Kwaliteits-rapport 2020

Lunet ZORG

Inhoud

Voorwoord 5

01. Lunet zorg in beeld 6

02. Goed leven voor de cliënt 8

03. Borging kwaliteit en veiligheid van de zorg 14

04. Onvrijwillige zorg 20

05. Reflectie op het kwaliteitsrapport 24

06. Oog voor verbetering 30

Slotwoord 34

Voorwoord

Terugkijkend op 2020 hoor je veel mensen zeggen: laten we dit jaar maar vlug vergeten en ons richten op 2021. Begrijpelijk, maar daar zijn wij het niet helemaal mee eens. Corona heeft zeker veel verdriet en onzekerheid gebracht, ook in het leven van de mensen die betrokken zijn bij Lunet zorg. Plotseling was een goed leven – onze belofte aan de mensen die op onze ondersteuning rekenen – niet zomaar iets vanzelfsprekends.

Maar wat 2020 juist heeft laten zien is dat 'Samen werken aan een goed leven' eigenlijk nooit iets vanzelfsprekends is. Daar moet elke minuut van de dag aan gewerkt worden, gesleuteld, getimmerd, geschaafd. Wat dat betreft is het een ambacht. En ja, in tijden van corona doe je dat met een tandje erbij. Of zeg maar gerust: een tand. Want wat is er verschrikkelijk hard gewerkt en wat heeft iedereen zijn uiterste best gedaan om dat goede leven ook gezond en veilig te houden.

In 2021 zal corona nog steeds voor een gedeelte ons gedrag bepalen. Maar niet ons hele leven. Onze plannen om ervoor te zorgen dat nabijheid, waardering en verbinding meer in onze organisatie verankerd gaat worden, gaan onverminderd door. We zien dat er steeds meer samenwerking wordt gezocht tussen verschillende werkeenheden.

De reacties en de resultaten zijn veelbelovend en vormen de blauwdruk voor hoe we de organisatie verder gaan inrichten.

Ten slotte. Achteruitkijken kunnen we met zijn allen trots doen. Vooruitkijken doen we vol vertrouwen. We hebben gezien hoe de schouders eronder werden gezet in de afgelopen periode. Hartelijk dank voor deze sterke schouders.

Hilda Barnhoorn en Ronald de Lange
Raad van Bestuur

Leeswijzer

Dit jaar is bewust gekozen voor een andere opzet van het kwaliteitsrapport. Het kwaliteitsrapport is beknopter, meer verhalend en waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van infographics. Ook is besloten om de focus in dit kwaliteitsrapport te leggen op onze strategische doelstelling 'Goed leven voor de cliënt'. Ons werk staat immers in het teken van cliënten en de kwaliteit van zorg die we bieden. Daarnaast is het accent gelegd op corona en de impact die dit heeft gehad. Meer informatie - over bijvoorbeeld onze andere strategische doelstellingen 'Mooi werk' en 'Gezonde bedrijfsvoering' - leest u in ons jaarverslag.

Lunet zorg in beeld

Aantal
unieke cliënten

2.689

Aantal cliënten per financieringswijze

Wlz intramuraal	**1.311**
Wlz extramuraal	**350**
Wmo	**612**
Jeugdwet	**321**
Overig	**129**

Goed leven voor de cliënt

Lunet zorg wil voor haar cliënten een goed leven. Gewoon met fijne mensen om de cliënt heen. Wonen op een plek waar een cliënt zich thuis voelt, waar hij/zij contacten heeft en bezigheden die ertoe doen. Zodat cliënten zich kunnen ontwikkelen in een richting die hen energie geeft en waar een cliënt ook zelf verantwoordelijkheid kan nemen en eigen regie kan pakken. Wij vinden het belangrijk om op goede en professionele manier met onze cliënten om te gaan en werken met vakbekwame en gedreven medewerkers en vrijwilligers.

In gesprek met de cliënt

We willen weten wat voor elke cliënt 'een goed leven' betekent. Daarvoor is het belangrijk om met de cliënt in gesprek te gaan. Het hulpmiddel dat we gebruiken om afspraken hierover vast te leggen, is het persoonlijk plan. Hierin staat wat de cliënt belangrijk vindt. Wensen en behoeften kunnen echter veranderen, daarom is het belangrijk om deze plannen regelmatig met elkaar te evalueren. Van de Wlz-cliënten heeft 90% een geldig plan (vorig jaar 93%).

Het bieden van veilige zorg maakt ook onderdeel uit van 'een goed leven'. We moeten alert zijn op gezondheidsrisico's. Daarom meten we of de individuele risico-inventarisaties in de persoonlijk plannen zijn geëvalueerd. We constateren dat van de Wlz-cliënten 76% beschikt over een geldige risico-inventarisatie. Vorig jaar was dit 90%. Dit is een daling die we niet wenselijk vinden. Het bespreken van de plannen is lastig gebleken door corona. Alle aandacht bij cliënt-begeleiders ging uit naar het verlenen van zorg. Daarnaast werd het plannen van persoonlijke bijeenkomsten met alle betrokkenen bemoeilijkt. In 2021 gaan we acties uitzetten om deze dalende trend te keren. Zo wordt aandacht besteed aan het waardevrij rapporteren en zullen de Key-users kwaliteitschecks uitvoeren.

Cliëntportaal

Een voorbeeld waarbij de cliënt de eigen regie heeft, is het cliëntportaal. We vinden het een goede ontwikkeling dat cliënten en vertegenwoordigers sinds 2020 een deel van hun eigen dossier kunnen inzien via het cliëntportaal. Wel merken wij dat het nog weinig bekend is bij cliënten en vertegenwoordigers. In 2021 gaan we meer onderdelen van het cliëntportaal openzetten. Ook gaan we er actiever over communiceren. We verwachten dat het cliëntportaal hierdoor aantrekkelijker wordt voor cliënten om te gebruiken.

Stap voor stap veranderen

Kwaliteit van zorg is gebaat bij professionele en bevlogen medewerkers. De afgelopen jaren zijn de vraagstukken waar onze teams voor staan erg groot geworden, net als de snelheid van veranderingen binnen én buiten Lunet zorg. Wij moeten ons daar op aanpassen. We willen er samen voor zorgen dat iedereen kansen krijgt, zich kan ontwikkelen en kan meedoen. Veranderen zien we als een andere cultuur en het laten zien van leiderschap.

