

# 'Toekomstbestendige zorg: Samen voor 100% Leven'

Deel 1. De ervaren kwaliteit

# Inhoud

<b>Leeswijzer</b>	<b>3</b>
<b>H1. Verblijfszorg Bartiméus</b>	<b>4</b>
<b>H2. Terugblik 2023</b>	<b>6</b>
2.1 Ervaren kwaliteit vanuit het management	6
2.2 Infographic: Resultaten 2023	8
<b>H3. Groepsinterviews ervaren kwaliteit</b>	<b>9</b>
3.1 De cliënt en zijn zorgplan	9
3.2 De medewerker en zijn team	11
3.3 De medewerker en scholing	13
<b>H4. Vooruitblik 2024</b>	<b>15</b>
4.1 Ervaren kwaliteit vanuit de medewerker	15
4.2 Ervaren kwaliteit vanuit de bewoner	16
4.3 Infographic: Actiepunten 2024	18
<b>H5. Reflecties</b>	<b>19</b>
5.1 Reflectie Ondernemingsraad	19
5.2 Reflectie Cliëntenraad	20
5.3 Reflectie Raad van Bestuur	21
<b>Bijlage 1. Afkortingenlijst</b>	<b>22</b>

# Leeswijzer

In Deel 1 van het Kwaliteitsrapport ‘De ervaren kwaliteit’ wordt beschreven hoe de kwaliteit van onze verblijfszorg het afgelopen jaar door medewerkers, bewoners en verwanten is ervaren. Deze informatie komt uit de organisatieresultaten van het afgelopen jaar, de groepsinterviews over de ervaren kwaliteit en de 100% Leven gesprekken met de teams en cliëntenraden.

Dit deel is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- **H1. Verblijfszorg Bartiméus:** Hoe ziet de verblijfszorg eruit bij Bartiméus?
- **H2. Terugblik 2023:** Wat hebben we als organisatie het afgelopen jaar concreet gedaan om de kwaliteit te verbeteren? Wat is hiervan wel en niet gelukt?
- **H3. Groepsinterviews ervaren kwaliteit:** Hoe hebben medewerkers, bewoners en verwanten het afgelopen jaar de kwaliteit zelf ervaren en wat hebben zij gemerkt van de kwaliteitsverbeteringen in de dagelijkse praktijk?
- **H4. Vooruitblik 2024:** Wat gaan we als organisatie het komende jaar concreet doen om de kwaliteit te verbeteren? Wat is het goede dat we moeten behouden en wat moet beter voor het komende jaar?



- **H5. Reflecties:** De Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad en de Raad van Bestuur geven hun reflectie op het afgelopen jaar en kijken mee vooruit naar het komende jaar.

De ervaren kwaliteit wordt beschreven vanuit het perspectief van het management, de medewerker en de bewoner.

Dit doen we voor onze drie Bartiméusbrede focuspunten:

**Focuspunt 1. De cliënt en zijn zorgplan**

**Focuspunt 2. De medewerker en zijn team**

**Focuspunt 3. De medewerker en scholing**

# H1. Verblijfszorg Bartiméus

## Verblijf

Bartiméus is gespecialiseerd in de begeleiding van mensen met een visuele beperking en biedt op meerdere locaties verblijfszorg aan. Voor de bewoners met een visuele beperking die bij ons wonen, vormt de bewoner samen met begeleiders en medebewoners een huishouden. Hun woning bij Bartiméus is hun thuis. Onze ondersteuning bij Verblijf is 24 uur per dag beschikbaar. De mate van zorg en ondersteuning hangt af van de zorgvraag van de bewoner. Daarnaast biedt Bartiméus hen ook dagbesteding en is er een uitgebreid aanbod aan vrijetijdsbesteding.

## Klantgroep Volwassenen Meervoudig Beperkt

Onze bewoners van de klantgroep Volwassenen Meervoudig Beperkt (VMB) wonen op zorgparken in Doorn en Zeist en in wijkwoningen in Doorn, Driebergen en Zeist. De bewoners hebben een visuele en verstandelijke beperking en eventuele bijkomende problematiek en/of beperkingen.

Bij een aantal bewoners is naast de visuele en verstandelijk beperking sprake van een lichamelijke beperking en medische kwetsbaarheid. En er zijn acht specifieke woningen voor mensen met een beperking in horen en zien (doofblindheid). Zij wonen in een kleinschalige groepswoning waar, afhankelijk van de zorgbehoefte, begeleiding en/of toezicht aanwezig is. Binnen de klantgroep wonen 417 mensen, verspreid over 67 woningen.

Naast de woningen zijn er op het terrein zelf en in de directe omgeving een aantal dagbestedingslocaties. Zo is er onder andere een fietsenwerkplaats en een zorgboerderij. Ook kunnen bewoners (al dan niet zelfstandig)



deelnemen aan activiteiten in het kader van vrijetijdsbesteding. Zij kunnen bijvoorbeeld langsgaan in het Dorpshuis of bij de Kapel, of deelnemen aan sociale activiteiten op het gebied van muziek of sport.

Vanuit de klantgroep VMB wordt zorg inclusief behandeling geboden. Bewoners kunnen voor hun medische en paramedische zorg terecht in het gezondheidscentrum in Doorn.

## Klantgroepen Volwassenen en Senioren

Onze bewoners van de klantgroep Volwassenen en Senioren (V&S) zijn jongvolwassenen (18-25 jaar), volwassenen (26-64 jaar) en senioren (65+ jaar) met een visuele beperking. In totaal wonen er 77 (jong)volwassenen en 50 senioren, verspreid over woonlocaties in Driebergen, Zeist en Ermelo. Kenmerkend aan deze locaties is dat de woningen van onze bewoners onderdeel uitmaken van wooncomplexen en omgevingen waarin de andere woningen bewoond zijn door mensen zonder visuele beperking. Ze wonen in een inclusieve woonwijk.

Onze bewoners krijgen, afhankelijk van de zorgbehoefte, de begeleiding die nodig is. Op de locaties waar (jong)volwassenen wonen, wordt zorg geboden exclusief behandeling. Dit betekent dat voor de medische en paramedische zorg wordt samengewerkt met de lokale (para)medici.

### Jong Volwassenen

Voor jongvolwassenen met een visuele beperking hebben we woningen in Zeist, Driebergen en Ermelo. Ook wel kamertrainingscentra genoemd. In deze woningen wonen jongvolwassenen (18 t/m 25 jaar) met een visuele beperking die een stap willen zetten in zelfstandiger wonen. We geven ze de begeleiding en training die ze nodig hebben. Zoals bij het boodschappen doen, eten koken, schoonmaken en omgaan met een budget. Zodra ze voldoende vaardigheden bezitten, maken ze de overstap naar zelfstandig wonen. De ene bewoner woont een paar jaar bij ons, een ander heeft genoeg aan enkele maanden.

### Volwassenen

In Ermelo hebben we twee moderne appartementencomplexen, genaamd Datura en Lantana, waar zowel volwassenen met visuele beperking als volwassenen zonder visuele beperking wonen. Onze bewoners met een visuele beperking wonen hier zelfstandig op een vaste woonplek met begeleiding op maat.

