

Clïentversie kwaliteitsrapport 2020

Goed leven voor de cliënt

Terugblik op kwaliteit van zorg

Wij vinden onze cliënten en de kwaliteit van onze zorg belangrijk. En wat houdt 'Goed leven voor de cliënt' nou in? Hoe ziet dat er in de praktijk uit? Daar gaan we het over hebben. En over Corona en wat dat voor ons allemaal heeft betekend. Wil je meer informatie? Lees dan verder in ons jaarverslag.



In gesprek met de cliënt Persoonlijk Ontwikkelplan (POP)

Wat hebben we gedaan?

We maken met jou afspraken voor zorg en ondersteuning. Deze afspraken staan in het persoonlijk ontwikkelplan. Het bespreken van de plannen was lastig door Corona. Alle aandacht bij cliëntbegeleiders ging naar zorg voor de cliënten. Ook konden mensen niet makkelijk samenkomen.

Wat gaan we doen?

In 2021 wordt extra gelet op het maken van rapportages en wordt gecontroleerd of het klopt. En de cliënten kunnen hun mening geven bij het kiezen van een cliëntbegeleider.



Je eigen online cliënt portaal

Wat hebben we gedaan?

Sinds 2020 kunnen cliënten en vertegenwoordigers een deel van hun eigen medisch dossier op internet via het cliëntportaal bekijken. Nog weinig cliënten en vertegenwoordigers weten dat dit kan.

Wat gaan we doen?

In 2021 kan meer worden bekeken in het online cliëntportaal. Dat maakt het makkelijker in gebruik. Ook gaan we in 2021 beter aan mensen vertellen dat ze zelf in het cliëntportaal kunnen kijken.



Onderzoek naar tevredenheid cliënten

Wat hebben we gedaan?

Waar zijn cliënten blij mee en wat kan beter? Dat wilden we weten. Er is een tevredenheidsonderzoek geweest bij cliënten en begeleiders. Dit zijn we in 2019 gestart en in 2020 was het klaar. Er waren verbeterpunten. Teams gingen aan de slag met de verbeterpunten. Helaas was dit niet voor alle teams mogelijk door Corona.

Wat gaan we doen?

We gaan verder met de verbeterpunten voor goede zorg. We kijken of we dat goed doen. In 2021 doen we een cliënttevredenheidsonderzoek met Quality Qube.



Corona moeilijk voor iedereen

Wat hebben we gedaan?

Door Corona zijn veel maatregelen genomen die zwaar waren voor jou. Woonparken, dagbesteding en wijkpunten moesten dicht. Vrijwilligers konden niet meer komen. Cliënten konden lange tijd geen bezoek ontvangen. Maar er waren ook nieuwe ideeën. Zo is Lunet Luistert ontstaan. Hier kunnen cliënten en verwanten naar toe bellen met vragen en met zorgen.

Wat gaan we doen?

Niet alles is goed gegaan bij het vertellen over Corona. Niet iedereen hoorde op tijd welke maatregelen er waren. We proberen dit beter te doen. We luisteren naar wat beter kan en willen goede voorbeelden delen.



Incidenten worden besproken

Wat hebben we gedaan?

Bij Lunet zorg melden we het als iets fout gaat. We noemen dat een incident. Je kunt ook een vertrouwelijke melding doen. Melden van een incident is belangrijk. We willen hiervan leren. Zodat de zorg voor cliënten verbetert. En zodat de veiligheid van medewerkers verbetert.

Wat gaan we doen?

Een melding van een incident of vertrouwelijke melding wordt in 2021 iedere drie maanden besproken met de managers. Ook wil de directie en de Raad van Bestuur weten wat er gebeurt. Zij krijgen een rapportage. Als het nodig is, worden er verbetermaatregelen afgesproken.



Medicijnen en protocollen

Wat hebben we gedaan?

Medicijnen moeten veilig worden gegeven. Dat gaat soms fout. Bijvoorbeeld als je vergeet een medicijn te nemen. Of als er geen formulier wordt getekend als er medicijnen zijn genomen. In 2020 zijn plannen gemaakt om het beter te gaan doen. Straks moeten medicijnen elektronisch afgetekend kunnen worden. Daarvoor moeten er zaken gebeuren. Denk aan scholing voor medewerkers en aanpassingen in protocollen.

Wat gaan we doen?

In 2021 start een kleine groep met het elektronisch aftekenen van medicijnen. Ervaringen uit deze groep worden gebruikt om medewerkers op de woonparken ermee te laten werken.



Nieuwe wet Zorg & Dwang

Wat hebben we gedaan?

Lunet zorg vindt dat zorg vrijwillig moet zijn. Maarand soms is het onvrijwillig. Bijvoorbeeld als iemand toezicht en je wil dat niet. Of als je vrijheid even beperkt wordt. Als dat gebeurt moet dat een goede reden hebben. Bijvoorbeeld omdat dat veiliger is. Voor jou of voor mensen om je heen. Onvrijwillige zorg is zorg waar de cliënt of vertegenwoordiger het niet mee eens is. Of zorg die de vertegenwoordiger heeft goed gekeurd, maar waar de cliënt zich tegen verzet.

Op 1 januari 2020 is de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Bopz) vervangen door de Wet zorg en dwang (Wzd). Dit heb je kunnen merken in aanpassing van regels, elektronisch cliëntendossier en scholing.

Wat gaan we doen?

We gaan goed kijken of onvrijwillige zorg gebeurt. En we kijken hoe lang een maatregel duurt. Ook is het belangrijk dat de cliënt kan vertellen wat er is gebeurd. Vanaf half september moeten alle nog niet besproken maatregelen over onvrijwillige zorg worden bekeken volgens de wet zorg en dwang.



Meekijken door zorg-collega's

Wat hebben we gedaan?

We hebben collega organisaties gevraagd om commentaar te geven op het kwaliteitsrapport. Dat heet visatie. Zorgen aan het kwaliteitsrapport. Amarant hebben dit gedaan. Dat is fijn. Vanuit hun dagelijks werk hebben zij Lunet zorg ideeën en tips gegeven voor het kwaliteitsrapport 2020. Ook gaven zij een aantal praktijk voorbeelden.

Wat gaan we doen?

Het commentaar op de kwaliteit van zorg leverde nieuwe inzichten op. Dat is fijn. Want zo gebruiken we het kwaliteitsrapport op de juiste manier. We kijken wat er goed gaat. We kijken wat er minder goed gaat. We leren hiervan en gaan proberen het beter te doen. Bijvoorbeeld door de vraag te stellen: Waar kunnen we waarde voor cliënten toevoegen?