook de zeepkistbijeenkomsten dragen bij aan verbinding binnen Linc naar Zorg. Meer informatie over deze bijeenkomsten verderop in dit document.

Transculturele expertise

- 4 Linc naar Zorg beschikt over transculturele expertise. Wij ontfermen ons over een doelgroep met een andere culturele achtergrond bij wie een licht verstandelijke beperking (LVB), een psychisch probleem of een combinatie is vastgesteld. Dit vermengt zich met transculturele en traumatische aspecten. Het kan gaan om schokkende gebeurtenissen in het land van herkomst, maar ook stressvolle gebeurtenissen in Nederland. Onze transculturele experts kunnen zich nog beter in dit soort situaties verplaatsen en zich dankzij hun eigen ervaring beter verdiepen in de problematieken. We hebben expertise vanuit Marokkaanse, Turkse, Syrische en Somalische achtergrond. Deze kennis kan ingezet worden door de andere coaches, bijvoorbeeld als zij vragen hebben over hoe cultuursensitief gehandeld kan worden.

Linc naar Zorg in cijfers

peildatum 01-04-2020



Linc naar Zorg heeft 37 medewerkers in dienst. Het gaat in totaal om 32,56 FTE.



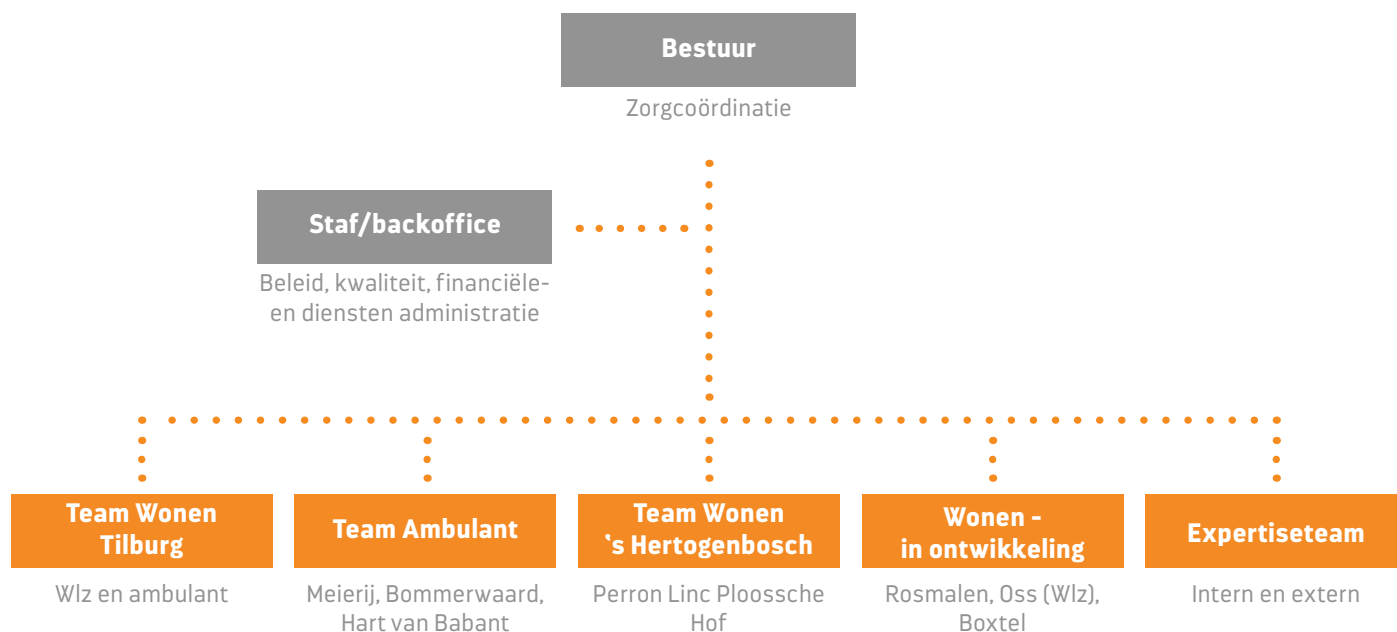
Linc naar Zorg heeft in totaal 190 cliënten. Hiervan zijn er 25 met een Wlz-indicatie, de overige cliënten ontvangen zorg in het kader van de Wmo.

Kwaliteit bij Linc naar Zorg

Linc naar Zorg is ISO 9001:2015 gecertificeerd. In het kwaliteitsmanagementsysteem is vastgelegd hoe de processen verlopen. Jaarlijks vindt er een interne en een externe audit plaats. In 2019 heeft de interne audit zich gericht op onboarding (inwerkprogramma) van collega's en het evaluatieproces in de cyclus van de Wmo-cliënt.

De externe audit richtte zich op de rol en functie van de orthopedagoog, incidentmeldingen in ambulante cases en het evaluatieproces in de cyclus van de Wmo-cliënt.

Organigram





Bouwsteen 1

Zorgproces rond de individuele cliënt

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.

Zorgaanbod

De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt

Linc naar Zorg maakt de leefomgeving van de cliënt veilig en vertrouwd vanuit een integrale aanpak. We investeren in het contact en vertrouwen van de cliënt en van daaruit bieden we ondersteuning op meerdere leefgebieden. Iedere cliënt heeft een persoonlijke coach. Hierbij houden wij rekening met een klik, interesses en aansluiting met als doel een langdurig bestendige situatie. Wij werken toe naar een langdurig bestendige situatie.

De coach ondersteunt de cliënt bij:

- dagelijkse bezigheden, met praktische ondersteuning;
- werken aan sociale zelfredzaamheid;
- het in contact komen en blijven, met de juiste instanties;
- het opbouwen en behouden van een eigen sociaal netwerk en vangnet;
- het pakken en behouden van de regie over het leven.

Belangrijk is dat we kijken naar waar de cliënt op enig moment behoefte aan heeft; de behoeften van cliënten zijn zeer individueel en worden in samenspraak verwoord. Veelal wordt er middels een competentiegericht benadering gewerkt worden naar het samen vertalen van deze behoeften in haalbare (behandel)doelen. Onze doelgroep heeft behoefte aan autonomie. We zijn gericht op zelfstandigheid en groei. Om die reden heeft iedere cliënt een eigen woning.

Op de woonlocaties van Linc naar Zorg hebben cliënten de mogelijkheid om, wanneer het hen uitkomt, in contact te komen met begeleiders. Cliënten hebben altijd de mogelijkheid om binnen te lopen bij de begeleiders, om een vraag te stellen of gewoon een kopje koffie te drinken. Ook vinden er gezamenlijke activiteiten plaats als koken, eten of een filmavond. Cliënten en begeleiders hebben hierdoor veel momenten waarop er laagdrempelig en informeel contact is.

Onze werkwijze is als volgt:

- Behoeften, wensen, maar ook grenzen en normen van de cliënt worden gehoord en serieus genomen;
- de wensen en ondersteuningsbehoeften omzetten in haalbare (behandel)doelen;
- deze doelen verankeren in 'Mijn Plan'.

Dit doen wij vanuit een zorgvuldig samengestelde mix van agogisch en verpleegkundig geschoolde medewerkers. Zij worden ondersteund door het expertiseteam. Voor elke cliënt vindt structureel 6-wekelijks multidisciplinair overleg (MDO) plaats. Daarbij sluit, naast het begeleidingsteam, ook een orthopedagoog of GZ psycholoog aan. Omdat er bij deze doelgroep sprake is van veelvoudige langdurige problematiek, vraagt dit om een continu proces van intensieve begeleiding en eventuele aanpassing in eerder gestelde begeleidingsmethoden. De notulen van het MDO worden toegevoegd aan het elektronisch cliëntendossier. De cliënt en/ of mentor zijn welkom om aan te sluiten bij het MDO.