### Senioren

Het Henriëtte van Heemstra Huis in Ermelo is een verzorgingshuis waarin senioren met een visuele (en/of auditieve) beperking wonen, verspreid over vijf afdelingen: Jasmijn, Rozemarijn, Linaria, Lavendel en Kamille. De inrichting in het kleinschalige verzorgingshuis is helemaal afgestemd op de oudere, visueel beperkte mens. Iedere woning heeft zowel privé- als gemeenschappelijke ruimtes. De bewoner bepaalt zelf wanneer hij/zij zich in de eigen ruimte terugtrekt en wanneer hij/zij gezelschap of activiteiten zoekt bij de gezamenlijke faciliteiten. De woning Kamille is specifiek gericht op mensen met (beginnende) dementie. Zij krijgen de gespecialiseerde zorg die zij nodig hebben.

In Ermelo bieden we ook dagbesteding aan onze bewoners. Ons doel is om er samen een zinvolle, leuke dag van te maken. Dit doen we met een divers activiteiten aanbod van koken of bakken, spelletjes spelen, muziek maken, knutselen, fitness, tuinieren, fietsen of wandelen. Daarnaast bieden we in de sociale werkplaats arbeidsmatige werkzaamheden op verzoek van externe bedrijven, zoals verpakkingswerk.



# H2. Terugblik 2023



## 2.1 Ervaren kwaliteit vanuit het management

Hieronder is per focuspunt toegelicht welke voorgenomen acties op organisatieniveau wel en niet gelukt zijn. Dit is gebaseerd op het professioneel oordeel van de managers en de resultaten van de uitgevoerde projecten en werkzaamheden door de betrokken ondersteunende diensten.<sup>1</sup>

### Focuspunt 1. De cliënt en zijn zorgplan

#### Wat is wel gelukt?

Het optimaliseren van de zorgplancyclus is gelukt. In de aangepaste zorgplancyclus VMB zijn verbeteringen doorgevoerd in de planning (efficiëntere jaarplanning), de samenstelling (wie is wel/niet aanwezig?) en de inhoud van de zorgplanbespreking (wanneer wordt wat besproken en hoe en wanneer evalueren we met de bewoner?). Naast de overlegstructuur zijn de profielvragenlijsten geëvalueerd en geüpdatet. De ‘Handreiking Zorgplan en rapporteren<sup>2</sup> beschrijft wat een goed zorgplan en een goede rapportage is. De aangepaste zorgplancyclus en handreiking zullen per september 2024 worden geïmplementeerd.

#### Wat is niet gelukt?

Het afgelopen jaar hebben we achter de schermen veel tijd besteed aan het creëren van samenhang en het zoeken naar tijd- en lastenverlichting in de zorgplancyclus. De bewoner en de medewerker hebben hier afgelopen jaar nog niet de vruchten van kunnen plukken. Dit effect wordt verwacht in de tweede helft van 2024. Het stellen van relevante en realistische doelen in het zorgplan samen met de bewoner is nog onvoldoende gelukt. We willen als medewerker nog teveel zelf doen

voor de bewoner. De aangepaste zorgplancyclus, ‘Handreiking Zorgplan en rapporteren’ en implementatie van LACCS/Triple C/TAST gaan de begeleider C en de bewoner en/of vertegenwoordiger helpen om hier nog concreter met elkaar over in gesprek te gaan.

### Focuspunt 2. De medewerker en zijn team

#### Wat is wel gelukt?

Bijna 85% van de teams is het gelukt om het afgelopen jaar een 100% Leven gesprek te voeren. Hierin hebben ze geluuksmomenten (Wat gaat goed?) en verbeterpunten (Wat kan beter?) met elkaar gedeeld. Het samenwerken in Clusters (VMB) en het gezamenlijk ontwikkelen van een Visie Verblijf Volwassenen (V&S) heeft positief bijgedragen aan de samenwerking. Vanuit het leiderschapstraject zijn de leidinggevenden bezig om het verbindend leiderschap in de praktijk vorm te geven. Verbinden betekent hierin het oprecht zien en horen van iedereen met wie je werkt en voor wie je werkt.

#### Wat is niet gelukt?

Het maken van een duidelijke verdeling van werkzaamheden, taken en rollen op bewoner- en teamniveau is nog niet gelukt. Het afstemmen en oppakken van taken binnen het team (inclusief uitzendkrachten en flexers) en buiten het team (met vertegenwoordigers en vrijwilligers) kan en moet efficiënter. Vanuit het leiderschapstraject hebben de leidinggevenden, naast verbinden, ook de opdracht meegekregen richting te geven aan hun teams. Richting geven betekent hierin het aanbrengen van focus en medewerkers daarin meenemen. De leidinggevenden kunnen op dit punt een aanjagende en faciliterende rol vervullen.

<sup>1</sup> De betrokken ondersteunende diensten: Beleid & Kwaliteit, HR en de Academie.

<sup>2</sup> De ‘Handreiking Zorgplan en rapporteren’ is in het Kwaliteitsrapport 2022 benoemd als ‘Professionele standaard Rapporteren’.

### Focuspunt 3. De medewerker en scholing

#### Wat is wel gelukt?

De verplichte scholingen zijn inzichtelijk gemaakt op het Leerplein, inclusief hoe vaak deze scholingen gevolgd moeten worden. Voor het management is er sinds eind 2023 een dashboard beschikbaar in het Leerplein dat inzicht geeft in de voortgang binnen de teams en individuele medewerkers. Met het nieuwe format voor het periodieke gesprek is er meer aandacht voor individuele wensen en mogelijkheden op het gebied van scholing. Zo kunnen onder andere de volgende vragen worden gesteld: Hoe houd je jouw vakkennis op peil?; Waarin zou je je verder willen ontwikkelen?; Welke loopbaanwensen heb je? Hieruit kunnen concrete scholingswensen komen die omgezet kunnen worden in een individueel scholingsplan. In het introductieprogramma is de aandacht verlegd naar een 'Warm Welkom'. Op veel locaties zijn de inwerkprogramma's bijgesteld. Nieuwe medewerkers geven op de introductiedag vaak aan dat ze daadwerkelijk een 'Warm Welkom' hebben ervaren en er al veel duidelijk is.

#### Wat is niet gelukt?

Er moet nog een inhaalslag in gevolgde scholingen plaatsvinden op de woningen, mede vanwege de beperkte capaciteit van begeleiders. Qua inwerken is er nog verbetering mogelijk in het wegwijs worden in en koppelen van de verschillende digitale systemen waar een medewerker mee te maken kan hebben, zoals OWS, ONS, SharePoint, Triasweb, Leerplein etcetera.

### Kwaliteit & Veiligheid

#### Wat is wel gelukt?

In september 2023 is het nieuwe B-connect gelanceerd. Het nieuwe B-connect is gebruiksvriendelijker, intuïtief en toegankelijk. In aanvulling hierop is er een efficiënte en interactieve werkwijze ontwikkeld voor het bespreken van de beleidsdocumenten in de teams. De belangrijkste beleidsdocumenten zijn verdeeld in zeven thema's: 1. Directe cliëntenzorg; 2. Zorgplancyclus & Medezeggenschap; 3. Werken bij Bartiméus; 4. Kwaliteit; 5. Incidenten en calamiteiten; 6. Crisissituaties; 7. Infectieziektepreventie en hygiënisch werken. Hiervoor zijn beleidsdocumenten geactualiseerd. Het lukt ons het afgelopen jaar beter om de PDCA-cyclus op tactisch en strategisch niveau rond te maken voor incidentmeldingen. De fluctuaties en trends van meldingen worden in de werkgroep Veilig Melden besproken. De overstijgende verbeteracties vanuit calamiteiten worden gemonitord in het verbeterregister.

