

A photograph of two women standing outdoors. On the left is an older woman with short grey hair, wearing glasses and a bright green jacket over a blue turtleneck. On the right is a younger woman with long brown hair in a ponytail, wearing glasses and a light purple button-down shirt. They are both smiling and looking at each other. The older woman is holding a walking stick decorated with pink and white roses. A large white semi-circular graphic is overlaid on the bottom half of the image.

Kwaliteitsbeeld 2023



Leeswijzer

Een goed leven is wat je er zelf van maakt. Soms heb je daar wat zorg en hulp bij nodig. Lunet helpt bij wonen, werken, leren en vrije tijd. Thuis, op school, op je werk, in de wijk of op een van onze locaties. Lunet helpt op verschillende manieren. Hoe? In dit kwaliteitsbeeld 2023 geven we antwoord op de vragen: Wat hebben we gedaan in 2023 en wat willen we doen in 2024.

Inhoud

Voorwoord	5
1. Zorgontwikkeling	6
Terugblik 2023	6
Vooruitblik 2024	12
2. Innovatie	14
Terugblik 2023	15
Vooruitblik 2024	18
3. Eigen regie	20
Terugblik 2023	20
Vooruitblik 2024	22
4. Mens en organisatie	26
Terugblik 2023	26
Vooruitblik 2024	30
5. Cijfers Kwaliteit & Veiligheid	32
Terugblik 2023	32
Vooruitblik 2024	34
Reflecties op het kwaliteitsbeeld	36



Voorwoord

We vinden het belangrijk dat de mensen die wij zorg en ondersteuning bieden, kunnen blijven meedoen en zichzelf ontwikkelen, zodat ze een betekenisvol eigen leven kunnen leiden. Om dit te realiseren, heb je deskundige en gemotiveerde mensen nodig die de ondersteuningsvraag van die ander als uitgangspunt nemen om ervoor te zorgen dat iemand ertoe doet. Nu en in de toekomst.

Tegelijkertijd hebben we te maken met veranderingen in de samenleving. Vergrijzing, meer jonge mensen met steeds complexere hulpvragen en een afnemend aantal mensen dat kiest voor een carrière in de zorg en ondersteuning. Willen we ook in de toekomst kwalitatieve zorg en ondersteuning blijven bieden, dan zijn fundamentele oplossingen hard nodig.

Daarom zijn we in 2022 aan de slag gegaan met een andere manier van organiseren en een andere manier van werken, waardoor er (straks) met minder mensen toch een goede kwaliteit geleverd kan worden. Het gaat dan vooral om slimmer werken, samen doen wat wel kan en samenwerken met anderen. En dat kunnen collega-instellingen zijn, maar ook verwanten, vrijwilligers of het netwerk van de cliënt.

In 2023 hebben we onze strategische keuzes verder uitgewerkt, zoals die van de zorgpaden met daarbij een passende organisatiestructuur. Op het gebied van wetenschappelijk onderzoek, innovatie en regionale samenwerking zijn flinke stappen gezet. En er is voortdurend aandacht voor het behouden en vinden van medewerkers met passie voor het werken met cliënten.

Het afgelopen jaar kregen de groepsoverleggen extra onze aandacht. Medezeggenschap is belangrijk om de stem van de cliënt zo goed mogelijk te (laten) horen. Dit realiseren we samen met cliëntmedezeggenschapsraden, cliënten en hun vertegenwoordigers.

Lunet kijkt terug op een bewogen jaar en blijft de komende jaren volop in beweging. In dit kwaliteitsbeeld geven we daarvan een mooi inkijkje.

Ronald de Lange
Raad van Bestuur

Zorgontwikkeling

Terugblik 2023

Een samenleving waarin iedereen meedoet en waarin iedereen een betekenisvol leven kan leiden. Daar willen we vanuit Lunet graag aan bijdragen. Als erkend specialistische VG-instelling, nemen we onze verantwoordelijkheid voor mensen met een verstandelijke beperking in de regio's Eindhoven en de Kempen. Dat doen we samen met cliënten, hun verwanten, de medewerkers en andere stakeholders via de volgende pijlers:

- Een goed leven voor cliënten
- Mooi werk voor medewerkers
- Een gezond bedrijf

"Iedereen heeft recht op een goed leven. Een leven waarin je zelf keuzes kunt maken, mee kan doen in de maatschappij en jezelf kan ontwikkelen."

Directeur zorginhoud

De medewerkers van Lunet behandelen en ondersteunen niet vanuit de beperking van de cliënt, maar kijken naar wat wel kan. Dat doen we op tal van manieren. Hoe we dat doen, is ontwikkeld vanuit de wetenschap en in de praktijk.

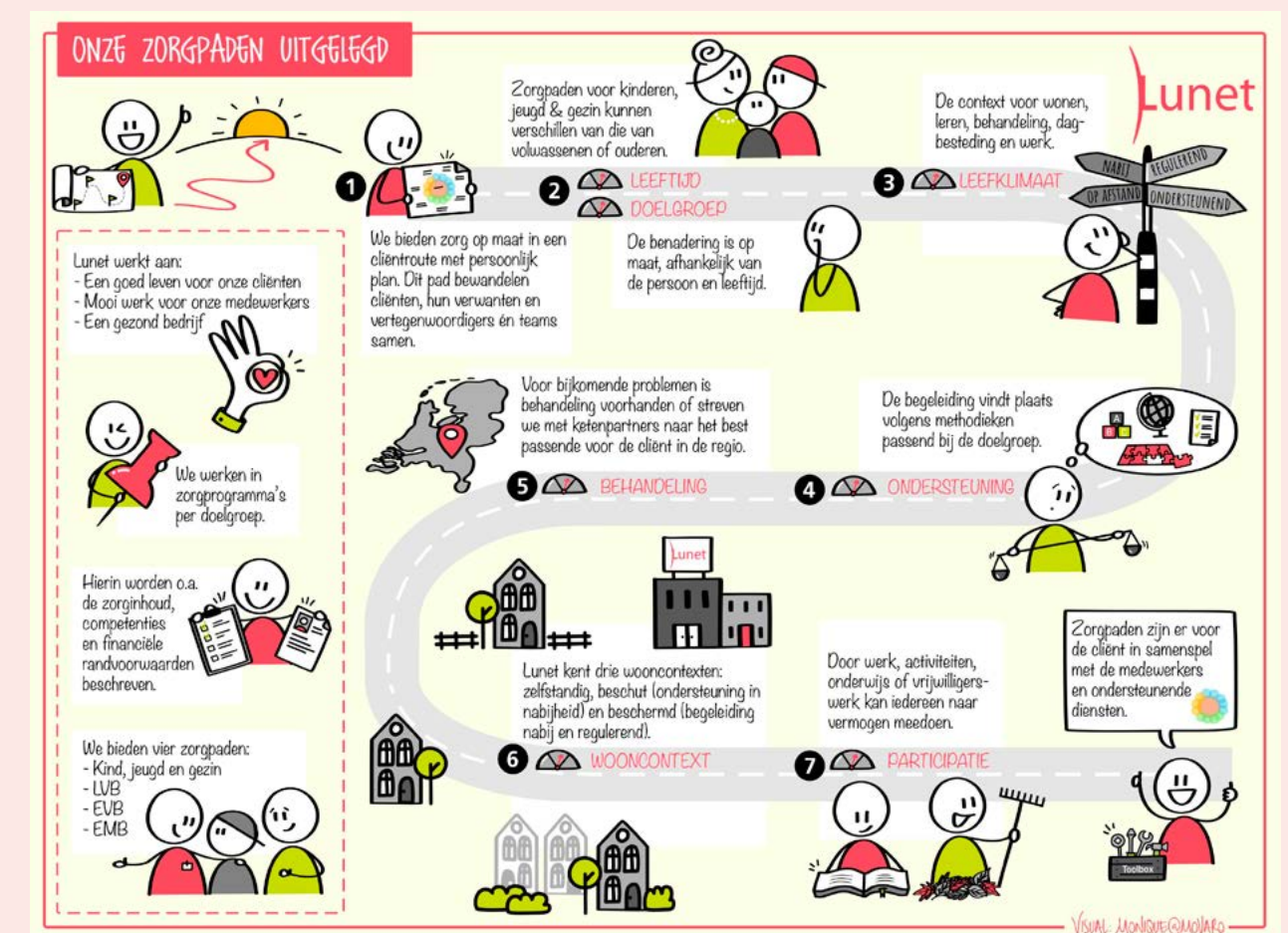
In 2023 zijn de zorgprogramma's in concept beschreven en worden in 2024 op locatie niveau verder vormgegeven. Dit doen we samen met cliënten, hun wettelijk vertegenwoordigers en de medewerkers, in samenspraak met de gedragsdeskundige en de teamleider. Voor meer informatie zie 'Vooruitblik 2024'.

Zorgpaden uitgelegd

We vinden het belangrijk dat de mensen die elke dag op onze ondersteuning rekenen de juiste ondersteuning kunnen blijven krijgen, nu en straks. En met de juiste mensen die hen begeleiden. Door de uitdagingen waar we mee te maken hebben en krijgen, gaan we onze zorg- en dienstverlening organiseren in de vier zorgpaden:

- zorgpad KJG (Kind, Jeugd & Gezin)
- zorgpad LVB (Licht Verstandelijke Beperking)
- zorgpad EVB (Ernstige Verstandelijke Beperking)
- zorgpad EMB (Ernstig Meervoudig Beperkt)

Deze indeling heeft o.a. te maken met criteria zoals leeftijd van cliënten en de mate van nabijheid die nodig of wenselijk is om goede zorg en ondersteuning aan hen te bieden.