Om te voorkomen dat cliënten herhaaldelijk in een crisissituatie belanden, is de behandelcomponent in de begeleiding een absolute voorwaarde gebleken. Dit geldt ook voor enkele cliënten die ambulante hulp krijgen. Alleen op die manier kan Linc naar Zorg haar opdracht met een grote kans op succes blijven vervullen. Er wordt gewerkt met signaleringsplannen waarin staat vastgelegd wat in welke fase nodig is voor de cliënt. Maar ook wat het vraagt van de begeleiding en welke partijen er eventueel ingeschakeld moeten worden. Cliënten van Linc naar Zorg stellen hun eigen plan op, in samenspraak met hun coach. Er wordt gekeken naar de behoeften en wensen van de cliënt op dat moment. Linc naar Zorg bewerkstelligt dit door aan te sluiten op een wijze die past binnen de Presentiebenadering. Samen met zijn coach formuleert de cliënt doelen op verschillende leefgebieden. Hierbij kijken we naar wat er al goed of beter gaat en werken op deze wijze aan de doelen. Hierbij wordt, op voorwaarde dat dit passend is bij de cliënt en zijn hulpvraag, een oplossingsgerichte werkwijze gehanteerd. Deze doelen worden vastgelegd in 'Mijn Plan', dat te vinden is in het elektronisch cliëntendossier waartoe de cliënt toegang heeft. Vrijwel alle cliënten van onze Wlz-doelgroep hebben een bewindvoerder of mentor. Ook deze worden betrokken in de cyclus van 'Mijn Plan'.

Klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon

Linc naar Zorg streeft naar een sfeer waarbinnen cliënten zich vrij en veilig voelen om in gesprek te gaan over zaken die niet naar wens zijn. Uitgangspunt is dat klachten en problemen worden besproken en opgelost daar waar ze zijn ontstaan. Indien dat niet mogelijk of wenselijk is, heeft de cliënt altijd de mogelijkheid een formele klacht in te dienen.

In 2019 had Linc naar Zorg een overeenkomst met Klachtenportaal Zorg. Er zijn daar in 2019 geen klachten ingediend. Omdat Linc naar Zorg naast adequate klachtafhandeling ook een onafhankelijk vertrouwenspersoon wil voor haar cliënten, is er per 1 januari 2020 een overeenkomst met Zorgbelang. Cliënten kunnen een beroep doen op de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon van Zorgbelang, die vanuit een onafhankelijke positie naar ze luistert en met ze meedenkt. Deze informatie is te vinden via onze website. Linc naar Zorg voldoet hiermee aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ).

De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning

MIC procedure

De procedure rondom het melden van incidenten wordt momenteel herzien. Voorheen werden incidenten beschreven op formulieren. Inmiddels is door evaluatie gebleken dat het huidige formulier niet voldoet. Daarom worden op dit moment nieuwe formulieren ontwikkeld voor melding incident cliënten (MIC) en melding incident medewerkers (MIM). Los van de formulieren, is er veel aandacht voor de meldcultuur binnen Linc naar Zorg.

Het is belangrijk dat er een cultuur heerst waarbinnen openlijk gesproken kan worden over zaken die niet goed zijn gegaan. Op die manier kunnen we leren van fouten. Daarbij is het uitgangspunt dat er vrijwel nooit sprake is van opzet. Menselijk handelen wordt vaak ingegeven door systemen en organisaties om hen heen. Linc naar Zorg streeft ernaar dat alle zaken die niet gaan zoals vooraf beoogd, gemeld worden. Vervolgens wordt gezocht naar de basisoorzaken, waarna verbetermaatregelen worden vastgesteld. Bij voorkeur gebeurt dit daar waar het speelt, op de locatie of binnen het team dat er mee te maken heeft. Zo creëren we draagvlak en bewustzijn met betrekking tot het belang van kort cyclisch verbeteren op de werkvloer.

Incidenten hebben niet alleen gevolgen voor cliënten, maar ook voor medewerkers. Linc naar Zorg vindt het daarom belangrijk dat er ook oog is voor deze zogenaamde 'second victims'. We hebben aandacht voor de nazorg. Want wat is de impact van het incident op de medewerker? Linc naar Zorg zorgt voor de juiste nazorg en ondersteuning.

Meldcode Veilig Thuis

Conform de wet Verplichte Meldcode Veilig Thuis beschikt Linc naar Zorg over twee aandachtsfunctionarissen Huiselijk Geweld. De aandachtsfunctionaris heeft een adviserende rol richting de beleidsontwikkeling en een coördinerende rol bij de uitvoering van de stappen van de meldcode indien er een vermoeden is van huiselijk geweld. Zij zijn vraagbaak als er onduidelijkheid is over signalen die waargenomen worden. Ook zorgen zij er voor dat de meldcode onder de aandacht blijft van collega's door het onderwerp in ieder geval jaarlijks terug te laten keren op de agenda.

Calamiteitenplan

Voor nog niet iedere woonlocatie is het calamiteitenplan gereed. Hier wordt momenteel hard aan gewerkt. Linc naar Zorg heeft als beleid dat iedere medewerker beschikt over een BHV-diploma. Door middel van herhalingstrainingen worden kennis en vaardigheden op peil gehouden. Linc naar Zorg streeft ernaar om in 2020 ontruimingsoefeningen te laten plaatsvinden.

Verbeterpunten bouwsteen 1

Uitgaande van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg heeft Linc naar Zorg de volgende verbeterpunten vastgesteld voor bouwsteen 1:

	Procedure melding incidenten cliënten en medewerkers (MIC en MIM)	Veilig wonen
Actie	Procedure en formulieren verbeteren. Medewerkers meenemen in dit nieuwe proces. Agenderen MIC/ MIM tijdens vergadering.	Calamiteitenplannen maken voor de woonlocaties en ontruimingsoefeningen plannen.
Gewenst resultaat	Binnen Linc naar Zorg worden incidenten op eenduidige wijze gemeld en geanalyseerd. Er is sprake van een veilige meldcultuur waarin open gecommuniceerd wordt over zaken die fout gaan, teneinde er van te leren en procedures en werkwijzen aan te kunnen passen. Iedere locatie heeft een contactpersoon MIC/ MIM .	Iedere locatie heeft een Up to date calamiteitenplan. Cliënten en medewerkers zijn op de hoogte van de inhoud daarvan
Deadline	1 september 2020	1 juni 2020
Borging	- MIC/ MIM wordt vast agendapunt op de teamvergaderingen - Procedure wordt 2-jaarlijks geëvalueerd door de kwaliteitsmedewerker - Iedere locatie heeft één verantwoordelijke voor MIC/ MIM die regelmatig contact heeft met medewerker beleid en kwaliteit met betrekking tot het verloop van de procedure	- Calamiteitenplannen worden jaarlijks gecontroleerd. - Ontruimingsoefeningen vinden plaats conform jaarplanning
Verantwoordelijke(n)	Medewerker beleid en kwaliteit	Medewerker beleid en kwaliteit en zorgcoördinatoren

Intermezzo

- cliëntverhaal

Johnny, 24





“Ik had meteen een goed gevoel bij Linc naar Zorg”

“Via de jongerenopvang in Den Bosch ben ik doorverwezen naar Linc naar Zorg. De hulpverlening die ik toen kreeg, paste ook niet bij mij.

Ik had meteen een heel goed gevoel bij Linc naar Zorg. Ik ben blij dat ik een fijne plek heb om te wonen en dat ik hulp krijg met mijn verslavingsproblemen.”