#### Wat is niet gelukt?

Op operationeel niveau lukt het ons nog niet voldoende om de PDCA-cyclus rond te maken. Er is nog winst te behalen in zowel het melden (DO-fase) als het analyseren (CHECK-fase) van meldingen. Het komende jaar zal de ICT-koppeling tussen ONS en Triasweb alsnog worden gerealiseerd en wordt het simpelere meldformulier in gebruik genomen. Hierdoor wordt het voor de medewerker sneller én makkelijker om te melden. Samen met de vakgroepen Grensoverschrijdend gedrag, Medicatie en Vallen zijn we in 2023 gestart met het analyseren van de meldingen. In 2024 willen we dit meer structureren en koppelen aan verbeteracties middels de Rapportage Kwaliteit & Veiligheid.

# Resultaten 2023

## Wat hebben we vorig jaar gedaan?

De infographic laat de actiepunten van vorig jaar én het behaalde resultaat zien. De resultaten zijn weergegeven in de vorm van een stoplicht:



Focus, Slagkracht en Eenvoud  
Stap voor stap

### 1. De cliënt en zijn zorgplan

- Relevante en realistische doelen zorgplan ●
- Zorgplancycclus ●
- Handboek en beleid Wzd ●
- Basismethodiek VMB en V&S ●
- Vervolg 'Ontwikkel je verder als begeleider C' ●
- Professionele standaard rapporteren ●

### 2. De medewerker en zijn team

- Rol- en taakverdeling binnen het team ●
- Teambijeenkomst voor focus, verdieping en/of fijne werksfeer ●
- Leiderschapstraject ●
- Visie op Verblijf Volwassenen (V&S) ●
- Samenwerken in clusters (VMB) ●

### 3. De medewerker en scholing

- Plan scholing per medewerker ●
- Leerplein en management-dashboard ●
- Herontwerp categorale opleidingsaanbod ●
- Inwerkprogramma op locatie ●

### Kwaliteit

- Zorgplancycclus ●
- Kwaliteitsbibliotheek ●

### Veiligheid

- Eenvoudig melden van incidenten ●
- PDCA-cyclus meest voorkomende meldingen ●
- E-learning en werkprocessen Meldcode ●



# H3. Groepsinterviews ervaren kwaliteit

## 3.1 De cliënt en zijn zorgplan

“

We worden echt gezien en gehoord.

**In gesprek blijven, naar elkaar luisteren, afspraken maken én nakomen; het komt de relatie tussen bewoner, familie en begeleiders altijd ten goede. Maar de vele administratieve verplichtingen die daarbij horen, dat mag wel een tandje minder. Daar zijn deze gesprekspartners het over eens. Zou dat ook anders kunnen? De zorg zelf – ook daarin zijn ze eensgezind – dáár ligt het gelukkig niet aan.**

Rond de tafel zitten Ids Ubbink, Daphne van der Meer, Ben Scholten en Erwin Roos. Ids en Daphne wonen beiden in een ‘buitenhuis’ van Bartiméus; Ids in het centrum van Zeist en Daphne in Ermelo. Ben is lid van zowel de lokale Cliëntenraad in Doorn als de Centrale Cliëntenraad (CCR). Zijn zoon Jeroen kreeg onlangs een medaille omdat hij 50 jaar bij Bartiméus woont! Ook Erwin heeft een jubileum te vieren. 25 jaar bij Bartiméus, van woonbeleider tot teamleider en nu begeleider C op de dagbesteding.

### Blij en tevreden met de zorg

“Ik wil allereerst zeggen dat ik heel blij ben met de zorg die ik krijg”, trapt Ids af.

“Het is fijn om bij Bartiméus te wonen. Een goede begeleider vind ik iemand die complimenten geeft als iets goed gaat en de juiste hulp biedt om dingen te verbeteren. Ieder mens is anders, dat is prima. Maar invallers die zich er met een ‘jantje-van-leiden’ vanaf maken of steeds op hun telefoon zitten? Daar kan ik niet tegen. Zo iemand is er meestal ook maar één keer. Er wordt goed naar ons geluisterd als we dat melden.” Ben vult aan: “Als je het over de kwaliteit van begeleiding hebt, moet je ook kijken naar het niveau van de bewoner. Mijn zoon is in zijn ontwikkeling jonger dan een dreumes. Dat vraagt totaal

andere ondersteuning dan die Ids en Daphne nodig hebben. Bij Jeroen gaat het vooral om verzorging en het bieden van een warme en veilige gezinssituatie. Met name de oudere begeleiders gaat dat heel natuurlijk af, door hun ervaring of misschien omdat ze zelf een gezin hebben. Bij de jongere medewerkers mis ik dat gevoel soms nog een beetje. Al met al ben ik erg tevreden over de zorg die Jeroen krijgt. Hij is hier op zijn plek.” Erwin heeft in de loop der jaren al heel wat collega’s ingewerkt. “Het is heel belangrijk dat nieuwe mensen daar de tijd voor krijgen. Veel van onze bewoners kunnen immers zelf niet aangeven wat ze nodig hebben. We maken geregeld video-opnamen – natuurlijk in overleg – die we samen analyseren, ook met collega’s die er al langer zijn. Daar leren we van en zo kunnen we blijven verbeteren.”

“

Een goede begeleider vind ik iemand die complimenten geeft als iets goed gaat en de juiste hulp biedt om dingen te verbeteren.

### Ik weet zelf precies wat ik te leren heb

“Normaal gesproken krijgt Jeroen elk jaar een nieuw zorgplan, nu is dat wat langer geleden”, vertelt Ben. “Omdat Jeroen zich niet verder ontwikkelt, zijn er weinig doelstellingen.” Daphne vindt dat in haar zorgplan juist te veel doelen staan. Ze lacht: “Mijn begeleider is een beetje fanatiek. Het moeten er per se drie zijn. Wat mij betreft is het er maar één: mijn kamer schoonmaken. Daar moeten de begeleiders mij aan herinneren. Dat is zo afgesproken en ik wil dan ook dat iedereen dat doet.



Verder ben ik heel zelfstandig en kan ik mezelf prima redden.” Dat geldt ook voor Ids: “Ik weet zelf precies wat ik te leren heb. Ik kijk mee of mijn doelen goed omschreven zijn en dan onderteken ik het plan.”

Onderdeel van het zorgplan is de dagelijkse rapportage in ONS en de informatie in cliëntportaal CarenZorgt. “Er moet veel te veel gerapporteerd worden”, klinkt het meteen in koor. “Handen aan de computer zijn geen handen aan het bed”, stelt Ben. “Dat hoor ik ook geregeld in de CCR. Ik hoef niet elke dag te weten dat Jeroen geplast en gegeten heeft.” De anderen zijn het met Ben eens: het zou een prima oplossing zijn om op gewone dagen wat vaker ‘geen bijzonderheden’ te mogen invullen. Ben vervolgt: “En als er iets bijzonders is, hoor ik het graag. Zo werd ik pas gebeld door de huisarts: Zij wil proberen de dosering van een medicijn te verlagen. Netjes vind ik dat.”

Afgezien daarvan is er veel verbeterd in de dossiervoering, vindt Erwin. “Voorheen had je een map op de woning en een op de dagbesteding. Nu is dat digitaal én gekoppeld. Ik zie ’s morgens in een oogopslag of er opvallende dingen zijn. Meld mijn collega’s van de woonbegeleiding dat iemand gespannen is, dan kan ik daarop inspelen. En aan het eind van de dag andersom. Zij weten direct hoe het op de dagbeste-

ding was. Een mooie volgende stap zou zijn als we notities konden inspreken. Wat ik wel jammer vind, is dat ik als werkbegeleider niet meer bij de zorgplanbespreking ben. Ik lever wel input aan, maar ik mis wat betrokkenheid. Aan de andere kant scheelt het veel tijd en daar is ook iets voor te zeggen.”

