

# De kwaliteit van zorg in 2022 in het kort.





# Samen werken aan een goed leven

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 kwaliteitsrapport 2022 geven we je antwoord op de vragen:

- Wat hebben we gedaan in 2022?
- Wat gaan we doen in 2023?

**Samen in  
gesprek en  
meer inzicht**



## Samen in gesprek en meer inzicht

### Wat hebben we gedaan?

#### Samen in gesprek over een goed leven

- 1 De meeste cliënten bespreken 2 keer per jaar hun persoonlijk plan met hun begeleider. In dit plan staan je doelen voor 'een goed leven' en welke ondersteuning je daarbij nodig hebt. Samen is er ook een gesprek over risico's. Dat is belangrijk voor de juiste begeleiding, hulpmiddelen én veilige zorg.

#### Je eigen zorgdossier inzien

- 2 Je kunt je eigen zorgdossier inzien wanneer jij dat wilt via het cliëntportaal. Je vindt er informatie en formulieren. En nu ook informatie over je ondersteuning, begeleiding, afspraken of andere bijzonderheden. We zien dat het cliëntportaal meer wordt gebruikt.

## Samen in gesprek en meer inzicht

### **Voor jouw zorgvraag een gerichte aanpak**

- 3** Het is belangrijk dat Lunet ook in de toekomst goede zorg, ondersteuning en mooi werk kan blijven bieden. Binnen Lunet ontwikkelen we zorgpaden en zorgprogramma's. Cliënten en verwanten zijn hierbij betrokken. Ook werken we steeds meer samen met andere zorgorganisaties in de regio.

### **Innovatie voor een goed leven en mooi werk**

- 4** Innovatie zijn slimme oplossingen die je dagelijks leven en het werk van medewerkers gemakkelijker maken. Lunet vindt innovatie belangrijk. Diverse projecten zijn gestart waar ook de gebruikers bij betrokken zijn.

## Samen in gesprek en meer inzicht

### Wat gaan we doen?

Je persoonlijk plan komt in een nieuw elektronisch cliëntdossier, genaamd ONS. De risico-inventarisatie komt in je persoonlijk plan. Zo hoef je de risico's niet meer apart te bespreken. Je persoonlijk plan hoef je niet meer op papier te ondertekenen.

Naast ONS komt er ook een nieuw cliëntportaal 'Caren'. Je krijgt dan meer inzicht in je eigen zorgdossier.

In 2023 gaan we de vier zorgpaden en de bijbehorende zorgprogramma's verder invullen. En we blijven werken aan slimme zorg/innovatie en meer regionale samenwerking.



ervaringsverhaal

## Dirck legt nooit het bijtje erbij neer

De Werkschuur is een werkplek voor zwoegers, sjouwers en hakkers. En Dirck doet het alle drie graag. Of zoals zijn moeder Marleen zegt: "Onze Dirck is een jonge en snelle kerel in de kracht van zijn leven. Een echte doorzetter, fysieke arbeid is voor hem het beste medicijn." En ook Dirck zelf wil niks liever dan zagen en kloven van openhaardhout in de uitgestrekte bossen op het woonpark. Liefst heel de week.

Dat Dirck het naar zijn zin heeft bij De Werkschuur ziet ook cliëntbegeleidster Anouk Bullens. "Dirck kon vroeger - toen hij op een andere plek werkte - halverwege de werkdag terug naar huis komen, omdat hij het niet meer aankon. Ondanks de zware arbeid bij de Werkschuur heeft hij meer rust in zijn lijf en is ie veel relaxter."

# Meedoen en eigen regie nemen





# Wat hebben we gedaan?

### Meer meedoen in de samenleving

1

- Meedoen is belangrijk en gezond. Hoe je meedoet bepaal je zelf. Vanuit Lunet kijken we naar wat je kan en wil. Begin 2022 had corona nog veel impact en was meedoen niet altijd mogelijk. Later werd dit steeds gemakkelijker, zoals:
- De marathon van [Your Marathon Challenge 2022](#).
  - Een [speciale zelfportret](#) workshop voor de Dutch Design Week 2022.
  - 3.800 WOW!-eindejaarsgeschenken ontwikkeld en ingepakt: [WOW \(lunet.nl\)](#)
  - Een fietsroute door Eindhoven met een verhaal van cliënten en een link met de Dutch Happiness week.
  - De [theatervoorstelling Stedelingen](#) van Lunet, Carte Blanche en Parktheater Eindhoven.
  - De Lunet jobcoaches helpen passend werk te vinden om je talenten verder te ontwikkelen. In 2022 hadden we [100% succesvolle duurzame plaatsingen van cliënten op werkplekken](#). Daar zijn we trots op.

## Meedoen en eigen regie nemen

2

### Meer zeggenschap en eigen regie

Steeds meer medewerkers vragen cliënten om actief mee te doen. Een mooie ontwikkeling. Het [bureau Medezeggenschap](#) startte en kreeg diverse opdrachten:

- Ondersteunende taken voor de CCR en clusterraden.
- Ondersteunende taken, zoals redactielid bij: [Nieuws voor jou](#)
- Meedoen als ervaringsdeskundige binnen en buiten Lunet.
- Meedenken bij projecten, zoals cashless betalen.
- Beantwoorden van vragen van cliënten en medewerkers.

3

### Delen van ervaringen

Ervaringen delen is belangrijk. Met deze informatie kunnen we onze zorg en ondersteuning verbeteren. Het resultaat van het [cliënttevredenheids-onderzoek \(CTO\)](#) kregen de teams teruggekoppeld met een kwaliteitsverbeterkaart. De teams zijn in gesprek gegaan met elkaar over waar zij trots op zijn en wat kan verbeteren. Medewerkers zijn trots op de goed gewaardeerde cliëntondersteuning. Ze zien verbeterkansen als het gaat om meer vrijetijdsbesteding voor cliënten en de communicatie met cliënten en vertegenwoordigers.