We hebben in 2020 de organisatiestructuur aangepast zodat het eenvoudiger wordt om met elkaar samen te werken, in het belang van de cliënt. Hierdoor krijgt iedere cliënt nog betere ondersteuning op alle vlakken (multidisciplinair). Op ieder moment van de dag of nacht en in elke fase van zijn of haar leven. Zo kan binnen een wijk of leefomgeving iedereen maximaal samenwerken.

Daarnaast geven we medewerkers meer aandacht en waardering door leidinggevenden dichter bij de medewerkers te brengen. We kijken samen naar wat er beter kan, naar mogelijkheden, wensen en ambities.

De veranderingen gaan stap voor stap, in nauwe samenspraak met de medezeggenschapsraden én door te luisteren naar onze medewerkers die de praktijk als geen ander kennen.

Cliëntervaringen

kwaliteit wordt samen beleefd en gemaakt
Het cliënttevredenheidsonderzoek werd in 2019 uitgevoerd en begin 2020 afgerond. De resultaten en verbeteracties zijn gedeeld met de teams en diverse verbeteracties zijn direct opgepakt. Corona gooide echter roet in het eten, omdat teams niet meer bij elkaar konden komen.

Helaas is daarom niet elk team voortvarend aan de slag kunnen gaan met de uitkomsten.

Hoe nu verder? Wat goed gaat, moeten we koesteren. Wat beter mag, daar moet aan gewerkt worden. Dit doen we Lunet zorg breed en in teams. In hoofdstuk 6 leest u wat onze plannen zijn voor 2021.

Er zijn ca. 3.000 vragenlijsten ingevuld door begeleiders, cliënten en verwanten van Wonen & Dagbesteding

1.450 cliënten + **721** verwanten + **798** medewerkers

57% positieve punten

Top 5
- De betrokkenheid van medewerkers
- Het inlevingsvermogen van medewerkers
- De zorg van emotioneel welzijn cliënt
- Lichamelijke verzorging en zorg voor gezondheid
- Veel waardering en vertrouwen in de competenties van de begeleider

43% verbeterpunten

Top 5
- Meer nabijheid van de leidinggevende
- Meer vertrouwde gezichten
- Medewerkers meer tijd met de cliënt, minder nevenactiviteiten
- Schoonmaak en onderhoud verouderde gebouwen
- Plaatsingsproces (m.n. betrokkenheid locaties)

Klachten en kwesties
In 2020 zijn bij de Vertrouwenspersoon Zorg van Lunet zorg 111 meldingen binnengekomen. Van alle meldingen zijn 14 formele klachten ingediend. We zien een toename in het aantal meldingen/formele klachten. Uit analyse blijkt dat een aantal daarvan corona gerelateerd is. Er waren bijvoorbeeld meldingen van vertegenwoordigers die moeite hadden met het gebrek aan contact met de cliënt als gevolg van het bezoekverbod. Een voortdurend punt van aandacht blijft een goede communicatie.

Aard van de meldingen geregistreerd door de Vertrouwenspersoon Zorg:

Zorg/begeleiding/dienstverlening	**65**
Organisaties/regels/financiën	**17**
Corona en maatregelen (officieel geregistreerd onder kopje organisatie)	**22**
Verblijf	**3**
Persoonlijk	**4**

Bij de Cliëntenvertrouwenspersoon Wet Zorg & Dwang (WZD) zijn 4 kwesties aangekaart en is één vraag ontvangen.

Samenwerken in crisistijd
Voor onze cliënten is het afgelopen jaar allesbehalve eenvoudig geweest. Er werden ingrijpende maatregelen genomen. De sluiting van onze woonparken en vervolgens de sluiting van dagbesteding en wijkpunten, had een grote impact. Daarna zijn er nog veel verdergaande maatregelen genomen; vrijwilligers konden niet meer komen en alle locaties moesten sluiten voor bezoek. Een verdrietige stap, want we realiseerden ons dat het voor familieleden heel belangrijk is om hun kind, zus of oom te kunnen bezoeken. We hebben altijd geprobeerd een goede balans te vinden tussen leefbaarheid en veiligheid.

Vanaf de start is geprobeerd om alles in goede banen te leiden. Zo is in het begin een crisisteam opgezet die alle richtlijnen en maatregelen nauwgezet volgt en vertaalt naar (preventieve) maatregelen voor Lunet zorg. Er zijn draaiboeken gemaakt en werkwijzen zijn aangepast. Medio 2020 is het OTC (operationeel team corona) opgestart en zijn drie werkgroepen in het leven geroepen (werkgroepen behandelen de vraagstukken rondom corona in relatie tot de cliënt, medewerker en communicatie). Bij deze werkgroepen zijn ook medezeggenschapsraden aangesloten. Samen wordt gekeken wat de impact van de landelijke coronamaatregelen zijn voor Lunet zorg. Raad van Bestuur wordt bovendien wekelijks bijgepraat over alle corona ontwikkelingen binnen Lunet zorg. Ook zijn er zogenaamde 'coco's' gestart (medewerkers gekoppeld aan woningen) die teams directbegeleiden bij een (vermeende) besmetting.

Niet alles is hierbij goed gegaan, zeker in de opstartfase. Een voorbeeld is de communicatie. Zo was het lastig om iedereen tijdig en volledig te informeren over maatregelen via intranet (zie ook een voorbeeld bij klachten en kwesties). We hebben tijdens de crisistijd zoveel mogelijk geanticipeerd op de signalen die we ontvingen. Waar mogelijk zijn we direct met deze punten aan de slag gegaan. Ook proberen we het proces continu te verbeteren.

De crisis is daarnaast ook leerzaam geweest. Zo hebben we geconstateerd dat voor sommige cliënten dagbesteding aan/bij huis voor meer rust en stabiliteit zorgt. De crisis leverde bovendien mooie samenwerkingsverbanden op. Een voorbeeld hiervan is de corona-unit. Bij een (vermeende) besmetting blijven cliënten, indien mogelijk, op hun eigen woning in hun vertrouwde omgeving met vertrouwde begeleiders, maar wel apart van de andere huisgenoten. Maar er is ook een mogelijkheid van verblijf op de hiervoor speciaal ingerichte corona-unit. De medewerkers die werken op de corona-unit staan normaliter op een eigen vaste woongroep, waar ze alle bewoners goed kennen. Nu krijgen ze cliënten die ze niet kennen. Daarom komen cliënten altijd samen met een begeleider, die iets over hem of haar kan vertellen. Er wordt alles aan gedaan om mensen zich zoveel mogelijk 'thuis' te laten voelen.