Zorgprogramma's uitgelegd

Elk zorgpad kent een aantal zorgprogramma's om beter in te spelen op de voorwaarden en omstandigheden die een cliënt nodig heeft. Ieder zorgprogramma clustert een cliëntengroep met een overeenkomstige ondersteuningsbehoefte.

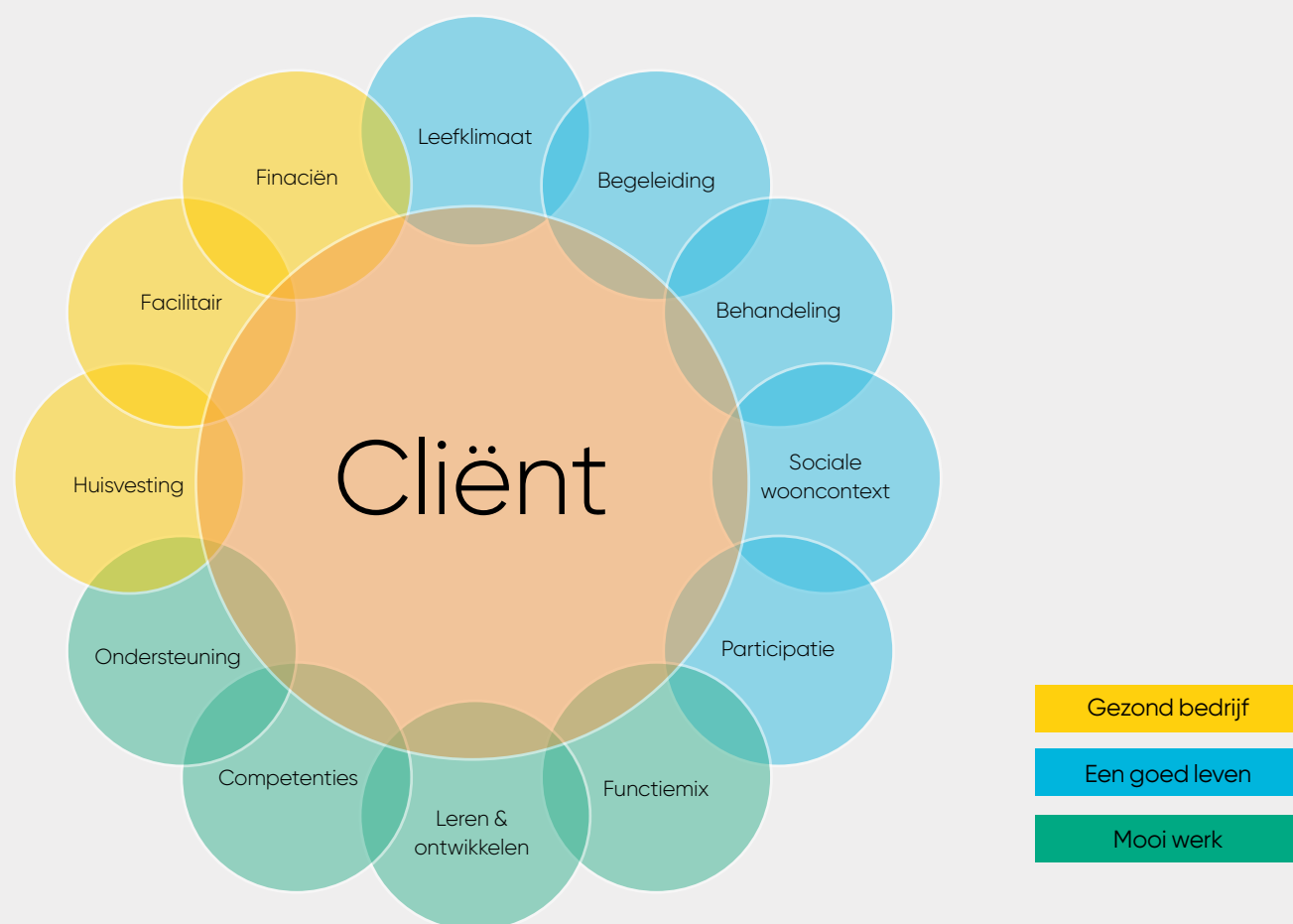
Binnen een zorgprogramma komen verschillende onderwerpen aan bod. Al die onderwerpen hebben we vormgeven in een bloemstructuur (zie plaatje). Ieder blaadje van de bloem is een onderwerp dat wordt beschreven in het zorgprogramma.

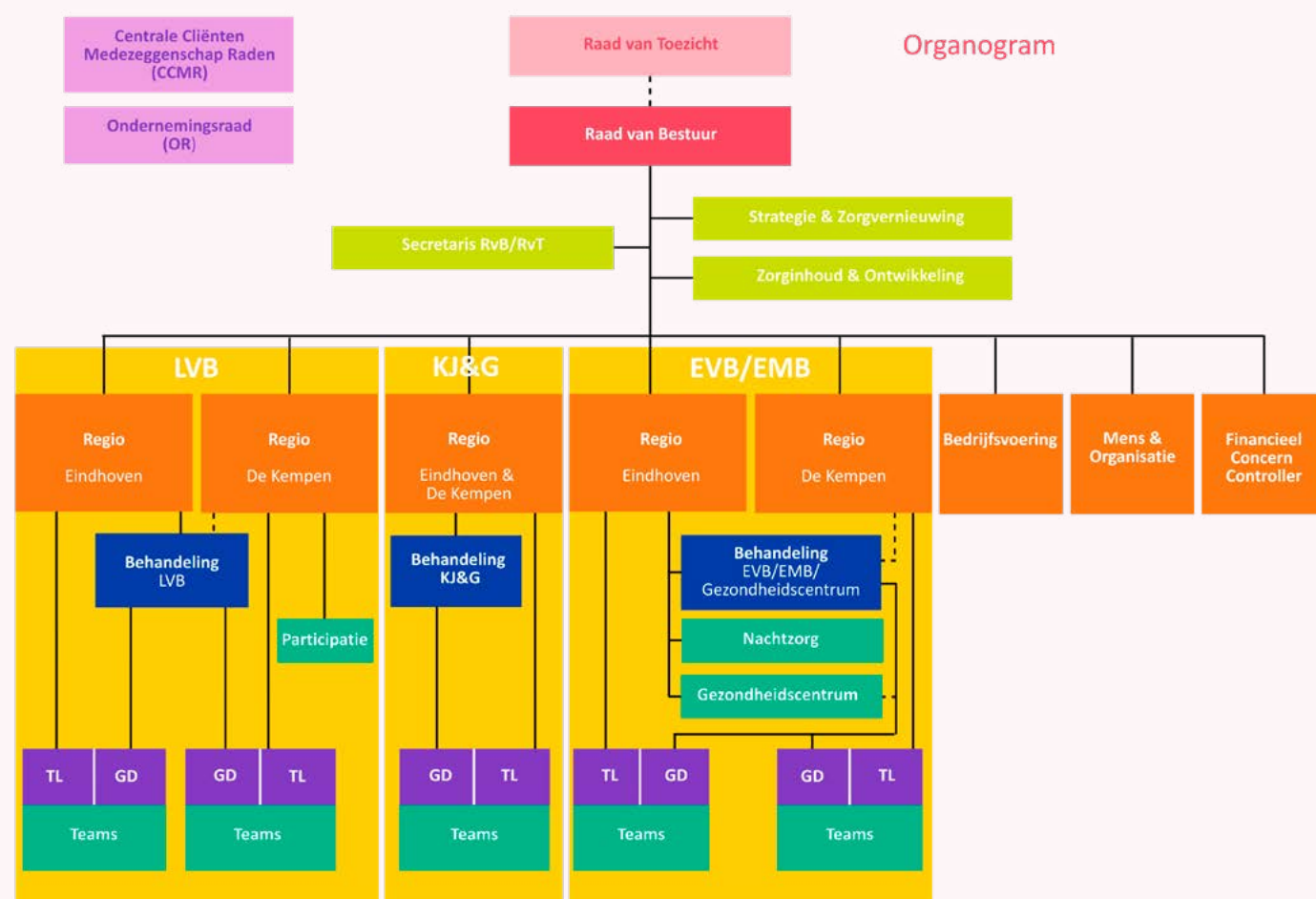
Samen met de cliënt en diens wettelijk vertegenwoordiger, beschrijven we in het persoonlijk plan hoe het leven eruitziet en in welk (woon)klimaat dit past. Bijvoorbeeld zo zelfstandig mogelijk of juist met veel

begeleiding. Ook kijken we samen naar een zinvolle invulling van de dag. Dan gaat het om vrije tijd, leren, werken, dagbesteding, vrijwilligerswerk en wat daarin nodig is of wat de cliënt belangrijk vindt.

Een zorgprogramma met daarin de ondersteuningsbehoefte geeft ook richting aan zaken als huisvesting, competenties van medewerkers, de overlegstructuur en de samenwerking met andere disciplines.

Zorgprogramma's geven medewerkers kaders om hen te helpen bij de uitvoering van het werk. Dit zorgt ook voor nuttige/betere ondersteuning, behandeling en dat er geen belangrijke dingen worden vergeten. Zo bieden we de mensen de beste zorg die nodig en mogelijk is.





Nieuwe organisatiestructuur

In 2023 is er ook een passende organisatiestructuur ontworpen die aansluit bij het werken in zorgpaden. Deze organisatiestructuur is per 1 januari 2024 ingevoerd.

