

Kwaliteit door meer maatwerk

Leren en verbeteren
tijdens de coronapandemie

Voorwoord



Jan Naaktgeboren
raad van bestuur

Meer van betekenis zijn voor meer mensen die slechtziend of blind zijn en de mensen om hen heen. Met dat doel en vol energie gingen we het jaar 2020 in. We hadden er onze organisatiestructuur op aangepast en waren klaar om onze ambities waar te maken.

In maart 2020 werden we echter overvallen door de eerste lockdown. Al noemden we het toen nog niet zo. Het begon met een verbod op handen schudden en thuiswerken als je verkoudheidsklachten had. Al snel daarna gingen de scholen en kinderdagverblijven dicht, schaalden we de dagbesteding af, werden de bezoekmogelijkheden beperkt en verzetten we de extramurale zorgafspraken die niet online konden.

Vanaf het allereerste begin heeft iedereen zijn schouders eronder gezet om het virus zoveel mogelijk buiten de deur te houden en alles draaiende te houden. De inzet voor COVID-19 heeft de enorme betrokkenheid van collega's en verwanten laten zien. Met als extra positieve uitkomst dat de samenwerking het afgelopen jaar is verbeterd en dat nog meer van de verschillende expertises binnen Bartiméus gebruik is gemaakt. We waren echt één Bartiméus, precies wat we ook beoogden met de organisatieverandering.

Maar de extra inzet die de coronapandemie van ons vroeg, had ook tot gevolg dat we andere ambities moesten afschalen. Niet alles wat we ons hadden voorgenomen, bleek realiseerbaar.

Tegelijkertijd bleef er aandacht voor de kwaliteit van zorg. Zo is er gewerkt aan zorg op maat in de casusteams, heeft de cliëntmedezeggenschap nieuw vorm gekregen, is de implementatie van de Wet zorg en dwang voorbereid en laat het proces van teamreflectie een mooie verbetering zien.

In dit rapport wordt, als uitwerking van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, de kwaliteit van zorg beschreven die we leveren aan de mensen die bij ons wonen en/of gebruik maken van dagbesteding (verblijfszorg). De ervaringen van bewoners en medewerkers van ons verpleeghuis, het Henriëtte van Heemstra Huis, zijn ook in dit rapport meegenomen.

Uit dit rapport blijkt hoe we in het bijzondere jaar 2020 toch goed invulling konden geven aan het bieden van goede zorg en andere vormen van ondersteuning aan mensen die slechtziend of blind zijn, om zo van meer betekenis voor hen te zijn. Daar zijn we trots op!

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsrapport 2020 'Kwaliteit door meer maatwerk'. Dit rapport geeft een samenvatting van hoe wij in de dagelijkse praktijk, in tijden van corona, continu hebben gewerkt aan 100% leven binnen de verblijfszorg.

Kwaliteit van zorg kan alleen met medewerkers en teams die alles geven voor 100% leven. Dit kwam in een ander daglicht te staan toen corona ons in 2020 dwong anders te gaan werken. Mede daarom hebben we gekozen voor een andere vorm van onze kwaliteitsrapportage. We geven kort en bondig aan wat we hebben gerealiseerd én wat we hebben geleerd. Dit lichten we toe aan de hand van voorbeelden uit de praktijk.

Concreet betekent dit dat we niet uitgebreid rapporteren op individuele verbeteracties, maar ons richten op de kwaliteitsverbetering die we in 2020 hebben doorgemaakt. Bij het opstellen van deze rapportage hebben we uiteraard wel de verbeteracties uit 2019 meegenomen en de ervaringen van de teams. We hebben ons voornamelijk gericht op de volgende drie thema's:

- [100% leven in tijden van corona](#)
- [Mooi werk](#)
- [Samen 100% leven waarmaken en verbeteren](#)

Iets wat niet is veranderd, is het samen leren en verbeteren. We blijven dit doen in dialoog met anderen vanuit verbinding en met lef. Dit betekent dat we anderen hebben gevraagd ons kwaliteitsrapport te beoordelen op [inhoud en proces](#). Met betrekking tot het sturen op kwaliteit lag dit jaar de focus op het aangaan van het gesprek met individuele medewerkers, teams en bewoners over [de kwaliteit van zorg op de locaties](#). Dit alles geeft een totaalbeeld van hoe we hebben gewerkt aan de kwaliteit van zorg tijdens de coronapandemie.

Inhoudsopgave



Klik op de inhoudsbollen om naar de hoofdstukken te gaan.
Een klik op het huisje leidt terug naar de inhoud.

100% leven voor bewoners in tijden van corona

De impact van een virus



Het jaar 2020 kende voor bewoners, hun verwanten en medewerkers grote uitdagingen door het coronavirus. De ondersteuning van mensen die slechtziend of blind zijn, verloopt veelal fysiek. De coronamaatregelen in de eerste golf, van maart tot en met juni, leidden tot veel fysieke afstand: quarantaine, isolatie, persoonlijke beschermingsmiddelen en vooral sterk verminderd bezoek en dagbesteding. Een [belevingsonderzoek](#) over de coronaregels bracht de impact hiervan helder in beeld. Ook leerden we hieruit wat we een volgende keer anders en beter konden doen.



“Alles werd opeens anders. Er kwamen andere looproutes. Boodschappen doen ging niet meer. Van de ene op de andere dag moest je in de woning blijven: de hele dag met elkaar. Een opgesloten gevoel. En niemand wist voor hoe lang.”

Die volgende keer kwam helaas, vanaf eind september. Met het toenemen van het aantal besmettingen, werden ook de coronamaatregelen weer strenger. Een lange periode van beperkingen volgde. In de eerste en tweede

golf hebben we gezorgd voor zoveel mogelijk maatwerk. Zo hebben we gekeken wat er per locatie, woning en/of bewoner nodig was om deze periode draaglijker te maken.

Er waren ook mooie verhalen: over de [collegialiteit en betrokkenheid van onze medewerkers](#) en de lichtpuntjes zoals de kaartenactie en de [lekkere maaltijden](#). Onze medewerkers hebben een enorme creativiteit laten zien in het samen organiseren van het werk: echt krachtige teams! Bewoners, verwanten en medewerkers toonden grote veerkracht bij de acceptatie van alle maatregelen. Betrokkenen van binnen en buiten de organisatie zetten samen met medewerkers en soms met steun van het Bartiméus Fonds alles op alles om 100% leven mogelijk te maken binnen alle beperkingen.

Mede door de coronapandemie is kwaliteit van leven in een ander licht komen te staan. Kwaliteit leeft. Voor de bewoner zelf, zijn of haar netwerk en medewerkers. Het belevingsonderzoek en teamreflecties van het afgelopen jaar geven aan wat écht belangrijk is. Ze wijzen ons in de toekomst de weg bij het inrichten van onze dagelijkse zorg en ondersteunende processen.

Wat hebben we gerealiseerd?

1

Crisisaanpak: werken met casusteams

Sinds het begin van de coronapandemie hebben we er bij Bartiméus alles aan gedaan om het virus zoveel mogelijk buiten de deur te houden. Zo werken we sinds maart 2020 bij elke besmetting volgens een speciale crisisaanpak: het casusteam. Dit casusteam brengt bij een (potentiële) besmetting de situatie in kaart en besluit welke acties en maatregelen er nodig zijn.

In de eerste golf, toen testen nog maar beperkt mogelijk was, kwam het casusteam bijeen bij elke vermoedelijke besmetting. Sinds de testmogelijkheden zijn uitgebreid, komt er een casusteam bij elkaar als er sprake is van een bewezen besmetting bij een bewoner of medewerker.

In het multidisciplinaire casusteam zitten medewerkers van de woning, de coronacoördinator of een manager met bereikbaarheidsdienst, de teamleider, de betrokken arts en eventueel een verpleegkundige of gedragsdeskundige en waar nodig andere betrokkenen (zoals HR of de beleidsmedewerker veiligheid). Aan de hand van een vaste methodiek analyseert het casusteam de situatie en treft maatregelen. Zo bespreken zij welke zorg en andere vormen van ondersteuning de betreffende bewoner(s) of medewerker(s) nodig hebben, wat dit betekent voor andere betrokkenen en wie op de hoogte moeten worden gebracht. Er is ook aandacht voor overige bewoners, medewerkers en verwanten. De afspraken worden vastgelegd in een casusteamverslag. >



Sinds het begin van de pandemie is ruim 160 keer een casusteam bij elkaar gekomen, met soms meerdere overlegmomenten per casus. We hebben tussen maart 2020 en april 2021 te maken gehad met 126 positief geteste bewoners. Zeven van hen zijn opgenomen geweest in het ziekenhuis. Helaas zijn vier bewoners overleden als gevolg van een coronabesmetting.

Door de specifieke situaties in casusteams te bespreken, is het mogelijk om zoveel mogelijk maatwerk te bieden. De landelijke richtlijnen en het continuïteitsplan vormen de uitgangspunten bij de te treffen maatregelen, maar vanwege de diversiteit aan bewoners en woonvormen bij Bartiméus, kunnen ook afwijkende afspraken gemaakt worden. Het casusteam zoekt altijd naar wat het beste is voor de veiligheid en het welzijn van de bewoners en medewerkers.



Zorgplancycclus aangepast aan Wet zorg en dwang



De coronapandemie heeft sommige ontwikkelingen vertraagd, maar niet stilgelegd. Zo heeft een speciale projectgroep in 2020 gewerkt aan de voorbereidingen voor het implementeren van de Wet zorg en dwang (Wzd) binnen Bartiméus.