Op aangeven van onze Centrale Cliëntenraad (CCR) is 'Lunet Luistert' in het leven geroepen. Dit is een telefonische helpdesk voor cliënten en hun naasten. Zij kunnen hier terecht met vragen over de maatregelen, maar het biedt ook een luisterend oor om gewoon even het hart te luchten.

De crisis leverde ook dilemma's op. Drie dilemma's benoemen we hieronder:

- Dilemma tussen het belang van de eigen regie van de individuele cliënt (het inperken van bewegingsvrijheid) en het handhaven van coronamaatregelen voor het bieden van veilige zorg aan al onze cliënten.
- Dilemma ten aanzien van de veiligheid in groepen waar wel én niet gevaccineerde medewerkers werken. We zijn verantwoordelijk voor de veiligheid van alle cliënten én medewerkers, maar beschikken niet over alle informatie.
- Dilemma tussen de continuïteit van de zorgverlening aan onze cliënten en het door laten gaan van processen. Voorbeelden hiervan zijn de evaluatie van de persoonlijk plannen en de uitkomsten van het cliënttevredenheids-onderzoek.

De drie dilemma's zijn het uitgangspunt voor de visitatie. We hopen hiermee een leereffect te creëren, feedback te ontvangen en goede voorbeelden met elkaar te delen. Meer informatie over de visitatie leest u in hoofdstuk 5.

Hier besef je echt hoe mooi ons vak is

"Toen ik aan mijn vader vertelde dat ik op de corona-unit ging werken, was hij zogezegd 'not amused'. Waarom ga je dat opzoeken? En natuurlijk vond ik het ook spannend toen ik me destijds aanmeldde bij de eerste lichting corona-unitmedewerkers. Maar na een dag was dat enge er wel af, want eigenlijk ben je nergens beter beschermd tegen besmetting dan in ons corona-ziekenhuisje." Lisa Mennen (rechts op de foto) was derdejaarsleerling toen ze de over-stap maakte van cliënt naar patiënt. Dat was op 26 maart 2020. Op dezelfde dag begon ook Linda van der Heijden (links op de foto) op de corona-unit, net twee maanden cliëntbegeleidster op Eckartdal. Na een bespreking met het thuisfront trok ze de stoute schoenen en beschermende middelen aan voor verpleging van cliënten met Covid-19. "Die beginperiode was echt pionieren. We hadden een team van vijftien collega's, ze kwamen overal vandaan. In no-time hebben we de unit opgebouwd. We vulden elkaar aan, iedereen was gelijk en alle kracht werd gebruikt. Fantastische tijd om mee te maken."

Liever de toeristische route

Verschillende medewerkers van facilitaire zaken begeleiden cliënten van en naar een testlocatie of de corona-unit. Dit doen ze vrijwillig en naast hun bestaande baan. Frank (op de foto) geeft een mooi voorbeeld uit de praktijk. " 's Avonds om 20.00 uur nog een ritje van Eersel naar de corona-unit. Peter was mijn gast in de auto. En begeleiding, want Peter kan nog weleens onrustig zijn. Toen hij in de bus stapte in pyjama en winterjas vroeg ik hem of hij over de snelweg wilde of de toeristische route. Het werd de toeristische route, langs boerderijen met koeien. Restaurant de Kempen in Knegsel herkende Peter ook, daar had hij wel eens gegeten en daarna langs camping Molenvelden waar ze ook pannenkoeken hebben, vertelde Peter. De gastronomische rondreis ging ook langs Het kanon in Zand-Oers - ja, ook gegeten - en in Eindhoven was Peter blij de paddenstoel te zien. Gelukkig, het Evoluon staat er nog. Haha. Onderweg een heel gesprek gehad over van alles, en hij vond mij een fijne chauffeur. Bij aankomst op Eckartdal stonden er vier begeleiders buiten klaar én de begeleidster uit Eersel. Peter stapte rustig uit - tot verbazing van iedereen - en werd in de armen genomen door twee medewerkers van de Unit. "Wil je me ook terug naar huis rijden als ik ben genezen?" vroeg hij net nog voordat de deur van de corona-unit sloot."

Borging kwaliteit en veiligheid van de zorg

Een hoge kwaliteit van zorg is een belangrijke basis voor een goed leven voor onze cliënten. Onderdeel van een goed leven, is dat een cliënt zich veilig voelt. Dit heeft namelijk een directe impact op de kwaliteit van leven van cliënten. Wij doen wat nodig is om dit zo goed mogelijk voor elkaar te krijgen.

Certificering

In november 2020 heeft Lunet zorg opnieuw het keurmerk ISO 9001:2015 ontvangen. Dit certificaat toont aan dat we systematisch werken aan kwaliteit en veiligheid. Bij de beoordeling kwamen geen tekortkomingen naar voren.

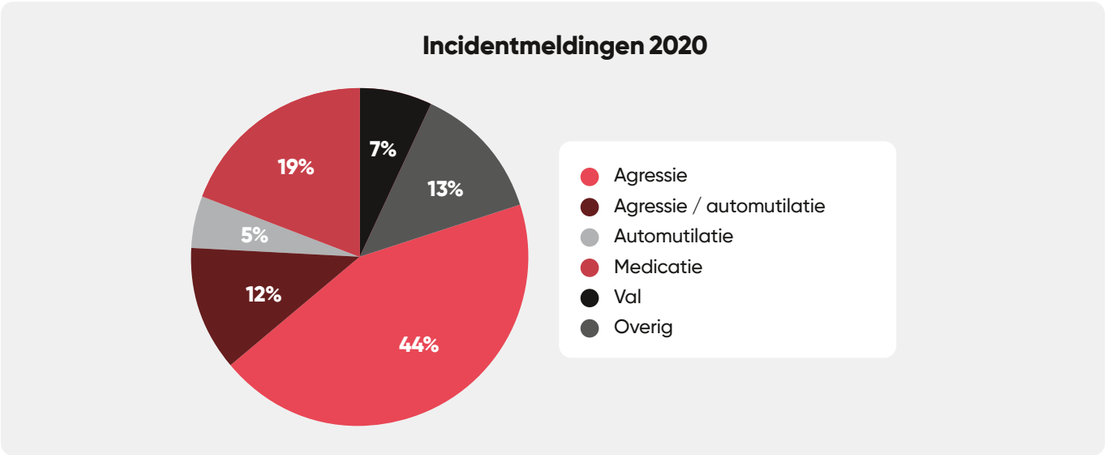
Interne audit

Het thema 'kwaliteit en veiligheid' is in 2020 geaudit via een online vragenlijst en auditgesprekken. De auditgesprekken vonden plaats via beeldbellen. In totaal zijn 184 vragenlijsten ingevuld en 24 auditgesprekken gevoerd. De audit heeft bewustwording heeft gecreëerd bij medewerkers over het melden van verschillende typen incidenten. Dit heeft geleid tot een toename van het aantal aanvragen van medewerkers voor een training. Ook is bij een aantal teams afgesproken om meldingen sneller te doen en vaker te bespreken in het team.