“**Het zou een prima oplossing zijn om op gewone dagen wat vaker ‘geen bijzonderheden’ te mogen invullen.**”

#### **Samen rapporteren**

En als er dan toch gerapporteerd wordt, dan graag sámen. Ids: “Het is niet fijn als de begeleider na een gesprek wegloopt om te rapporteren. Ik wil daar graag bij zijn.” Daphne vult aan: “Gewoon even samen gaan zitten, zodat je weet dat alles klopt.” En de jaarlijkse vragenlijst over tevredenheid, vullen ze die in? Soms wel, soms niet, zo blijkt. Ids: “Ik ben heel tevreden en zo niet, dan geef ik dat aan. Ik hoef dan niet op het volgende gesprek of plan te wachten.” Daphne en Ben kunnen dat alleen maar beamen. “Als er iets is, kunnen we op elk moment bij de begeleiders terecht. We worden als bewoners en naasten echt gehoord en gezien.”

## Zo ervaren zij de kwaliteit bij Bartiméus

### **Dit gaat goed**

- Het is fijn om bij Bartiméus te wonen
- Begeleiders die complimenten geven en je helpen om dingen te verbeteren
- De warme en veilige gezinssituatie die met name oudere begeleiders weten te creëren
- Video-opnamen maken en analyseren om de zorg steeds te verbeteren
- De digitale, gekoppelde dossiers van wonen en dagbesteding
- Mee mogen kijken als er over je gerapporteerd wordt
- Als naaste goed op de hoogte gehouden worden bij bijzonderheden
- Dat je niet op het volgende gesprek of plan hoeft te wachten als je iets wilt bespreken
- Dat we ons als bewoners en naasten gehoord en gezien voelen

### **Dit kan beter / Hier moeten we op focussen**

- Soms zijn er invallers die zich er makkelijk van afmaken of veel op hun telefoon zitten
- Jonge medewerkers die nog niet voldoende zijn ingewerkt, missen soms nog het gevoel met ernstig meervoudig beperkte bewoners
- Er moet veel te veel gerapporteerd worden
- Niet elke dag alles rapporteren: op gewone dagen ‘geen bijzonderheden’ mogen invullen
- Dat alle begeleiders doen wat in het zorgplan is afgesproken
- De mogelijkheid om notities in te spreken in het zorgdossier

### 3.2 De medewerker en zijn team

“

Samen staan voor wat je doet.

**Dat o zo belangrijke teamgevoel en het sámen doen met bewoners. Dat is het mooie van werken in de zorg. Bewoner Mark en begeleiders Jessica en Hanneke praten over de kwaliteit van wonen en werken bij Bartiméus. Over het belang van goede begeleiding. Over hard werken en voldoening. Over uitdagingen en oplossingen.**

Mark Noorlander (30) woont sinds zijn 18e bij Bartiméus. Doordeweeks werkt hij voor het Opdrachtenbureau en bij Theater Totaal. Jessica Lagendijk is begeleider C en startte in 2017 als zij-instromer. Ze stroomde snel door van leerling naar begeleider C en volgt inmiddels de hbo-opleiding Social Work. Voor Hanneke Bos was Bartiméus juist haar eerste werkgever. Ze begon 15 jaar geleden als begeleider in Doorn en werkt nu alweer 9 jaar in Ermelo.

#### Klein kijken

“Begeleiders moeten goed kunnen luisteren én kijken, vindt Mark. “Zij moeten alert zijn op de kleinste signalen, vooral bij mensen die niet zelf kunnen vertellen wat ze nodig hebben.” Jessica heeft daar een mooie term voor: klein kijken. “Die tip kreeg ik ooit van een collega. Eén woord, klank of gebaar kan heel veel vertellen als je maar goed kijkt. Ook meer zelfstandigheid zit in kleine dingen. Je hoeft geen zevenmijlsschreden te zetten. Met kleine stapjes houd je zelf de regie over wat je wilt of kunt bereiken.” Eigen regie staat ook voor Hanneke op één in de relatie tussen bewoner en begeleider. “Het samen doen, geen dingen voor de ander bepalen. Niet óver, maar mét de bewoners praten. Het is mooi om hen te zien groeien en bij te dragen aan een zo normaal mogelijk leven ondanks de beperkingen.”

#### Hecht team

“Het team op onze groep is heel hecht en werkt nauw samen,” vertelt Mark. “Met elkaar, maar ook met ons als bewoners. Onlangs moesten we tijdelijk verhuizen in verband met een verbouwing. Dat hebben we echt goed gedaan samen.” In het team van Hanneke, dat uit acht mensen bestaat, gaat binnenkort voor het eerst iemand weg. “Uniek in deze tijd, dat beseffen we zeker. Het zegt iets over ons superfijne team. We vertrouwen elkaar en hebben veel voor de ander over. En humor, heel belangrijk!” Het team van Jessica heeft helaas wel met veel wisselingen te maken. “Toch weten we het teamgevoel te behouden. Dat horen we ook terug van invallers en nieuwe medewerkers. We staan samen voor wat we doen. Zoals de Wet Zorg en Dwang, dat is wezenlijk anders dan vroeger. We verdiepen ons samen in de inhoud en de uitvoering.” Wat volgens Hanneke wel beter kan, is de samenwerking tussen Doorn en Ermelo. “De focus ligt meer op Doorn, waardoor ik meer afstand tot de organisatie ervaar. Terwijl we hetzelfde werk doen en veel van elkaar kunnen leren. Inmiddels hebben we wel een goedlopende Cliëntenraad in Ermelo die gaat samenwerken met de Cliëntenraad in Doorn, een prima ontwikkeling”.

“

We vertrouwen elkaar en hebben veel voor de ander over.

#### Slag in de rondte

De sfeer is dus goed, maar de werkdruk blijft hoog. Of zoals Jessica zegt: “We werken ons een slag in de rondte. We moeten met minder mensen hetzelfde werk doen. Bovendien voelen de meesten van ons zich enorm verantwoordelijk voor de bewoners. Dat maakt het lastig om je werk los te laten. De werk-privébalans is wel een ding.” Mark herkent dat: “Jullie gaan voor ons door het vuur. Ook bij ons op de groep wordt standaard overgewerkt.”



Het binnenhalen van nieuwe mensen is en blijft nodig. Jessica: “Bij zij-instromers wordt gekeken naar talenten en wat je al kan. Sommigen kunnen binnen een half jaar al aan de slag. Dat is fantastisch. Je ziet zelfs mensen van zestig die zich laten omscholen. Hoe tof is dat?!” Mark vertelt over een zij-instromer op zijn groep. “Wouter komt uit de ICT, maar past heel goed in de zorg. Toen mijn vriendin en ik onlangs naar een concert gingen, liet hij de organisatie stiekem weten dat wij slechtziend zijn. We mochten zó doorlopen!”

Wat volgens Jessica ook zou helpen om mensen binnen te halen en te behouden, is een beter salaris. “Zeker als je het vergelijkt met de commerciële sector. Tegelijkertijd weet ik dat Bartiméus daar weinig aan kan doen. Dat is overheidsbeleid, het geld is er gewoon niet. Wat wel kan: het aanbieden van meer uren en langere diensten. Bijvoorbeeld diensten van drie uur zijn echt onpraktisch. Je komt amper ergens aan toe en als parttimer moet je bijna elke dag werken om je uren te halen. Bovendien word je soms minder ingeroosterd dan je contracturen, waardoor je min-uren opbouwt. Verder moeten we echt meer richting informele zorg met een grotere rol voor verwanten. Daarover zijn we met elkaar in gesprek, maar dat mag nog wat concreter.”

