

Clïëntversie Kwaliteitsrapport 2021

Goed leven voor de cliënt

Terugblik op kwaliteit van zorg

Lunet vindt cliënten en de kwaliteit van zorg heel belangrijk. We werken elke dag aan een goed leven voor de cliënt. Wat is een goed leven? Hoe krijgen we een goed leven? Hoe zorgen we voor goede zorg. Wil je meer weten? Lees dan dit jaarverslag.



Samen in gesprek Persoonlijk Plan

Wat hebben we gedaan?

De cliënten van Lunet hebben een persoonlijk plan. In dit plan staat centraal wat voor jou een goed leven is. Met dit plan zorgen we samen voor de juiste indicatie en passende zorg.

In 2021 is door de medewerkers extra gelet op het goed invullen van het plan.

Twee keer per jaar praten we samen over de afspraken in je plan.

Wat gaan we doen?

Er komt een Bureau Medezeggenschap cliënten. Hier zitten cliënten in. Ze denken en praten mee over het beleid en besluiten die van invloed zijn op het leven van cliënten. Dat kunnen dagelijkse dingen zijn, maar ook grotere beleidszaken.

We houden je op de hoogte via 'Nieuws voor jou'. Een nieuwbrief voor en door cliënten met nieuws van Lunet, leuke weetjes, recepten en andere onderwerpen die cliënten bezighouden of aangaan.

Er zijn ook jobcoaches. Zij helpen je werk vinden dat je graag doet. En waarbij je je talenten verder kunt ontwikkelen. Als cliënt meer meedoen in de maatschappij op allerlei manieren en een betekenisvol leven. Daar zetten we op in.

We gaan ook zorgpaden met zorgprogramma's opzetten. Hierdoor krijgen we meer inzicht in de wensen en behoeften van cliënten. Voor iedere zorgvraag komt een passende aanpak (1 cliënt, 1 plan).



Je eigen online cliënt portaal

Wat hebben we gedaan?

Cliënten (en hun vertegenwoordigers) kunnen hun eigen medisch dossier inzien via het Lunet cliëntportaal. Steeds meer cliënten doen dat ook. Je vindt er nu nog meer informatie en formulieren. De medezeggenschap denkt mee over het cliëntportaal. En ook over de communicatie naar cliënten.

Wat gaan we doen?

We gaan het cliëntportaal verder uitbouwen met nog meer informatie.

We werken ook aan een nieuw elektronisch cliënten-dossier (ECD) dat Careview vervangt.



Onderzoek naar tevredenheid cliënten

Wat hebben we gedaan?

Waar ben je blij mee en wat kan beter? Dat wilden we weten. Cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders vulden de vragen in van het cliënttevredenheids-onderzoek.

Cliënten geven gemiddeld een 8, verwanten een 7,5 en begeleiders een 7,1. Daar zijn we trots op. Veel cliënten geven ook aan dat zij hun begeleiders zorgzaam en lief vinden. Dat zij goed worden geholpen en ondersteund als het even niet zo goed gaat. En dat is fijn om te horen.

Wat gaan we doen?

Je mening wordt na toestemming toegevoegd aan je persoonlijk plan. Belangrijk, want we willen graag weten wat jij vindt van de zorg en ondersteuning die je krijgt. Verwanten kunnen hun antwoorden ook meenemen tijdens het persoonlijk plan gesprek.

Er zijn ook verbeterpunten. Die delen we met medewerkers, cliënten en verwanten. De teams krijgen tips hoe ze aan de slag kunnen met die punten. En ze vertellen zelf waar ze trots op zijn en waar ze verbeterkansen zien. Daar gaan ze ook mee aan de slag.



Corona

Wat hebben we gedaan?

Door Corona zijn er maatregelen genomen die zwaar waren voor jou. Woonparken, dagbesteding locaties en wijkpunten moesten tijdelijk dicht. Vrijwilligers konden niet meer komen. En ook medewerkers hebben heel hard gewerkt. Door corona zagen cliënten meer wisselende gezichten op de groepen en de samenwerking was soms minder goed dan we wilden.

We hebben er alles aan gedaan om het goede leven van cliënten zoveel mogelijk door te laten gaan. Zinnige dagbesteding vinden we belangrijk en is nu binnen de teams. De bezoeken zijn ook zoveel mogelijk doorgegaan. De coördinatoren Corona (COCO's) zijn ingezet om de teams te helpen. En er waren nieuwe ideeën. Zoals het afhalen van maaltijden. De extra begeleidingsmomenten voor cliënten in de wijk.

En de mobiele testteams. In de laatste weken van dit jaar kregen in korte tijd heel veel cliënten en veel medewerkers de derde vaccinatie: de boosterprik. Een ongelooflijke prestatie.

Wat gaan we doen?

We blijven de landelijke corona maatregelen volgen en ons beleid daarop aanpassen. We blijven ons inzetten om het goede leven van cliënten door te laten gaan.

Goed zorgen voor onze medewerkers vinden we belangrijk. We hebben ook aandacht voor duurzame inzetbaarheid, een luisterend oor, scholing en coaching van medewerkers.



Incidenten bespreken

Wat hebben we gedaan?

Als er iets misgaat dan melden we dat. We noemen dat een incident. Je kunt ook zelf een melding doen. De cliëntvertrouwenspersonen hebben zich voorgesteld in de cliëntennieuwsbrief. En ook aan de medezeggenschapsraden.

Melden van een incident is belangrijk. We willen hiervan leren. Zo zorgen we samen dat de zorg voor cliënten verbetert. En dat de veiligheid van medewerkers verbetert. Er is ook een speciale geneesmiddelencommissie die de zorg op dit gebied in de gaten houdt.

Wat gaan we doen?

Incidenten bespreken blijft belangrijk. Door maand-rapportages kunnen we daarop sturen en zien we waar verbeteringen nodig zijn.



Medicijnen en protocollen

Wat hebben we gedaan?

Medicijnen moet je veilig geven en innemen. Dat gaat soms fout. Bijvoorbeeld als je vergeet een medicijn te nemen. Of als er geen formulier wordt getekend als er medicijnen zijn genomen. We maken rapportages, zodat we weten wat er gebeurt. We geven les in het omgaan met medicatie aan medewerkers.

Wat gaan we doen?

Een melding van een incident of vertrouwelijke melding wordt ook in 2022 iedere drie maanden besproken met de managers. En de directie en de Raad van Bestuur wil ook weten wat er gebeurt. Zij krijgen ook een rapportage. Als het nodig is, worden er verbetermaatregelen afgesproken.



Onvrijwillige zorg

Wat hebben we gedaan?

Lunet vindt dat zorg vrijwillig moet zijn. Maar soms is die onvrijwillig. Bijvoorbeeld als iemand toezicht houdt 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 goedgekeurd, maar waar de cliënt zich tegen verzet. Vanaf 2020 geldt de Wet zorg en dwang (Wzd). Dit merk je ook door de aanpassing van regels en meer informatie in je medisch dossier in het cliëntportaal. De landelijke inspectie geeft aan dat Lunet goed bezig is met de invoering van deze nieuwe wet.

Wat gaan we doen?

We gaan het cliëntdossier verder ontwikkelen en uitbreiden. De medewerkers leren meer over onvrijwillige zorg. En hoe je onvrijwillige zorg kan afbouwen.

Een goede registratie krijgt nog meer aandacht.