Sinds 2020 is de Wet zorg en dwang van kracht (Wzd). Deze wet regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). De Wzd is erop gericht onvrijwillige zorg zoveel mogelijk te voorkomen. Onvrijwillige zorg wordt alleen gegeven als het echt niet anders kan.

Onder het motto ‘Goede zorg en veilige vrijheid voor iedereen’ hebben we in 2020 we een begin gemaakt met het herinrichten van de zorgplancycclus volgens de regels van de Wzd. Dit betekent dat we de zorgplannen en het overleg daarover in 2021 anders gaan aanpakken.

De nieuwe manier van werken wordt eerst ingevoerd bij de klantgroep Volwassenen met een meervoudige beperking. In deze klantgroep is het aantal bewoners waarvoor de Wzd geldt het grootst: het gaat om

ongeveer 180 bewoners. In de loop van 2021 volgt de implementatie bij de klantgroepen Volwassenen en Senioren. Hierbij richten we ons vooralsnog alleen op bewoners met een behandelcomponent. Dat komt omdat de Wzd onduidelijk is over wie als zorgverantwoordelijke moet worden betrokken bij bewoners die een eigen huisarts hebben. In de aanloop naar de implementatie zijn we er in 2020 in geslaagd om:

- Werkinstructies en richtlijnen op te stellen voor het werken volgens de Wzd;
- een nieuw proces te beschrijven voor het zorgplanoverleg, waarin het behandelteam vaker als volledig team bij elkaar komt;
- een scholing te ontwikkelen over de Wzd voor medewerkers. De scholing bestaat uit een (externe) elearning module en een training in het eigen teamoverleg door een gedragsdeskundige;
- een samenwerkingsovereenkomst te tekenen met De Zorgstem, van waaruit twee onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen voor Bartiméus ingezet worden.

“

Als cliëntvertrouwenspersoon informeer ik cliënten en hun vertegenwoordigers over de Wzd en sta ik ze waar nodig bij als ze vragen of klachten hebben over de onvrijwillige zorg die ze krijgen.”

Wat hebben we geleerd?

Wat bewoners zeggen

Elk jaar vragen we aan bewoners hoe tevreden ze zijn over de zorg. Als bewoners dit niet zelf kunnen, dan vragen we het aan hun wettelijk vertegenwoordiger. Binnen Bartiméus maken we hiervoor gebruik van de instrumenten set van 'Ben ik tevreden?'. Zo is de 'gesprekslijst' bedoeld voor bewoners die zich goed kunnen uitdrukken in woorden. De 'observatielijst' wordt gebruikt voor bewoners die niet zelf een eigen waardering kunnen geven over de kwaliteit.

De instrumentenset van 'Ben ik tevreden' werd in 2019 niet bij de bewoners van het verzorgingshuis van Bartiméus ingezet. In 2020 hadden we het voornemen dit wel te gaan doen. Door de coronapandemie is dit niet gelukt. In de klantgroep Senioren is de tevredenheid gemeten zoals in 2019, met een niet gevalideerde vragenlijst. Dit betekent dat het niet is gemeten volgens de landelijke afspraken. Eind 2020 zijn de voorbereidingen gestart om halverwege 2021 allemaal over te stappen naar de 'Ben ik tevreden' lijsten. Voor alle klantgroepen zijn er nog twee instrumenten toegevoegd aan de instrumentenset. Zo kunnen we nog beter kijken welk instrument we het beste kunnen inzetten op een locatie of in een specifieke situatie.

We hebben alle lijsten omgezet naar een 10-punts score. Zo konden we ons cijfer voor 2020 bepalen. We krijgen van de meeste bewoners en verwanten een cijfer tussen de 7 en 10. Een dikke voldoende waar we trots op zijn.

In de onderzoeken van 2019 scoorde deelname aan de samenleving laag. Ook in 2020 zien we hierin een lagere score. Om hierover meer te weten te komen, hebben we samen met Visio meegedaan aan een onderzoek. In dit **onderzoek** van Gineke Hansen 'Participation of adults with visual and severe or profound intellectual disabilities' is gekeken naar de participatie van mensen met een visuele én (zeer) ernstige verstandelijke beperking. Conclusie hiervan is dat participatie voor iedereen een andere betekenis heeft, de behoeften van de bewoners moeten het uitgangspunt zijn. We hebben dan ook gekozen geen Bartiméusbrede verbeteracties te gaan doen in 2021. We nemen het thema deelname aan de samenleving expliciet mee in ons tweede gezamenlijke speerpunt: meer maatwerk in de ondersteuning van bewoners.

Meedoen aan de samenleving is voor mensen met een visuele beperking een uitdaging. De toegankelijkheid van openbare ruimtes of het meedoen bij reguliere evenementen is nog onvoldoende. Het hebben van een visuele beperking en bijkomende beperkingen maakt deze uitdaging nog groter. Toch bracht de coronapandemie hierin kansen; namelijk de mogelijkheid om online mee te doen. Net als alle andere Nederlanders die door corona aan huis waren gebonden, hebben ook onze bewoners geleerd om gebruik te maken van online toepassingen.



1

Wat medewerkers zeggen

Bij alle klantgroepen zijn minder tevredenheidslijsten ingevuld dan in 2019. De prioriteit lag in 2020 bij continuïteit van zorg. Met name in de klantgroep Volwassenen met een meervoudige beperking zien we dit terug in de lage respons van 26%. Toch is de pandemie niet de enige reden van een lagere respons. De begeleiders geven aan het instrument niet prettig te vinden. Ze vinden het arbeidsintensief en niet aansluiten bij de praktijk en geven de voorkeur aan een instrument dat uitgaat van dialoog en gesprek. Dit kwam ook naar voren uit de teamreflecties en gesprekken met de cliëntenraden. Een mogelijke overstap op een ander instrument vraagt een zorgvuldige afweging. In 2021 zullen we met alle betrokkenen een verkenning doen op een mogelijke overstap op een ander instrument in 2022.

1

Uitgelicht

Strengere coronaregels, hoe voelt dat?

Hoe hebben bewoners en hun familieleden de coronatijd beleefd? En wat kan Bartiméus een volgende keer beter doen? We hebben hierover in 2020 uitgebreid gepraat met veertien bewoners en twaalf familieleden. We noemen dit een belevingsonderzoek. Prof. dr. Paula Sterkenburg van de Vrije Universiteit Amsterdam en werkzaam bij Bartiméus had de leiding over dit onderzoek.

De resultaten zijn verwerkt in twee **factsheets**: één voor professionals en één voor bewoners en verwanten. Deze laatste beschrijft de hoofdpunten zo: ‘Bewoners en familieleden vonden het een angstige tijd. En ook een moeilijke tijd, want alles moest anders. Dus niet alles ging goed. Familieleden voelden zich soms buitengesloten. Toch krijgt Bartiméus complimenten. Het personeel zorgt liefdevol voor de cliënten. Maar het was wel zwaar, vooral om geen bezoek meer te krijgen. Dat maakt verdrietig. En het is lastig om je altijd aan alle regels te houden. Maar er waren ook fijne dingen, zoals meer tijd voor hobby’s en spelletjes. Of samen eens iets heel anders doen.’

Wat hebben we gerealiseerd?

Er kwamen extra telefoons en tablets voor digitaal contact tussen bewoners en ouders of verwanten. We zorgden ervoor dat bewoners kaartjes ontvingen van ouders of verwanten en zelfs van mensen buiten Bartiméus. Daarnaast maken we sinds oktober 2020 een nieuwsbrief voor verwanten van bewoners in Doorn, Zeist en Driebergen en een versie voor bewoners in begrijpelijke taal.

“

Een kaartje van een vriend of vrijwilliger deed me zo goed!”



Wat we hebben geleerd?

We gaan sneller en duidelijker informatie geven aan bewoners. Daarbij houden we rekening met hun niveau en hun beperkingen. Die informatie geven we ook aan familieleden. We willen meer maatwerk bieden, dus soms maken we uitzonderingen op de regels. We zijn open over die verschillen en leggen beter uit waarom de ene bewoner soms meer kan en mag dan de andere bewoner. Ook nemen we de tijd om te praten over gevoelens.

“

Het reilen en zeilen van de organisatie blijft in deze tijd belangrijk. Een doorkijkje in de nieuwsbrief blijft daarom interessant, blijf daar vooral mee doorgaan. En blijf vooral de algemene informatie benoemen, waar men terecht kan met vragen.”

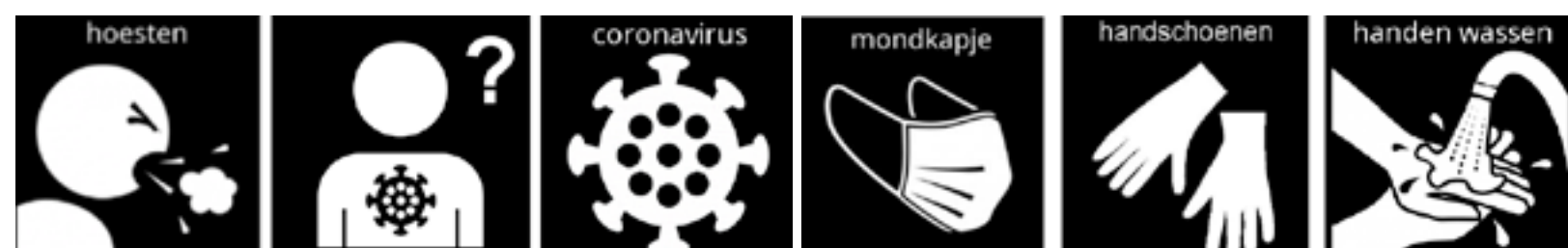
Uitgelicht

Verstandelijk beperkt, doofblind en corona: ga er maar aan staan!

