

## Terugkoppeling visitatie Linc naar zorg

Op dinsdag 21 maart hebben wij een bezoek gebracht vanuit Prisma aan jullie bij Linc naar Zorg. Jullie hebben ons hartelijk ontvangen en een welkom gevoel gegeven, precies waar Linc naar zorg voor staat! Mooie voorwaarden om tot een open gesprek met elkaar te komen. Hieronder staat onze reactie op het lezen van jullie kwaliteitsbeleid op de website en de visitatie op basis van de bouwstenen.

### Bouwsteen 1 Zorgproces rondom individuele cliënt

#### *Visie*

Wat hebben jullie een mooie visie; duidelijk en écht het uitgangspunt en de basis. De visie draagt duidelijk bij zich thuis voelen en het er mogen zijn als van de cliënten. Maar ook aan het veiligheidsgevoel van de medewerkers en in het vinden van jullie personeel. Coaches worden getraind in de visie, maar vooral ook gespiegeld door elkaar. Het niet dragen van piepers en uitstappen als de cliënt of de situatie hierom vraagt is iets wat jullie met elkaar dragen en uitstralen.

Gewoon Wonen is een fantastische uiting van de visie, waarbij ook ruim de tijd wordt genomen voor de cliënt.

Wel vroegen we ons nog af: er wordt gesproken over 24 uur beschikbaarheid (op de website?), maar deze is in de praktijk nog niet beschikbaar. Er is niet gesproken dus of deze in praktijk ook echt geboden wordt, dus dit is onduidelijk. Hoe is dat nu ingeregeld met verantwoordelijkheid rondom de WLZ indicaties?

»TIJD IS GELD«

**ZEI DE MANAGER**

»ZORG IS TIJD NEMEN«

**ZEI DE ZORGVERLENER**

#### *Vraag van cliënt voorop*

De vraag van de cliënt staat duidelijk voorop. Wat jullie ervan vinden is ondergeschikt aan de vraag of de visie van de cliënt, maar jullie geven hier wel advies over. Dit geeft echt het gevoel dat jullie het samen met de cliënt vormgeven! Dit wordt onderstreept door zowel cliënten, als door collega's.

*Loesje*

postbus 1045  
6801 BA Arnhem www.loesje.nl

#### *Parallel proces*

De regie die de cliënt heeft, zien we ook terug bij de medewerker. Coaches krijgen bijvoorbeeld eigen ruimte om de zorg rondom de cliënten vorm te geven. Hierbij denken we aan een sportinitiatief om met de cliënten te gaan sporten. Hierin komt de visie ook mooi terug.

#### *MIC meldingen*

Met de MIC meldingen zijn jullie nog zoekende. Relatief gezien hebben jullie weinig meldingen. Komt dit doordat er niet wordt gemeld, vinden er geen incidenten plaats of is bij collega's onduidelijk wanneer er gemeld dient te worden? En welke invloed heeft de visie hierop?

Wat jullie hier in mee willen geven, is de algemene vraag: Hoe zouden MIC meldingen jullie kunnen helpen om jullie kwaliteit van zorg nog beter te maken?

Denk aan:

- Is de visie op MIC meldingen genoeg helder? Jullie doen veel vanuit jullie visie, maar is er nagedacht over hoe MIC in deze visie past?
- Weten medewerkers voldoende wat een MIC inhoudt, waarom dit belangrijk kan zijn?
- Kan het ECD helpen om MICcen simpeler te maken?
- Wat zou je willen leren van MICs en waarom?

**WAAROM BINNEN  
JE COMFORTZONE  
BLIJVEN  
ALS DAARBUITEN  
VEEL MEER  
TE BELEVEN VALT**

*Loesje*

#### *Zoekende*

Op een aantal thema's horen we dat jullie ook nog aan het zoeken zijn nu de organisatie groeiende is, denk aan: verhouding teamleider - gedragsdeskundige, hoe functie gedragsdeskundige vorm

geven nu er een tekort is, frequentie teamoverleggen, welke ECD is passend voor ons. Mooie vragen om op te blijven focussen nu jullie groeien!