Incidenten en vertrouwelijke meldingen

In 2020 zijn 18.357 incidenten geregistreerd. Dit is een kleine stijging van 3% ten opzichte van vorig jaar. Toen werden 17.811 incidenten gemeld.

In 2020 zijn 138 vertrouwelijke meldingen/ernstige incidenten onderzocht door een multidisciplinair onderzoeksteam (meldingsteam). Dit is vergelijkbaar met 2019. De onderzoeken hebben geleid tot interne verbeteracties. In 2020 zijn geen calamiteiten gemeld. Incidentmeldingen, vertrouwelijke meldingen en andere kwaliteitsindicatoren worden vanaf 2021 elk kwartaal besproken met clustermanagers. Daarnaast wordt een rapportage gemaakt voor directie en Raad van Bestuur. Rapportages bestaan naast cijfers uit een analyse, omdat het belangrijk is om cijfers te duiden (tellen en vertellen). Indien nodig worden verbetermaatregelen afgesproken.



Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

In 2020 zijn twee onderzoekrapportages opgesteld voor de IGJ. Naar aanleiding van deze onderzoeken zijn verbeteracties ingezet. Ook heeft de IGJ in 2020 gekeken naar de richtlijnen van Lunet zorg rondom corona naar aanleiding van vragen over een specifieke locatie.

Medicatieveiligheid

Uit de analyse van medicatie-incidenten blijkt veelal dat medicatie wordt vergeten te geven en/of dat vergeten is af te tekenen. Dit is een trend die we al enkele jaren signaleren. De Geneesmiddelencommissie van Lunet zorg monitort medicatie incidenten. Vanuit deze commissie is het project opgestart waarbij we gaan overstappen op elektronisch aftekenen van medicatie. Hierdoor wordt het medicatieproces veiliger en zullen naar verwachting minder medicatie-incidenten plaatsvinden. In 2020 zijn voorbereidingen getroffen om medicatie elektronisch af te tekenen in te voeren. Zo is een scholing gemaakt om medewerkers te instrueren, zijn protocollen aangepast en zijn de randvoorwaarden rondom ICT uitgewerkt. Een kleine groep start begin 2021 met het elektronisch aftekenen. De instructie hebben zij inmiddels gekregen. Ervaringen uit deze groep worden gebruikt voor de verdere uitrol binnen de woonparken.
In 2020 is ook een bijeenkomst georganiseerd voor taakhouders medicatie. De bijeenkomst was voornamelijk gericht op kennisoverdracht en het leren van incidenten.

Samen maken we Het Goed

"Zo half maart werd het wel erg stil om me heen. De deelnemers mochten even niet meer naar hun vertrouwde werkplek in het magazijn komen. In overleg met het planbureau verhuisde ik van Het Goed in Nuenen naar de Menno van Coehoornlaan", aldus Bregje van de Brink (rechts op de foto). Samen met zij-instromer Ruud Joziasse ging Bregje aan de slag met dagbesteding in dit appartementencomplex in Eindhoven. In eerste instantie was deze dagbesteding vooral één op één en had het een huishoudelijk tintje. Heel relaxed. Misschien wel iets te... wetende dat de aanvoer van artikelen bij Het Goed gewoon doorgaat.

Omdat langzaamaan duidelijk werd dat de maatregelen rondom Corona niet op korte termijn zouden veranderen, werd het tijdelijke van de dagbesteding omgezet naar meer structureel, ontwikkelingsgericht en groepsgewijs. Bregje schreef hiervoor een plan en een paar dagen later ging de eerste groep van vijf personen aan het werk. In eerste instantie creatief, later werd ook arbeidsmatig werk een dagelijks terugkerend ritueel. Door versoepeling van de maatregelen werd in juli de meeste dagbesteding 'buiten de deur' weer opgestart. Ook bij Het Goed in Nuenen druppelden langzaam de vaste medewerkers weer binnen. Op dit moment is de werkploeg op Het Goed in Nuenen zelfs weer op volle sterkte.

Samen werken aan een goed leven

04 Onvrijwillige zorg

Op 1 januari 2020 is de Wet BOPZ vervangen door de Wet Zorg & Dwang (WZD). 2020 was een overgangsjaar waarin is gewerkt aan de implementatie van de nieuwe wet. In de visie van Lunet zorg wordt het principe 'Nee, tenzij' gehanteerd en daarnaast het zoveel mogelijk inzetten van alternatieven om onvrijwillige zorg te vermijden. Er is aandacht voor het vergroten van het bewustzijn op onvrijwillige zorg in combinatie met de veiligheid en de impact op het leven van de cliënt.

Voorheen werd aandacht besteed aan het terugdringen van onvrijwillige zorg via het project Terugdringen VBM. Dit project is in 2020 opgegaan in de implementatie van de WZD. De focus op de afbouw van onvrijwillige zorg is in 2020 doorgezet en gelijktijdig heeft de nieuwe wet geleid tot aanpassing van beleid en procedures, aanpassing in het elektronisch cliëntendossier en scholing. Lunet zorg heeft ervoor gekozen dat de Artsen Verstandelijk Gehandicapten (AVG), GZ-psychologen en orthopedagoog-generalisten ingezet worden in de rol van WZD-functionaris. Gedragsdeskundigen zijn benoemd als zorgverantwoordelijke. Voor beide rollen, WZD-functionaris en zorgverantwoordelijke, volgen we de landelijke profielen.