Hoe maak je iemand die doofblind is én een verstandelijke beperking heeft duidelijk wat corona is en waarom er beperkingen zijn? Voor die uitdaging stond Ingrid Korenstra, ambulante begeleider bij het Expertisecentrum Doofblindheid, in 2020:

“

Aan het begin van de tweede coronagolf was er een uitbraak in een woning waar mensen wonen die doofblind zijn en een verstandelijke beperking hebben. De woning ging in quarantaine en bewoners met corona moesten in isolatie. Dat gaf veel onrust en begeleiders konden het moeilijk uitleggen.”



Corona communicatietools

Ingrid ontwikkelde speciale corona communicatietools. De (tactiele) gebarentaal werd uitgebreid en er kwam een toolbox: ‘We hebben coronapictogrammen ontwikkeld en die gebundeld in multomappen voor de begeleiders.’ Daarna moesten ook de bewoners de nieuwe gebaren en pictogrammen nog leren. ‘Dat lukt niet altijd’ vertelt Ingrid, ‘maar als je het niet probeert, is het sowieso onduidelijk. Ieder beetje begrip neemt onrust weg en daar gaat het om.’



Uitgelicht Een paar ogen om je nek

Jan Freriks woont in Doorn. Jan werkt gewoonlijk drie dagen per week bij Zorgboerderij Langbroek. Tijdens de coronaperiode werkte hij thuis, op zijn kamer. ‘Het is moeilijk om anderhalve meter afstand te houden als je visueel beperkt bent, geeft Jan aan. Maar Hugo helpt me.’ Hij legt uit:

“

Hugo is een draagbare sensor, een afstands-melder speciaal voor mensen met een visuele beperking. Het is een leuk ding met twee oogjes erop. Als ik mijn kamer uitga, hang ik hem om mijn nek zodat ik mijn handen vrij heb. De oogjes wijzen altijd naar voren.”

Hugo geeft een signaal wanneer Jan dichterbij dan anderhalve meter bij iets of iemand in de buurt komt.

De specialisten van het Bartiméus FabLab ontwikkelden Hugo en andere technologische hulpmiddelen op basis van hulpvragen van bewoners. Hun motto: ‘Kan niet bestaat niet. Er is vrijwel altijd een slimme oplossing te bedenken.’

Tekst en foto: Angeliek de Jonge (VGN)

Mooi werk voor medewerkers

Trots op onze medewerkers



Het jaar 2020 is door de coronapandemie voor iedereen anders gelopen dan vooraf gedacht. Dit geldt zeker ook voor onze medewerkers. Zij draaiden extra diensten en ze leerden werken op een cohortwoning en met persoonlijke beschermingsmiddelen. Ook zetten we extra, nieuw personeel in. Het was een spannende en super drukke tijd. De gezamenlijkheid en eigen verantwoordelijkheid binnen de teams werd duidelijk zichtbaar. Van begeleiders op de woning, artsen, gedragsdeskundigen en teamleiders tot aan ondersteunende diensten, managers en raad van bestuur: iedereen is vanuit zijn of haar werk betrokken en van meerwaarde om de zorg voor de bewoners zo goed mogelijk te organiseren.



“Al met al hebben we hebben in 2020 veel van onze medewerkers gevraagd. Met trots kunnen we zeggen dat we betrokken medewerkers hebben met een tomeloze inzet: kanjers met doorzettingsvermogen!”

Coronateam

Bartiméus heeft in 2020 een coronateam samengesteld met daarin managers en specialisten. Tijdens de eerste golf functioneerde het als een crisisorganisatie. Daarna werd het afgeschaald naar tot een projectgroep ter ondersteuning van managers en teamleiders. Het coronateam bespreekt alle maatregelen en legt die vast in het continuïteitsplan, wat daarmee een levend document is geworden. We houden medewerkers steeds op de hoogte van alle aspecten van de pandemie via ons intranet B-connect. Wekelijks krijgen medewerkers een update per e-mail van de raad van bestuur. Ook kunnen medewerkers rechtstreeks vragen stellen aan het coronateam via een speciaal emailadres. Te denken valt aan vragen over richtlijnen, beschermingsmiddelen, vaccineren en dilemma's in de zorg.

Uit een onderzoek naar de coronacommunicatie in de zomer van 2020, bleek dat deze manier van communiceren door de medewerkers als zeer waardevol wordt beschouwd. Ook gaf het onderzoek aan dat ook leidinggevenden een belangrijke bron van informatie zijn. Medewerkers hebben naast de updates ook behoefte aan informatie vanuit en persoonlijk contact met hun leidinggevende.

Wat hebben we gerealiseerd?

Omgaan met krapte op de arbeidsmarkt: 100% zelf aan het roer Bartiméus heeft in 2020 de werving en selectie van nieuwe medewerkers weer volledig in eigen hand genomen (daarvoor kregen we ondersteuning van een extern bureau). Hierdoor zijn we beter vindbaar geworden. Dat is belangrijk, want gediplomeerd zorgpersoneel vinden blijft een grote uitdaging. De arbeidsmarkt is krap. In Ermelo hebben we minder moeite om gekwalificeerd personeel te vinden. In Doorn en Zeist blijft dit lastig.

In 2020 hebben we het volgende gerealiseerd:

- **Nieuwe website voor werving**

Op bartimeus.nl/werkenbij publiceren we onze vacatures en vertellen onze medewerkers hoe leuk en inspirerend het is om te werken bij Bartiméus.

- **Herschrijven vacatureteksten**

Onze vacatureteksten spreken toekomstige medewerkers aan en zijn goed vindbaar via Google. Dit zorgt voor een betere respons.

- **Meer inzet op social media**

Bartiméus had al een Facebook- en LinkedIn-account. In 2020 hebben we hier een speciale Facebook-pagina voor Werken bij Bartiméus aan toegevoegd en een account op Instagram. Hiermee willen we vooral jongere zorgmedewerkers aanspreken.





- **Referral actie**

Als medewerkers van Bartiméus een gediplomeerde woonbegeleider aandragen, krijgen zij daar vanaf juni 2020 een bonus voor. Inmiddels hebben we op deze manier zes nieuwe woonbegeleiders aangenomen.

- **Marketing campagne**

In september 2020 zijn we gestart met een grote campagne in samenwerking met VONQ, een specialist op het gebied van recruitment marketing. In speciale filmpjes staan drie medewerkers en drie bewoners centraal. Door de campagne ontvingen we bijna 60 procent meer sollicitaties dan in de eerste helft van 2020. In de toekomst gaan we zelfstandig marketing campagnes uitvoeren.

In 2020 solliciteerde 950 kandidaten op een vacature binnen de verblijfszorg in Doorn, Ermelo of Zeist. Voor de klantgroep Volwassenen met een meervoudige beperking hebben we bij de verblijfszorg 119 nieuwe medewerkers aangenomen. Daar zijn we erg blij mee.

Deskundigheid bevorderen: investeren in ontwikkeling

In de eerste twee maanden van 2020 konden medewerkers nog hun scholingsprogramma volgen. Het ging om ruim vijftig verschillende klassikale scholingen, zoals de introductieweek voor nieuwe medewerkers, scholingen op het gebied van oriëntatie & mobiliteit, doofblindheid, veiligheid en moeilijk leesbaar gedrag. Verder hebben we samen met de kennis- en expertisegroepen scholingsactiviteiten en leertrajecten ontwikkeld. Zoals de leergang voor gedragsdeskundigen Visueel en Verstandelijk Beperkt (VVB) en de scholingen rond niet-aangeboren hersenletsel (NAH).

Door de coronapandemie moesten we online gaan trainen. Een aantal essentiële scholingen konden niet op afstand worden gegeven. Bijvoorbeeld de scholing over visuele- verstandelijke beperking en veiligheid. Vanwege de focus op continuïteit van zorg en het niet fysiek kunnen organiseren van de scholingen zijn deze scholingen in de 2020 beperkt gevolgd. Het toetsen op risicovolle en voorbehouden handelingen binnen de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG) hebben doorgang gehad waarbij extra aandacht was voor het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

We hebben in 2020 met elkaar 90% van het totale scholingsbudget uitgegeven. Het scholingsbudget bestaat voor de helft uit de kosten van de scholing. De andere helft zijn de uren die een medewerker voor de scholing vergoed krijgt. Samen is het 2% van de jaarlijkse loonkosten.

Online binden van nieuwe medewerkers

Medewerkers die in april tot en met juli 2020 zijn begonnen hebben een verkort introductieprogramma gekregen, grotendeels online. Vanaf september 2020 hebben we weer een volledig introductieprogramma aangeboden. Alle onderdelen zijn omgevormd naar een online vorm, met uitzondering van de klassikale scholing 'Anders kijken naar gedrag' en de de-escalatie training.

Veel belangstelling bij leerlingen

Opleidingen via de Beroepsbegeleidende Leerweg (BBL) combineren werken met leren en zijn momenteel populair. Ook kwamen het afgelopen jaar nieuwe medewerkers vanuit een andere branche die zich wilden laten omscholen. Daarom is er op de onderwijsinstelling waar Bartiméus mee samenwerkt, het Dulon College in Ede, een extra instroommoment ingelast zodat BBL-leerlingen die aangemeld zouden worden voor september 2020 al in april 2020 konden starten.