## Meedoen en eigen regie nemen

### Wat gaan we doen?

Meedoen en eigen regie blijven belangrijke thema's. We gaan aan de slag met de verbeteracties die uit de onderzoeken naar voren kwamen. In het tweede kwartaal van 2024 is er weer een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO).

## Loes houdt van mensen

Loes van Kessel (35 jaar) maakt prachtig geglazuurd keramiek, vrolijk bedrukte tasjes, handgemaakte sleutelhangers, kaarten en veel meer. Die verkoopt ze bij Luuxx Kleine Berg. De creativiteit van haar werk en het fijne contact met collega's en klanten dragen bij aan een goed leven voor Loes.

Wat Loes belangrijk vindt in het leven is genieten, zeker ook van lekker eten, van haar creativiteit en van samen zijn met andere mensen. Ze kan het eigenlijk met iedereen wel goed vinden. "Ik houd van mensen en moet vaak erg om ze lachen. Om wat ze doen en wat ze zeggen." Ze is anderen graag behulpzaam.

Wat ze nu nog verder wil ontwikkelen is goed voor zichzelf opkomen. "Dat heb ik eigenlijk nooit echt geleerd. Duidelijk voor mijn mening uitkomen en mijn grenzen aangeven geeft me heel veel vrijheid, merk ik. Hier wil ik nog verder in groeien."

# Kwaliteit en veiligheid van zorg



# Wat hebben we gedaan?

### Kwaliteitskeurmerk

1

Uit onderzoek blijkt dat teams problemen goed kunnen oplossen en ook de rol en positie van de teamleider scoort goed. We zien verbeterkansen bij het werken met inhuurkrachten en het opvolgen van verbeteracties.

### Medicatieveiligheid

2

Medicijnen moet je veilig geven en innemen. Binnen Lunet bespreken we regelmatig de voortgang, het jaarplan, de scholing, incidenten en de gestelde vragen. We maken verslagen, zodat we weten wat er gebeurt en wat beter kan. We geven ook les in het omgaan met medicatie.

## Kwaliteit en veiligheid van zorg

3

### Incidenten en klachten bespreken

Als er iets misgaat, dan melden we dat. We noemen dat een incident. Je kunt ook zelf een melding doen. Een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon helpt cliënten bij het doen en begeleiden van meldingen. Om de bekendheid van deze persoon te vergroten nam deze deel aan de verwantenbijeenkomst en zijn er locatiebezoeken georganiseerd.

De teams weten beter hoe ze incidenten moeten melden en vinden het melden gemakkelijk. Teams kunnen ook een scholing volgen. In 2022 is ook een valprotocol opgesteld, zodat we weten wat te doen als je valt.

4

### Onvrijwillige zorg

Onvrijwillige zorg is zorg waar je het niet mee eens bent. Lunet vindt dat zorg vrijwillig moet zijn. Maar soms is die toch onvrijwillig. Als dat gebeurt moet dat een goede reden hebben. Bijvoorbeeld omdat dat veiliger is. Voor jou of voor mensen om je heen. Dit proces doen we zorgvuldig en is duidelijk voor alle betrokkenen. We letten er ook op dat het stappenplan goed opgevolgd wordt. Er wordt iedere keer weer gekeken hoe onvrijwillige zorg afgebouwd kan worden.

## Kwaliteit en veiligheid van zorg

### **Wat gaan we doen?**

Het melden en registreren van incidenten blijven belangrijk. En ook voldoende kennis over het medicatieproces blijft een belangrijk onderwerp binnen Lunet.

Het verder vergroten van bewustwording van onvrijwillige zorg in de hele organisatie is ook een aandachtspunt voor 2023.





## Bryan wil graag zelfstandig wonen

Bryan Mulder (20 jaar) heeft een grote tv, een racestoel met stuur en een Playstation. Hij laat zien hoe hij in Minecraft het hele terrein van de Donksbergen heeft nagebouwd. Als er iets op het terrein verandert, past hij zijn digitale bouwwerk ook aan. Hij speelt ook andere spellen. Soms met zijn beste vriend Luuk, die ook op de Donksbergen woont. "Ik heb hier echt heel veel vrijheid en kan doen wat ik graag wil. Dat vind ik heel fijn."

Bryan woont nu ruim 10 jaar op de Donksbergen en ontwikkelt zich nog steeds. Dat vindt hij belangrijk. Ontwikkeling hoort voor hem bij een goed leven. Dat lukt heel goed in de veilige omgeving waar hij woont en werkt. Met een duidelijke dagplanning kan hij heel veel zelf, ook koken en wassen. Bryan ziet zijn toekomst duidelijk voor zich en werkt aan de volgende stap. "Ik wil graag zelfstandig wonen in Eindhoven. Meer ruimte voor mezelf. Niet meer in een groep."

## Kwaliteitsrapport 2022

Kwaliteit en een veilige omgeving zijn belangrijk voor cliënten en medewerkers. We zijn trots op de resultaten en kwaliteit van zorg. Waarbij eigen ontwikkeling, eigen regie, meedoen en mooi werk centraal staan. We kijken steeds naar wat goed gaat, wat beter kan en doen verbeteracties. Elk jaar weer.

Het volledige kwaliteitsrapport staat op [www.lunet.nl](http://www.lunet.nl)

# Contact

## Bezoekadres

Zernikestraat 17  
5612 HZ Eindhoven

## Postadres

Postbus 270  
5600 AG Eindhoven

## Telefoon

088 - 551 50 00