“Linc naar Zorg is een hele grote steun”

“In overleg met Novadic Kentron bleek dat ik geen weerstand kon bieden tegen verleidingen en bepaalde mensen in mijn oude omgeving. Linc naar Zorg regelde daarom voor mij de juiste indicatie zodat ik mijn oude omgeving achter me kon laten. In Tilburg heb ik een nieuw bestaan opgebouwd. Ik heb mijn verslaving erkent en hulp leren accepteren. Als ik nu een terugval heb dan baal ik daar echt van en probeer ik te achterhalen waarom het gebeurt. Linc naar Zorg is daarin een hele grote steun.”

“De mensen van Linc naar Zorg staan naast me”

“Als ik een moeilijk moment heb, is er altijd iemand voor me. We gaan even wandelen of een hapje eten. Het is fijn dat er dan iemand is die naar me luistert. Het voelt voor mij alsof de mensen van Linc naar Zorg echt naast me staan. Het zijn mensen die zich echt om mij bekommeren.

Bij Linc naar Zorg krijg ik de vrijheid om mijn eigen plan te bepalen. We praten over wat ik nodig heb en stellen een plan op om mijn verslaving en andere problemen aan te pakken.”

“Dankzij Linc naar Zorg mag ik mijn zoontje zien”

Het mooiste wat ik heb meegemaakt in mijn traject bij Linc, is dat ze het voor elkaar hebben gekregen dat ik contact met mijn zoontje mag hebben. De moeder van mijn zoon woonde ook in een instelling en dus werd hij direct na de geboorte in een pleeggezin geplaatst. Eens per 6 weken mag ik samen met mijn moeder mijn zoontje zien. De begeleiding van Linc naar Zorg gaat mee omdat we geen vervoer hebben. Mijn zoon zit op een fijne plek bij lieve mensen en ik krijg vanuit mijn eigen fijne en veilige plek bij Linc naar Zorg, de kans om een band met hem op te bouwen. Ik ben ongelooflijk dankbaar dat ze dit voor mij hebben geregeld. Zonder de hulp van Linc naar zorg, had ik een heel ander leven gehad.



Bouwsteen 2

Onderzoek naar de ervaringen van cliënten

Deze bouwsteen richt zich op het onderzoek naar de ervaringen van cliënten, waarbij 2 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.

Clïenttevredenheidsonderzoek

Ten minste iedere drie jaar dient op systematische wijze een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd te worden. Er is een vastgestelde waaier aan instrumenten waar een zorgaanbieder uit kan kiezen. Linc naar Zorg heeft gekozen voor 'Ben ik tevreden?' (BiT). Dit instrument sluit het beste aan bij onze organisatie; de coach en cliënt gaan in gesprek over de ervaren kwaliteit van leven. Op dit moment wordt 'Ben ik tevreden' geïmplementeerd. Streven is om in het najaar 2020 het eerste CTO uit te voeren met dit instrument en dit jaarlijks terug te laten keren.

De BiT Gesprekslijst wordt ingezet bij cliënten die zich goed kunnen uitdrukken in woorden. Aan de hand van verschillende gespreksonderwerpen praten professional en cliënt over de ervaringen en tevredenheid van de cliënt. Samen gaan ze op zoek naar dat wat voor de cliënt van belang is. De gespreksonderwerpen worden ter plekke afgestemd op het persoonlijke leven van de cliënt. Na het gesprek worden er per gespreksonderwerp waarderingen gegeven van 1 (niet tevreden) tot 5 (heel tevreden). Ook worden er acties geformuleerd: wat gaat er al goed, en wat kan beter? Op die manier ontstaan er vanuit het 'Ben ik tevreden?'-gesprek concrete handvatten voor verbetering. De acties kunnen tevens als input gebruikt worden voor het formuleren van de doelen en verwerkt worden in 'Mijn Plan'. Om de onderwerpen te visualiseren kunnen hulpmiddelen als pictogrammen, een waaier met illustraties, smileys of foto's worden gebruikt. Ook kan het gesprek gevoerd worden tijdens andere activiteiten, zoals een etentje van cliënt en coach.

De instrumenten voor CTO waaruit Linc naar Zorg kan kiezen, hebben allemaal bepaalde voor- en nadelen. Zo zou het interviewen van cliënten door de eigen begeleider, kunnen leiden tot sociaal wenselijke antwoorden. Echter, omdat onze doelgroep moeite heeft met het vertrouwen van een onbekende, is de inzet van externe interviewers geen optie. Juist dát zou er voor kunnen zorgen dat er sociaal wenselijke (en dus onbruikbare) antwoorden gegeven worden. Linc naar Zorg kiest dus bewust voor de methode BiT omdat dit het beste aansluit bij de doelgroep. Daarnaast levert dit de beste informatie op om zo goed mogelijk te kunnen verbeteren.

Organisatie van de medezeggenschap

Voor zorginstellingen geldt de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Daarin staat dat elke zorginstelling voor langdurige zorg (WLz) over een cliëntenraad moet beschikken.

Linc naar Zorg heeft een duidelijke visie op medezeggenschap. Wij vinden dat de organisatie van de inspraak van cliënten, moet aansluiten bij onze doelgroep en de manier waarop wij met hen werken. Medezeggenschap is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van bestuurder en cliënten en heeft gelijkwaardigheid als basis voor de dialoog.

We willen dat cliënten betrokken zijn bij beslissingen die hen aangaan. De stem van de cliënt moet worden gehoord. Er moet een duidelijke meerwaarde aan de inspraak zijn. Deze meerwaarde houdt voor ons ook in dat organisatievraagstukken vanuit het cliëntperspectief worden bekeken en daarmee levendig worden. Hierdoor ontstaat er nog meer ruimte voor creatieve oplossingen.

Bovenstaande visie wordt wat ons betreft het best georganiseerd in een meedenkpanel. Cliënten kunnen, op eigen initiatief of op verzoek van Linc naar Zorg, deelnemen aan het meedenkpanel om mee denken over organisatievraagstukken.

Meedenkpanel

De inspraak via een meedenkpanel is anders georganiseerd dan via een cliëntenraad. Het doel is echter hetzelfde; weten wat er leeft en speelt onder cliënten en hun mening en visie horen over de zorg.

Het meedenkpanel bestaat uit ambulante cliënten en Wmo- en WLz- cliënten van alle locaties. Conform de Wmcz wordt het meedenkpanel geraadpleegd en vindt er regelmatig overleg plaats, onder anderen met de bestuurder en Raad van Commissarissen.

Stuurgroep

Om een meedenkpanel gestructureerd te laten verlopen is een stuurgroep opgericht, die de organisatie van het meedenkpanel op zich neemt. In de stuurgroep zitten medewerkers, de bestuurder en cliënten die zijn gevraagd om aan de stuurgroep deel te nemen. De leden van de stuurgroep hebben geen mandaat van kiezers en bevoegdheden als zodanig. Zij organiseren enkel de inspraak van andere cliënten, conform de in de Wmcz 2018 gestelde eisen.

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.

Bewonersvergadering

Een andere vorm om in gesprek te gaan over de ervaringen en meningen van cliënten is de bewonersvergadering. In deze vergadering spreken de cliënten die op een locatie van Linc naar Zorg wonen, samen met een medewerker de huisregels en leefbaarheid van de woningen door. Zij kunnen ook zelf besprekpunten indienen. Op die manier worden alle bewoners van de locatie betrokken bij het behouden van een prettige en veilige leefomgeving.