“

**Je ziet zelfs mensen van zestig die zich laten omscholen. Hoe tof is dat?!’**

#### **Het goede behouden**

Ook Hanneke ziet uitdagingen én oplossingen. “Steeds meer bewoners kampen met persoonlijkheidsstoornissen, depressies of eetproblemen. We kunnen er redelijk goed mee omgaan, maar we zijn niet de GGZ. Onze expertise ligt bij visuele beperkingen. Het zou goed zijn als er meer aandacht is voor deskundigheidsbevordering op dit gebied.” Tot slot geeft Hanneke als advies mee om binnen alle veranderingen in de organisatie het goede te behouden. “We hoeven niet steeds opnieuw het wiel uit te vinden. Kijk gewoon wat goed gaat en ga daarop door. Er is veel veranderd de laatste vijf jaar. Voorheen wist je precies wie je waarvoor moest hebben. Nu moet je soms ‘tig’ keer aan de bel trekken: schakelen 2.0 noem ik dat. Het is soms nodig dat dingen veranderen, ook door de wetgeving, maar in de basis gaat er al veel goed.”

Kortom, een aantal verbeterpunten maar ook veel tevredenheid. Jessica: “Zeker, ik ga elke dag met plezier naar mijn werk. Ik ben hier op mijn plek.” Mark: “Ik ook!” En ook Hanneke heeft er niet veel woorden voor nodig: “Ik werk hier niet voor niets al 15 jaar!”

## Zo ervaren zij de kwaliteit bij Bartiméus

#### **Dit gaat goed**

- Begeleiders die goed luisteren en ‘klein’ kijken
- Zoveel mogelijk eigen regie voor bewoners
- De hechte teams
- De samenwerking tussen medewerkers én met bewoners
- Het teamgevoel behouden ondanks personele wisselingen en invallers
- Dat de Cliëntenraad Ermelo nu goed loopt en gaat samenwerken met de Cliëntenraad Doorn
- Kijken naar talenten zodat mensen zo snel mogelijk kunnen starten of doorgroeien

#### **Dit kan beter / Hier moeten we op focussen**

- Betere samenwerking tussen de locaties Doorn en Ermelo
- De hoge werkdruk en de werk-privébalans
- Nieuwe medewerkers binnenhalen en behouden
- De salarissen in de zorg
- Meer uren en langere diensten aanbieden
- Meer richting informele zorg
- Deskundigheidsbevordering rondom psychische problemen
- Bij veranderingen in de organisatie het goede behouden

### 3.3 De medewerker en scholing

#### Wat moet een begeleider weten, kennen en kunnen?

Scholing, kennis en ervaring zijn belangrijke ingrediënten voor de juiste begeleiding. Zeker voor een expertiseorganisatie als Bartiméus. Wat moet een begeleider weten, kennen en kunnen? Hoe zit het met bijscholing? En hoe gaan we om met het inwerken van nieuwe begeleiders, flexers en uitzendkrachten? We praten erover met Netteke, moeder van een bewoner, met bewoner Daan en begeleider Anne. Wat doen we goed en wat kan beter?

Daan Kettelarij (34) woont nu 14 jaar bij Bartiméus. Als muzikant is hij drie dagen per week te vinden bij Theater Totaal. Hij ziet, grapt hij, net zoveel als die andere muzikant: Stevie Wonder. Netteke Bonsel zit in de Cliëntenraad van Doorn. Haar dochter Sunna heeft het syndroom van Down en een ernstige visuele beperking. Anne van Heijnsbergen is begeleider C op het Atelier in Doorn en werkt al 24 jaar bij Bartiméus.

#### Een goede begeleider

Volgens Daan moet een goede begeleider vooral kunnen luisteren en aardig zijn, en liefst een beetje gek doen. “Zoals de leidinggevende op onze groep: hij is altijd in voor een dolletje, maar is ook serieus en deskundig. Hij gaat binnenkort weg, maar met zijn opvolger zie ik het ook wel zitten.” Netteke vindt het belangrijk dat de kennis van begeleiders verder gaat dan de dagelijkse ondersteuning. “Onze dochter heeft autisme en vindt het moeilijk om oogcontact te maken. Daarnaast heeft ze glaucoom waardoor ze een flink stuk zicht mist, wat maakt dat ze vrijwel altijd naar beneden kijkt. Als iedereen weet dat je haar wat lager moet benaderen, kun je makkelijker contact maken.” Volgens Anne heeft dat ook te maken met het

inwerken. “Het kost tijd om een bewoner goed te leren kennen. In deze tijd kampen we in de zorg helaas met personeels-tekort en veel wisselingen. Zelf werk ik dagelijks met uitzendkrachten: soms zijn zij ervaren en doortastend, maar jonge onervaren mensen zijn vaak heel afwachtend. Hoe je hen snel en goed meekrijgt, vind ik een belangrijke vraag.”

#### Meer vaste medewerkers

Daan vindt juist dat dat de laatste tijd beter gaat. “Voorheen hadden we veel vaker flexers die we niet kenden. Nu zijn er meer vaste medewerkers en vaste invallers. De meesten doen hun werk goed. En zo niet,” lacht hij, “dan spreek ik ze wel aan. Laat dat maar aan mij over!” Netteke beaamt: “Ook op onze woongroep staat inmiddels een stabiel team. Daar heeft Bartiméus veel energie in gestoken. Zo is inmiddels de app Everybody Frank geïntroduceerd (sinds 1 februari 2024) waarin medewerkers wekelijks kunnen aangeven hoe het met hen gaat. Dan kun je op tijd het gesprek aangaan en niet pas in een exitgesprek. Wat ook helpt is dat nieuwe mensen tegenwoordig eerst boventallig staan, waardoor er meer inwerktijd is. De kaartjes met bijzonderheden over bewoners zijn daarbij ook behulpzaam. En ik heb zelf een paar korte filmpjes gemaakt van dagelijkse situaties met mijn dochter, zoals haren kammen of brood smeren. Wat mij een goed idee lijkt, is dat het team elke week één bewoner centraal stelt die zij door en door leren kennen, met hulp van de ervaringskennis van ouders.”



**Bartiméus steekt veel energie in stabiele teams.**



### ‘Overdragen van kennis is een hele kunst’

Anne legt uit hoe scholing geregeld is bij Bartiméus. “Alle begeleiders hebben een algemene zorgopleiding gevolgd op mbo- of hbo-niveau. Ik deed bijvoorbeeld Creatieve Therapie en Sociaal Pedagogisch Werk. De specifieke kennis over onze doelgroep doe je hier op, met bijscholing en in de praktijk. Nieuwe medewerkers krijgen een introductiecursus en scholing over ogen. Ook zijn er brillen waarmee je kunt ervaren hoe het is om blind of visueel beperkt te zijn. Via de app Leerplein krijg je een reminder voor de verplichte jaarlijkse bijscholingen.”

Wat kan beter op het gebied van scholing? Anne zou dus vooral willen weten hoe je kennis overdraagt aan jonge mensen en invallers. “Ik vind dat een hele kunst. Ik heb al twee A4’tjes gemaakt met wat er verwacht wordt, maar of dat werkt? Tijdens een intervisie – heel fijn om met collega’s te sparren! – stelde iemand voor om filmpjes te maken omdat jongeren visueel zijn ingesteld. Een goed idee.” Netteke zou graag zien dat er meer kennis is van autisme en van specifieke medische handelingen. Begrijpelijk, vindt Anne. “Maar tegelijkertijd kan niet iedereen overal verstand van hebben. Naast extra scholing mag elk team, als daar behoefte aan is, een deskundige inschakelen om over een specifiek thema te komen vertellen.”