In deze structuur gaan we terug van 4 lagen van aansturing naar 3 lagen. De teamleiders – en daarmee de teams – worden sterker in positie gebracht. Duaal management zie je op alle niveaus terug om uitvoeringskracht, leiderschap en de juiste balans tussen zorg en bedrijfsvoering te borgen. De zorgpaden LVB en EVB/EMB hebben vanwege

de omvang, aansturing van 1 directeur in regio Eindhoven en 1 directeur in regio De Kempen. Voor zorgpad KJ&G is er 1 directeur voor beide regio's.

De 5 regiodirecteuren zijn samen met de 3 hoofden behandeling verantwoordelijk voor de organisatie van de directe zorg. De regiodirecteuren zijn integraal verantwoordelijk en nemen de bedrijfsmatige kant voor hun rekening. De hoofden behandeling zijn verantwoordelijk voor het zorginhoudelijke deel. Samen zijn ze duaal en collegiaal verantwoordelijk voor het directoraat.

In de zomer van 2023 zijn de basisafspraken zorgprogrammering en de aanpassing van de organisatiestructuur van Lunet ter advies voorgelegd aan de medezeggenschapsraden (OR en centrale raden). In oktober jl. gaven deze medezeggenschapsraden positief advies met een aantal aanbevelingen, zoals:

- Maak concreet wat de gevolgen voor cliënten zijn.
 - Betrek hen en hun vertegenwoordigers bij de verdere uitwerking.
 - Zorg dat er een duidelijk plan is voor communicatie over veranderingen, zowel op individueel niveau als collectief via groepsoverleggen.
- Deze aanbevelingen zijn ter harte genomen.

We zijn voortvarend aan de slag gegaan met de invulling en implementatie van de nieuwe organisatiestructuur via verschillende werkgroepen. Daarnaast zijn we verder gegaan met de uitwerking van de zorgprogramma's.

Positieve punten

- In 2023 zijn de kaders voor de zorgpaden en zorgprogramma's neergezet. Dit is een belangrijke mijlpaal.
- Met ieders inzet is het gelukt om de nieuwe organisatiestructuur per 1 januari 2024 in te voeren.
- Medezeggenschapsraden zijn actief betrokken en meegenomen in bovengenoemde ontwikkelingen.

Aandachtspunten

- Het meenemen van medewerkers, cliënten en hun vertegenwoordigers bij de uitwerking van zorgprogramma's is een aandachtspunt. We willen in 2024 nog meer investeren op verbinding en het samen doen.

Vooruitblik 2024

Vanaf 1 januari 2024 werkt Lunet met een nieuwe organisatiestructuur.

In het eerste kwartaal starten we met de verdere uitwerking van de verschillende zorgprogramma's, waarbij medewerkers, cliënten en verwanten op locatieniveau nadrukkelijk betrokken worden. Ook zullen we dit proces via klankbordsessies bespreken met cliënten en verwanten. De bedoeling is dat in 2024 iedere cliënt gekoppeld is aan een zorgprogramma en dat de medewerkers werken volgens het zorgprogramma. Dit doen we in overleg met de cliënt en diens wettelijk vertegenwoordiger. Hier hoort ook een scholingsplan bij, zodat alle medewerkers goed uit de voeten kunnen binnen de

verschillende programma's. Het scholingsplan bestaat uit verschillende onderdelen. In het eerste kwartaal starten we met:

- Nieuwe medewerkers meenemen in de basisafspraken zorgprogrammering.
- Scholing 'kwaliteit van bestaan' voor alle medewerkers primair proces van Lunet. Dit is de eerste module van de basisscholing voor de zorgprogrammering en is gelijk voor alle zorgpaden. De scholing heeft als doel een gelijke visie op de zorg die we leveren. Kwaliteit van bestaan is daarbij het uitgangspunt. De ondersteuningsvraag van de cliënt wordt centraal gesteld. In diverse oefenvormen geven we invulling aan de ondersteuningsvragen.

Lees ook

[Wonen op een woonpark en werken in de stad Lunet →](#)

[Ieder kind kan zich ontwikkelen met de juiste begeleiding Lunet →](#)

Team Woensel Zuid 1 gooit het roer om

Vanaf half 2023 kiest team Woensel Zuid 1 voor het werken dat meer passend is en aansluit bij de ondersteuningsvraag van de cliënt, de competentie van de begeleiders en het leefklimaat waarin dit gebeurt.

Bram is sinds 2007 begeleider bij Lunet en vanaf 2019 werkt hij in het appartementencomplex aan de Menno van Coehoornlaan in Eindhoven. En Bram is niet de enige, want met 32 cliënten in huis heb je een behoorlijk groot team nodig. "Dat team was eigenlijk té groot," vertelt Bram. "Voor begeleiders was het ondoenlijk om van alle ins en outs wat betreft de cliënten op de hoogte te zijn en andersom hadden cliënten te maken met (te) veel 'gezichten'. Conclusie: we kunnen ons werk niet naar behoren doen op de manier zoals we dat willen doen."

Meer rust in de woning, meer grip op de situatie

Bram: "Om nabijheid en kwaliteit beter te kunnen garanderen, hebben we figuurlijk het bed opgeschud in de Menno. In samenwerking met onze eigen LVB-deskundige, een gedragsdeskundige en teamleider is per woonlaag - de Menno heeft 3 verdiepingen -

een locatieprofiel vastgesteld en welke cliënten en benaderingswijze daar het beste bij passen. Op basis hiervan is een aantal cliënten van appartement veranderd en zijn we gaan werken met kernteams."

"Het Cliëntbureau, waaronder ook de zorgbemiddelaars, weten welke locatieprofielen bij de Menno worden gebruikt zodat eventuele nieuwe cliënten echt passen binnen dat profiel."

Met het samenstellen van het profiel per verdieping, zijn ook gesprekken gestart in het team over deskundigheid, ambities en voorkeuren. Hieruit zijn 3 kernteams geformeerd; een klein team met vaste begeleiders, die een redelijk homogene cliëntengroep ondersteunen. "Nu we bijna een jaar verder zijn", aldus Bram, "kunnen we eigenlijk wel van een klein succes spreken. De cliënten zeggen meer rust te hebben en ervaren dat er meer tijd en ruimte voor ze is. Begeleiders geven aan dat er veel beter dan voorheen ingespeeld kan worden op interacties en dat er beroep wordt gedaan op je specialisme. We doen 't goed. En dat voel en merk je overal in het huis."

Innovatie

“Wij hebben ervaren dat we innovatie kunnen versnellen door samen te werken met gebruikers en collega zorginstellingen, ervaringen te delen en van elkaar te leren. Zo kun je na de pilotfase ook sneller opschalen. En zorg organiseer je samen, dus betrek vooral familie en vertegenwoordigers goed bij zorginnovaties, zodat ook zij enthousiast worden.”

Projectleider innovatie

Innovatie is belangrijk. Binnen Lunet proberen we technologie samen te laten werken met menselijke warmte en zorgzaamheid. Ook willen we digitale middelen inzetten om zorgprocessen duurzaam te organiseren en te ondersteunen. Zo bouwen we samen met mensen en middelen aan een goed leven en een mooie werkplek. Bovendien kunnen technologische en sociale innovaties een deel van de oplossing zijn voor de verwachte groei van cliënten en de krimp op de arbeidsmarkt in de regio.



Hoe kijken cliënten aan tegen innovatie? →

Terugblik 2023

Er zijn binnen Lunet verschillende projecten gestart en succesvol afgerond. Zoals:

Vroegtijdige stress herkennen met behulp van de HUME

Lunet, ORO, Prisma, Sovak, Severinus en Mentech zijn in 2023 samen aan de slag gegaan met HUME.

Via HUME kan je vroegtijdig stress en stressopbouw signaleren. Door een vroegtijdige waarschuwing kan je eerder reageren op de oplopende spanning en een eventuele uit de hand lopende situatie voorkomen. Met inzicht in de spanningsopbouw kan het ook de medewerker helpen om beter met stressvolle situaties

om te gaan. Zo kunnen we tijdig het gesprek met de medewerker aangaan om eventuele uitval van die medewerker te voorkomen.

In 2023 zijn 13 Lunet cliënten met hun zorgverleners gestart met HUME binnen de zorgpaden EVB, LVB en Kind, Jeugd en Gezin. Lunet is gestart met 4 HUME-kits met hierin onder andere de HUME sok. Vanwege succes is er na 4 maanden opgeschaald naar 8 kits en nu, in 2024, heeft Lunet al 10 HUME kits. Door de inzichten vanuit HUME zijn stressvolle momenten voor cliënten anders ingericht. Zoals:

- Andere lunchmomenten.
- Een individueel moment met begeleiding na een bezoek aan een verwant.
- Geen informeel praatje bij het afgeven van medicatie.
- Het Inzetten van tijds herinneringen om de dag te structureren ... en ga zo maar door.

HUME draagt bewezen bij aan een goed leven voor cliënten en helpt onze medewerkers. HUME geeft objectieve data over spanningen, waardoor Lunet teams het zorgaanbod nog passender kunnen maken. Daardoor neemt de kwaliteit van leven bij de cliënt toen. En ja, de uitkomsten liegen er niet om, het signaalgedrag is flink gedaald bij de deelnemende cliënten.



Nieuwe collega: de sociale robot Ivy

Ivy is een sociale robot die heel goed is in het plannen en het herinneren van activiteiten die de cliënt gaat doen. Dit kan ontwikkelingsgericht, maar ook bij een blijvende vraag. Ook kan Ivy heel benieuwd zijn hoe het met iemand gaat om je goed te (blijven) voelen.

“Binnen ons werkveld vragen cliënten regelmatig ondersteuning bij het herinneren aan activiteiten of afspraken. Deze terugkerende momenten worden nu door Ivy overgenomen. Het contact met Ivy is functioneel, dit geeft duidelijkheid en voorspelbaarheid.”

