

## Introductie

Lina Zorg streeft ernaar zorg te bieden die aansluit bij de behoeften en wensen van mensen met een zorgvraag. Dit kwaliteitsbeeld geeft inzicht in hoe wij in 2024 hebben gewerkt aan de kwaliteit van zorg, welke successen we hebben geboekt en welke uitdagingen we zijn tegengekomen.

## Reflectie op de beweging van het Kompas

In 2024 heeft Lina Zorg zich actief ingezet om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Hierbij hebben wij ons gericht op zeven concrete kwaliteitsdoelstellingen, waarvan de voortgang systematisch is gemonitord en geëvalueerd.

Doelstelling	Streefwaarde	Behaald resultaat	Monitoring en bijsturing	Opmerking
Verbetering van cliënttevredenheid over wijkverpleging	<i>NPS ≥ 87</i>	<i>NPS 100</i>	<i>Gevolgd via klachtenregistratie, incidentanalyses en periodieke PREM-metingen. Signalen actief opgevolgd.</i>	<i>Proactieve aanpak van klachten en incidenten heeft bijgedragen aan dit succes.</i>
Tevredenheid over de kwaliteit van het personeel	<i>≥ 95% tevredenheid</i>	<i>100% beoordeelt zorgwensen met 9+, 100% beoordeelt aansluiting bij levensstijl met 9+</i>	<i>Periodieke PREM-metingen en bespreking van signalen in teamoverleggen.</i>	<i>Persoonsgerichte zorg succesvol versterkt.</i>
Terugdringen van valincidenten	<i>Max. 75% van het aantal in 2023</i>	<i>25% van het aantal in 2023 (slechts één valincident)</i>	<i>Risico-inventarisaties uitgevoerd en preventieve maatregelen afgestemd per cliënt.</i>	<i>Effectieve preventieve aanpak en tijdige risico-identificatie.</i>
Stimuleren van zelfredzaamheid bij cliënten	<i>Min. 1 cliënt ADL-zelfredzaam</i>	<i>1 cliënt volledig ADL-zelfredzaam</i>	<i>Bewaakt via individuele zorgplannen en begeleid oefenen van ADL-vaardigheden.</i>	<i>Doelstelling behaald, maar verdere verbetering nodig.</i>
Contract WLZ-zorg met Zilverenkruis	<i>Contract per 01-01-2025</i>	<i>Niet behaald; onderaannemingsovereenkomst met Passie in Zorg gesloten</i>	<i>Alternatieve oplossingen onderzocht, inclusief PGB-optie.</i>	<i>Behalen van eigen contract vereist aanpassing in cliënt-werkgebied-ratio.</i>
Proces informatiebeveiliging vastgelegd	<i>Opgenomen in kwaliteitshandboek</i>	<i>Niet behaald; uitgesteld naar 2025</i>	<i>Afhankelijk van externe begeleiding en seminar van ZorgThuisnl.</i>	<i>Beoogde samenwerking met Zorgfamilie en alternatieven worden onderzocht.</i>
Uitvoering risico-inventarisatie informatiebeveiliging	<i>Uitgevoerd vóór 31-12-2024</i>	<i>Niet behaald; uitgesteld naar 2025</i>	<i>Overweging om externe ondersteuning in te schakelen na seminar.</i>	<i>Kosten en haalbaarheid nog in onderzoek.</i>

Voor de doelen rondom valpreventie was geen aanvullende bijsturing nodig, aangezien het aantal valincidenten significant is gedaald. Bij het stimuleren van zelfredzaamheid is het doel deels behaald, maar verdere verbeteracties kunnen nodig zijn om meer cliënten te ondersteunen. Op het gebied van informatiebeveiliging zijn geplande verbeteracties doorgeschoven naar volgend jaar door prioriteitswijzigingen. De doelen rondom cliënttevredenheid zijn gedurende het jaar actief gemonitord en bijgestuurd op basis van klachten en signalen, wat heeft geleid tot een duidelijke verbetering in de tevredenheidsscores.