In mei 2020 hebben we het opleidingsreglement herschreven waarin de rechten en plichten staan voor leerlingen, medewerkers in opleiding en zij-instromers. Bartiméus biedt nu ook een baangarantie na het afronden van de opleiding. Voor zij-instromers is er in juni 2020 een blijvende regeling gekomen met aantrekkelijke voorwaarden.

Wat hebben we geleerd?

100% leven gesprekken als teamreflectie

Bij Bartiméus vinden we dat werken aan kwaliteit in de zorg ook betekent dat we met elkaar praten over wat goede zorg inhoudt. Want cijfers alleen zeggen niet zo veel. In 2020 zijn we gestart met het voeren van 100% leven gesprekken. Als team praten over 100% leven voor de bewoners waar iedere dag zorg en/of begeleiding aan wordt geboden. We staan samen even stil. Kijken op welke manier we werkprocessen kunnen verbeteren. Samen trots zijn op successen.

[Hier](#) volgt een verdere toelichting.

In 2020 hebben alle teams bij de klantgroepen Senioren en Volwassenen een 100% leven gesprek gehouden. Bij de klantgroep Volwassenen meervoudig beperkt heeft 63% van de teams zo'n gesprek gehouden. In tijden van corona vinden we dat een goede score.

Bijna alle teams geven aan trots te zijn dat ze met elkaar overeind staan na de enorme opgave van afgelopen jaar.

Schouder aan schouder vanuit saamhorigheid, flexibiliteit en een tomeloze inzet. Diverse teams geven aan meer verdieping te willen door inhoudelijke scholing en gezamenlijke overlegmomenten. Binnen de klantgroep Volwassenen met een meervoudige beperking is het personeelstekort voor veel teams een grote uitdaging. Voldoende aandacht kunnen bieden is ook in teams bij andere klantgroepen een uitdaging. Dat komt door alle coronamaatregelen, de administratieve werkzaamheden en de roosters.

Teams vinden het lastig om uitdagingen om te zetten in concrete acties voor de eigen locatie. De teams die een 100% leven gesprek hielden, hebben wel acties en een opvolging daarvan gepland. De 100% leven werkvorm wordt als heel positief ervaren. Teams vinden het een fijne manier om stil te staan en te reflecteren. Ook vinden ze dat het 100% leven gesprek een goede toets is voor de kwaliteit van zorg op de eigen locatie.

Uitgelicht Ontmoet je betere ik



Bartiméus heeft sinds januari 2021 een Leerplein. In 2020 hebben we ons hierop voorbereid. Het Leerplein is de naam van ons digitale leerportaal en de plek waar medewerkers hun 'betere ik' ontmoeten. Dat staat voor 100% alles uit jezelf halen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling. Op het Leerplein staan alle (verplichte) trainingen. Medewerkers kunnen bijvoorbeeld meer leren over visueel functioneren of zich opgeven voor de training gebarentaal. Door online trainingen kan Bartiméus meer maatwerk bieden bij de persoonlijke en professionele ontwikkeling van medewerkers. Voor het Leerplein hebben we samengewerkt met GoodHabitz, specialist in online leren.

Uitgelicht Ondersteuning voor medewerkers



In 2020 moesten medewerkers omgaan met preventieve maatregelen en beschermende middelen dragen, overleggen via MS Teams, online bijeen komen. Want wat er ook gebeurt, het werk en de zorg voor bewoners gaat door. Voor medewerkers in de verblijfszorg werden persoonlijke beschermingsmiddelen en 1,5 meter afstand houden, daar waar mogelijk, de nieuwe normen. Voor zorgmedewerkers is dat niet altijd prettig. Dit maakt het werk extra zwaar, bovenop de toegenomen werkdruk doordat zieke collega's uitvallen.

Bartiméus heeft daarom onderzocht welke ondersteuning medewerkers hierbij nodig hebben. Er bleek vooral behoefte aan praktische hulp, zoals een snellere levering van beschermingsmiddelen. Daarnaast is voor de medewerkers die behoefte hadden om met iemand te praten het Luisterend Oor opgericht, een team van deskundige medewerkers, waaronder geestelijk verzorgers en coaches. Op individueel niveau speelde de eigen leidinggevende een belangrijke rol.

Samen 100% leven waarmaken en verbeteren

Goede verblijfszorg is persoonsgerichte zorg

 Bartiméus stond in 2019 in het teken van beweging. In het [rapport over 2019](#) lieten we zien hoe we vanuit verschillende perspectieven en een lerende omgeving bewegen naar optimale kwaliteit van zorg, gebaseerd op de behoeftes van onze bewoners.

In 2020 hebben we in onze nieuwe structuur aan de doelen uit het rapport van 2019 gewerkt. Door de coronapandemie ging veel energie naar het leveren van de beste zorg binnen de maatregelen.



Wat hebben we gerealiseerd?

Krachtige teams

We hebben in 2020 vooral aandacht besteed aan de continuïteit van zorg, bijvoorbeeld door de veerkracht van medewerkers te bevorderen. Ook werkten we aan krachtige teams door samen de schouders eronder te zetten in de dagelijkse praktijk. Bij het werken in casusteams is nagedacht hoe we dit krachtig doen. Door samen te werken vanuit een gezamenlijk doel en ieder vanuit zijn eigen deskundigheid bijvoorbeeld. Maar ook door het actief betrekken van de bewoner zelf en verwanten.

Cliëntmedezeggenschap

In 2020 wilden we medezeggenschap dichterbij de cliënten brengen. Dit is gelukt. Voor alle klantgroepen zijn er nu **cliëntenraden of bewonersraden** (één cliëntenraad in oprichting), naast de Centrale Cliëntenraad (CCR).

Kwaliteitsverbetering op bewoner niveau door werken in de Driehoek

We zoeken steeds naar nog betere antwoorden op ondersteuningsvragen op basis van de herziene zorgplancyclus. Dit doen we samen met de bewoner zelf, zijn persoonlijke netwerk en een multidisciplinair team vanuit Bartiméus. We hebben rondom een (vermoeden van) een besmetting of een daadwerkelijke besmetting veel contact met bewoners en hun (wettelijk) vertegenwoordigers. We stellen hen allen telefonisch op de hoogte. Beeldbellen is veelvuldig opgepakt vanuit woningen.

Mooi werk door focus op inzetbaarheid

Samenwerken in situaties die je nog nooit hebt meegemaakt. Het is teambuilding in de dagelijkse praktijk. Klaar staan voor je collega's met een lach en een traan. Focus op inzetbaarheid vanuit wat medewerkers, teams en teamleiders voor elkaar hebben betekend tijdens de uitdagingen van 2020.

Waar gaan we naartoe: drie doelen voor 2021

In 2020 zijn onze teams samen in gesprek gegaan. Ze hebben met elkaar gedeeld waar ze trots op zijn en waar ze uitdagingen zien. Samen hebben de teams bepaald wat ze in 2021 willen verbeteren. Ze spraken ook af hoe ze dit gaan waarmaken. Ook de management-teams van de klantgroepen en de raad van bestuur hebben dit gedaan. Daar zijn we trots op.

Bartiméus heeft gekozen voor drie gezamenlijke speerpunten in 2021. Elke klantgroep heeft verbeteracties vastgesteld op basis van de teamreflecties. We gaven antwoord op vragen als: hoe kunnen we elkaar versterken en welke thema's vragen om een gezamenlijke aanpak? Op die manier kunnen we doelen samen waarmaken. We doen dat vanuit Bartiméus als geheel, over de klantgroepen heen. We werken daarbij samen met de experts bij de ondersteunende diensten en altijd vanuit onze gezamenlijke ambitie: 100% leven en mooi werk.

① 100% leven en mooi werk door continuïteit van zorg

Vooraf binnen de klantgroep Volwassenen met een meervoudige beperking hebben we een tekort aan personeel. De werving van nieuwe medewerkers, vervolgens het inwerken en het behoud van nieuwe medewerkers vraagt veel van medewerkers en teamleiders, ons planbureau en de afdeling Personeel & Organisatie. Het personeelstekort heeft een weerslag op de hele organisatie.

Daarom gaan we samen werken aan een betere zorgcontinuïteit. We doen dat door meer vast personeel aan te nemen en daarmee stabiliteit in de teams te bevorderen. Hiervoor kijken we naar de instroom van nieuwe medewerkers, het gastvrij ontvangen van deze collega's en het inwerken. We letten ook op verzuim, vitaliteit en de roosterindeling. Werken in een stabiel team geeft de mogelijkheid om samen te bouwen, krachtig te zijn en te blijven. Als mens en als team. Op deze manier kunnen we meer maatwerk leveren en de kwaliteit van onze zorg verder verbeteren.



3

Uitgelicht Lekker Eten als hart onder de riem

Het Bartiméus Fonds wil dat mensen die slechtziend of blind zijn het leven kunnen leiden dat bij hen past. Om dit voor elkaar te krijgen werven zij fondsen voor excellente zorg en innovatieve projecten.

Bewoners en woonbegeleiders een hart onder de riem steken, dat wilde het Bartiméus Fonds bereiken met de maaltijdactie Lekker Eten. En dat is gelukt. Chef-koks van restaurants uit de omgeving bereidden de gerechten en deelden ze uit. Dat kon dankzij donaties en de samenwerking met Lokaal Voedsel Utrecht. Zo steunde het Bartiméus Fonds bewoners, begeleiders én de lokale horeca.

“

Fijn dat er aan ons gedacht wordt. Dat geeft energie om het vol te houden.”