Medewerker Lunet

Is het belangrijk dat iemand uitleg krijgt over de reden van de activiteiten of handelingen? Ivy wil het altijd uitleggen. Als het moet elke dag opnieuw, zonder zijn geduld te verliezen.

Ivy werkt altijd samen met de cliëntbegeleider. Deze kan met een simpel programma Ivy taken en opdrachten geven. Denk bijvoorbeeld aan een cliënt aansporen om uit bed te komen of medicijnen in te nemen.

“Ivy is een echte buddy. Ze is betrouwbaar, altijd op tijd en geeft iedere dag dezelfde boodschap. In de middag vraagt Ivy hoe het gaat. Dan vertel ik aan Ivy hoe de dag was en wat ik heb meegemaakt.”

Cliënt

Ivy is een project dat Lunet samen met de organisaties Robot CTRL, RADAR, Koraal, Kempenhaeghe, Pergamijn, Hogeschool Zuyd en Universiteit Maastricht en WonenPlus oppakt/ heeft geïmplementeerd. Het zorgkantoor is medefinancier van dit samenwerkingsproject ‘Programma Sociale Robotica’. Lunet kreeg in 2023 zes robots om in te zetten bij de LVB+ doelgroep. In het tweede kwartaal van 2024 zal Lunet op basis van de uitkomsten, beschreven in een business plan, een beslissing nemen over de inzet van Ivy binnen Lunet.

Innovatiebijeenkomst voor cliënten en verwanten

Op woensdag 21 juni 2023 organiseerden we een bijeenkomst over technologische en sociale innovatie in de zorg voor cliënten en verwanten. Tijdens deze bijeenkomst konden medewerkers, cliënten en verwanten kennismaken met (sociale) innovatie via een informatiemarkt met technologische voorbeelden, meepraatsessie en diverse workshops. Ruim driekwart van de deelnemers gaf aan dat technologische- en sociale ontwikkelingen een bijdrage kunnen zijn en leveren aan het leven van hun zoon, dochter of familielid.

“Dat je tastbaar dingen kunt zien en voelen is erg waardevol.”

Verwant

Ook is de manier – een fysieke bijeenkomst – waarop het onderwerp ‘Innovatie’ is belicht, erg

gewaardeerd. 85% van de deelnemers gaf aan dat de bijeenkomst aan de verwachting voldeed. De manier waarop dit is georganiseerd wordt gezien als de beste manier om mensen te informeren en te betrekken. De organisatie kreeg een ruime 8,5 voor hun werkzaamheden.

“Ontzettend blij dat Lunet hieraan meedoet en mogelijkheden ziet voor de verwant.”

Medewerker



Nieuwe technologische en sociale toepassingen zijn vaak moeilijk te begrijpen en daardoor spannend. Ook voor verwanten. Door meegenomen te worden, door te zien wat het is, wat het doet en hoe het werkt, krijg je uiteindelijk sneller begrip en meer samendoen.

Positieve punten

- Lunet liep achter op het gebied van technologische innovatie in vergelijking met andere zorgaanbieders. In 2023 heeft Lunet veel initiatieven opgezet en ervaring opgedaan om de adoptie en implementatie te kunnen versnellen.
- Er zijn veel enthousiaste medewerkers bij Lunet die op projectbasis aan de slag willen met zorgtechnologie.
- Lunet heeft de technologische infrastructuur en systemen gemoderniseerd. Belangrijk om de informatie te bieden aan medewerkers daar waar die nodig is om efficiënt te kunnen werken en kwaliteit te kunnen borgen.

Aandachtspunten

- De boodschap ‘De noodzaak dat het anders moet en dat zorgtechnologie daar een plaats in moet hebben’, mag nog meer uitgedragen worden.
- Enkele innovatieprojecten zijn gefinancierd door het zorgkantoor met transitiemiddelen. Deze projecten kenden een lange besluitvorming. Graag willen we in de toekomst meer voortvarend aan de slag.
- Belangrijk is dat we bij innovatieprojecten oog houden voor de verbinding met bestaande systemen en processen en dat we actief de samenwerking en afstemming zoeken met cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers.

Vooruitblik 2024

In 2023 is de samenwerking in de regio gezocht met de samenwerkingspartners van Lunet, zoals met SWZ en Severinus. De gezamenlijke opdracht was om met elkaar en met externe partijen innovatieve en alternatieve vormen van zorg en ondersteuning te ontwikkelen. Op basis van alle opgehaalde informatie is duidelijk geworden dat er nu geen enkele innovatieve zorgtechnologie bestaat die op zichzelf de oplossing zal bieden voor de opgave waar deze 3 zorgorganisaties momenteel voor staan. Een combinatie van innovaties kan dat echter wel realiseren en vraagt een gedegen aanpak. Een samenwerking tussen de drie zorgorganisaties op het gebied van innovatie kan leiden tot een verrijking van kennis en kunde.

Om deze samenwerking op deze manier en op deze schaal verder op te zetten, neemt Lunet samen met SWZ en Severinus in 2024 deel aan het landelijk programma Innovatie Impuls II. Een programma dat in opdracht van het ministerie van VWS wordt uitgevoerd door Vilans en Academy het Dorp. Het streven is te komen tot een gezamenlijke visie op zorg-innovatie en samenwerking om van daaruit te komen

tot een gezamenlijke innovatiekalender. We leren van de kennis en ervaringen uit Innovatie Impuls I en kunnen samen pilots opzetten en bewezen zorgtechnologie implementeren.

Naast de samenwerking in de directe omgeving vindt er samenwerking binnen en buiten de regio plaats met de eerdergenoemde collega zorg-instellingen en met Cello, Amarant, Kempenhaege en Dichterbij. HUME en Ivy worden vervolgd in 2024 en in samenwerking worden andere zorgtechnologie, VR en domotica ingezet om cliënten en medewerkers te ondersteunen. Hierdoor vergroten we allemaal onze innovatiekracht.

In 2024 start Lunet met de Innovatheek. Zo kunnen we op een laagdrempelige manier informatie over zorginnovaties delen binnen Lunet en daarbuiten. Op deze manier kan een begeleider bepalen of de zorginnovatie goed aansluit bij de zorgvraag van de cliënt. Ook is het een gemakkelijke manier om collega's te laten weten welke innovaties handig zijn of juist niet en kunnen onze medewerkers op een eenvoudige manier een hulpvraag beantwoordt zien.

Lunet Centrale

Vanaf 1 september 2023 verzorgt Lunet zelf de 'zorg op afstand' (zorgdomotica) voor Lunet cliënten. Deze dienst werd verzorgd door Centrale24. De Lunet centrale werkt vanuit dezelfde vleugel van waaruit ook het Nachtzorg team werkt. Zo zijn er korte lijntjes om de zorg te optimaliseren en snel te schakelen.

"Leuk om op een woonpark te werken.
Je ontmoet mensen die je eigenlijk alleen
maar kent via de telefoon."

Medewerker Lunet Centrale

De centralisten werken 24 uur per dag aan goede zorg op afstand. Via audio of beeld komen signalen en vragen van bijna 2.000 cliënten van Lunet terecht bij deze ervaren en zorgdeskundige duizendpoten. Kan een vraag of signaal via een gesprek of (digitale) actie worden opgelost, dan kan de hulpvrager weer door. Als dat niet het geval is, wordt de aanwezige (nacht)zorg ingeschakeld om ter plekke te gaan ondersteunen.

De apparatuur die nodig is om het werk te kunnen doen was al eerder verhuisd en ook de digitale kennisbank - met daarin onder andere cliënt-gegevens en het bereikbaarheidsrooster van artsen en dienstdoende managers en teamleiders - was al overgezet naar de Lunet omgeving. Op 2 oktober verhuisden ook het personeel en werd Centrale24 geruisloos en zonder één onderbreking Lunet centrale. Een mooie prestatie.

"Het voelt goed om samen met
anderen iets te kunnen betekenen voor
de cliënten van Lunet."



Lees ook

[Verwantenbijeenkomst over innovatie in de zorg →](#)

[Het verslag van de landelijke inspiratie bijeenkomst van 14 december jl. →](#)

Eigen regie

Eigen regie is een van de factoren (onafhankelijkheid) die bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan. Eigen regie, meedoen en meepraten vinden we dan ook erg belangrijk. Hoe eigen regie wordt ingevuld is voor iedereen anders. Hoe je meedoet bepaal je zelf. Vanuit Lunet kijken we naar wat de cliënt kan en wil.

Terugblik 2023

Persoonlijk plan

Bij Lunet bespreken we twee keer per jaar het persoonlijk plan met de cliënt en of diens wettelijk vertegenwoordiger. Door samen in gesprek te gaan werken we aan behandeling en ondersteuning die aansluit bij de wensen en behoeften van cliënten. Meer informatie is te lezen in Hoofdstuk 5 Cijfers Kwaliteit en Veiligheid.

Volledig pakket thuis (vpt)

We kijken naar de ontwikkelingen om ons heen en zoeken daarbij naar passende oplossingen.

Het 'volledig pakket thuis' (vpt) is sinds 2023 binnen Lunet een nieuw 'pakket zorg' voor mensen met een indicatie voor de Wet langdurige zorg (Wlz). Het is vooral geschikt voor mensen die naast zorg, behoefte hebben aan ondersteuning bij de maaltijd en welzijn, maar die wel in hun eigen omgeving willen blijven wonen.