“

**Niet iedereen kan overal verstand van hebben.**

### Mooie initiatieven, maar ook tijdgebrek

Netteke ziet veel mooie initiatieven op het gebied van kennis, maar volgens haar ontbreekt het soms aan opvolging: “Sunna heeft een tijdje geleden een kijkonderzoek gehad. Daar was ik heel blij mee, maar vervolgens hoor ik er niets meer over. Ik zie dat ook met de filmpjes die ik maak. In de praktijk worden ze niet gebruikt. Dat is geen onwil. De begeleiders zijn enorm lief voor onze dochter, maar soms zouden ze wat meer mogen doorpakken. Ik las dat een team alle locaties gaat bezoeken rondom auditieve veiligheid. Fijn, want ik denk dat begeleiders toch sneller tips accepteren van een deskundige.” Anne denkt dat tijdgebrek vaak het probleem is. “Ik zie dat zelf ook. Als begeleider C van 17 bewoners kom ik weinig toe aan extra dingen. De prioriteit ligt dan vaak bij de alledaagse ad-hocsituaties. Wat ik wel binnenkort ga doen,” zegt ze enthousiast, “is workshops keramiek geven om uitzendkrachten warm te maken om vaker of vast in het atelier te komen werken. Er is veel animo voor, dus wie weet wat het oplevert!”

## Zo ervaren zij de kwaliteit bij Bartiméus

### Dit gaat goed

- Begeleiders die goed luisteren en aardig zijn
- Er zijn weer meer vaste medewerkers, vaste invallers en stabiele teams
- Bartiméus heeft daar veel energie in gestoken
- De app Everybody Frank werkt goed
- Doordat nieuwe mensen eerst boventallig staan, is er meer inwerktijd
- Er zijn veel mogelijkheden voor scholing

### Dit kan beter / Hier moeten we op focussen

- Meer kennis van bijvoorbeeld autisme en specifieke medische handelingen
- Meer gebruikmaken van de ervaringskennis van ouders
- Meer ondersteuning bij het overdragen van kennis aan nieuwe (jonge) medewerkers en invallers
- Meer aandacht voor opvolging en terugkoppeling van initiatieven en afspraken
- Minder werkdruk, de tijd hebben voor extra dingen

# H4. Vooruitblik 2024

Hieronder is per focuspunt de ervaren kwaliteit beschreven vanuit het perspectief van de medewerker. Dit is gebaseerd op de 100% Leven gesprekken in de teams.<sup>3</sup> Dit gebruiken we als input voor de actiepunten voor 2024.

## 4.1 Ervaren kwaliteit vanuit de medewerker

### Focuspunt 1. De cliënt en zijn zorgplan

#### Wat gaat goed?

De teams hebben de zorg voor de bewoners nog steeds op één staan. De medewerkers doen er alles aan om de bewoners een zinvolle en leuke dag te bezorgen met activiteiten, gesprekjes, uitjes en één-op-éénmomenten die aansluiten bij de beleefwereld van de bewoners. Ze zijn trots op hoe er voor de bewoners gezorgd wordt en hoe goed het met de bewoners gaat.

#### Wat kan beter?

De medewerkers hebben de behoefte om eenduidig en methodisch te werken vanuit de doelen van het zorgplan van de bewoner. Ze willen zich nog meer verdiepen in de bewoner om te kunnen werken aan datgene wat de bewoner écht graag wil. Wie is de bewoner? Wat kan de bewoner zelf? En wat vindt hij/zij belangrijk? Daarnaast willen medewerkers meer sociale contactmomenten tussen en met bewoners creëren in de dagelijkse dingen. De onderlinge afspraken over de zorg aan de bewoner, de tussentijdse overdracht en het doelgericht rapporteren kunnen beter.

<sup>3</sup> In totaal hebben in 2023 56 teams van VMB en 10 teams van V&S de 100% Leven gesprekken gevoerd. In de analyse hebben we geen onderscheid gemaakt tussen de teams van de woningen, dagbesteding en vrije tijd, nachtzorg en paramedici. De verdeling over de besproken Bartiméusbrede focuspunten ziet er als volgt uit:  
Focuspunt 1. De cliënt en zijn zorgplan: 3 teams.  
Focuspunt 2. De medewerker en zijn team: 35 teams.  
Focuspunt 3. De medewerker en scholing: 3 teams.  
Meerdere focuspunten: 25 teams.



### Focuspunt 2. De medewerker en zijn team

#### Wat gaat goed?

De medewerkers ervaren een fijn teamgevoel en grote sociale betrokkenheid in het team. Er is oog en aandacht voor elkaar en voor de bewoner. Er is een goede werksfeer met wederzijds respect en grote flexibiliteit, onder andere bij het rondmaken van het rooster. Enkele teams hebben mede hierdoor de formatie op orde met een stabiele basis, inclusief vaste uitzendkrachten. Er wordt actief gewerkt aan een betere samenwerking binnen het eigen team, met dagbesteding en het behandelteam.

#### Wat kan beter?

In de samenwerking willen de teams meer communiceren vanuit ‘warme zakelijkheid’. Dit betekent elkaar eerlijk aanspreken op taken en afspraken en het uitspreken van verwachtingen. Het geven en ontvangen van feedback blijft hierin een aandachtspunt.

### Focuspunt 3. De medewerker en scholing

#### Wat gaat goed?

Het leerplein is duidelijker en overzichtelijker. Het geeft zowel de teamleider als de medewerker meer inzicht in gevolgde en verlopen scholingen. Het aanbod van e-learnings is groot.

#### Wat kan beter?

Op het gebied van scholing blijft tijd de grootste uitdaging. Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de organisatie én de medewerker. Dit is echter een ingewikkelde zoektocht. Aan de ene kant moet Bartiméus de juiste randvoorwaarden scheppen om de scholing te kunnen volgen, zoals beschikbare tijd en het aanbieden van de juiste scholing. Aan de andere kant heeft de medewerker zelf ook een verantwoordelijkheid om zijn bevoegdheid en bekwaamheid in de gaten én op peil houden. Hier hebben we nog een lange weg te gaan. De teams willen meer verdieping in de vorm van specifieke scholingen die voor hun team of bewoners van toegevoegde waarde zijn, zoals palliatieve zorg, rouw en verlies, autisme, Triple C/LACCS, psychische klachten en nieuwe ontwikkelingen binnen het werkveld.

#### 4.2 Ervaren kwaliteit vanuit de bewoner

Hieronder is per focuspunt de ervaren kwaliteit beschreven vanuit het perspectief van de bewoner. Dit is gebaseerd op de 100% Leven gesprekken in de Cliëntenraad VMB en Cliëntenraad Volwassenen Verblijf V&S. Dit gebruiken we als input voor de actiepunten voor 2024.

### Focuspunt 1. De cliënt en zijn zorgplan

#### Wat gaat goed?

De bewoners voelen zich over het algemeen gehoord en ondersteund. Tijdens de dagelijkse zorg en de zorgplanbespreking krijgen de bewoners voldoende ruimte om hun eigen verhaal te doen en hun hulpvragen te stellen. Er wordt goed naar hen geluisterd. De begeleiders doen hun best om goed voor de bewoners te zorgen. De toegevoegde waarde van het zorgplan wordt wisselend ervaren: soms helpend, soms administratieve rompslomp.