In de smaak

De maaltijdactie viel in de smaak. Brink 10 kreeg de eerste bezorgmaaltijd op Pakjesavond: 'Het was de kers op de taart' vertelde woonbegeleidster Jessica Lagendijk. En Leo, één van de bewoners zei: 'Dat moeten we vaker doen'. Dat gebeurde, iedereen werd zes keer getraakteerd op Lekker Eten. De laatste maaltijd is bezorgd op Bevrijdingsdag 2021. Wij kijken samen met vertegenwoordigers van de lokale horeca naar een mogelijk vervolg,



② Meer maatwerk in de ondersteuning van bewoners

Bij Bartiméus vormt het zorgplan het hart van het systematisch werken aan de zorg en begeleiding van bewoners. Iedere bewoner heeft een eigen zorgplan. Om de zorgplannen op te stellen en te evalueren hebben we een nieuw proces ingericht. In 2021 gaan we werken volgens dit nieuwe proces. Het uitvoeren van de cliënttevredenheidsmeting is onderdeel hiervan. Focus hierbij is dat we de juiste doelen formuleren. Deze doelen vormen de afspraken om meer maatwerk te kunnen leveren. De doelen worden opgesteld vanuit de ondersteuningsvraag van de bewoner en met de deskundigheid van betrokken begeleiders en behandelaars. Om de voortgang en uitvoering van de doelen in de gaten te houden, spreken we af hoe we hierop rapporteren. Op deze manier verbeteren we de kwaliteit van de zorgplannen en kunnen we meer maatwerk leveren in de ondersteuning van bewoners.

③ Kwaliteit verbeteren door leren en ontwikkelen

De coronapandemie zette Bartiméus in crisisstand. Voldoende bezetting, maatwerk en voldoende kennis van de maatregelen kregen daardoor meer aandacht dan leren en ontwikkelen. Onze teams willen zich in 2021 inhoudelijk ontwikkelen per locatie en passend bij hun doelgroep.

Deze vraag om scholing die aansluit bij specifieke behoeften van medewerkers komt voort uit het werken vanuit onze klantgroepen. Het gaat om categorale scholingen, gericht op de visuele beperking van bewoners. En om niet-categorale scholingen, bijvoorbeeld scholingen vanuit de wet BIG, veiligheid, methodisch werken of samenwerking.

Bartiméus wil scholingsplannen per locatie ontwikkelen. Zo kunnen we medewerkers en teams meer regie geven over hun leerproces.

Wat anderen zeggen

Cliëntenraden aan het woord



Bij de totstandkoming van het kwaliteitsrapport 2020 hebben we het gesprek centraal gesteld binnen de verschillende klantgroepen. De teamreflecties zijn verzameld en met de eigen cliëntenraden besproken. Dat gaf de raden en managers de kans om samen stil te staan bij hoe we 2020 ervaren op de aspecten 100% leven voor bewoners en mooi werk voor onze medewerkers.

De cliëntenraden van alle drie de klantgroepen vinden dat de communicatie in 2020 is verbeterd. Er is op maat en per klantgroep gekeken hoe de communicatie met bewoners en of verwanten kon worden verbeterd. Dit is als heel positief ervaren.

De raden zijn blij met de inzet van onze medewerkers. Zij hebben binnen de coronamaatregelen de zorg zo goed mogelijk inhoud gegeven. De georganiseerde activiteiten voor bewoners worden enorm gewaardeerd. Toch geven alle cliëntenraden aan dat in 2020 'echte' aandacht beter had gekund. Niet alleen voor bewoners, maar ook voor ouders en vertegen-

woordigers. Bijvoorbeeld door te vragen hoe het gaat als vertegenwoordigers langskomen. En door met bewoners te praten over hoe het echt gaat en wat er speelt, of dit meer te observeren.

De bewonersraad Volwassenen Ermelo vraagt aandacht voor de relatie tussen bewoners en het facilitair bedrijf. Bewoners moeten nu wachten op aanpassingen in hun appartement vanuit de facilitaire dienst, terwijl die aanpassingen belangrijk zijn voor hun dagelijks functioneren. De bewoners en vertegenwoordigers van de klantgroep Volwassenen zien de nieuwe zorgplancyclus als een mooie kans om te verbeteren. Positief is dat behandelaars en artsen daarbij aansluiten. De bewonersraad Volwassenen wil meekijken met de invoering van de nieuwe zorgplancyclus en heeft behoefte aan tussentijdse rapportages op basis van doelen.

Alle cliëntenraden vragen aandacht voor de administratieve lasten van medewerkers. Ook wijzen ze erop dat medewerkers tijd nodig hebben voor een praatje, een spelletje en om het zorgplan en de overdracht te lezen. Zeker op woningen met veel invalkrachten is dit laatste belangrijk voor de kwaliteit.

Wat hebben we gerealiseerd?

4

Vernieuwde cliëntmedezeggenschap

In 2020 hebben we gewerkt aan een nieuwe structuur van de medezeggenschap. Aanleiding was de nieuwe organisatiestructuur en de nieuwe wet voor cliëntenraden die sinds 1 juli 2020 van kracht is: de Wet cliëntenmedezeggenschap zorginstellingen (Wmcz 2018).

Voor alle klantgroepen zijn er nu cliëntenraden of bewonersraden:

- Cliëntenraad Kind & Jeugd Ambulant
- Medezeggenschapsraad Onderwijs
- Cliëntenraad Volwassenen Ambulant
- Bewonersraad Volwassenen Ermelo
- Cliëntenraad Volwassenen met meervoudige beperking Doorn
- Cliëntenraad Volwassenen met meervoudige beperking Driebergen
- Cliëntenraad Volwassenen met meervoudige beperking Zeist
- Cliëntenraad Senioren Ambulant
- Bewonersraad Senioren Ermelo
- Centrale Cliëntenraad (CCR)

De raden bespreken diverse onderwerpen, zoals het beleid van intake tot evaluatie, huisvesting en ontspanningsactiviteiten. De CCR bespreekt onderwerpen die de hele organisatie betreffen of over de klantgroep Bedrijven en Maatschappij gaan.

Alle cliëntenraden en de raad van bestuur hebben de Medezeggenschapsregeling Deel A **ondertekend**. Deze regeling zorgt voor een goede onderlinge samenwerking en duidelijke afspraken. Daarnaast heeft iedere raad met zijn klantgroep-manager of raad van bestuur een Deel B ondertekend. Hierin staan de specifieke afspraken die gelden tussen deze cliëntenraad en de hun klantgroepmanager of de raad van bestuur.

Wat hebben we geleerd?

We leren graag hoe het beter kan. In de bijlage is opgenomen hoe de raad van bestuur, OR en Centrale Cliëntenraad terugkijken op 2020 en dit kwaliteitsrapport. Maar we willen ook graag dat mensen van buiten onze organisatie met ons meedenken. In 2020 hebben we twee mensen gevraagd om met ons mee te kijken. We noemen dat een externe visitatie. Twee externe



deskundigen zijn samen met een aantal interne collega's, de ondernemingsraad en de cliëntenraden in gesprek gegaan. Want op papier kan het er leuk uit zien, maar hoe is de werkelijkheid? Wat zeggen en vinden de externen over de manier waarop wij onze kwaliteit verbeteren? Hoe we komen tot verbeteracties? En hoe leggen we dit vast in dit rapport?

De tips en aandachtspunten vanuit medezeggenschap en de externe visitatie zullen worden opgepakt door de projectgroep 'Kwaliteitsrapport 2021'. De projectgroep is al gestart met het inrichten van het proces voor het rapport van volgend jaar. Zij hebben de volgende opdrachten:

1. De drie gezamenlijke verbeterpunten aanjagen.
2. Teams faciliteren met werkvormen en materialen om continu te blijven reflecteren op 100% leven en mooi werk samen met bewoners en hun verwanten of vertegenwoordigers.
3. Komen tot een Kwaliteitsrapport 2021 samen met cliëntenraden en ondernemingsraad.

Uitgelicht

Alfons Gaemers over de nieuwe medezeggenschap:

“

Ik ben cliëntvertegenwoordiger voor onze zoon die sinds 2006 bij Bartiméus in Doorn woont. Daarnaast praat ik mee over de zorg bij Bartiméus in de Cliëntenraad. In die raad denk ik mee over wat belangrijk is voor alle cliënten. Dat is heel waardevol. Namens de bewoners in Doorn zijn we bijvoorbeeld nauw betrokken bij alle coronamaatregelen.’

‘De vernieuwde cliëntenmedezeggenschap vind ik positief. Je kunt nu meer rekening houden met wat er op een locatie speelt, zoals de verkeersveiligheid, en klankborden over dagbesteding.’

‘Soms is het zoeken naar welke onderwerpen in welk overleg worden besproken en het duurt even voordat nieuwe managers zijn ingewerkt. Ook online vergaderen valt niet mee. Maar ik vertrouw erop dat die problemen zich oplossen. Dan kunnen we daarna zien of de nieuwe opzet tot werkelijke verbeteringen leidt. Wij werken intussen aan het vergroten van onze achterban.’

Alfons Gaemers, lid van de Cliëntenraad Volwassenen met een meervoudige beperking in Doorn

Sturen op kwaliteit

Klantbehoefte is leidend



Goede verblijfszorg is persoonsgerichte zorg. Dat vergt maatwerk: een zorgvuldige afstemming op elke individuele bewoner. De klantbehoefte is daarom leidend bij alles wat we doen bij Bartiméus. Onze organisatie hebben we daarop aangepast. Sinds 1 januari 2020 werken we niet meer met sectoren, maar met vijf klantgroe-

pen: Kind & Jeugd, Volwassenen, Volwassenen met een meervoudige beperking, Senioren en Bedrijven & Maatschappij. Mensen die bij Bartiméus wonen zijn (jong) volwassenen, volwassenen met een meervoudige beperking en senioren. Onze bewoners zijn slechtziend of blind. Wij bieden hen verblijfszorg op maat, zodat zij 100% kunnen leven. Zo werken we voortdurend aan betere zorg.