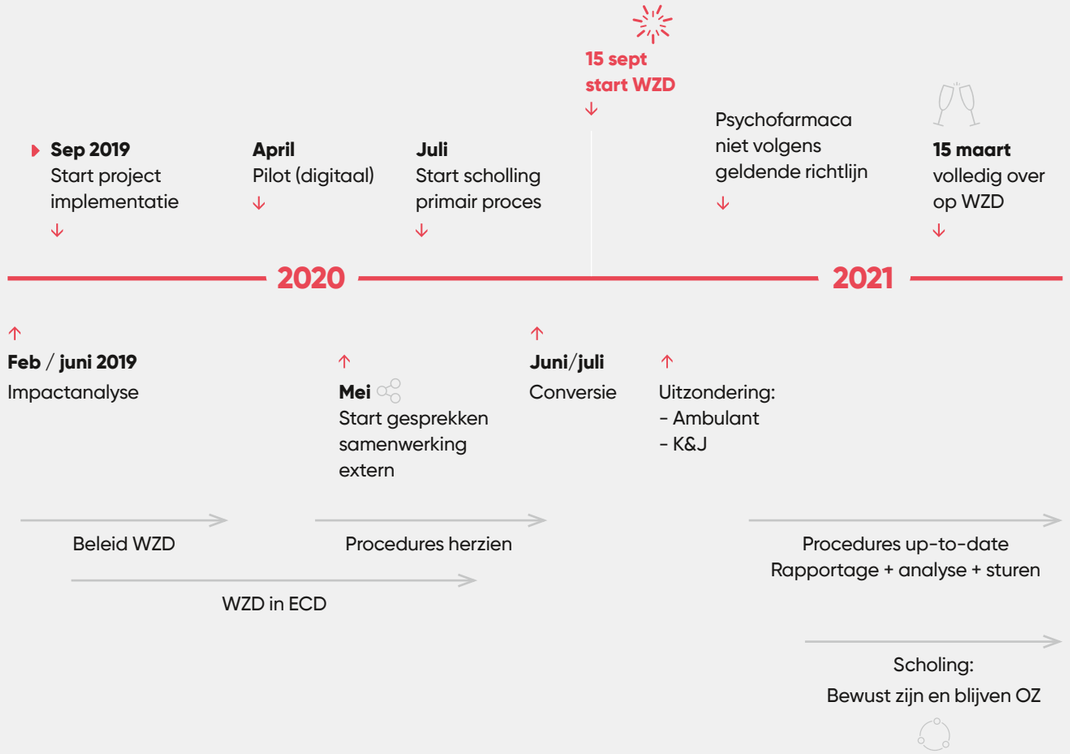
Corona heeft de implementatie van de wet vertraagd. Scholingen moesten eerst worden aangepast om deze digitaal te kunnen geven. De scholingen waren in maart gepland en zijn pas in juni 2020 gestart. Vanaf half september worden alle onvrijwillige-zorgmaatregelen, waarvan de evaluatietermijn is verlopen, geëvalueerd met de principes van de WZD. Maar de implementatie is nog niet klaar. Aandacht zal er nog zijn voor psychofarmaca en het toepassen van de WZD in de ambulante zorg. Hier spelen nog praktische vraagstukken die opgelost moeten worden voordat verbetermaatregelen ingezet kunnen worden in de thuissituatie van een cliënt.

Aantal cliënten met onvrijwillige zorg

Het aantal cliënten bij wie een vorm van onvrijwillige zorg of vrijheidsbeperkende maatregelen is toegepast, ligt in 2020 gemiddeld rond de 255 unieke cliënten. Het percentage cliënten van heel Lunet zorg dat onvrijwillige zorg ontvangt is eind 2020 10%. We zien dat bij het cluster specialistische zorg meer onvrijwillige zorg wordt toegepast dan in overige clusters. Dit is logisch gezien de doelgroep.

Door de overgangssituatie van de Wet BOPZ naar de WZD is het niet mogelijk om een vergelijking te maken met voorgaande jaren. In het vierde kwartaal van 2020 wordt een piek waargenomen in de inzet van kortdurende onvrijwillige-zorgmaatregelen. Deze maatregelen zijn ingezet bij (vermeende) coronabesmettingen of cliënten die zich niet aan de algemeen opgelegde richtlijnen houden en zo risico vormen voor medecliënten en personeel. Op te merken valt dat de evaluatietermijn eind 2020 relatief vaak wordt overschreden. Reden hiervoor is tweeledig, namelijk druk op de zorg en de grote extra administratieve last die de WZD met zich mee brengt.

Implementatie tijdlijn



De kracht van een multidisciplinaire aanpak

Wij stelden aan Nils Venema, Manager Gezondheidscentrum Lunet zorg, de volgende vraag: “Hoe dragen de paramedisch specialisten, als multidisciplinair team, juist door hun multidisciplinaire aanpak bij aan een goed leven voor de cliënt, ondanks de ingrijpende maatregel van onvrijwillige zorg (WZD) bij de doelgroep Wlz-clienten?”
Het antwoord van Nils gaat over de kracht van een multidisciplinaire aanpak:
“Een multidisciplinair team is een samenwerking tussen behandelaren, waaronder een AVG-arts en een regelvoerend behandelaar. Samen met andere behandeldisciplines kijken zij vanuit verschillende professionele invalshoeken naar de cliënt. Wat zijn de wensen van de cliënt, welke mogelijkheden heeft hij of zij en wat is nodig voor een goed leven. Juist door die afstemming tussen verschillende perspectieven van deskundigen, krijgt de cliënt een behandeling die passend is en aansluit bij hem en zijn leefomgeving.”

05 Reflectie op het kwaliteits-rapport.

Centrale cliëntenraad

Goed leven voor de cliënt
Het afgelopen jaar zijn er minder persoonlijke plannen geëvalueerd. Lunet zorg begrijpt dat door corona deze evaluaties zijn blijven liggen maar Lunet zorg vindt het niet goed. En wil hier voor 2021 een verbetering in zien. De CCR geeft aan dat zij het ook belangrijk vinden dat deze evaluatiegesprekken ook echt gevoerd moeten worden. Afgelopen jaar is het wel eens voorgekomen dat de plannen werden verlengd zonder het gesprek gevoerd te hebben. Wel met instemming van de cliënt maar de CCR vindt dit niet goed.
Verder geeft de CCR aan dat zij vinden dat de cliënt ook inspraak moet krijgen bij de keuze van zijn/haar cliëntbegeleider. Ook heeft de cliënt het als moeilijk ervaren dat er veel wisselingen zijn geweest in begeleiding. Iedere keer weer je verhaal vertellen en een band opbouwen en dan gaat de begeleiding weer.
Eén van de verbeterpunten vindt de CCR belangrijk om goed op te pakken in 2021: medewerkers moeten meer tijd met de client en minder nevenactiviteiten doen.
Verder is de CCR trots op 'Lunet Luistert' een luisterlijn voor cliënten omdat Lunet zorg dit voorstel van de CCR heeft opgepakt. Daarmee voelen zij zich serieus genomen.