### Bouwsteen 2 Onderzoek naar ervaringen van cliënten

Tijdens het gesprek en de huisbezoeken aan twee cliënten hebben we de volgende mooie dingen gehoord en gezien:

- Er is veel ruimte voor de normen en waarden van de cliënt, dit is het uitgangspunt in jullie contact.
- De cliënt wordt op verschillende manieren betrokken bij het vormgeven van de zorg: meedoen in sollicitatiegesprekken, ons huisbezoek, welke coaches zitten er in jouw team.

Op jullie website lezen we ook dat jullie terugkerend cliënttevredenheidsonderzoek doen. We zien het onderzoek, in combinatie met bovenstaande punten, als een sterke combinatie waarbij jullie veel momenten hebben waarin jullie de ervaringen van verschillende cliënten toetsen.

Binnen onze organisatie merken we vaak dat dezelfde cliënten zich melden om mee te doen in cliëntbetrokkenheid. Tijdens ons bezoek hebben we hier bij jullie geen specifiek beeld van gekregen, maar willen we jullie graag meegeven: Hoe blijf je hier variatie in behouden?

### Bouwsteen 3 Zelfreflectie in zorgteams

Van deze bouwsteen hebben we weinig beeld gekregen tijdens ons bezoek. We begrepen wel dat jullie veel bij elkaar komen in teamoverleggen en inhoudelijke bijeenkomsten. Eén keer per jaar hebben jullie ook een teamreflectie.

De inhoudelijke bijeenkomsten klinken als zeer aansluitend bij de visie. Mooi om te horen dat er een planning ligt voor welke onderwerpen besproken worden.

Ook op dit onderwerp zien we een parallel proces, namelijk de cliënt is in regie en zo ook de medewerker bij Linc. We schatten in dat dit behoorlijk wat van je reflectievermogen vraagt als medewerker; het is van belang dat je als medewerker zelf at je goed kan inschatten wat je kwaliteiten, valkuilen en allergieën zijn.

We willen jullie graag wat vragen meegeven om over na te denken:

- We hebben gelezen in de bouwstenen dat er behoefte is aan intervisie. Is 1x per jaar teamreflectie dan voldoende? Of wordt er al veel gereflecteerd in de teamoverleggen of geven jullie dit ook op een andere manier vorm?
- Kan iedereen verantwoordelijkheid nemen om zelf te reflecteren en aan de bel te trekken, of is het soms fijn als je hier als medewerker in geholpen wordt?
- Jullie werken vanuit de integratieve beeldvorming, maar de coaches hebben veel andere methodieken tot hun beschikking die terugkomen in de scholingsdagen. Hoe zorgen jullie dat de coach ultiem gebruik kan maken van deze zeer goed gevulde rugzak?

### **Tot slot**

Linc naar Zorg is een mooie organisatie met een mooie start en visie. Jullie visie is duidelijk de basis en het uitgangspunt richting cliënt, maar ook medewerker. Er ligt nu een uitdaging om deze mooie visie vast te houden en de kwaliteit van zorg en de veiligheid voor cliënt en medewerker vast te houden in de groeiende organisatie! Met jullie enthousiasme, openheid en kwaliteiten voorspellen wij hier veel goeds in.

We willen jullie bedanken voor de gastvrijheid en nodigen jullie van harte uit bij Prisma om bij ons in de keuken te komen kijken en jullie feedback te geven, want, aansluitend op jullie visie:

**WAAROM  
MOEILIK DOEN  
ALS  
HET SAMEN KAN**

*Loesje*

Hartelijke groet,

Martine van Dijk, gedragsdeskundige  
Laura van Wijnen, gedragsdeskundige  
Tessa Zwartelé, beleidsadviseur kwaliteit & veiligheid

**Reactie Linc naar Zorg**

Wij danken Prisma voor de visitatie en deze terugkoppeling met mooie woorden en verbeterpunten!

Toelichting beschikbaarheid Gewoon Wonen (onder *Bouwsteen 1*): cliënten kunnen gebruikmaken van de reguliere bereikbaarheidsdienst van Linc naar Zorg. We voorzien daarmee in de 24uurs beschikbaarheid.