Verbeterpunten bouwsteen 2

Uitgaande van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg heeft Linc naar Zorg de volgende verbeterpunten vastgesteld voor bouwsteen 2:

	Meedenkpanel	Clïenttevredenheid
Actie	Monitoren hoe het meedenkpanel functioneert en welke extra ondersteuning danwel maatregelen/ middelen nodig zijn om dit waar nodig te verbeteren.	• Implementatie Ben ik Tevreden (BiT) • Trainen in afname BiT en planning maken t.b.v. afname BiT
Gewenst resultaat	Een goed functionerend meedenkpanel met frequente bijeenkomsten waarbij een open cultuur heerst en waarbij wordt voldaan aan de in Wmcz gestelde eisen en termijnen.	• Clïenttevredenheid wordt jaarlijks gemeten door middel van Ben ik Tevreden (BiT). • Alle coaches die werken met Wlz-clienten zijn getraind in het werken met BiT. • Leer- en verbeterpunten die uit BiT komen, worden vastgelegd, voorzien van actienemer, deadline en evaluatiemoment.
Deadline	Continu	1 december 2020
Borging	Functioneren van de stuurgroep en het meedenkpanel is een continue proces. Evaluatie vindt continue plaats door dat er een open dialoog plaatsvindt met cliënten. Eventuele actie- en verbeterpunten worden opgepakt.	Cyclisch proces: BiT wordt jaarlijks afgenomen en daaruit voortkomende verbeteracties worden opgepakt en geëvalueerd.
Verantwoordelijke(n)	Bestuurder en voorzitter stuurgroep	Medewerker kwaliteit en beleid

Intermezzo

- cliëntverhaal

Petra, 52





“Nooit kreeg ik de zorg die ik écht nodig had”

Petra, 52 jaar oud, is een paar jaar geleden in contact gekomen met Linc naar Zorg. “Ik heb in het verleden veel meegemaakt, er is flink van mij geprofiteerd en ik vond het lastig om zelf bepaalde zaken te regelen. Ik kreeg zorg vanuit verschillende instanties, maar nooit was het écht wat ik nodig had.”

“Via verschillende omwegen kwam ik terecht in een particuliere huurwoning in Tilburg. De situatie daar was niet goed. Ik had niet eens gordijnen, betaalde de huur niet op tijd en kwam daardoor nog verder in de problemen. Onder mijn woning zat het kantoor van Linc naar Zorg. Op een dag kwam ik in gesprek met Yakima en ik vertelde mijn verhaal. Hij luisterde en nodigde me uit nog eens langs te komen. Dan kon hij als zorgcoördinator kijken wat Linc voor me kon doen. Zo gezegd zo gedaan en kort na die eerste ontmoeting stond ik met mijn map vol papieren bij Yakima op kantoor. “Ik ga er mijn best voor doen dat jij bij ons terecht kunt” zei hij. En dat deed hij. Ik kon terecht bij Linc maar woonde die eerste periode wel nog in mijn eigen huurwoning. Na een tijdje kon ik een woning van Linc naar Zorg gaan wonen. Ook hielpen ze me met allerlei andere zaken, zoals mijn financiën. Yakima gaf mij een luisterend oor en dat was voor mij erg belangrijk toen. Je zit toch met een hoop vragen en problemen waar je met niemand over kunt praten.”

“Dankzij Linc heb ik weer contact met mijn dochter”

In die periode heeft Petra nog steeds geen contact met haar dochter. Brahim, coach bij Linc naar Zorg, ziet het verdriet bij Petra en besluit alles op alles te zetten om het contact te herstellen.

“Brahim heeft contact met haar gezocht Mijn dochter is toen langsgesproken en gelukkig verliep het contact goed. Inmiddels komt ze iedere vakantie een keer langs. Voor mij is het heel belangrijk dat ik contact heb met mijn dochter en ik ben Brahim en Linc naar Zorg dankbaar dat ze zich daar zo voor ingezet hebben.”

“Dankzij Linc naar zorg heb ik meer rust”

Na 2,5 jaar in het pand van Linc, verhuist Petra naar een nieuwe locatie van Linc naar Zorg. “Toen ik hier voor het eerst binnen kwam dacht ik “wow, wat groot”. De appartementen zijn erg ruim en ik heb mijn eigen badkamer en keuken.” “Sinds Linc naar zorg in mijn leven is, heb ik meer rust. Ik heb mensen waar ik op terug kan vallen. En ik heb een fijne eigen plek waar ik mijn leven kan leiden in mijn eigen tempo. Ik ben een vroege vogel, sta om half 6 op en ga dan douchen en aankleden. Rond 7 uur word ik opgehaald om naar mijn vrijwilligerswerk te gaan. Ik luister in mijn vrije tijd graag muziek, spreek wel eens af met vriendinnen en ik ga graag boksen. Dat boksen doe ik hier met de coaches van Linc.

“Koken vind ik ook erg leuk om te doen. Twee keer per week hebben we kookdienst. Wie wil kookt mee of schuift aan voor het eten. We eten dan met de groep, in de gezamenlijke woonkeuken. Als je liever op je kamer eet, is dat ook prima. Dat is typisch Linc: jij bepaalt waar je op dat moment behoefte aan hebt. En omdat je als het ware je eigen huisje hebt, kun je je terugtrekken als je dat wilt.”

“Linc naar Zorg is anders dan andere organisaties”

Ik ben heel tevreden met hoe het nu gaat. Ik zit ook in het meedenkpanel. Ik mag meedenken over allerlei onderwerpen. Ik vind dat belangrijk, we worden echt gehoord! Linc naar Zorg is anders dan de andere instanties waarmee ik te maken heb gehad. Die zijn groter, hadden weinig tijd voor mij als cliënt. De coaches hier hebben die tijd wel. Ze bieden me een luisterend oor, dat doet me goed. En ook voor praktische zaken zijn ze er: als ik ergens naar toe moet en het lastig vind om alleen te gaan, gaan ze met me mee. Ik heb nu een veilig thuis waar ik me fijn voel en mezelf mag zijn. Als ik die dag niet in contact was gekomen met Yakima, had mijn leven er heel anders uitgezien.





Bouwsteen 3

Zelfreflectie in zorgteams

De laatste bouwsteen van het kwaliteitskader betreft zelfreflectie in zorgteams en stelt daarbij de volgende items centraal:

- Betrokken en vakbekwame medewerkers.
- De geprioriteerde verbetertrajecten.

Team binnen zorgproces

Binnen Linc naar Zorg wordt gewerkt met 'Mijn Plan' waarin de wensen en doelen van de cliënt worden vastgelegd. Hoewel de behoeften van de cliënt centraal staan, is een professionele visie van de hulpverleners onmisbaar. Vanuit hun expertise kijken de hulpverleners anders naar bepaalde zaken. Ook deze visie wordt in het ECD vastgelegd. Zo komen perspectieven van cliënt, omgeving en hulpverlening samen. 'Mijn Plan' kan worden gebruikt als hulpmiddel om met elkaar in gesprek te gaan over mogelijke verschillen in visie. Er wordt vervolgens op teamniveau zorggedragen voor een programmatische aanpak omtrent het bespreken van de plannen. Cyclisch wordt 'Mijn Plan' besproken in het bijzijn van de orthopedagoog/ GZ-psycholoog. Waar nodig sluit de Sociaal Pedagogisch Verpleegkundige of systeemtherapeut aan en indien noodzakelijk kan de psychiater van Linc naar Zorg aansluiten of geraadpleegd worden. Er wordt telkens weer in samenspraak met coaches en cliënt gekeken welke disciplines of mensen uit het eigen netwerk betrokken worden bij het streven naar de ondersteuningsdoelen van 'Mijn Plan'. Tijdens deze multidisciplinaire overleggen wordt een risicotaxatie gedaan op het gebied van onder andere psychisch welbevinden, somatische zaken of sociaal maatschappelijke onderwerpen. Een belangrijk onderdeel binnen de planbesprekingen maar zeker ook in de casuïstiekbesprekingen en teamoverleggen, is de interactie tussen cliënt, coach en netwerk.