Kwaliteit
De CCR vindt de incidenten met agressie van 44% erg hoog en vraagt wat hieraan gedaan kan worden om dit te verminderen. Ze vinden het fijn te horen dat Lunet zorg bezig is om de cliënten van Lunet zorg goed in beeld te krijgen en te kijken naar de zorg die geleverd wordt en in welke omgeving. En de vraag wordt gesteld of dit alles goed past bij die cliënt. Als dit alles goed is geregeld voor de cliënten, zullen de agressie incidenten afnemen.

De CCR geeft aan dat het belangrijk is dat medewerkers goed leren hoe ze om moeten gaan met cliënten met onbegrepen gedrag.
Een raadslid merkt op dat corona en de strenge maatregelen ook heeft bijgedragen aan agressie-incidenten.

Onvrijwillige zorg
De CCR hoopt met de komst van de Wet Zorg & Dwang, dat er veel verbeterd wordt voor cliënten die hiermee te maken hebben. Dat de periodes van onvrijwillige zorg niet te lang zullen duren.

Oog voor verbetering
De CCR er is blij te zien dat Lunet zorg dit jaar weer een cliënttevredenheidsonderzoek doet. Dit had de CCR vorig jaar ook gevraagd. En vooral na deze crisisperiode is het belangrijk dat cliënten hun verhaal kwijt kunnen.

De CCR is positief over het kwaliteitsrapport. Een goed leven voor de cliënt, onvrijwillige zorg en veiligheid zijn voor de cliëntenraad belangrijke thema's. Ze vinden het goed dat er gekeken wordt naar de verbeterpunten en deze worden meegenomen om de zorg te verbeteren voor de toekomst. De intervisie met andere instellingen is daarbij een mooi initiatief dat laat zien dat Lunet zorg open staat voor feedback en ook echt verbeteringen wil doorvoeren.

Centrale cliëntenvertegenwoordigersraad (CCvR)

De CCvR maakt onderscheid in de feedback die wordt gegeven op het kwaliteitsrapport. Deze gaat enerzijds over de helderheid en volledigheid van de tekst in het kwaliteitsrapport, wat kan worden gezien als een reflectie op het rapport.
Daarnaast heeft de CCvR opmerkingen die de meer fundamentele vraag raken of dit rapport de informatie oplevert die de CCvR nodig heeft voor de invulling van zijn rol.

Voor wat betreft de reflectie op het kwaliteitsrapport geeft de CCvR aan dat zij positief is over de - zeker in vergelijking met voorgaande jaren – betere leesbaarheid van het rapport. Er is minder vage taal en een aantal knelpunten worden meer expliciet benoemd. Dat laatste draagt bij aan een meer open klimaat, waarin samen kan worden gezocht naar oplossingen en verbeteringen. De CCvR moedigt de Raad van Bestuur aan om in deze richting verder te gaan. Wel adviseert de CCvR om goed te kijken naar de volgende punten:

- Het rapport bevat nog (te) veel beleidsvoornemens en verwachtingen in plaats van rapportage. Zie bijvoorbeeld de tekst bij 'Stap voor stap veranderen'.
- Let op met onvolledige/eenzijdige info. Twee voorbeelden ter verduidelijking;
  - Het cliëntportaal is inderdaad nog weinig bekend bij cliënten en vertegenwoordigers, maar de niet vermelde essentie is dat de meest relevante informatie - toegang tot de rapportages - nog ontbreekt.
  - In het voorwoord wordt – terecht - gesteld dat er met heel veel inzet is gewerkt en wordt vervolgens 'met trots achteruit gekeken'. Door hier niet ook in te gaan op hetgeen niet goed is gedaan in het afgelopen jaar, wordt de indruk gewekt dat er zaken worden verbloemd.
- Door het ontbreken van een doel of referentie bij kwantitatieve metingen (aantal incidenten, medicatieveiligheid, aantal cliënten met onvrijwillige zorg, etc.), lijkt registratie een doel op zich te worden en hangen dit soort aantallen in de lucht. Zo is medicatieveiligheid de laatste 4 jaar een vast onderwerp in het kwaliteitsrapport. Steeds met ongeveer dezelfde constatering (vooral vergeten toe te dienen dan wel vergeten af te tekenen) en steeds met een plan voor verbetering. Maar in die 4 jaar is het aantal meldingen ook met meer dan 20% gestegen.

Ten aanzien van de reflectie op de kwaliteit en wat hieronder wordt verstaan, wil de CCvR graag het volgende delen:

- Dat uit het kwaliteitsrapport 2020 niet echt duidelijk wordt hoe het echt met de cliënten gaat, hoe goed hun leven nu echt is;
- dat de aandacht verschuift van rapportage over de 'kwaliteit van leven' naar rapportage over de uitvoering van maatregelen (bijv. wel het aantal persoonlijke plannen, maar niets over de uitvoering van die plannen en het effect daarvan op 'het goede leven');
- dat daarbij veelal onvoldoende analyse vooraf of evaluatie achteraf is om het effect van de maatregelen op de kwaliteit vast te stellen;
- dat onderwerpen die door de CCvR als belangrijk worden gezien voor de kwaliteit van leven (zoals de stabiliteit van de bezetting, adequate woonvoorziening, communicatie, cliëntgerichtheid facilitaire dienst, samenspraak met verwanten) niet of nauwelijks aan de orde komen.

De CCvR nodigt de Raad van Bestuur dan ook graag uit om in het komende jaar samen meer inhoud te geven aan het begrip 'het goede leven voor de cliënt' en de uitkomst hiervan te gebruiken als leidraad voor het kwaliteitsrapport 2021.

De feedback van de CCvR heeft Raad van Bestuur doen besluiten om het kwaliteitsrapport op enkele punten aan te passen. Onder meer bij het kopje cliëntportaal, incidenten en medicatieveiligheid.

Ondernemingsraad

Het kwaliteitsrapport is deze keer in een andere opzet beschreven, vooral gericht op kwaliteit in relatie tot 'Het goede leven van de cliënt'.
Het jaar 2020 was voor eenieder een turbulent jaar, de ondernemingsraad (OR) snapt de keuze dat de focus vooral wordt gelegd op de zaken die goed zijn gegaan. De OR vindt de inhoud van het kwaliteitsrapport herkenbaar en het geeft een realistisch beeld. Besproken aandachtspunten vanuit het kwaliteitsrapport:

- Opvolging van incidenten;
- verandering van de organisatie en het strategie traject;
- 'Zien' als methodiek;
- verandering versus cultuur;
- zorgen omtrent teamleider;
- rol teamleider – zorgen van OR over het takenpakket (risico).