Wat hebben we gerealiseerd?

5

We hebben samen met de teamleiders een nieuwe werkvorm gerealiseerd voor de teamreflecties. De teamreflecties van voorgaande jaren voelden als 'moeten', als lijstjes om af te vinken. De teams en teamleiders hadden juist behoefte aan een gesprek over goede zorg, met elkaar. Over hoe zij samen continu de zorg op hun eigen locatie willen verbeteren. Ondersteund door **Bartiméus-brede verbeterprojecten**. Zo pakken teams hun eigen verantwoordelijk op kwaliteit van de zorg, samen met bewoners en hun verwanten.

Bartiméus ondersteunt elk team met een leidraad voor het organiseren en vastleggen van het 100% leven gesprek. Deze leidraad maakt het mogelijk om samen continu te werken aan veilige zorg, met respect voor ieders waarden, wensen en behoeften. In 2020 is ervoor gekozen om de gesprekken per locatie met bewoners en/of vertegenwoordigers optioneel te houden, door de impact van de coronamaatregelen.



Wat hebben we geleerd?

De reacties op de werkvorm zijn positief. Teams geven aan dat zij de gesprekken het liefst twee keer per jaar willen voeren. Teams willen graag met elkaar en de teamleider bezig zijn met goede zorg. Dat doen ze het liefst door zelf aan het roer te staan van verbeteringen die ertoe doen op hun eigen locatie. In 2020 hadden teamleiders een beperkte periode om de teamreflecties uit te voeren in een ongunstige periode in het jaar, namelijk 6 weken in de periode van midden december tot eind januari.

In 2021 willen we de teamreflecties plannen op een andere momenten in het jaar en tijdsiger aankondigen. Dit om de 100% teamreflecties te behalen. Daarnaast zien we een doorontwikkeling van de 100% leven gesprekken door in gesprek te gaan met eigen bewoners, hun verwanten en/of wettelijk vertegenwoordigers. Zo kan het team zijn eigen 100% leven gesprek verdiepen met de ervaringen van bewoners zelf. Dit sluit aan bij het gedachtegoed van werken in de driehoek.

Teamleiders hebben gevraagd om een leidraad en werkvorm om het kwaliteitsrapport met de teams te kunnen bespreken. Ze geven aan dat door de coronapandemie het nog vaker gaat over kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven. Voor de bewoner zelf, zijn of haar netwerk en voor de medewerkers.

Om teams te kunnen ondersteunen met informatie en data hebben we in de werkvorm van 2020 de centrale vraag gesteld: wat is voor jullie goede zorg?

Hieruit komt een duidelijke top vier naar voren:

- 1 Veiligheid
- 2 Bewoner zien
- 3 Aandacht
- 4 Leren en verbeteren

We gaan met de teams en teamleiders kijken hoe de manier waarop we de kwaliteit van zorg meten, beter kunnen laten aansluiten op wat er echt toe doet op de werkvloer. Zodat teams in gesprek kunnen gaan over 100% leven op de eigen locatie op basis van hun eigen ervaringen, de ervaringen van bewoners en hun verwanten en ondersteunende informatie op teamniveau.



Uitgelicht

Toolbox voor 100% leven gesprekken

Kwaliteit van zorg. Het optimale halen uit een soms onmogelijke situatie. 100% leven, ook met alle coronamaatregelen. Hoe hebben jullie dat als team gedaan? Waar zijn jullie trots op? Welke inzichten hebben jullie met elkaar opgedaan en wat willen jullie behouden? Of juist verbeteren? Met deze vragen gingen teams en teamleiders aan de slag tijdens de 100% leven gesprekken. Als leidraad was er voor teams een toolbox met uitleg, draaiboek, werkvormen, werkbladen en een suggestie om in gesprek te gaan met bewoners en verwanten. Op deze manier spraken teams over de kwaliteit van zorg op hun locatie en over 100% leven in 2020.

“

Met de vragenlijsten voor de teamreflectie kijk je naar hoe je omgaat met kwaliteit van zorg op de werkvloer. De medewerkers vulden de lijst vaak zelf in, dus niet met de groep. Met de 100% leven gesprekken praat je samen over kwaliteit, waar je aan wil werken als team en wat Bartiméus wil. Beleid en praktijk komen zo dichtbij elkaar. Ik ben dus tevreden over de nieuwe werkvorm. Ik hoop dat het lukt om ermee door te gaan, liefst twee keer per jaar. En dat we onze voornemens actief uitvoeren. Zoals nog meer aandacht besteden aan de gesprekken met bewoners en vertegenwoordigers over de Wet zorg en dwang.”

Menno Pels, teamleider Volwassenen meervoudig beperkt

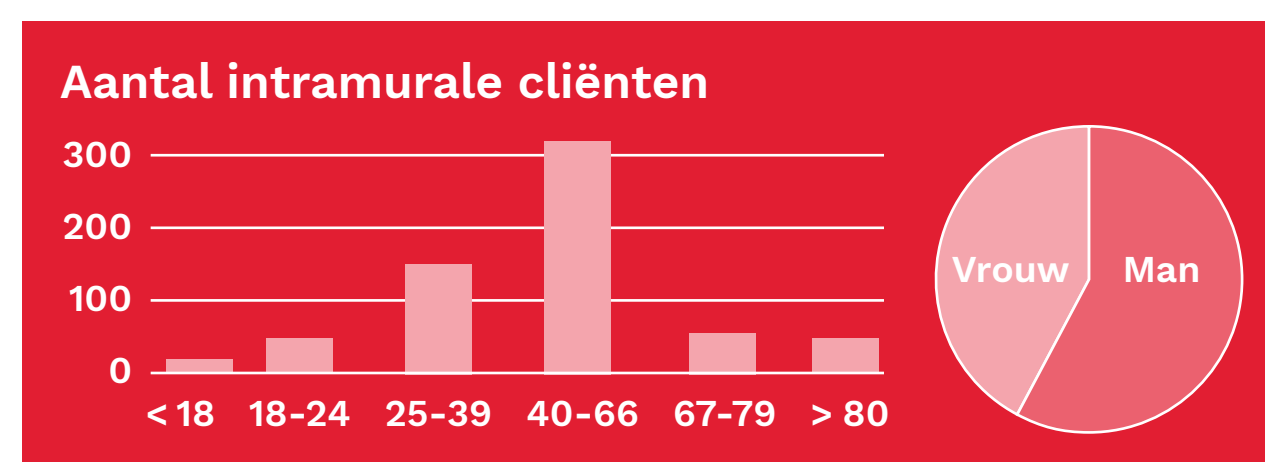
Kerncijfers

1. Cliënten aantallen

In 2020 maakten in totaal 573 mensen gebruik van onze verblijfszorg.

Klantgroep	Aantal
Volwassenen	93
Senioren	50
Volwassenen met meervoudige beperking	430

Van alle mensen die bij ons verbleven was 58 procent man. De grootste groep bewoners is tussen de veertig en 66 jaar oud. In de hoogste leeftijdscategorieën is het aantal cliënten licht gedaald. In 2019 woonden er nog 32 cliënten boven de 90 jaar bij Bartiméus. In 2020 waren 27 bewoners boven de 90 jaar.



2. Medewerkers FTE

Klantgroep	Aantal FTE directe zorg
Volwassenen	80
Senioren	62
Volwassenen met meervoudige beperking	695

3. Verzuimcijfers

Klantgroep	%
Volwassenen	6,8%
Senioren	6,1%
Volwassenen met meervoudige beperking	9,6%

4. Aantal zorgplannen inclusief veiligheidsanalyse

Klantgroep	Aantal	% van totaal
Volwassenen	40	43%
Senioren	50	100%
Volwassenen met meervoudige beperking	319	74,2%

5. Aantal locaties en teamreflecties

Klantgroep	Locaties wonen en dagbesteding	Teamreflecties
Volwassenen	5	100%
Senioren	3	100%
Volwassenen met meervoudige beperking	55	63%

6. Vrijwilligers

Klantgroep	Aantal
Volwassenen	49
Senioren	78
Volwassenen met meervoudige beperking	642

7. Tevredenheidslijsten per klantgroep

Klantgroep	Aantal	%
Volwassenen	39	42%
Senioren*	77	83%
Volwassenen met meervoudige beperking	110	26%

*niet gevalideerde lijst zie tekst.

Aandacht voor veiligheid

Bewoners en verwanten moeten erop kunnen vertrouwen dat de zorg veilig is. Samen met begeleiders doen we alles om veilige zorg te kunnen bieden. Ook een veilige werkomgeving is belangrijk. Hier werken we continu aan door te leren van meldingen en onderzoeken.

Veiligheidsanalyse per bewoner

Tijdens de zorgplanbespreking is aandacht voor veiligheid. De veiligheidsanalyse is hierbij ondersteunend. Met de betrokkenen wordt deze besproken en worden specifieke afspraken gemaakt en opgenomen in het zorgplan.

Samen voor veilige zorg en veilig werk

Om te leren en verbeteren moeten we weten wat er speelt. Begeleiders registreren hiervoor incidenten en bijna-incidenten in TriasWeb.