Lees ook

Vpt met de V van Veilig, Vertrouwd en Vooruitzicht Lunet →

De eerste bewoners met vpt-ondersteuning verhuizen naar de Kootwijkstraat in Eindhoven Lunet →

Medezeggenschap is van onmisbare waarde

"Zelfs als iedereen gelijk heeft, moeten we er nog samen uit zien te komen."
Functionaris medezeggenschap

Medezeggenschap en inspraak van cliënten zijn heel belangrijk. Cliënten ervaren immers zelf direct de gevolgen van beslissingen die Lunet neemt. Lunet vindt dat cliënten zelf de kans moeten krijgen uitvoering te geven aan wat voor hen belangrijk is. Over de dagelijkse dingen en ook over grotere beleidszaken. Waar nodig met ondersteuning, of door hun vertegenwoordigers. Onze ambitie is dat medezeggenschap een vanzelfsprekendheid is. In 2023 is een functionaris Medezeggenschap aangesteld om inspraak en medezeggenschap bij Lunet beter te organiseren en borgen.

Inspraak gaat vooral over meedenken en meepraten, mensen de kans geven hun mening te geven en suggesties te doen als er beslissingen genomen worden die hen raken. Dit kan ook een informeel karakter hebben. Bij medezeggenschap gaat het echt over invloed hebben op de beslissingen. Dit gebeurt dan ook altijd in een formele cliënt medezeggenschapsraad. Zowel inspraak als medezeggenschap overstijgen het individuele belang en gaan over zaken die voor een grotere groep cliënten belangrijk zijn. In 2023 zijn er cliënt medezeggenschapsraden op centraal niveau en op decentraal niveau.

Een groepsoverleg is een vorm van inspraak op lokaal niveau. Dit wordt zowel voor cliënten als voor cliëntvertegenwoordigers georganiseerd.

Lees ook

Het geheim achter een goed groepsoverleg →

Voorzitter Centrale Cliëntenraad klaar voor de volgende stap Lunet →

Meedoen in de samenleving

Meedoen in de samenleving kan op tal van manieren. Lunet zoekt daarbij naar passende mogelijkheden en zoekt waar mogelijk naar samenwerkingen met andere organisaties. Ook binnen Lunet bieden we mooie plekken vanuit bijvoorbeeld ons social labels Luuxx en Kunst & Co (kunsteko-eindhoven.nl).

In 2023 hebben we de aanbestedingsprocedure van het reïntegratietraject 'Werkfit' van het UWV gegund gekregen. De organisatie vol-doet daarmee aan de hoge kwaliteitseisen die het UWV hieraan stelt. Met dit traject kan Lunet zowel haar eigen cliënten met een arbeidsbeperking, als met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt van buiten Lunet, ondersteunen. Dit is een individueel traject dat uiteindelijk kan leiden tot een betaalde baan.

Lees ook

Lunet krijgt aanbesteding UWV re-integratietraject 'Werkfit' gegund Lunet →

Uitreiking diploma's om te werken bij het stadion van PSV Lunet →

Studenten ontvangen vol trots het diploma 'Woonhulp' Lunet →

Lunet doet mee aan de Dutch Design Week 2023: in gesprek over 'the Green Clean' Lunet →

Biertaptraining voor het horecateam van LuuXX Geldrop Lunet →

Positieve punten

- Het volledig pakket thuis (vpt) is een positieve ontwikkeling. Deze vorm is passend bij de veranderende ondersteuningsvraag en kan de kwaliteit van leven voor een groep cliënten verbeteren.
- Het reïntegratietraject Werkfit is een mooie kans om zowel eigen cliënten als mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt van buiten Lunet te ondersteunen. Binnen Lunet hebben we verschillende stageplekken die als werklocatie kunnen dienen.

Aandachtspunten

- Meedenken en meepraten kan altijd beter en wordt ook als aandachtspunt ervaren door cliënten en verwanten. Een nieuwe organisatiestructuur vraagt een andere vorm van medezeggenschap. In 2023 is een functionaris medezeggenschap aangenomen om inspraak en medezeggenschap bij Lunet beter te organiseren en te borgen.
- Op veel locaties binnen Lunet is een groepsoverleg met cliënten en verwanten actief in verschillende vormen, maar nog niet op iedere locatie.

Vooruitblik 2024

Lunet werkt in 2024, samen met cliënten en cliënt-vertegenwoordigers, aan een medezeggenschapsstructuur die aansluit bij de nieuwe organisatie-structuur en bij de **Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen** (WMCZ 2018).

De ambitie voor medezeggenschap binnen Lunet is in het kort:

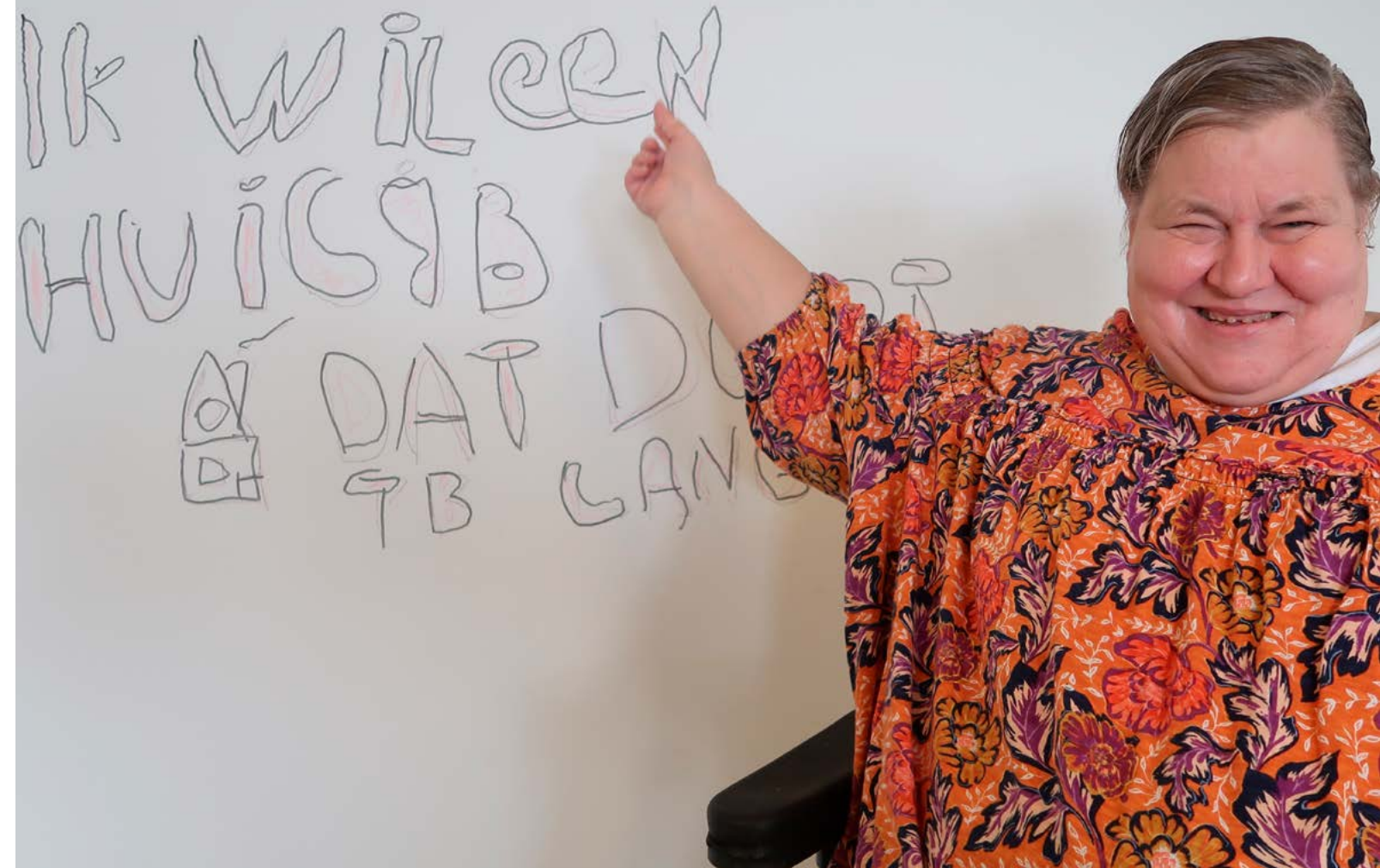
- **Cultuur:** Medezeggenschap en inspraak is een vanzelfsprekendheid bij alle medewerkers van Lunet, cliënten en cliëntvertegenwoordigers (Top of mind).
- **Structuur:** De nieuwe medezeggenschapstructuur functioneert als communicerende vaten waardoor maximale verbinding ontstaat en aansluit bij de nieuwe organisatiestructuur van Lunet.
- **Deskundigheidsbevordering:** Kennisontwikkeling en kennisdeling over medezeggenschap en inspraak zijn geborgd binnen de organisatie.

Lunet vindt het belangrijk dat cliënten de mogelijkheid krijgen mee te denken en te praten bij besluitvorming en beleidsvoering waar dit het persoonlijke belang

overstijgt. Waar nodig met ondersteuning, of door hun vertegenwoordigers. Zo verbeteren we samen de kwaliteit van behandeling en ondersteuning. Randvoorwaardelijk hierbij is het goede gesprek voeren waarin we de cliënt horen en serieus nemen. En dat we zien wie de cliënt wezenlijk is en wat diens behoefte is.

Wat gaan we doen om dit te bereiken?

- **Cultuur:** creëren van zichtbaarheid, het goede gesprek voeren en verbinding creëren tussen de verschillende cliënt medezeggenschapsraden. Dit alles doen we met aandacht voor communicatie. De stem van de cliënt staat hierin voorop.
- **Deskundigheidsbevordering:** kennisvergroting voor medewerkers faciliteren en ondersteuning bieden daar waar het nodig is.
- **Structuur:** verantwoordelijkheid leggen op de juiste plek in de cliëntmedezeggenschap, positionering van de raden versterken en verbinding creëren tussen de verschillende cliënt medezeggenschapsraden.
- Cliënten en vertegenwoordigers enthousiasmeren om deel te nemen in de verschillende cliënt medezeggenschapsraden.