Bovenstaande onderwerpen komen terug in het overleg van de OR met de Raad van Bestuur.

Visitatie

Door middel van een visitatie hebben collega organisaties ORO en Amarant feedback gegeven op het kwaliteitsrapport 2020 van Lunet zorg. In de visitatie stonden, naast reflectie op het rapport, ook de dilemma's uit het kwaliteitsrapport, centraal.

Het kwaliteitsrapport is door Lunet zorg in een nieuw jasje gestoken. Het rapport is voornamelijk gericht op de strategische doelstelling 'een goed leven voor de cliënt'.
De visitatoren waren positief verrast; ze vonden het kwaliteitsrapport compact, krachtig en prettig om te lezen. Evenwel wordt door visitatoren ook benoemd dat het een uitdaging is om een goede balans te vinden tussen kort en bondig zijn en alle informatie delen. Soms is extra informatie noodzakelijk om het verhaal beter te kunnen duiden of te motiveren waarom de informatie er (niet) in staat. En vergeet vooral niet om mooie voorbeelden te delen, aldus de visitatoren. Voor Lunet zorg was deze feedback de reden om het kwaliteitsrapport op punten aan te passen, zoals een toelichting op de scope in een leeswijzer.

Vervolgens zijn de drie dilemma's uit hoofdstuk 2 besproken. Voor elk dilemma was een casus/beschrijving gemaakt. Deze werd als inleiding gebruikt om met elkaar in gesprek te gaan.
Het eerste dilemma gaat over de autonomie en eigen regie van de cliënt in relatie tot de coronamaatregelen. Visitatoren geven aan dat verantwoordelijkheden en bevoegdheden zo dicht mogelijk bij de cliënt moeten liggen. Het creëren van regelruimte is ook belangrijk. Dit gebeurt op basis van de wet- en regelgeving en binnen de coronakaders die door de organisatie zelf worden gegeven. Volgens de visitatoren moet daarnaast ook een speelveld overblijven waarbinnen creatieve oplossingen mogelijk blijven.

In het tweede dilemma werd gesproken over de veiligheid in groepen waar wel én niet gevaccineerde medewerkers werken en cliënten wonen. Door alle deelnemers wordt geconcludeerd dat het belangrijk is om cliënten en medewerkers zo veel mogelijk te stimuleren om zich te laten vaccineren. Omdat er te weinig zicht is op de vaccinatiegraad van medewerkers kunnen organisaties niet anders dan de landelijke richtlijnen blijven opvolgen en medewerkers hierover te informeren.

Het derde en laatste dilemma betreft de continuïteit van de zorgverlening en het door laten gaan van processen zoals een cliënttevredenheidsonderzoek. Visitatoren geven aan dat ze in het begin van de coronacrisis prioriteiten hebben gesteld; welke (kritische) processen moeten doorgaan en wat kan worden uitgesteld. Laat keuzes ook afhangen van wat teams plezier en energie geeft, aldus de visitatoren. Maar men concludeert wel dat administratieve processen van secundair belang zijn. De zorgverlening moet hoe dan ook doorgaan.

De visitatie wordt ook aangegrepen om de coronacrisis met elkaar te evalueren. Hadden we als organisaties slimmer kunnen samenwerken? Valkuil is dat je als organisatie te veel naar binnen bent gericht. Visitatoren geven aan dat op specifieke thema's verbinding is gezocht met elkaar en ervaringen en documenten zijn uitgewisseld. Dat was waardevol.

De visitatie zelf levert waardevolle inzichten op en het wordt door alle deelnemers als positief ervaren om op deze manier de kwaliteitsdialoog met elkaar te voeren. En hoewel het gesprek over kwaliteit het hele jaar door moet plaatsvinden, is het kwaliteitsrapport een mooi moment om te reflecteren op de kwaliteit van de zorgverlening. Visitatoren geven tot slot aan dat het belangrijk is om de waarde die we aan cliënten kunnen leveren, niet uit het oog te verliezen en – ondanks de crisis - vooral energie te steken in de dingen waar we waarde voor cliënten kunnen toevoegen.

Brood op de plank voor LuuXX Geldrop

In de keuken van LuuXX Geldrop is volop bedrijvigheid. Begeleider Ward (op de foto de enige mét mondmasker): "Vanwege Corona is de lunchroom van LuuXX Geldrop gesloten. Dus zijn we op zoek gegaan naar alternatieve manieren om ons 'brood te verdienen'. We hebben een To Go service ingericht, waar mensen een afhaal lunch kunnen bestellen. We maken de warme maaltijd voor cliënten van de Vincentiusstraat en het wijkpunt." Vanavond mosterdsoep en een zuurkoolschotel met spek en rookworst," roept Michiel (rechts op foto) van achter het kuchscherm dat tussen hem en Djibril hangt. "En sinds enkele weken verzorgen we ook de dagelijkse lunch voor onze collega's op de Corona-unit en de Medische Dienst", vervolgt Ward. "Daar zijn we erg blij mee, want voor de cliënten die in onze keuken hun dagbesteding hebben, biedt dit weer kansen om te ontwikkelen."

Djibril en Michiel zijn blij dat er ondanks Corona - en ook wel een beetje dankzij - leuk en afwisselend werk is voor hen in de keuken aan de Heuvel 22 in Geldrop. "Echt leuk werk waar we ons ei in kwijt kunnen", vertellen ze, ondertussen de daad bij het woord voegend en twee schijfjes ei op het broodje Gezond leggen. Zo, die is klaar. Eet smakelijk.

06 Oog voor verbetering

We sluiten dit kwaliteitsrapport af met een terugblik op 2020 en kijken met vertrouwen uit naar 2021. De gekozen verbeteringen voor 2021 zijn gelinkt aan de bouwstenen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

Terugblik 2020 op geprioriteerde risico's

Lunet zorg heeft 5 risico's geprioriteerd gekozen die HRM en Kwaliteit & Veiligheid raken. De voortgang van deze risico's worden besproken in dit kwaliteitsrapport.

Bezetting in capaciteit en kwaliteit
Door het aanstellen van teamleiders staan leidinggevende dichter bij de medewerkers waardoor zij zich beter gehoord en gezien voelen. Ook zijn we overgegaan op het roosteren op niveau van een organisatorische eenheid. Dit creëert meer rust in roosters. De invoering van het verpleegkundig team verloopt vanwege corona anders dan gepland. Door de ontstane werkdruk op de zorg bleek de planning niet haalbaar. Op dit moment bevinden we ons in een tussenfase en wordt langzaam toegewerkt naar de nieuwe werkwijze.