## Reflectie op de bouwstenen:

### Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

Lina Zorg stelt zich ten doel zorg te verlenen die optimaal aansluit bij de wensen en behoeften van cliënten, mantelzorgers en naasten. Om deze wensen en behoeften goed te begrijpen en hierop in te spelen, hebben wij gebruikgemaakt van de volgende instrumenten:

Instrument	Toelichting	Frequentie
Klanttevredenheidsonderzoek PREM	<i>PREM cliënttevredenheidsonderzoek voor cliënten wijkverpleging</i>	<i>Jaarlijks</i>
Klanttevredenheidsonderzoek HBH/BG	<i>Klanttevredenheidsonderzoek voor cliënten huishoudelijke hulp en/of begeleiding</i>	<i>Tweejaarlijks (laatste in 2023)</i>
Individuele cliëntgesprekken	<i>Intakegesprekken bij start zorgverlening</i>	<i>Bij aanvang zorg</i>
Evaluatiegesprekken	<i>Evaluatiegesprekken over ervaringen en behoeften</i>	<i>Minimaal 1x per jaar</i>
Risico-inventarisatiegesprekken	<i>Risico-inventarisatiegesprekken om risico's en aanpassingen te signaleren</i>	<i>Minimaal 1x per jaar</i>
Klachten- en incidentenregistratie	<i>Systematische analyse en bespreking van meldingen</i>	<i>Doorlopend</i>
Overleg met cliëntenraad	<i>Bespreken van bredere cliëntbelangen en verbeterpunten</i>	<i>Twee keer per jaar</i>

### **Belangrijkste bevindingen en aandachtspunten**

#### *Uitkomst cliënttevredenheidsonderzoeken 2024*

Onderzoek	Respons	Gemiddelde score	NPS-score	Complimenten	Verbeterpunten
PREM-meting	<i>100% (21 uit 21)</i>	<i>9,0 (uit 10)</i>	<i>100</i>	<i>Veel complimenten</i>	<i>Geen verbeterpunten</i>
Klanttevredenheidsonderzoek BG/HBH	<i>N.v.t., laatste onderzoek was in 2023.</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>

#### *Uitkomst risico inventarisatie 2024*

Geconstateerde risico's	2024	2023	Maatregelen op organisatieniveau nodig
Valrisico	14	11	<i>Nee</i>
Gevaar voor depressie	8	5	<i>Nee</i>
Gevaar voor ondervoeding	10	9	<i>Nee</i>
Gevaar voor medicatiefouten	4	3	<i>Nee</i>
Gevaar voor huidletsel	7	4	<i>Nee</i>
Gevaar voor incontinentie	11	8	<i>Nee</i>

### **Verbeteracties naar aanleiding van de feedback**

*Cliënttevredenheidsonderzoeken:* er zijn geen verbeter suggesties genoemd. Enkel complimenten. Er waren geen verbetermaatregelen nodig.

*Cliëntgesprekken en risico inventarisaties:* de uitkomsten van cliëntgesprekken en risico-inventarisaties hebben geleid tot gerichte aanpassingen in individuele zorgplannen, zodat cliënten nog beter worden ondersteund op basis van hun persoonlijke situatie. Op organisatieniveau waren geen structurele verbeteracties nodig.

*Klachten en incidenten:* de klachten- en incidentenmeldingen zijn uitgebreid geanalyseerd en besproken in werkoverleggen. Dit heeft geleid tot een grotere bewustwording en meldingsbereidheid onder zorgverleners, wat heeft bijgedragen aan een toename van het aantal meldingen (incidenten: 5 t.o.v. 4 in 2023 en klachten (6 t.o.v. 5 in 2023).

*Overleg directie met cliëntenraad:* de uitkomst van de vergaderingen tussen de directie en de cliëntenraad was voornamelijk informatief. De directie bracht de laatste ontwikkelingen onder de aandacht, terwijl de inbreng van de cliëntenraad beperkt bleef. Verbeteracties waren niet noodzakelijk.

## **Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken**

### **Samenwerkingsstructuur en externe partners**

Lina Zorg werkt samen met diverse externe partijen om de continuïteit en kwaliteit van zorg te waarborgen. In 2024 bestond een structurele samenwerking met zorgaanbieder Care4another, waarmee personeel kon worden

ingeleend bij capaciteitsproblemen. Daarnaast zijn er in 2024 nieuwe samenwerkingsafspraken gemaakt met Zorgfamilie (voor WMO-zorg) en Passie in Zorg (voor WLZ-zorg). Deze contracten treden in werking op 1 januari 2025.

### **Samenwerkingsafspraken en Communicatie**

De samenwerking met externe organisaties is vastgelegd in samenwerkingsovereenkomsten. Er vinden geen structurele overleggen plaats; afstemming gebeurt ad hoc en doorgaans telefonisch. De coördinatie wordt uitgevoerd door de zorgcoördinatoren van de betrokken organisaties. In het kader van de nieuwe samenwerkingen met Zorgfamilie en Passie in Zorg zijn al enkele voorbereidende vergaderingen georganiseerd.