Ute: eindelijk thuis

Wat als je nergens bij past? Dan is de kans groot dat je een zwervend bestaan tegemoet gaat. En dat heeft de van origine Duitse 62-jarige Ute Butterweck de laatste twintig jaar ook zo ondervonden. Op woonpark Eckartdal in Eindhoven heeft ze zo al veel woningen van binnen gezien.

Dat voor sommige mensen telkens een nieuw onderkomen leuk en spannend kan zijn, is dat niet voor Ute. Samen met anderen onder één dak, levert haar te veel prikkels op. En Ute vult eerlijk aan: "ik heb ook zo mijn eigen regeltjes waar moeilijk van af te wijken is." Maar al met al kende haar leven te veel verdrietige, boze en eenzame momenten. Haar persoonlijk begeleider grapte wel eens: "Ute, jij zou een hutje op de hei moeten hebben met een knopje voor de roomservice.

Zelfstandig wonen met begeleiding nabij

"Aan 'hei' geen gebrek op woonpark Eckartdal, maar zo'n huisje is er niet 1-2-3," vertellen

de mensen om haar heen. Maar nadat de financiering rond was, is in mei 2023 begonnen met de bouw van een tiny house in de buurt van haar laatste woonverblijf." En op vrijdag 13 oktober betrok Ute - met nieuwe televisie, meubilair en een fotolijstje met pap en mam - haar nieuwe woning, opgewacht door vrienden en bekenden. Een klein feestje om het zwervend bestaan uit te zwaaien. Eindelijk thuis.

"Personeel zorgt goed voor mij. Ze hebben humor en tijd. Maar met anderen in een huis wonen trek ik gewoonweg niet."

Als 's avonds de gasten zijn vertrokken en de prikkels zijn verdampt, blijft Ute alleen achter in haar hutje op de hei. Hoewel, niet helemaal alleen, want op de vensterbank staat een vissenkomp met een tiental verschillende soorten visjes. Ute: "Ze hebben allemaal een naam van lieve begeleiders van de afgelopen jaren. Zijn ze er toch nog een beetje bij. Gute Nacht, Freunden, es ist Zeit für mich zu gehen."



Cliënten Lunet actief op food market op het DAF terrein in Eindhoven

Zon, hongerige DAF-collega's en enthousiaste koks: dat waren donderdag 1 juni 2023 de ingrediënten voor een succesvolle Food Market op het DAF terrein in Eindhoven. Sodexo, al jarenlang betrokken cateraar van DAF, nam samen met partners als Lunet en Ergon het initiatief om de innerlijke DAF-collega eens goed te verwennen met speciale gerechten en hapjes.

Ton Hoogers, chefkok bij Sodexo vertelt enthousiast: "Alle lekkernijen zijn gemaakt door medewerkers van Sodexo en onze partners die een afstand tot de arbeidsmarkt hadden. Ik zeg nadrukkelijk 'hadden', want zoals je aan alle creaties kunt zien zijn ze inmiddels volwaardige collega's. We hebben dit initiatief vanuit Sodexo

genomen vanuit een stukje maatschappelijke betrokkenheid. Mensen die het door uiteenlopende redenen even wat moeilijker hebben, krijgen van onze begeleiding.

Gezien alle positieve en enthousiaste reacties gaat dit initiatief vast nog een vervolg krijgen! We hebben de smaak te pakken, aldus cliënten Lunet Daan, Christian en Michiel.

Mens en organisatie

Medewerkers zijn het kloppende hart van Lunet. Lunet zet in op het behouden en vinden van kwalitatief en gemotiveerd personeel, passend bij de veranderende (complexe) ondersteuningsvragen en bij de cliënten. We investeren in duurzame inzetbaarheid om ervoor te zorgen dat werknemers in staat zijn om gedurende hun hele loopbaan productief, gezond en gemotiveerd te blijven werken. Door kennis- en vakmanschapsontwikkeling vergroten we de professionaliteit en kwaliteit van zorg. Dit draagt bij aan een hogere medewerkerstevredenheid en behoud van talenten binnen Lunet.

“We willen minder zwart-wit naar diploma’s kijken, meer ervaring en talenten als uitgangspunt nemen. Dat zorgt niet alleen voor betere en bredere instroom, maar ook voor behoud van medewerkers.”

Leidinggevende Leren en Ontwikkelen Lunet

Terugblik 2023

Goed zorgen voor medewerkers, zowel fysiek als mentaal, is belangrijk. In 2023 deden we dat onder andere door:

→ Teamleiders te ondersteunen in hun rol, door het aanbieden van coaching en intervisie bij hun persoonlijke doelen, door te trainen in de gedragsmatige aanpak bij verzuim en door te leren van en met elkaar tijdens de Lunet brede leiderschapsdag voor teamleiders.

→ Te investeren op duurzame inzetbaarheid met activiteiten voor medewerkers, zoals:

- Persoonlijke gesprekken over leer- ontwikkel- en vitaliteitsvragen.
- Een 3-daagse groepstraining Mentaal Vitaal.
- De jaarlijkse Investeer-in-jezelf maand- met tal van workshops en trainingen.
- Loopbaantrajecten van begeleider naar cliëntbegeleider.

Bij Lunet vinden we het belangrijk om gemotiveerd personeel te behouden, te vinden en te investeren in de talenten van medewerkers. In 2023 is dit onder andere vertaald in de volgende activiteiten:

Bekwaam is inzetbaar

Binnen Lunet zijn we steeds op zoek naar mogelijkheden om medewerkers te binden, maar vooral ook te behouden. Hier hoort ook bij het kritisch kijken naar de eisen die we aan medewerkers stellen bij aanname, maar vooral ook bij doorstroom in de organisatie. In de praktijk zien we vaak dat medewerkers wel de kennis en kunde in huis hebben om de stap naar een andere functie te maken, bijvoorbeeld door jarenlange ervaring, maar geen diploma kunnen overleggen. Of geen volledige opleiding meer willen of kunnen doen. ‘Bekwaam is inzetbaar’ is een nieuwe werkwijze waarmee we dit, ook zonder diploma maar mét aangetoonde vakbekwaamheid, mogelijk willen maken.

Vanaf 1 januari 2023 is Lunet gestart met ‘bekwaam is inzetbaar’ voor de functies begeleider en cliënt-

begeleider. Lunet laat de diploma-eis (gedeeltelijk) los en kijkt bij de instroom en doorstroom van medewerkers of deze beschikt over de juiste bekwaamheden. Voor het aantonen van bekwaamheden dient een medewerker certificaten te overleggen. Wanneer een medewerker geen certificaten heeft, biedt Lunet de mogelijkheid om deze te behalen door te starten met een individueel EVC (Eerder Verworven Competenties) traject of het volgen van specifieke Mbo-certificeerbare eenheden.

Certificeerbare eenheden

Met certificeerbare eenheden kan je als medewerker in een kortere tijd een stap zetten in je loopbaan. Er zijn 2 certificeerbare eenheden trajecten gestart: van assistent begeleider naar begeleider (9 deelnemers) en van begeleider naar cliëntbegeleider (17 deelnemers). Dat doen we samen met Summa College, waar de medewerkers beroepsgerichte onderdelen uit een Mbo-opleiding afsluiten met een certificaat. Per functie is vooraf gekeken welke onderdelen nodig zijn om de functie uit te kunnen oefenen.

Project Samen Slim aantrekken en opleiden

Hoe leveren we goede zorg aan mensen die op onze ondersteuning rekenen, nú en in de toekomst? Om die vraag te beantwoorden bundelen zes zorgorganisaties – waaronder Lunet – en twee opleidingen in de regio Zuidoost-Brabant de krachten voor een toekomstbestendige arbeidsmarkt. Ze kijken over de grenzen van de eigen organisatie. Zetten in op een nieuwe

vorm van werkgeverschap. En slaan de handen ineen voor het breed opleiden en inzetten van medewerkers. Dat doen ze onder de naam ‘Samen Slim’.

Talentenpaspoort

Samen met andere organisaties introduceerden we de nieuwe online tool ‘Mijn talentenpaspoort’. Met het talentenpaspoort kunnen mensen laten zien wat ze in huis hebben en kunnen organisaties gericht op competenties werven en daar waar nodig een leerplan ontwikkelen samen met de professionals. Lunet wil zo ook medewerkers aantrekken die nu niet de juiste papieren hebben. Want deze mensen kunnen wel degelijk de competenties hebben om in de zorg en welzijn te werken of anders daarin worden bekwaamd. We stellen samen een persoonlijk leerplan op. Ook het onderwijs denkt mee over specifiek opleiden.

Op 20 november 2023 bood Lunet samen met de projectgroepleden ‘Samen Slim’ het talentenpaspoort aan, aan demissionair minister Sociale Zaken Karien van Gennip.

Ambassadeurs

In juli 2021 is gestart met het team Lunet ambassadeurs. Zij delen ook in 2023 hun werkervaringen bij Lunet te delen met studenten en stagiaires, bezoekers van banenmarkten en open dagen, toekomstige medewerkers, zij-instromers en vrijwilligers. Met als doel enthousiasmeren en actief motiveren/ stimuleren van allerlei mensen om te komen werken bij Lunet, als leerling of stagiaire, als betaalde kracht of als vrijwilliger.