Psychosociale belasting medewerkers
Teamleiders zijn meegenomen in een voorlichting over Arbo, psychosociale arbeidsbelasting en nazorg. Per cluster is er een voorlichting over hoe teamleiders signalen herkennen over disbalans in werkdruk en belastbaarheid van medewerkers. Een aantal teamleiders heeft deze voorlichting inmiddels gehad.
Daarnaast is in 2020 een webinar georganiseerd voor alle teamleiders, coaches en managers over 'overeind blijven in tijden van het coronavirus'. Hierbij werd specifiek gekeken naar de coronasituatie en wat dit doet met medewerkers.

Sociale veiligheid medewerkers
Hier is continu aandacht voor vanuit de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E). De komst van teamleiders maakt dit eenvoudiger. Wel wordt nog onderzocht of de inventarisatie rondom risico's kunnen worden gebundeld.

Onvrijwillige zorg
Hoofdstuk 4 van dit kwaliteitsrapport geeft een goed beeld van de verbeteringen die we ten aanzien van onvrijwillige zorg hebben doorgevoerd.

Medicatieveiligheid
In 2020 is geïnvesteerd in het vergroten van het bewustzijn van medewerkers. Ook zijn voorbereidingen getroffen voor het elektronisch aftekenen van medicatie. Door de Geneesmiddelencommissie is geconstateerd dat het uitvoeren van medicatiebeoordelingen in 2021 aandacht nodig heeft. In 2020 is het uitvoeren van medicatiebeoordelingen door omstandigheden achtergebleven. De commissie pakt dit in 2021 verder op.

Goed en gezond werkrooster

"Binnen Lunet zorg vinden we een goed en gezond rooster, een rooster dat aansluit op de zorgvraag van onze cliënten en aansluit bij ieders persoonlijke situatie, maar ook past binnen de kaders van regelgeving." Daarover zijn de roosteraars nieuwe stijl Monique Wigger, Mae Bouwens en Sanne Lunenburg het eens. Begin 2020 is een eerste stap gezet met de organisatieveranderingen. Daarbij krijgt iedere organisatorische eenheid zijn eigen roosteraar. Een flinke puzzel want er zijn ruim dertig eenheden met ieder tussen de vier en zeven teams. En zoveel teams, zoveel roosters. Het grote voordeel is dat de roosteraars nu overzicht hebben over de verschillende teams, dus zo optimaal mogelijk kunnen roosteren en knelpunten over de teams heen kunnen oplossen.

Vooruitkijken naar 2021 naar geprioriteerde verbeteringen

Persoonlijk ondersteuningsplan
(bouwsteen 1: zorgproces rond individuele cliënt)
Het voeren van een dialoog tussen medewerker en cliënt draagt bij aan de kwaliteit van de zorg. We gaan in 2021 verbeteracties uitzetten om de daling van risico-inventarisaties te keren en de geldigheid van plannen verder te vergroten. Bijvoorbeeld door bij kwaliteitschecks van het zorgdossiers meer focus te leggen op de evaluatiecyclus. Deelname aan de kwaliteitschecks gebeurde op initiatief van teams. In 2021 worden teams gestimuleerd om deze weer actief in te plannen als de situatie het toelaat. Ook zijn coördinerend begeleiders gevraagd om hierin verbeterslagen te maken. Daarnaast wordt in 2021 het cliëntportaal verder ontwikkeld door meer informatie voor cliënten en vertegenwoordigers open te stellen.

Cliënttevredenheid
(bouwsteen 2: onderzoek naar cliëntervaringen)
Om te weten waar zorg- en dienstverlening kan worden verbeterd, is het belangrijk om met regelmaat een 'thermometer' in onze zorg- en dienstverlening te steken zodat we weten hoe 'warm' de zorg aan cliënten is. Medio 2021 wordt opnieuw cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd met behulp van de Quality Qube. Hiermee lopen we voor op de eisen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg dat aangeeft dat dit onderzoek minimaal eens per drie jaar moet worden uitgevoerd. Recente ervaringen van cliënten en cliëntvertegenwoordigers zijn echter belangrijk om onze zorg voortdurend te kunnen verbeteren

Zelfreflectie
(bouwsteen 3: zelfreflectie in teams)
In het eerste kwartaal van 2021 is een organisatiebrede interne audit uitgezet rondom corona. Doel was tweeledig; enerzijds om het bewustzijn en de kennis van medewerkers te vergroten en anderzijds om ervaringen van medewerkers op te halen. Ongeveer 900 medewerkers hebben de digitale vragenlijst ingevuld. Dit vinden we bijzonder en geeft de impact van corona aan, zeker voor onze medewerkers. In elk team is naar aanleiding hiervan een gesprek georganiseerd onder leiding van de teamleider of coördinerend begeleider. Ook heeft in bijna elk team een verdiepend gesprek plaatsgevonden.

In 2021 is er ook aandacht voor het ondersteunen van teams bij het gestructureerd werken aan kwaliteitsverbetering. Teams worden hierin ondersteund door de afdeling Kwaliteit & Veiligheid.

Raad van Bestuur

Slotwoord

Dit jaar is bewust gekozen voor een andere opzet van het kwaliteitsrapport. We vonden het belangrijk om in dit kwaliteitsrapport vooral het verhaal te vertellen vanuit het 'goede leven voor de cliënt'.

De bevindingen uit dit kwaliteitsrapport zijn besproken met interne gesprekpartners, raden en extern visitatoren. Dit levert mooie inspirerende gesprekken op, wat de kwaliteit van zorg ten goede komt. Ook heeft de Raad van Bestuur op basis van deze gesprekken het kwaliteitsrapport op sommige punten aangepast.

Corona zal ook in 2021 nog een invloed hebben op ons werk. We verwachten door het inrichten van het OTC, de corona-unit en de Coco's echter wel meer grip te hebben.

Het komende jaar gaan we door op de ingeslagen weg en staan de geprioriteerde verbeteringen uit hoofdstuk 6 hoog op onze agenda's. En ook in 2021 zullen onze keuzes terug te voeren op het samen werken aan een goed leven.

Lunet zorg

Bezoekadres: Croy 5, 5653 LC Eindhoven
Postadres: Postbus 270, 5600 AG Eindhoven
Telefoon: 088 551 50 00

www.lunetzorg.nl

Lunet ZORG