#### Wat kan beter?

De samenstelling en terugkoppeling van de zorgplan-bespreking kan beter. Er moet van tevoren worden bepaald én gecommuniceerd wie wel/niet aanwezig zal zijn en waarom wel/niet. De uitkomsten van de tussenevaluatie kunnen beter worden teruggekoppeld naar de bewoner en verwant. Daarnaast blijft communicatie een aandachtspunt, bijvoorbeeld samen rapporteren en bereikbaarheid. Er is behoefte om met elkaar in gesprek te gaan over wat belangrijk is en wat hierin mogelijk is. Alle medewerkers moeten op de hoogte zijn van de basisinformatie van de bewoner en dit hetzelfde uitvoeren: Wie heb je voor je en wat is belangrijk om op te letten bij deze bewoner?

### Focuspunt 2. De medewerker en zijn team

#### Wat gaat goed?

De formatie van de teamleiders is op orde. Ook wordt er steeds vaker gewerkt met vaste invallers. Dat is fijn! De verbeteringen in het verhuis- en medicatieproces worden gezien. Zo zijn de bewoners tevreden over de communicatie, betrokkenheid en inspanningen voor de verhuizing. En helpen de foto's op de medicijnkar en de klapper om de goede medicatie op tijd te geven.





#### Wat kan beter?

De bewoners uitten de behoefte om de kennis op de woningen te vergroten, bijvoorbeeld op het gebied van medicatie. Het inwerken van medewerkers blijft een aandachtspunt. De uitzendkrachten en invallers moeten toegang hebben tot het dossier van de bewoner en voldoende tijd krijgen om goed ingewerkt te worden. De hulp van verwanten, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen kan nog veel meer benut worden. Dit begint bij het stellen van een duidelijke vraag. De samenwerking en overdracht tussen Ambulant en Verblijf kan beter om de doorstroom sneller en beter te laten plaatsvinden voor bewoners en Bartiméus.

#### 4.3 Actiepunten 2024

Op basis van de organisatieresultaten van het afgelopen jaar (Hoofdstuk 2), de groepsinterviews over de ervaren kwaliteit (Hoofdstuk 3) en de 100% Leven gesprekken met de teams en cliëntenraden (Hoofdstuk 4) hebben we de actiepunten voor 2024 bepaald.

Komend jaar ligt de nadruk op toekomstbestendige zorg: **'Samen voor 100% Leven'**. De kwaliteit van zorg en ondersteuning staat immers onder druk. Er is en blijft te weinig personeel en de vraag naar zorg neemt toe. Dit zorgt voor een spagaat en roept de volgende vragen op:

- **“Hoe zetten we de schaarse tijd van onze medewerkers zo effectief mogelijk in om de zorg voor mensen met een visuele beperking nu en in de toekomst te waarborgen?” én**
- **“Hoe houden we het mooie werk dat we doen leuk?”**

Om goede zorg en ondersteuning te blijven bieden gaan we de zorg anders organiseren. Met meer inzet van kennis en expertise, nieuwe technologie en hulpmiddelen en door anders samenwerken met de bewoner zelf, zijn of haar familie, vrijwilligers en andere instanties. Tijdens de 100% Leven gesprekken in de teams en Cliëntenraden kwamen hier al mooie ideeën en initiatieven voor naar voren:

“

Elke bewoner in beeld brengen: Wat wordt er nu door de begeleider gedaan? Kan de bewoner dit zelf en wat is daar eventueel voor nodig? Welke taken en ondersteuning kunnen we van de verwanten vragen en verwachten?

“

Eerst als team bespreken ‘waar zijn we van’ en de kers op de taart herzien.

“

We moeten proberen om huidige relaties warmer te houden waardoor het samenwerken met mensen en organisaties uit de buurt toegankelijker wordt voor ons en voor de bewoners. Bijvoorbeeld door nieuwsbrieven te versturen met leuke dingen. En wij zouden meer moeite kunnen doen om 'hen' te leren kennen.

“

Het zou helpend zijn om het FabLab uit te nodigen om mee te denken in de technologische mogelijkheden voor deze woning.

# Kwaliteitsrapport 2023 Dit gaan we doen in 2024!



Toekomstbestendige zorg  
Samen voor 100% leven

## 1. De cliënt en zijn zorgplan



- Updaten en bespreken (groene) map
- Actief betrekken netwerk informele zorg
- Inspiratiesessies 'Samen voor 100% Leven'
- Ontwikkelen uitgangspunten informele zorg
- Implementeren Handreiking 'Zorgplan en rapporteren'
- Implementeren LACCS en ontwikkelen TAST

## 2. De medewerker en zijn team



- Bespreken en opvolgen Medewerkerstevredenheids-onderzoek (MTO) Everybody Frank
- Ontwikkelen standaard-agenda teamvergadering
- Ontwikkelen toolbox 'Toekomstbestendige zorg' voor teams

## 3. De medewerker en scholing



- Sturen op het inlopen van achterstanden op verplichte scholingen
- Aandacht voor systemen in inwerkprogramma

## Kwaliteit



- Implementeren Rapportage Kwaliteit & Veiligheid

## Veiligheid



- Realiseren ICT-koppelingen

# H5. Reflecties

## 5.1 Reflectie Ondernemingsraad

Bartiméus is een organisatie die kwaliteit zeer serieus neemt. Of het nu gaat om de 100% leven gesprekken, het samen reflecteren op eigen handelen of het kwaliteitsrapport. Elk jaar wordt er met veel gedrevenheid gewerkt aan kwaliteit. Deze gedrevenheid van medewerkers, maakt dat warme zorg met zijn allen gerealiseerd kan worden.

Toch ontgaat het niemand dat er regelmatig in het nieuws landelijk grote zorgen zijn om de kwaliteit in de zorg.

Ook de VGN erkent de zorgen door het rapport 'Scenario analyse 'donkere wolken''. Binnen de organisatie wordt er hard gewerkt en zijn de contouren beschreven van de cirkel van 5. In dit rapport is te lezen dat de medewerker en zijn team grote stappen heeft gezet als het gaat om verbinding in het team. Dit is ook zeker nodig om samen de uitdagingen het hoofd te bieden.

Wel zien we dat we in de gehandicaptenzorg bezig zijn met een berg beklimmen. Waar deze begon als glooiend, kon je lang met wandelschoenen snelheid en meters afleggen. Nu de krapte op de arbeidsmarkt steeds meer voelbaar wordt, zien we dat we met zijn allen de berg moeten beklimmen. Dit vereist karabijnhaken, zekerapparaten, katrollen et cetera.

Bij Bartiméus is de cirkel van 5 de rugtas, dit vereist andere manieren van werken. Gezien medewerkers de tijd en capaciteiten nodig hebben om anders te werken, verwacht de Ondernemingsraad dat de zorg professional van over 5 jaar een andere is dan die van nu. Ook kwaliteit is anders. Wat nu normaal is, gaat onder druk staan.

Om de veranderingscapaciteit niet in een te kleine periode te moeten realiseren, zullen we elk jaar stappen moeten zetten naar het nieuwe werken. Dit begint met het nieuwe profiel te bespreken met onze medewerkers, ketenpartners, opleiders, cliënten en verwanten. Maar dit vereist ook dat we onze medewerkers bijscholen. Immers de sportschoenen moeten uit en de kalk moet op de handen komen, van lopen gaan we klimmen.