### **Evaluatie van de Samenwerking in 2024**

De samenwerking met Care4another verliep in 2024 zonder incidenten of knelpunten. Door de kleinschaligheid van Lina Zorg is er beperkte externe ondersteuning nodig. Medewerkers van zowel Lina Zorg als de samenwerkingspartners ervaren de samenwerking als zeer positief.

### **Meerwaarde voor Cliënten**

Dankzij de samenwerking met Care4another kon onderbezetting, met name tijdens de zomermaanden, effectief worden opgevangen. Dit garandeerde ononderbroken zorgverlening, zonder vertraging of afzeggingen. Cliënten en mantelzorgers hebben hierover geen specifieke feedback gegeven, maar de continuïteit van zorg werd hierdoor gewaarborgd.

Met de nieuwe samenwerkingen die in 2025 van start gaan, verwacht Lina Zorg haar netwerk verder uit te breiden en haar zorgaanbod te versterken.

### **Bouwsteen 3: Het werk organiseren**

Lina Zorg stemt de deskundigheidsmix af op de zorgvraag van de cliënten. Op basis van deze zorgvraag wordt bepaald welke expertise nodig is om passende zorg te verlenen. Vervolgens worden vacatures uitgezet en medewerkers met de juiste kwalificaties aangetrokken.

Om de deskundigheid op peil te houden, maakt Lina Zorg gebruik van scholing, training/klinische lessen en bekwaamheidstoetsen. In 2024 zijn de volgende scholingen gevolgd.

Medewerker	Opleiding	Voortgang
Alle zorgverleners	<i>Presentatie over dementie</i>	Afgerond
Zorgverlener H.B.	<i>Cursus medicatie aanreiken en medicatieveiligheid</i>	Afgerond
Stagiaire A.A.	<i>Verpleegkunde</i>	Afgerond

Een uitdaging binnen de organisatie is het soms beperkte directe aanbod van voldoende gekwalificeerd personeel bij de aanmelding van nieuwe cliënten die verpleging nodig hebben. Om dit te ondervangen, wordt gewerkt met doorlopende vacatureplaatsingen en een intensieve begeleiding van stagiaires, waarbij zij na hun stageperiode een contract aangeboden kunnen krijgen. Daarnaast wordt, waar nodig, personeel ingeleend via Care4another.

### **Veiligheid binnen de organisatie**

De veiligheid van cliënten en medewerkers wordt geborgd door:

1. Het gebruik van Vilans zorgprotocollen en werkinstructies.
2. Risico-inventarisaties op cliëntniveau, jaarlijks herhaald of vaker indien nodig. Op basis van de bevindingen zijn passende maatregelen op individueel cliëntniveau genomen en doelstellingen

geformuleerd om risico's te beheersen en, waar mogelijk, te verminderen. Tot op heden zijn corrigerende maatregelen op organisatieniveau niet noodzakelijk gebleken.

3. Kwaliteitskeurmerk: Lina Zorg is ISO 9001:2015-gecertificeerd en ondergaat jaarlijks een externe audit, waarin onder andere cliëntveiligheid wordt getoetst.
4. RI&E: elke vijf jaar wordt een RI&E uitgevoerd om (arbo)risico's in kaart te brengen en aan te pakken.
5. Registratie en analyse van MIC/MIM meldingen: het structureel bespreken van incidenten heeft geleid tot een verbeterde meldcultuur en preventieve maatregelen.

#### MIC/MIM meldingen

Incidenten	2024	2023	Oorzaak afwijking
<b>Incidenten cliënten:</b>			
Medicatiefout	2	1	Medicatielijst niet aanwezig / onoplettendheid medewerker
Valincident	1	3	Krachtverlies in benen
Gasgevaar	1	0	Dementie
<b>Incidenten medewerkers:</b>			
Agressie cliënt	1	0	Gedrag behorend bij ziektebeeld

#### Zeggenschap binnen de organisatie

Lina Zorg bevordert zeggenschap op verschillende niveaus:

Niveau	Middel van zeggenschap	Frequentie
Voor professionals	Personneelsvergadering	Twee keer per jaar
	Werkoverleg	Verschilt per type overleg
	Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VAR)	Jaarlijks
	Betrokkenheid bij kwaliteitsmanagement en beleidswijzigingen	Doorlopend
Voor cliënten	Cliëntenraad overleg	Twee keer per jaar
	Evaluatiegesprekken	Jaarlijks

In 2024 waren er geen knelpunten of dilemma's rondom zeggenschap. Lina Zorg bevordert door periodieke aandacht in het werkoverleg een veilige meldcultuur waardoor medewerkers hebben geleerd om vrijuit hun mening te ventileren en incidenten te delen.

#### Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

##### Leren en ontwikkelen van professionals

Lina Zorg stimuleert de deskundigheidsbevordering van medewerkers door middel van scholing en klinische lessen. De beroepsregistratie wordt bijgehouden via het BIG-register (voor verpleegkundigen) en het Kwaliteitsregister V&VN (voor indicerende verpleegkundigen). Een overzicht van specifieke scholingen en stages in 2024 is te vinden in Bouwsteen 3.

##### Leren en ontwikkelen van de organisatie

Bij Lina Zorg staat continue verbetering centraal. Daarom wordt jaarlijks zowel een interne als een externe (ISO) audit uitgevoerd. Deze audits bieden waardevolle inzichten in de prestaties van de organisatie en helpen bij het identificeren van verbeterpunten. Onderstaand overzicht geeft een samenvatting van de belangrijkste resultaten, geconstateerde tekortkomingen en de verbeteracties die in het afgelopen jaar zijn ondernomen.

*Uitkomst Interne en externe ISO audit*

Onderzoek	Resultaat	Tekortkomingen	Verbetermaatregelen	Effectiviteit maatregel
Interne audit	De algemene conclusie is dat Lina Zorg het kwaliteitssysteem goed in de vingers heeft en het KMS een wezenlijk onderdeel is geworden van de bedrijfsvoering. Documenten zijn up-to-date en vindbaar voor alle geïnterviewde medewerkers.	In het kwaliteitshandboek staat beschreven dat in de voettekst de datum van laatste wijziging staat. In de praktijk is dit de datum waarop het concept document is opgesteld.	Voettekst vermeldt conceptdatum i.p.v. laatste wijziging.	Handboek aangepast: laatste wijzigingsdatum verwijst naar aanpassing in brondocument.
		Discrepancie tussen toestemmingsformulieren voor inzage in cliëntendossiers in Thuiszorgplanner en lokaal opgeslagen documenten.	Vershil in toestemmingsformulieren voor inzage cliëntendossiers.	Handboek verduidelijkt: altijd formulier Toestemming inzage zorgdossier gebruiken.
Externe ISO audit	De doelstellingen van het assessment werden behaald. Het management systeem is doeltreffend, en voldoet aan de eisen die van toepassing zijn. Het levert de verwachte resultaten op.	Er zijn tijdens de ISO audit geen tekortkomingen geconstateerd.	N.v.t.	N.v.t.

**Perspectief naar volgend jaar**

**Verbeterpunten en aandachtspunten voor 2025**

Lina Zorg blijft zich voortdurend inzetten voor het verbeteren van de zorgkwaliteit. Ondanks de uitstekende cliënttevredenheidsresultaten in 2024, blijft dit een speerpunt voor 2025. Onze ambitie is om de tevredenheid van cliënten en mantelzorgers verder te verhogen en waar mogelijk de dienstverlening nog beter af te stemmen op hun behoeften.

**Kwaliteitsdoelen voor 2025**

De doelen en resultaten uit 2024 zijn voor Lina Zorg dusdanig waardevol dat we hebben besloten deze ook in 2025 te handhaven. De belangrijkste overkoepelende doelstelling blijft het verder verhogen van de cliënttevredenheid. Dit sluit aan bij onze visie op persoonsgerichte zorg en continue kwaliteitsverbetering. Voor concrete doelstellingen en strategieën verwijzen we naar het onderdeel "Reflectie op de beweging van het Kompas".

**Verwachtingen voor cliënten, naasten en mantelzorgers**

In 2025 kunnen cliënten, naasten en mantelzorgers rekenen op verdere verbeteringen in de integrale zorg. Dit wordt mede mogelijk gemaakt door onze geplande samenwerking met Zorgfamilie (WMO-zorg) en Passie in Zorg (WLZ-zorg).

Daarnaast zal onze wijkverpleegkundige samenwerken met de verpleegkundigen van onder andere Care4another om intercollegiaal overleg te organiseren en hieraan deel te nemen. Hierdoor verwachten we de indicatiestelling voor onze cliënten die wijkverpleging ontvangen te optimaliseren. Bovendien draagt de uitwisseling van kennis en het bespreken van casuïstiek bij aan de verdere verbetering van onze zorgprocessen en zorgverlening.

Met deze initiatieven zet Lina Zorg in 2025 verdere stappen naar efficiëntere, beter georganiseerde en nog cliëntgerichtere zorg.