“Door een goed verhaal en een actueel beeld te schetsen van de zorg en ondersteuning die onze cliënten van ons vragen, zetten wij als ambassadeurs werken bij Lunet op de kaart bij toekomstige collega’s.”

Ambassadeur Lunet

Kennisontwikkeling

In 2023 zijn 90 begeleidende medewerkers werkzaam binnen het zorgpad EVB geschoold in het omgaan met complexe gedragsproblematiek. Tevens zijn alle gedragsdeskundigen en teamleiders van het zorgpad EVB gestart met de scholing “probleemgedrag in de context” welke doorloopt in 2024. Er hebben diverse methodische scholingen plaatsgevonden binnen de overige zorgpaden, te weten “Ervaar het maar” (EVB), “Floorplay” (KJ&G), “BiM” (EMB) en Methode Urlings (EMB). Voor het zorgpad LVB is samen met regio-partners verdiepende scholing ontwikkeld op middelengebruik, psychopathologie en seksuele gezondheid die in 2024 aangeboden worden.

Positieve punten

- Trajecten zoals bekwaam is inzetbaar en certificeerbare eenheden zorgen voor een bredere instroom en doorstroom van medewerkers.
- De samenwerking in de regio wordt gezocht voor het aantrekken en opleiden van medewerkers.
- De ontwikkeling van de leerpaden op zorgpad niveau is in co-creatie tussen de afdeling Leren en Zorginhoud van start gegaan. Deel 1 van de basisscholing ‘Kwaliteit van bestaan’ is gereed en wordt vanaf Q1 2024 aangeboden.

Aandachtspunten

- Het vinden en behouden van personeel passend bij de veranderende ondersteuningsvragen van onze cliënten blijft een aandachtspunt. Hier wordt aankomend jaar op ingezet o.a. via leerpaden per zorgpad.
- De druk op de arbeidsmarkt is groot. Sociale innovatie kan uitkomst bieden om het werk van medewerkers gemakkelijker en fijner te maken.
- De verhouding vast versus flexibel personeel.



Vooruitblik 2024

In 2024 ontwikkelt Lunet zich verder in de gedifferentieerde inzet van medewerkers passend bij de zorgvraag. We richten ons op het organiseren van duale aansturing dichtbij de teams om de gewenste nabijheid voor de cliënt en de medewerker te realiseren. We investeren in persoonlijke ontwikkeling en vitaliteit van medewerkers om verzuim te verlagen en medewerkers te behouden. Verder zoeken we naar innovatieve oplossingen voor ondersteuning van het werk, enerzijds omdat dit meer voldoening geeft en anderzijds ook gezien de krimpende arbeidsmarkt. Qua activiteiten ligt de focus op het vergroten van instroom middels het invoeren van het Talentenpaspoort en bij het beleid bekwaam is inzetbaar. Voor behoud van medewerkers investeren we in de loopbaanmogelijkheden binnen Lunet waarbij het nieuwe functiehuis de basis is. De leerpaden vanuit zorgprogrammering worden uitgerold en leiderschapsontwikkeling blijft hoog op de agenda staan. Leiderschapsontwikkeling is belangrijk om teamleiders te faciliteren in hun nieuwe rol sinds 1 januari 2024, waarbij zij samen met de gedragsdeskundige duaal verantwoordelijk zijn voor de aansturing van

het team. In 2024 wordt onder andere een leiderschapsprogramma aangeboden waarin aandacht is voor leiderschapsstijl, duurzame inzetbaarheid, cultuurverandering, (dual en integraal) samenwerken en eigenaarschap en worden tools voor teamleiders ontwikkeld.

Ook wordt met verschillende organisaties in de regio ingezet op gezamenlijk opleiden, werken met universele certificaten en een gemeenschappelijke (online) omgeving waar je kunt werken en leren. Met als doel behoud van medewerkers in de zorg.

Lees ook

[Werven van zorgcollega's voortaan slimmer en breder →](#)

[Lunet werkt mee aan VGN online leertraject 'Rouwverwerking' →](#)

Enthousiast maken over ons werk, dat begint al in de schoolbanken

Laura (links op foto) en Carmen zijn allebei ambassadeurs van Lunet. Dat ze ook prima 'juffen' zijn, ondervonden studenten Verpleegkunde het afgelopen schooljaar. Want in een 20-tal workshops werden de studenten van het Summa-college op een interactieve en praktische manier ingewijd in de wereld van de 'Eigen regie van mensen met een verstandelijke beperking'.

"Top. Ook heel goed om het verhaal van de cliënten zelf te horen."
Student Verpleegkunde Summa

Aan de hand van voorbeelden uit de praktijk, prikkelende stellingen, live verhalen van cliënten, een filmpje en een rollenspel werd de klas op een speelse manier meegenomen in de wereld van mensen met een verstandelijke beperking en de mate van hun eigen regie. Mate, want iemand met een ernstig meervoudige beperking communiceert nou eenmaal anders dan een LVB'er. Waar bij de een het non-verbale de manier is om iets kenbaar te maken, doet een ander dat weer met woorden. En dat verschil werd met leuke opdrachten uitgelegd. Zo moesten de leerlingen ieder voor zich een emotie uitbeelden aan de rest van de klas. Boos, verdrietig, blij, geïrriteerd, geïnteresseerd; door goed te kijken, leer je iemand anders lezen. Wel zo handig als je

de ander wilt begrijpen wat hij of zij wil of bedoelt. En daar begint eigen regie; door goed te kijken en luisteren.

"Het was leerzaam en fijn dat er veel over de praktijk wordt gesproken."
Student Verpleegkunde Summa

De vier workshops aan vijf klassen zijn mogelijk gemaakt door subsidiegelden vanuit ZONMW. Summa college is erg te spreken over de hoge kwaliteit van de workshops en de juffen. Voor komend schooljaar zijn Laura en Carmen weer van harte welkom.

"Supergoed verzorgde lessen en leuke voorbeelden."
Summa college Eindhoven

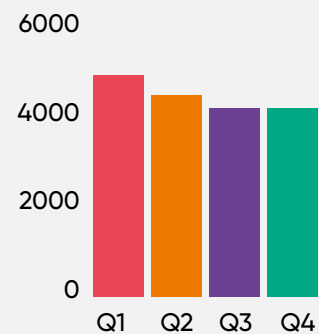


Cijfers Kwaliteit & Veiligheid

Incidenten en vertrouwelijke meldingen

Incidenten zijn onverwachte of ongewenste gebeurtenissen die betrekking hebben op de veiligheid of het welzijn van de cliënt. Omdat incidenten nooit helemaal te voorkomen zijn, is het belangrijk dat we ervan leren. Zo verkleinen we de kans op herhaling en verbeteren we bovendien onze zorgverlening.

Incidenten 2023



Terugblik 2023

In 2023 zijn 18.091 incidenten gemeld. Dat is een daling van 13,7% ten opzichte van 2022. In 2022 werden 20.968 incidenten gemeld.

In 2023 nam het aantal incidenten af vanaf het tweede kwartaal. De afname is te verklaren door de gefaseerde overgang naar een nieuw incident-meldsysteem. Hoewel medewerkers nog altijd een hoge meldingsbereidheid hebben, is onze hypothese dat zij een iets hogere drempel ervaren nu dit in een ander systeem gebeurt dan in het cliëntdossier.

In 2023 was agressie net als voorgaande jaren het meest voorkomende incident. 57% van de incidentmeldingen waren agressie-incidenten ten opzichte van 55% in 2022.

Er zijn 3.156 medicatie incidenten gemeld in 2023. Ten opzichte van 2022 is het aantal medicatie incidenten afgenomen met 19%. De verwachting is dat voorlichting via taakhoudersbijeenkomsten, nieuwsbrieven en de implementatie van het elektronisch aftekenen op de woonparken in het vierde kwartaal van 2023 bijdraagt aan de afname. In de

cijfers van het vierde kwartaal 2023 is te zien dat door de implementatie van het elektronisch aftekenen op de woonparken het aantal medicatie incidenten bij het gereed maken/toedienen is afgenomen op de woonparken terwijl dit bij de meeste overige locaties niet het geval was.

Incidenten worden op basis van de gevolgen voor de cliënt en herhalingskans automatisch gecategoriseerd via een risicoscore: groen, geel, oranje of rood. De manager weegt bij incidenten met een oranje- of rode risicoscore af of er vervolgstappen nodig zijn, zoals een intern onderzoek of een IGJ-melding. In 2023 is het aandeel incidentmeldingen met een oranje risicoscore 5,2% en met een rode risicoscore 1,1%. In 2022 lag dit aandeel iets hoger met respectievelijk 5,5% en 1,2%.

Bij Lunet worden (vermoedens van) geweld of grensoverschrijdend gedrag gemeld als een vertrouwelijke melding. In 2023 zijn 207 vertrouwelijke meldingen gedaan ten opzichte van 343 in 2022. In 2022 was het aantal vertrouwelijke meldingen relatief hoog. Dit komt onder andere, omdat er meer aandacht is geweest voor het meldproces en de landelijke media-aandacht over grensoverschrijdend gedrag.

Het aantal vertrouwelijke meldingen is in 2023 weer op het niveau van voor 2022. Er zijn 96 vertrouwelijke meldingen/ernstige incidenten onderzocht door een multidisciplinair meldingsteam, waarvan 3 meldingen intern zijn onderzocht via de PRISMA methode en één locatiescan is uitgevoerd.

Lunet is verplicht **calamiteiten** en ernstige gevallen van geweld in de **zorgrelatie** te melden bij de IGJ. In 2023 heeft Lunet 2 meldingen vanwege een calamiteit gedaan bij de IGJ en gereageerd op één melding van een cliënt bij de IGJ via een brief. Verbeteracties naar aanleiding van meldingen worden vastgelegd in het Verbeterregister en opgevolgd door de verantwoordelijke functionarissen.