## 5.2 Reflectie Centrale Cliëntenraad

### Terugblik 2023

In de reactie op het kwaliteitsrapport 2022 heeft de CCR in mei 2023 aangekondigd een kwaliteitscommissie in het leven te roepen, samengesteld uit leden van diverse cliëntenraden. Deze commissie is in de tweede helft van 2023 gestart en is eind 2023 opgesplitst in de werkgroep Kwaliteit Ambulant en de werkgroep Kwaliteit Verblijf. Laatstgenoemde heeft input gegeven voor het kwaliteitsrapport 2023. Zo heeft de commissie een rol gehad bij de keuze van de gesprekspartners van de interviews voor het onderdeel 'Ervaren kwaliteit'. We zien dit als een groeiproces, waarin we samen met het management zoeken naar de goede rolverdeling.

De nieuwe opzet van het kwaliteitsrapport spreekt de CCR aan. De beschrijvingen in deel 1 (De ervaren kwaliteit) van wat volgens het management gelukt en niet gelukt is, de 'stoplichttabel' van resultaten en de samenvattingen van de groepsinterviews maken de tekst concreter en bieden houvast. In deel 2 (De gemeten kwaliteit) herkent de CCR de onvrede van het management bij het instrument 'Ben ik tevreden' en mist de CCR het professionele oordeel bij het veel lagere aantal getekende zorgplannen in 2023.

De CCR signaleert dat het professionele oordeel ontbreekt bij hoofdstuk 2 en 3 en dat bij hoofdstuk 4 alleen de medicatieveiligheid beoordeeld wordt. Dit ziet de CCR als een gemis in het versterken van de PDCA-cyclus.

### Vooruitblik 2024

In het jaarplan 2024 van de CCR staat als doel de CCR uit te laten groeien tot een serieuze partner in kwaliteitsbeleid én te bevorderen dat in kwaliteitsbeleid cyclisch werken en kwantitatieve doelen herkenbaar naar voren komen.

De CCR pleit ervoor dat de 'ervaren kwaliteit' en de 'cijfermatige kwaliteit' van het kwaliteitsrapport 2023 (mede) uitgangspunt zijn voor kwaliteitsverbetering in 2024. Graag zien we volgend jaar terug of de goede zaken van dit jaar behouden zijn en of en met welk resultaat gewerkt is aan de tekortkomingen zoals geformuleerd staan in de stoplichttabel of de samenvattingen van de interviews. De werkgroep Kwaliteit Verblijf draagt het komend jaar graag bij aan een Kwaliteitsrapport 2024 waarin dit cyclisch werken concreet zichtbaar is. Bij de kwantitatieve onderdelen kunnen naast de cijfers over het lopende jaar en de vergelijking met het voorgaande jaar ook doelstellingen staan voor het erop volgende jaar, bij voorkeur met daarbij acties om de gestelde doelen te halen dan wel te benaderen. Integratie van de in het kwaliteitsrapport 2023 gescheiden 'ervaren' en 'gemeten' kwaliteit tot één rapport kan dit versterken.

### 5.3 Reflectie Raad van Bestuur

Kwaliteit in de gehandicaptenzorg kent vele gezichten. Wat goede kwaliteit is, is voor een belangrijk deel een persoonlijke ervaring. Het hebben van betekenisvol werk, een fijne relatie met je familie of vrienden, een prettige kamer of appartement, de juiste hulpmiddelen om je goed te kunnen bewegen, lekker en gezond eten: het zijn allemaal facetten van kwaliteit, en voor sommigen is het één belangrijker dan het ander. Maar één ding is voor iedereen belangrijk: je gehoord en gezien voelen. Dat geldt niet alleen voor onze bewoners trouwens, maar ook voor onze medewerkers. Het is mooi om te lezen dat juist dat aspect als sterk punt van Bartiméus naar voren komt in de 100% leven gesprekken en in de groepsinterviews die voor het kwaliteitsrapport zijn gehouden.

We stellen het op prijs dat de Ondernemingsraad en Cliëntenraad goed reflecteren op de inhoud van het kwaliteitsrapport. Dat helpt om ons op de juiste manier in te zetten voor 100% leven.

In het afgelopen jaar hebben we met de Centrale Cliëntenraad intensief gesproken over de inhoud van het kwaliteitsrapport. Aanleiding daarvoor was dat er in de laatste kwaliteitsrapporten veel nadruk is gelegd op de ervaren kwaliteit van onze bewoners. De rapporten daarvoor waren met name cijfermatig en dat leverde wat ons betreft een te beperkt beeld. Cijfers vertellen immers niet het verhaal van bewoners. De Centrale Cliëntenraad was van mening dat de meetbare kwaliteit daarmee te veel uit beeld verdween, en dat het cyclisch werken meer aandacht behoeft. Met dit rapport proberen we daar weer evenwicht in te vinden: deel 1 doet verslag van de ervaren kwaliteit, deel 2 van de meetbare kwaliteit. Vertellen en tellen dus. Bovendien blikken we terug op de voorgenomen verbeteringen in het vorige rapport en zijn er net als vorig jaar concrete actiepunten voor komend jaar opgenomen.

De tekorten op de arbeidsmarkt raken ook Bartiméus. Onze grootste uitdaging de komende jaren is de schaarse tijd van medewerkers zo goed en slim mogelijk in te zetten. Dat zet de kwaliteit van zorg onder druk en vraagt een andere kijk op het werk in de zorg, zoals de Ondernemingsraad terecht opmerkt in zijn reflectie.

Om begeleiders tijd te besparen, proberen we de administratieve lasten terug te dringen: door bijvoorbeeld een handzamer zorgplan met minder en realistischer doelen en door een koppeling tussen ONS en Triasweb zodat het melden van incidenten eenvoudiger wordt.

In het afgelopen jaar hebben we daarnaast de Cirkel van 5 geïntroduceerd. Dit is een hulpmiddel om te zorgen dat we de schaarse tijd van onze medewerkers zo goed mogelijk kunnen inzetten. We stellen achtereenvolgens deze vijf vragen: Wat kan een cliënt zelf (of kan hij leren)? Zijn er technologische hulpmiddelen beschikbaar? Wat zouden familie en vrienden kunnen betekenen? Welke voorzieningen in de buurt, kerk of nabije omgeving kunnen iets betekenen? En dan: wat kan de Bartiméus-professional betekenen omdat anderen het niet kunnen oppakken?

Over de Cirkel van 5 zijn we in gesprek met medewerkers en met bewoners en hun verwanten. Want we hebben elkaar meer dan ooit nodig. Samen voor 100% leven: dat blijft, juist in deze uitdagende periode, ons motto voor de komende jaren.



# Bijlage 1. Afkortingenlijst

BHV	Bedrijfshulpverlening
CB'er	Coördinerend Begeleider
CCR	Centrale Cliëntenraad
CIIO	Onafhankelijk audit- en certificeringsbureau
EMB	Ernstig Meervoudige Beperking
EVV'er	Eerst Verantwoordelijke Verzorgende
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
LACCS	Behandelvisie gericht op Lichamelijk welzijn, Alertheid, Contact, Communicatie en Stimulerende tijdsbesteding
MTO	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
NPS	Net Promotor Score
ONS	Administratiesoftware van Nedap Healthcare voor onder andere het zorgplan van de cliënt
OR	Ondernemingsraad
PDCA	Plan Do Check Act
PNIL	Personeel Niet In Loondienst
SMART	Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden
Triple C	Behandelvisie gericht op Cliënt, Coach en Competentie
VMB	Volwassenen met een Meervoudige Beperking
V&S	Volwassenen & Senioren
Wlz	Wet langdurige zorg
Wzd	Wet zorg en dwang