Er wordt een appèl gedaan op de interpersoonlijke vaardigheden van de coaches bij het werken met de doelgroep van Linc naar Zorg. In het werken met deze doelgroep en hun netwerk worden vaak de eigen persoonlijke thema's van de coaches geraakt. Binnen Linc naar Zorg worden dergelijke processen op zowel individueel als teamniveau nauwlettend gevolgd door de behandelaar en zorgcoördinator. Coaches hebben een eigen verantwoordelijkheid om thema's die door interpersoonlijk contact aangeraakt worden, bespreekbaar te maken met hun zorgcoördinator. De zorgcoördinator signaleert zelf ook en neemt het initiatief deze signalen te bespreken als daar aanleiding toe is. Er is ruimte om fouten te maken en daarvan te leren. Door de betrokken behandelaren wordt in samenspraak met de zorgcoördinatoren zorggedragen voor ondersteuning van onze medewerkers. Waar nodig wordt gestart met coaching, supervisie en intervisie. De structuur van supervisie en intervisie zit nog in een opbouwende fase en wordt in 2020 verder ontwikkeld.

Expertise en ontwikkeling medewerkers

Binnen Linc naar Zorg zijn we van mening dat het geheel staat voor de som der delen. Al onze medewerkers nemen hun eigen persoon en daarmee eigen expertise mee. Dat zie je terug in het zeer uitgebreide palet van vooropleiding en werkervaring; we hebben medewerkers uit de forensische zorg, acute psychiatrie, acute verslavingszorg, maatschappelijk opvang, zorg voor verstandelijk en/of auditief beperkten, gemeenten, jeugdzorg, ouderenzorg, enzovoort. Deze mix van ervaringen maakt een sterke combinatie van expertise die voor elkaar en de cliënten beschikbaar is. Onze coaches krijgen de mogelijkheid om zichzelf daarin te ontwikkelen en waar nodig te profileren. Op die manier is binnen Linc naar Zorg een ieder ambassadeur van zijn eigen professie en kan men collega's en cliënten ondersteunen en enthousiasmeren. Linc naar Zorg heeft werkplezier hoog in het vaandel staan. We zijn er van overtuigd dat medewerkers meer werkplezier ervaren als ze doen wat bij ze past en waar ze goed in zijn.

Ook expertise die niet direct gerelateerd is aan het domein waarin men werkzaam is, krijgt de kans zich te ontwikkelen. We stimuleren de persoonlijke affiniteit van de coaches met onderwerpen zoals: yoga, leefstijl coaching, sport enzovoort om deze een plek te geven binnen de zorg voor onze cliënten. Coaches krijgen de mogelijkheid deze te ontplooien en in te zetten ten dienste van het zorgproces. Dit heeft onder andere geresulteerd in yogabijeenkomsten en verscheidende sportprojecten. Deze wijze van stimuleren van de professional als persoon, maakt dat mensen op alle fronten groeien, zowel persoonlijk als professioneel. In de individuele gesprekken die coaches hebben met hun coördinerend coaches en/of zorgcoördinatoren is veel aandacht voor deze persoonlijke en professionele ontwikkeling en groei.

In 2020 is het strategisch leerbeleid vastgesteld. Strategisch leerbeleid verbindt de strategische doelen van de organisatie met vereiste competenties van medewerkers en in het verlengde daarvan, van teams en van de organisatie als geheel. Het beleid is ingebed in het totale strategisch managementproces en draagt bij aan het ontstaan van een lerende organisatiecultuur. Eén van de doelen is het in kaart brengen van opleidingen en specialisaties van medewerkers. In de gesprekscyclus en teamontwikkeling wordt opgehaald en geïnventariseerd wat aanvullend nodig of gewenst is.

Linc naar Kennis

Maandelijks vinden op diverse thema's Linc naar Kennis-bijeenkomsten plaats. Dit is enerzijds de plek om wettelijk verplichte thema's onder de aandacht te brengen zoals de AVG en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Anderzijds komen thema's aan bod waarvan medewerkers hebben aangegeven dat zij hierover meer informatie willen. Denk hierbij aan onderwerpen als verslaving of comorbiditeit. We maken gebruik van de aanwezige expertise intern, ketenpartners of externen. Positief neveneffect van deze bijeenkomsten is dat het een moment van verbinding is tussen de medewerkers uit verschillende teams.

Teamontwikkeling

Op teamniveau werken we met teamontwikkeling waarbij het team de regie krijgt over het eigen ontwikkelproces. Dit wordt vanzelfsprekend gefaciliteerd waar nodig en heeft als doel om eigenaarschap, eigen regie en autonomie als team te kweken en uit te dragen. Dit heeft als resultaat dat ieder team vormgeeft aan zijn eigen missie, visie en waarden voor die specifieke locatie, met als fundering de kernwaarden van Linc naar Zorg. Aan het eind van het ontwikkeltraject wordt alles samengevat in een teamrapportage en actieplan. In dat plan staan thema's die door het team verder moeten worden opgepakt.

Zeepkistbijeenkomsten

Linc naar Zorg wil graag haar identiteit behouden van een platte, bereikbare organisatie waar we elkaar kennen, herkennen en erkennen. Toch vraagt groei en professionalisering om een andere aansturing. Vertrouwen en verbinding blijven daarbij voorop staan. We blijven werken volgens onze kernwaarden: bevlogen, betrouwbaar, bereikbaar en behulpzaam. Om ervoor te zorgen dat we de verbinding behouden, organiseren we twee keer per jaar 'Zeepkistbijeenkomsten'. Tijdens deze

bijeenkomsten blikken we met de gehele organisatie terug op het afgelopen half jaar en laten we zien wat we bereikt hebben. We blikken ook vooruit en gaan in gesprek over zaken die de komende periode onze aandacht hebben. Het is een interactieve bijeenkomst, gericht op actuele onderwerpen. Medewerkers worden geprikkeld om na te denken over verbeteringen en hoe deze te realiseren.

Voor 2020 zijn onze uitgangspunten:

VISIE & STRATEGIE

Bevlogen, betrouwbaar, bereikbaar, behulpzaam

ZORG

Goede zorg, dichtbij en nabij

WONEN

Betekenisvol samenleven op een plek waar jij jezelf kunt zijn

PERSONEEL

Werken vanuit verbinding, vertrouwen, vakmanschap

BACKOFFICE

Het hart met een hart

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

In de periode juli- augustus 2018 is onder medewerkers van Linc naar Zorg een MTO uitgevoerd. Deze staat ook op de planning voor de zomer 2020. Het gemiddelde rapportcijfer voor de totale tevredenheid over het werken bij Linc naar Zorg is een 8,50. Van de medewerkers geeft niemand het cijfer 1 en drie medewerkers geven het cijfer 10.

Uit het verbeterkwadrant in het onderzoek (kwadrant IV) is af te lezen dat het thema communicatie / planning als verbeterpunt kan worden gezien omdat het belang relatief hoog is en de tevredenheid relatief laag. Dit onderwerp scoort een rapportcijfer van 6,94. De thema's collega's/ sfeer worden door medewerkers als belangrijkste thema's gezien. Deze thema's scoren respectievelijk een 8,38 en een 8,44. Het minste belang wordt gehecht aan het thema 'bereikbaarheid', dat een gemiddeld cijfer heeft van 8,07.

Inmiddels is er een gesprekscyclus geïmplementeerd, bestaande uit doelen- en eindejaargesprekken. Ook wordt er door middel van de zeepkistbijeenkomsten, vier nieuwsbrieven per jaar en overige formele of informele momenten onderlinge communicatie en verbinding gestimuleerd. Dit blijft een onderwerp van aandacht, zoals ook met elkaar vastgesteld tijdens de zeepkistbijeenkomst van november 2019.