Wanneer een incident wordt gemeld, vult een begeleider een aantal standaardvragen in bij de melding, zoals de aard en de ernst van de melding. Elke melding wordt door een leidinggevende bekeken. Hij bepaalt of er sprake is van goed handelen en draagt zorg voor een afhandeling om hetzelfde soort risico in de toekomst te voorkomen. In TriasWeb wordt de status van de melding gevolgd tot de melding door de leidinggevende is afgehandeld.

De tabel geeft een overzicht van het aantal meldingen bij Bartiméus per jaar.

Soort incident	2020	2019	2018	2017	2016
Grensoverschrijdend gedrag	1331	2044	2174	1857	1813
Medicatie	670	685	759	797	651
Vallen	374	313	318	272	277
Risico of gevaarlijke situatie	162	173	139	132	107
Zorgveiligheid	139	127	92	90	83
Overig	83	93	90	65	
Ongeval	38	44	19	7	4
Communicatie	13	9	12	10	0
Apparatuur, gereedschap en materialen	25	16	17	7	0
BHV, diefstal, inbraak, brand	20	4	9	6	15
Totaal	2855	3508	3629	3243	2950

Het jaar 2020 lijkt een duidelijke trendbreuk te hebben als we kijken naar het voorgaande jaar. Het volgende valt op.

Soort incident	Mutatieoverzicht	
Grensoverschrijdend gedrag	34,9% daling	↓
Medicatie	2,2% daling	↓
Vallen	19,5% stijging	↑
Risico of gevaarlijke situatie	6,4% daling	↓
Zorgveiligheid	9,5% stijging	↑
Overig	10,8% daling	↓
Ongeval	13,6% daling	↓
Communicatie	44% stijging	↑
Apparatuur, gereedschap en materialen	55,3% stijging	↑
BHV, diefstal, inbraak, brand.	400% stijging	↑
Totaal meldingen	18,6 daling	↓

Om samen te leren van de meldingen worden deze besproken met de veiligheidscommissie. Deze bespreking heeft als doel dat we voor de gehele verblijfszorg tot verbeteringen kunnen komen en ons niet alleen richting op één melding, locatie of situatie.

Oordeel veiligheidscommissie

De daling van grensoverschrijdend gedrag kan ten gevolgen zijn van corona. Met name het anders werken in een lockdown. Halverwege maart 2020 is de dagbesteding bij Bartiméus gesloten en mocht er geen extern bezoek komen tot en met juli 2020. Wel is er extra ingezet op medewerkers bij de woningen om vanuit daar dagbesteding aan te bieden. Het tempo van de dag verliep daardoor rustiger en de extra diensten zorgde voor meer persoonlijke aandacht.

Het dagelijkse leven werd meer voorspelbaar en bij sommigen leidde de afwezigheid van de positieve spanning van bezoek tot minder grensoverschrijdend gedrag. Als we inzoomen zien we op individuele casusniveau soms juist een stijging. Wat goed is voor de groep kan nadelig zijn voor het individu. De werkgroep heeft zich gebogen over alle cijfers en gaat 2021 gebruiken om opvallende dingen uit te zoeken en aanbevelingen te schrijven voor 2022 die dan geïmplementeerd kunnen worden.

Leren van calamiteiten

Zorg is mensenwerk. Waar mensen werken, worden fouten gemaakt. We vinden het belangrijk dat calamiteiten gebruikt worden om van te leren, zodat de kans op herhaling in de toekomst wordt verkleind. We willen daarbij goed de onderliggende oorzaken vaststellen.

Als er iets misgaat, is daar altijd een keten van gebeurtenissen aan voorafgegaan, die in samenhang met elkaar het uiteindelijke incident hebben doen ontstaan. Om dit te onderzoeken maken we gebruik van de PRISMA-methode. Hiervoor zijn intern medewerkers opgeleid en we zijn lid van de VGU pool. Zo kunnen we bij een ernstig incident de onafhankelijk van andere organisaties inroepen of zelf als onafhankelijke partij optreden.

In 2020 zijn er in de klantgroep Volwassenen met een meervoudige beperking twee PRISMA onderzoeken gedaan. Eén onderzoek kwam voort uit ene inspectiemelding op 30-12-2019. In 2020 zijn er geen meldingen geweest aan bij de inspectie.

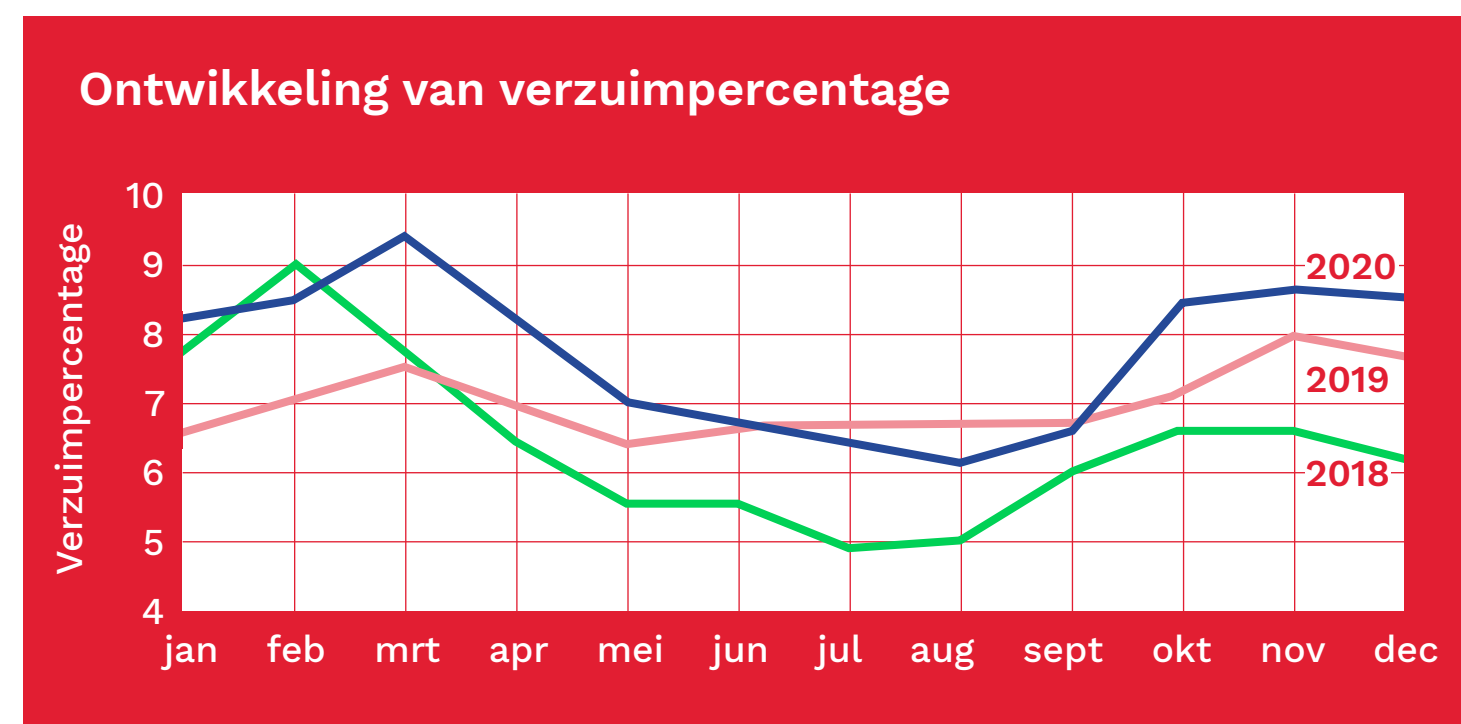
In de tabel hieronder zijn de belangrijkste aanbevelingen uit de PRISMA onderzoeken opgenomen.

Onderwerp	Aanbeveling
Communicatie	Goede afspraken maken over concrete rapportage, rechten en inzage in het systeem ONS.
Overbrengen medische kennis	Heldere instructie en overdracht vanuit verpleging aan groepsbegeleiders die geen medische achtergrond hebben.
Kennisoverdracht	Voldoende kennis op de locatie borgen door inwerkprogramma, afspraken over minimale kwalitatieve bezetting, minder uitzendkrachten en medicatieafspraken met de buurlocatie.
Bereikbaarheid artsen	Duidelijkheid welke arts bereikbaar is, wanneer en nummers opslaan op telefoons van verpleegkundigen.
Vorbereiden op incidenten	Vooraf bespreken hoe je omgaat met (extreme) incidenten bijvoorbeeld welke communicatiemiddelen heb je en zijn die toereikend? Met hoeveel personen ga je naar een incident?
Leren en verbeteren	In teams evalueren en leren van meldingen in TriasWeb.

Nader bekeken: verzuim

Door de coronapandemie is de druk op zorgmedewerkers enorm. Het verzuim in de zorgsector was in lange tijd niet zo hoog als in 2020. In de maand november was het landelijk verzuimpercentage zorgbreed 7,22%, een stijging van maar liefst 15 procent ten opzichte van oktober 2019 (6,28%). Vooral het lange (92 t/m 365 dagen) en extra lange verzuim (>365 dagen) is fors gestegen.

Ook binnen Bartiméus zien we een toename van het verzuim, mede veroorzaakt door corona. Deze ontwikkeling is terug te zien in onderstaande grafiek.



4 ringen in de verzuimaanpak



We focussen ons nu op het verlagen van het lange en extra lange verzuim. Dit vraagt een samenwerking van alle betrokkenen in de verzuimketen, waaronder de leidinggevende, medewerker, HR en arbodienst. Ook de hoogte van de werkhervattingsdrempel speelt een rol. Momenteel analyseren we deze factor en zoeken gericht naar oplossingen. Verzuim kent ook culturele en sociale aspecten, zoals het ervaren contact met de leidinggevende en/of het team, de bereidheid om re-integratie vorm te geven en het te lang doorgaan met zoeken naar mogelijkheden voor re-integratie op een andere plek.