Vooruitblik 2024

In het eerste kwartaal van 2024 vindt een pilot plaats voor elektronisch aftekenen van medicatie bij locaties in de wijk. Het doel is dat in 2024 alle locaties van Lunet gebruikmaken van elektronisch aftekenen. Ook wordt aandacht besteed aan het periodiek analyseren van incidenten door gedragsdeskundigen om het leren en verbeteren naar aanleiding van incidenten te vergroten binnen de teams.

Daarnaast ligt de regierol voor ernstige incidenten en vertrouwelijke meldingen door de invoering van de nieuwe organisatiestructuur vanaf 1 januari 2024 bij de teamleider in plaats van de manager. In 2024 zal er aandacht worden besteed aan het borgen van dit proces. Ook wordt in 2024 door de afdeling Mens & Organisatie gewerkt aan een aparte procedure gericht op vertrouwelijke meldingen waar medewerkers bij betrokken zijn.

Persoonlijk plan en risico-inventarisatie

In het nieuwe ECD is de risico-inventarisatie (in kaart brengen van de risico's die horen bij een cliënt en het vastleggen van passende maatregelen) onderdeel van het persoonlijk plan van de cliënt, waardoor de geldigheid van de risico-inventarisatie niet meer apart wordt gemeten. Het uitgangspunt is om elke 6 maanden het persoonlijk plan te evalueren, bij te stellen en te bespreken met de cliënt en/of vertegenwoordiger. In 2023 had 80,3% van de cliënten

met een Wlz-, WMO- of jeugdwetindicatie een geldig plan. In 2022 was dit 88,3%.

Voor 2023 was de doelstelling om de geldigheid van de persoonlijk plannen in 2023 te vergroten. Tot aan de implementatie van het nieuwe ECD steeg hierdoor de geldigheid naar 90,5%, waarmee Lunet haar KPI van 90% geldigheid haalde. Tijdens en na de implementatie is de geldigheid gedaald. Medewerkers hebben aangegeven te moeten wennen aan het nieuwe ECD. Verder is op sommige locaties een tekort aan cliëntbegeleiders.

De lage geldigheid is tijdens de kwartaalgesprekken met het management besproken en onder de aandacht gebracht bij de Raad van Bestuur. Per zorgpad is een plan van aanpak opgesteld om dit te optimaliseren. Daarnaast heeft de KPI van 90% een prominentere plaats gekregen in de nieuwe planning en control cyclus, die in 2024 is gestart. Door de nieuwe rol van teamleider en gedragsdeskundige per 1 januari 2024 komen sturing op geldigheid en kwaliteit van het plan dicht bij het team te liggen. Als hulpmiddel voor sturing hebben directeurs en teamleiders toegang tot een dashboard waarop zij real-time de geldigheid van de plannen per locatie/cliënt kunnen inzien. De verwachting is dat bovenstaande punten leiden tot een toename in de geldigheid.



Positieve punten

- Het aantal medicatie-incidenten is afgenomen door meer aandacht voor het medicatieproces via taakhoudersbijeenkomsten en nieuwsbrieven en de implementatie van het elektronisch aftekenen op de woonparken in het vierde kwartaal van 2023.
- In 2023 stapte Lunet over naar een nieuw ECD. Door goede planning en instructie zijn alle persoonlijk plannen van onze cliënten op tijd en op de juiste manier in het nieuwe ECD verwerkt.



Aandachtspunten

- Leren en verbeteren naar aanleiding van incidenten mag meer aandacht krijgen binnen de teams primair proces.
- De doelstelling om de geldigheid van de persoonlijk plannen in 2023 te vergroten is niet gehaald. De verwachting is dat sturing in de nieuwe planning en control cyclus in 2024 hier een positieve bijdrage aan gaat leveren.



In gesprek over alcohol- en drugsgebruik

Net als in onze samenleving heeft Lunet te maken met het gebruik van alcohol en drugs bij de mensen die wij ondersteunen. En net als in die buitenwereld zien we een toename van dat middelengebruik en beseffen we ons ook tegelijkertijd dat je daar niet gemakkelijk een ommekeer in kan bewerkstelligen. Maar wat we wel kunnen doen is in gesprek gaan met die cliënt over zijn of haar middelengebruik en de gevolgen daarvan in hun leven en vaak ook in dat van anderen om hen heen.

Op basis van de Lunet visie op middelengebruik is beleid en een plan van aanpak geschreven op middelengebruik, de verschillende fases van middelengebruik, wie welke taak heeft, wanneer je gaat opschalen, praktische tips en wat je bijvoorbeeld moet doen als je verboden middelen vindt. Ook zijn er handvatten vastgelegd hoe je (veilig) een gesprek aangaat over middelengebruik.

“Een gesprek voeren over middelengebruik waarin je jezelf veilig voelt en dat ook is voor anderen, kan soms best wel moeilijk zijn.”

Reflecties op het kwaliteitsbeeld

Reflectie CCvR en CCR

De CCvR (Centrale Cliëntvertegenwoordigersraad) en CCR (Centrale Cliëntenraad) hebben vastgesteld dat het kwaliteitsbeeld 2023 aanzienlijk is verbeterd op het gebied van zowel presentatie als inhoud.

Dit kwaliteitsbeeld biedt waardevolle inzichten voor medewerkers, cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Niet alleen kijken we terug naar de acties in het jaar 2023, maar we beoordelen ook de verschillende aspecten die goed gingen en waar verbetering mogelijk is. Deze evaluatie vormt de basis voor verdere acties in 2024, zoals samengevat in de vooruitblik. Het geheel wordt ondersteund door persoonlijke verhalen van zowel cliënten als medewerkers.

Reflectie Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) vindt het kwaliteitsbeeld overzichtelijk en herkenbaar. Het kwaliteitsbeeld bevat veel links met extra verhalen en informatie. De OR is van mening dat dit van toegevoegde waarde is, ook voor externe partijen. In het kwaliteitsbeeld worden mooie voorbeelden uit de praktijk genoemd. De OR benoemt enkele inhoudelijke aandachtspunten:

Het kwaliteitsbeeld is voornamelijk vanuit het perspectief van de cliënt geschreven. Het medewerkersperspectief kan hierin nog meer worden meegenomen.

De OR is betrokken geweest bij de ontwikkelingen rondom bekwaam is inzetbaar. De OR benoemt dat het een risico voor de kwaliteit van zorg kan zijn om medewerkers op basis van 'talenten' in te zetten in plaats van opleiding. De vraag is hoe Lunet dit waarborgt.

Het valt de OR op dat er geen informatie staat beschreven over de veiligheid van medewerkers. Er spelen op verschillende gebieden zaken rondom veiligheid van medewerkers, zoals rondom persoonsalarming. Dit heeft de aandacht van de OR. Daarnaast wordt momenteel een visie op veiligheid van medewerkers uitgewerkt en vervolgens het beleid.

De OR merkt op dat de meldingsbereidheid groot is binnen Lunet, maar dat hier intra- en extramuraal verschil in zit. Bij ambulant worden weinig incidenten gemeld vanwege de cultuur. Wel wordt hierover gerapporteerd. Veel gedrag van cliënten wordt in de loop van de tijd als normaal beschouwd.

De OR hoort wisselende geluiden van collega's over hoe makkelijk het evalueren van het persoonlijk plan in het nieuwe ECD is. De taakhouderbijeenkomsten ONS

en de kwaliteitschecks leveren een positieve bijdrage aan het persoonlijk plan. De vraag is waarom teamleiders in de nieuwe planning- en control cyclus toe moeten zien op de geldigheid van het plan. De OR is van mening dat deze taak in eerste instantie beter bij de gedragsdeskundige past.

De OR adviseert om bij aanvang van het opstellen van het toekomstige voortgangsbericht bij de OR navraag te doen hoe het medewerkersperspectief het beste meegenomen kan worden. Een digipanel kan hiervoor bijvoorbeeld worden ingezet. Ook ziet de OR graag dat wordt gekeken naar een andere vorm, zoals Infographic, om medewerkers beter te bereiken. Bovendien benoemt de OR dat het een mogelijkheid is om volgend jaar de dialoog in gezamenlijkheid met de centrale cliëntmedezeggenschapsraden te voeren over het voortgangsbericht.

Reflectie Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht vindt het kwaliteitsbeeld een mooi document. Verder deelt de Raad van Toezicht de volgende inzichten:

Lunet is volop in beweging. Met als doel een goed leven voor alle cliënten die bij Lunet wonen, werken of ambulante ondersteuning krijgen. De ontwikkeling van zorgpaden geeft inzicht en richting aan tal van organisatievraagstukken op het terrein van bestuur, deskundigheid van medewerkers, vastgoed en technische innovatie. Hierdoor wordt het makkelijker om strategische keuzes te maken.

De Raad van Toezicht ondersteunt de ontwikkeling waarbij samenwerking wordt gezocht met andere aanbieders in de regio.

Door de samenhang te zoeken en focus aan te brengen is het helder geworden wat de koers voor de komende jaren moet zijn en waar Lunet nog in moet investeren om in te spelen op de toenemende zorgvraag.

De komende jaren zullen veel zorgmedewerkers met pensioen gaan en zal de arbeidsmarkt nog krappere worden. Dit betekent nog meer samendoen en zoeken naar zowel sociale als technologische innovaties die bijdragen aan de zelfstandigheid van de cliënten.

Contact

Bezoekadres

Zernikestraat 17
5612 HZ Eindhoven

Postadres

Postbus 270
5600 AG Eindhoven

088 - 551 50 00

www.lunet.nl