Verbeterpunten bouwsteen 3

Uitgaande van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg heeft Linc naar Zorg de volgende verbeterpunten vastgesteld voor bouwsteen 3:

	Medewerkerstevredenheidsonderzoek	Kwalificaties personeel stroomlijnen	Supervisie en intervisie	Communicatie en onderlinge verbinding
Actie	- MTO 2020 plannen - MTO komende jaren vastleggen: kort draaiboek met capaciteitsinschatting, investering en ook de periode vastleggen.	Strategisch leerbeleid opstellen en implementeren.	Opstarten en structureren intervisie en supervisie	Stimuleren onderlinge verbinding en communicatie teams
Gewenst resultaat	Tevreden medewerkers die binnen gestelde kaders de vrijheid voelen om kennis en expertise maximaal in te zetten.	We weten wie we waarvoor in kunnen zetten, en waarnaar we op zoek zijn bij vacatures.	Deskundigheid van betrokkenen bevorderen en kwaliteit werk verbeteren.	Er is sprake van een laagdrempelige en frequente verbinding en communicatie tussen de verschillende teams, waardoor kennis en expertise breed kunnen worden ingezet.
Deadline	1 oktober 2020	1 oktober 2020	1 oktober 2020	1 oktober 2020
Borging	Cyclisch proces: MTO wordt 2-jaarlijks afgenomen en daaruit voortkomende verbeteracties worden opgepakt en geëvalueerd.	Opleiding en ontwikkeling is vast onderdeel van de jaargesprekken met alle medewerkers.	Supervisie en intervisie zijn onderdeel van de vergaderstructuur	Vastgestelde momenten van verbinding en communicatie.
Verantwoordelijke(n)	Medewerker kwaliteit en beleid	HR-verantwoordelijke	Zorgcoördinator	Zorgcoördinator

Intermezzo

- medewerkersverhaal

Rafaëla, 31





Rafaëla (31) gaat na haar studie toegepaste psychologie werken bij een grote verzekeringsmaatschappij. In die periode wordt haar vriend ernstig ziek en als duidelijk wordt dat hij niet meer beter wordt, besluit ze haar baan op te zeggen en voor hem te zorgen in die laatste fase van zijn leven. Na een moeilijke periode, wil Rafaëla weer aan de slag. Vanuit het UWV wordt ze begeleid en dat geeft haar op dat moment het juiste steuntje in de rug. Omdat ze heeft ervaren hoe kort het leven kan zijn is het voor haar belangrijk om iets te doen waarbij ze zich goed voelt. Ze besluit het over een andere boeg te gooien.

“Lekker ongedwongen, typisch Linc naar Zorg”

“Ik wilde niet alleen maar kijken of ik voldeed aan de eisen, maar wilde echt een organisatie vinden waarvan de visie past bij hoe ik in het leven sta. Het waar en hoe, dat kwam dan vanzelf wel dacht ik.” In die periode viel haar oog op een vacature voor coach bij Linc naar Zorg. “Ik zag de vacature, las over Linc naar Zorg en was eigenlijk meteen superenthousiast,” vertelt ze. “Het was ook een hele andere manier van solliciteren. Ik werd gevraagd om 3 grote vragen te beantwoorden. Ik kreeg echt de ruimte om mezelf en mijn ideeën te laten zien. Ik werd uitgenodigd voor een gesprek. Toen ik daar aankwam, deed er een cliënt open. Haren door de war, ontbloot bovenlijf, het was duidelijk dat hij pas net wakker was. “Hoi, kom binnen, ze zijn er nog niet maar wil je koffie?” vroeg hij me. Dat was mijn allereerste kennismaking met Linc naar Zorg. Lekker ongedwongen, typisch Linc naar Zorg zo ontdekte ik later. Mijn tweede gesprek had ik met Tsjerk en Yakima. Een fijn gesprek met de nodige humor, ik kon echt helemaal mezelf zijn.

Ik werd aangenomen en begon als wooncoach. Toen er in team Ambulant een vacature ontstond ben ik een aantal ambulante trajecten gaan doen. Op die manier had ik voldoende afwisseling en kon ik ontdekken wat het ambulante werk inhield. Afgelopen jaar kwam de verhuizing naar het nieuwe pand in zicht en toen ben ik volledig als wooncoach gaan werken. Op die manier konden we onze cliënten goed begeleiden bij die voor hen grote verandering. Ook moest het team worden uitgebreid en ik werd gevraagd om plaats te nemen in de sollicitatiecommissie. Toen het team eenmaal compleet was, kregen we de mogelijkheid om met teamontwikkeling aan de slag te gaan. Zo konden we ons relatief jonge team sterker neerzetten, iets waar we nog steeds profijt van hebben.

“Er is bij Linc naar Zorg ruimte om je ideeën vorm te geven.”

Linc naar Zorg geeft me heel veel vrijheid en er wordt goed gekeken naar wat we in huis hebben. Ieders talenten en passies worden benut! Het interieur van de nieuwe locatie is daar een mooi voorbeeld van. Omdat interieur onze passie is, mocht ik samen met een collega uit Den Bosch aan de slag met de inrichting. Heel leuk om te doen en dankzij de korte lijntjes konden we er in alle vrijheid iets moois van maken. Er is ook een collega die bokslessen geeft. Ik ben op yoga retreat geweest en geef aan de bewoners die dat fijn vinden yoga en meditatie. Geen moeilijke poses hoor, maar ik kan ze wel een moment van rust geven en op die manier ook verbinding met ze maken. Er is bij Linc naar Zorg alle ruimte om je ideeën vorm te geven. Die ruimte geven wij onze cliënten, maar we krijgen hem zelf dus ook!”

De cliënten op deze locatie hebben hier echt hun eigen plek, kunnen zich terugtrekken. Om toch de verbinding te behouden met de cliënten, eten we regelmatig samen of kijken we in het weekend samen een film. We halen chips en cola en maken het samen gezellig, het is soms net een gezin. Bovendien is het hier nooit saai, elke dienst is anders en er komen mooie dingen op mijn pad. Ik heb mooi en betekenisvol werk.

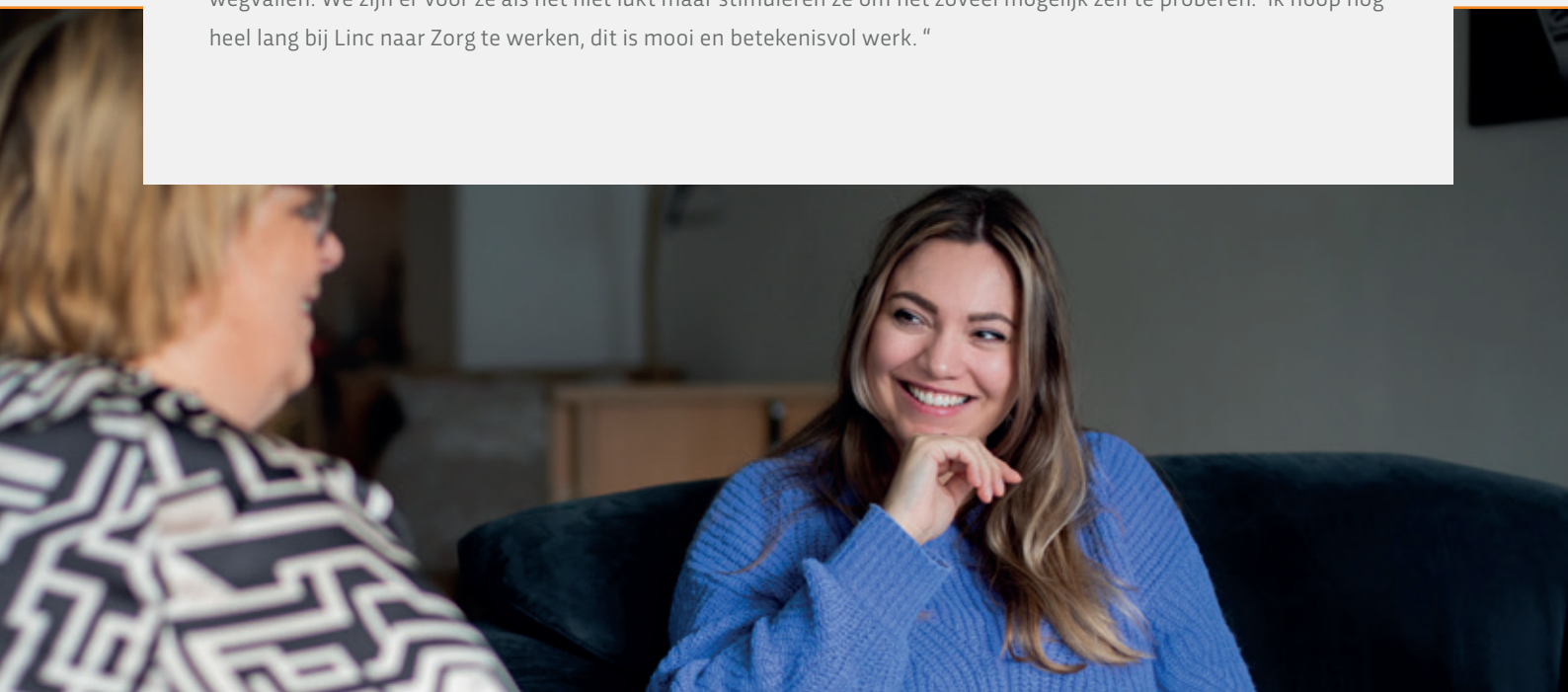
“We laten de cliënt zo zelfstandig mogelijk leven”

Cliënten vragen ons soms om ondersteuning bij ingrijpende of spannende gebeurtenissen zoals bijvoorbeeld een medische ingreep. Ze stellen zich dan kwetsbaar op en vertrouwen op ons als coaches. Ik check bij mezelf altijd of ik me daar goed bij voel. In het team bespreken we dit ook, want de grens ligt bij iedereen anders en die grens moet je ook bewaken.

Ik ben best open naar de cliënten toe. Ik verwacht van hen dat ze openlijk spreken over hun grootste problemen, want daar willen we aan werken. Het zou raar zijn als ik dan een gesloten boek zou zijn. Als ze willen weten hoe mijn weekend was of waarom ik een keer chagrijnig ben, dan vertel ik ze dat gewoon. Vertrouwen is belangrijk en dat kan alleen als je eerlijk tegen elkaar bent.”

Die houding is ook de kracht van Linc naar Zorg. Ze staan naast de cliënt. Doen het samen met de cliënt. Gelijkwaardigheid en vertrouwen zijn daarin onmisbaar.

“We proberen de cliënt zo zelfstandig mogelijk te laten leven. Zeggen ook ‘bel zelf met de huisarts, hou zelf je medicatie in beheer’. Het heeft geen zin cliënten zo afhankelijk van ons te maken dat het helemaal misgaat als wij wegvallen. We zijn er voor ze als het niet lukt maar stimuleren ze om het zoveel mogelijk zelf te proberen. Ik hoop nog heel lang bij Linc naar Zorg te werken, dit is mooi en betekenisvol werk. “





Behouden en verbeteren

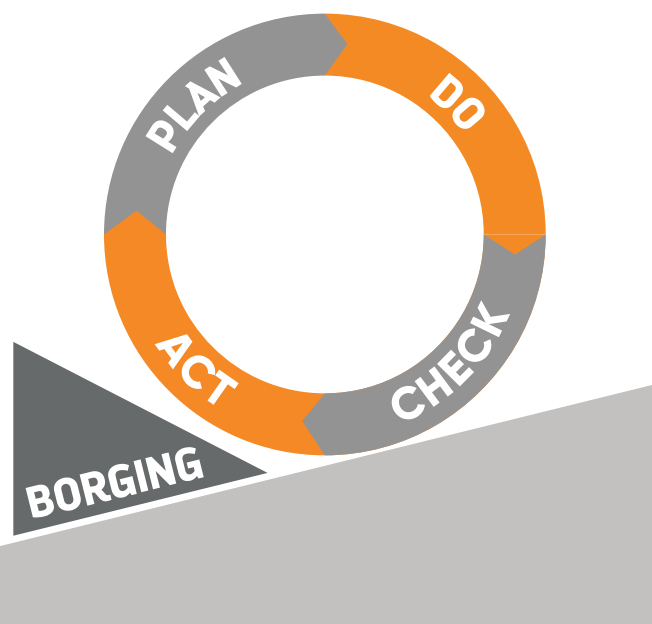
Linc naar Zorg doet veel dingen goed. Dat blijkt uit de tevredenheid van onze cliënten en medewerkers. Die goede dingen willen we natuurlijk behouden. Evaluatie en borging zijn daarom belangrijke begrippen binnen Linc naar Zorg.

Wij streven er daarnaast naar om onze medewerkers maximale bewegingsvrijheid te geven. We willen ze houvast bieden door een kader te scheppen waarbinnen ze zich kunnen bewegen, zonder meteen teveel regelgeving te creëren. Op die manier benutten we de kennis en kunde van onze medewerkers optimaal en borgen we de kwaliteit en veiligheid van onze zorgverlening.

Maar niets menselijks is Linc naar Zorg natuurlijk vreemd. Dus ook bij ons gaan dingen soms niet zoals vooraf beoogd. Daarom is het belangrijk te kijken naar wat we daarvan kunnen leren.

PDCA-cyclus

De PDCA-cyclus helpt Linc naar Zorg om het continue leren en verbeteren te verankeren in de werkwijze. De PDCA – cyclus is echter geen doel op zich. We willen onze medewerkers bewust maken van het feit dat ze al meer “kort cyclisch verbeteren” dan ze zelf denken. Daar kan de PDCA-cyclus bij helpen. Medewerkers passen onbewust de cyclus al toe in het dagelijks werk. De doelgroep vraagt daar ook om, het is continue bijstellen en evalueren in de begeleiding en behandeling van de cliënten. Maar ook in de ontwikkeling van de individuele medewerker, de teams en de organisatie als geheel is continue verbeteren heel belangrijk. Om iedereen in de organisatie inzicht te geven in hoe de PDCA-cyclus kan bijdragen aan onze werkwijze, hebben we op verschillende niveaus zichtbaar gemaakt hoe continue verbetering plaatsvindt.



Niveau 1 - Individueel

PLAN	Met de cliënt wordt een plan opgesteld m.b.t. begeleiding en / of behandeling . Met de medewerker worden ontwikkeldoelen opgesteld voor aankomend jaar.
DO	Cliënt gaat, met ondersteuning van begeleiding, het plan toepassen in het dagelijks leven. De medewerker gaat aan de slag met de ontwikkeldoelen.
CHECK	Cliënt en medewerker hebben voldoende momenten, waarop wordt bepaald of het opgestelde plan toereikend is en het gewenste resultaat heeft. Medewerkers evalueren regelmatig of de ontwikkeldoelen nog actueel en haalbaar zijn.
ACT	Indien nodig, worden plannen of werkwijzen aangepast. Zijn zaken geëvalueerd en succesvol gebleken, dan wordt bepaald hoe dit behouden kan worden.
BORGING	Behaalde resultaten en werkwijzen moeten behouden blijven. Daarvan wordt met de cliënt of medewerker besproken hoe deze resultaten te behouden. Overigens kan dat ook leiden tot aanvullende acties om borging te bewerkstelligen.

Niveau 2 - Teamniveau

PLAN	Het team maakt, al dan niet n.a.v. een ontwikkeltraject, plannen waarin wordt vastgelegd wat men wil bereiken. Deze worden SMART vastgelegd zodat actienemers en deadlines helder zijn.
DO	Team gaat aan de slag met het plan
CHECK	Het team bepaalt of de uitgevoerde acties het gewenste resultaat hebben. Dit doen ze bijvoorbeeld door tijdens teamoverleggen te spreken over uitgezette acties en de voortgang daarvan.
ACT	Indien nodig, worden plannen of werkwijzen aangepast. Zijn zaken geëvalueerd en succesvol gebleken, dan wordt bepaald hoe dit behouden kan worden.
BORGING	Behaalde resultaten en werkwijzen moeten behouden blijven. Daarvan wordt binnen het team besproken hoe deze resultaten te behouden. Overigens kan dat ook leiden tot aanvullende acties om borging te bewerkstelligen.

Niveau 3 - Organisatieniveau

Ook op organisatieniveau is sprake van continue verbeteren:

De input voor verbetering halen we uit de samenwerking met ketenpartners, zorgkantoor, inspectie en andere externe partijen.

Daarnaast komt waardevolle informatie voort uit een aantal structurele bronnen:

- Incidentmeldingen
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Audits (onder andere ISO)
- Cliënttevredenheidsonderzoek (vanaf 2020)
- Meedenkpanel

Daarnaast hebben onze medewerkers dagelijks contact met de cliënten en, indien van toepassing, met hun omgeving. Ook daaruit valt waardevolle informatie te halen. Door onze medewerkers te het continue verbeteren te leren herkennen in hun dagelijks handelen, wordt ook de informatie die zij krijgen, steeds meer direct omgezet naar bruikbare input aan de hand waarvan de kwaliteit van zorg wordt verbeterd.

Registratie verbetermaatregelen

Linc naar Zorg heeft continue verbeteren hoog op de agenda staan. Verbeterpunten die naar voren komen uit de bovengenoemde bronnen, moeten worden verzameld en afhankelijk van het niveau waarop ze spelen, opgepakt worden door een individu, het team of organisatiebreed. Daarbij moet goed worden gekeken naar het “waarom”. De basisoorzaken van een verbeterpunt kunnen worden achterhaald door met elkaar een aantal keren de “waarom” vraag te stellen. Alleen dan kun je vaststellen op welk vlak verbetering hoogstwaarschijnlijk moet gaan plaatsvinden.

- Verbetermaatregelen op organisatieniveau worden centraal geregistreerd door de beleidsadviseur.
- Verbetermaatregelen op cliëntniveau zijn onderdeel van Mijn Plan/ ECD.
- Verbetermaatregelen op medewerkersniveau zijn onderdeel van het personeelsdossier en opgestelde doelen.
- Verbetermaatregelen op teamniveau worden in het team geregistreerd (in ontwikkeling).

Er kan voor gekozen worden verbetermaatregelen te formuleren en registreren conform een vastgestelde registratiewijze, zoals bijvoorbeeld:

Onderwerp

Beschrijf het onderwerp kort

Actie

Beschrijf concreet de actie die nodig is het gewenste resultaat te bereiken

Gewenst resultaat

Beschrijf concreet en zo meetbaar mogelijk het gewenste resultaat

Deadline

Wanneer moet de actie uitgevoerd zijn?

Borging

Hoe zorgen we ervoor dat de uitgevoerde actie en het gewenste resultaat behouden blijven?

Verantwoordelijke(n)

Wie is aanspreekpunt én verantwoordelijk voor het tijdig afronden (en blijven monitoren) van dit actiepunt?

Linc naar Zorg kijkt op dit moment op welke manier verbetermogelijkheden optimaal benut kunnen worden door adequate registratie, zonder dat het een te grote administratieve belasting oplevert voor medewerkers en teams. Zoals gezegd: continue verbeteren moet geen doel op zich zijn, het is een middel dat ons moet ondersteunen in het verhogen van de kwaliteit van zorg.

Kwaliteitskader 2020

Dit kwaliteitsdocument bevat een grote hoeveelheid informatie over hoe Linc naar Zorg de kwaliteit van haar zorgverlening ontwikkelt en waarborgt. Om te zorgen dat onze medewerkers, ketenpartners en andere stakeholders, maar vooral ook onze cliënten op eenvoudige en efficiënte wijze geïnformeerd kunnen worden over dit proces, is er voor gekozen om de belangrijkste punten uit dit kaderdocument vast te leggen in een kaderbrief. (zie bijlage)

Reactie Meedenkpanel

Het meedenkpanel kan zich vinden in de visie en kernwaarden van Linc naar Zorg. De panelleden zijn tevreden over de zorg die zij ontvangen. Ze ervaren de zorg als bereikbaar en toegankelijk.

Het meedenkpanel bestaat sinds 2019. De leden vinden het fijn om als serieuze gesprekspartner gezien te worden en geven graag hun mening. Ze voelen zich betrokken bij de evaluatie en bijstelling van zorg- en ondersteuningsplannen.

De bewonersvergaderingen worden als prettig ervaren. Er heerst een open sfeer en alles is bespreekbaar. Het meedenkpanel ziet de opkomst nog als verbeterpunt. De wens is dat meer bewoners aansluiten bij een bewonersvergadering.

De voorbereiding op mogelijke calamiteiten wordt als positief ervaren, evenals het jaarlijks terugkerende cliënttevredenheidsonderzoek.

De gelijkwaardigheid die bij Linc naar Zorg hoog in het vaandel staat, wordt door de panelleden herkend en gewaardeerd. Als verbeter-suggestie dragen ze aan dat coaches bij kennismakingsgesprekken iets meer mogen vertellen over zichzelf, dit zet de gelijkwaardigheid kracht bij.

Reactie Raad van Commissarissen (RvC)

De RvC is betrokken geweest bij het ontwikkelen van dit eerste kwaliteitsrapport van Linc naar Zorg. Het onderwerp Kwaliteit is een vast agendapunt op hun agenda.

De visie op dit rapport is dat het een goed beeld geeft waar Linc naar Zorg haar aandacht heeft bij dit onderwerp. Het geeft een dynamisch beeld wat zij herkennen vanuit de overleggen met de bestuurders. De cliënt- en medewerkersverhalen geven mooi het gevoel van Linc naar Zorg weer.

De RvC kan zich vinden in de gestelde doelen, deze zijn realistisch. Er spreekt ook ambitie uit die - zeker gezien de bijzondere periode waarin we leven en ondernemen met Covid-19 - op onderdelen uitdagingen met zich brengt en extra aandacht behoeft. Een uitdaging voor 2020 ligt op het vlak van medezeggenschap. De RvC ondersteunt de werkwijze van de medezeggenschap zoals die nu is vormgegeven.

Echter bij verdere groei zou deze mogelijk in een andere vorm kunnen worden doorontwikkeld. De RvC geeft als suggestie om de cliënten hierbij door een externe ondersteuner te laten begeleiden. Op die manier is de onafhankelijkheid en eigen regie meer gewaarborgd.

Conclusie RvC: Het kwaliteitsrapport geeft in totaliteit een duidelijk overzicht over hoe Linc naar Zorg zich heeft ingezet en gaat inzetten in 2020 in het bieden van kwalitatief hoogwaardige zorg.