Bartiméus richt zich daarnaast op het verhogen van het percentage nulverzuim. Het gaat om medewerkers die nul keer hebben verzuimd in de afgelopen twaalf maanden. Meer nulverzuim betekent een gezonde organisatie met meer fitte en vitale medewerkers.

Nader bekeken: klachten bij de klachtenfunctionaris

In 2020 zijn er 24 klachten van cliënten en cliëntvertegenwoordigers ingediend bij de klachtenfunctionaris. Eén ervan was anoniem en daardoor konden we die niet persoonlijk behandelen. Er zijn twee klachten ingediend door medewerkers.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de klachten per jaar.

Klachten	2020	2019	2018	2017	2016
Aantal	24	28	15	24	18

Het gaat hierbij om klachten die bij de klachtenfunctionaris zijn ingediend en niet vooraf in de lijn opgelost konden worden. Een aantal klachten ging over facturen. Bewoners of wettelijk vertegenwoordigers die niet of onvoldoende op de hoogte waren van tarieven voor bijvoorbeeld waskosten. Het managementteam heeft aangegeven de communicatie daarover meer aandacht te willen geven. Er zijn twee klachten geweest die te maken hadden met de coronamaatregelen.

Wat zeggen anderen over het proces van de kwaliteitsrapportage?

Terugkoppeling van de externe visitatie

De externe deskundigen geven aan dat ze het als een open gesprek hebben ervaren. Ze hadden de indruk dat de aanwezigen zich vrij voelden om zaken toe te voegen en een eigen invulling te geven aan het gesprek.

Ze geven terug dat 100% leven duidelijk belangrijk wordt gevonden als vertrekpunt. Ze benadrukken dat daar mooi werk bij hoort. Maatwerk op teamniveau draagt bij aan mooi werk en draagt vervolgens bij aan 100% leven. Dit vraagt van Bartiméus om diversiteit en niet om standaardisaties. Mooi werk vraagt tijd voor reflecties en de mogelijkheid van maatwerk door teams.

Uit de teamreflecties komt wat teams nodig hebben. Wat kan het team of de professional zelf en wat moet Bartiméus in de randvoorwaarden organiseren? Dit bottom-up proces kunnen we sterker organiseren. Dan kunnen we het basisproces versterken om 100% leven goed tot zijn recht te laten komen.

De externe deskundigen complimenteren Bartiméus met de wijze waarop het rapport is geschreven. Het heeft een heldere opbouw en is in begrijpelijke taal. Ze geven twee tips mee voor volgend jaar:

- 1 De volgende keer vanaf de start van het rapport de cliëntenraden en ondernemingsraad betrekken. Verzeker je als organisatie van de inbreng vanaf het begin. Laat teams en medezeggenschapsorganen meeschrijven.
- 2 Betrek cliëntenraden en ondernemingsraad bij het boeien en binden van personeel. Heb exitgesprekken en verweef in het werk reflectiegesprekken. Laat medewerkers en teams zelf meebouwen aan 100% leven en mooi werk. Want hoe meer vaste medewerkers, hoe beter cliënten zich voelen, hoe meer je uitkomt bij 100% leven.

Terugkoppeling van de ondernemingsraad (samengevat)

Als ondernemingsraad zien we dat goede stappen zijn gezet in het bieden van maatwerk en het houden van teamreflecties in de vorm van 100% leven gesprekken. Ondanks de pandemie zijn vele goede en mooie acties geweest en is veel mogelijk geweest op de woningen.

De krapte op de arbeidsmarkt is groot en dit is extra voelbaar geworden door de uitdagingen die corona bracht. We spreken grote waardering en bewondering uit naar alle medewerkers. Op innovatieve wijze hebben zij het voor elkaar gekregen om samen kwaliteit op een hoog niveau te blijven bieden. Dit heeft impulsen gegeven aan het werken in krachtige teams. Tegelijkertijd heeft deze inzet veel van medewerkers gevraagd en vinden we dat de organisatie aandacht moet blijven houden voor het welzijn van medewerkers.

Uit de kwaliteitsrapportage komt een aantal verbeterpunten naar voren. We verwachten volgend jaar dat de PDCA cyclus goed doorlopen en gerapporteerd wordt op deze drie verbeterpunten in het rapport. Voor een completer beeld hadden we meer informatie willen terugzien op thema's als de 'ben-ik-tevreden-tool', de uitstroom van medewerkers, de toename van BHV-incidenten en het focussen op de vitaliteit van de medewerker.

We onderschrijven de gekozen drie doelen voor 2021. In 2020 hebben we reeds aangegeven dat we verbeterpunten die een directe relatie hebben met werving, het behoud van personeel en scholing van groot belang achten. We vragen extra aandacht voor het thema behoud van personeel. Op de andere punten zien we als ondernemingsraad al positieve bewegingen.

We zien het als onze rol om in samenwerking en in dialoog met Raad van Bestuur én medewerkers belangrijke aandachtspunten in de organisatie te agenderen. De aanbeveling door de visitatiecommissie om de ondernemingsraad vanaf het begin (meer) mee te nemen in de totstandkoming van het kwaliteitsrapport, wordt door ons van harte ondersteund.

Lees [hier](#) de gehele reflectie van de ondernemingsraad.

Terugkoppeling van de centrale cliëntenraad (samengevat)

Het afgelopen coronajaar was geen gemakkelijk jaar waarin heel veel compromissen moesten worden gesloten. Het gebrek aan goed gekwalificeerd personeel, een hoog ziekteverzuim, een hoge doorstroom van leidinggevendenden maakt dat zo gewenste verbeterlagen onvoldoende van de grond komen.

Het rapport toont uitstekende doelen: zorg op maat en 100% leven. De aanpak van de coronamaatregelen door casusteams liet goede resultaten zien, al was die niet altijd op maat met betrekking tot verwanten/cliëntvertegenwoordigers. Er was letterlijk een grote fysieke en psychische afstand. Dit heeft schade berokkend aan cliënten. Verwanten/cliëntvertegenwoordigers worden helaas weinig of niet betrokken bij de gesprekken over de zorg.

Het rapport laat een goed streven zien, maar de praktijk wijst soms anders uit. Het streven naar 100% leven gaat niet op als basisvoorzieningen niet op orde zijn en er onvoldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is. De centrale cliëntenraad (CCR) hoort daar kritische geluiden over. Daarnaast moet er (beter) geluisterd worden naar klachten van cliënten en verwanten/cliëntvertegenwoordigers.

In het rapport wordt gesproken over ‘tevredenheidslijsten’. Cliëntvertegenwoordigers geven echter aan die nog nooit te hebben gezien. Cliënttevredenheidsonderzoeken worden door veel cliënten niet langer ingevuld, omdat er met de opmerkingen toch niets wordt gedaan.

De vragen in de cliënttevredenheidsonderzoeken zijn onvoldoende toegespitst op de plaatselijke situatie. De gehanteerde vragen zijn te zeer aangepast aan cliënten met een meervoudige beperking. De CCR is positief over het door Paula Sterkenburg uitgevoerde [belevingsonderzoek](#).

De raad constateert ten aanzien van ‘100% leven en maatwerk door continuïteit van zorg’ dat dit moeilijk valt te realiseren bij hoog ziekteverzuim en een tekort aan personeel. Daarnaast moet er voldoende tijd zijn voor een goede overdracht. Hier ontbreekt het nog wel eens aan, wat de continuïteit van zorg niet ten goede komt. Om ‘meer maatwerk in de ondersteuning van bewoners’ te realiseren, dienen cliëntvertegenwoordigers meer en beter bij de zorg te worden betrokken. Verder wordt kennis van de sociale kaart door de coördinerend begeleider niet of onvoldoende gedeeld met andere medewerkers.

De CCR heeft vorig jaar meegedacht aan oplossingen in coronatijd en aandacht gevraagd voor een goede communicatie richting cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Daarnaast had de CCR een belangrijke rol in het signaleren van knelpunten.

De CCR vindt het zorgelijk dat er zoveel managers vertrekken of ziek zijn. Goede managers en een goede teamleiding stonden centraal in het plan van Bartiméus in Beweging. Zij staan, samen met voldoende beschikbare, gekwalificeerde medewerkers, aan de basis van een goede kwaliteit van zorg.

Lees [hier](#) de gehele reflectie van de centrale cliëntenraad.

Terugkoppeling en feedback van onze raad van bestuur

Dit rapport laat zien hoe we in een bijzonder jaar toch goed invulling hebben kunnen geven aan het bieden van goede zorg voor mensen die slechtziend of blind zijn en bij ons wonen. We zijn trots dat we van meer betekenis hebben kunnen zijn tijdens de COVID-19 pandemie. Tegelijk beseffen we ons dat de periode van corona ingrijpend is geweest door onder andere het verminderde contact tussen familie en bewoners.

Het rapport laat zien hoe we tijdens de coronapandemie maatwerk hebben geleverd binnen de klantgroepen. Mooie voorbeelden hiervan zijn de werkwijze rondom de casusteams en het inzetten van specifieke communicatiemiddelen. Tijdens de externe visitatie werd duidelijk hoe belangrijk dit maatwerk is. Niet alleen voor bewoners, maar ook voor medewerkers en teams. In het gesprek kwam naar voren dat we moeten blijven denken vanuit de bewoner, leerling of cliënt. Dat we vanuit gezamenlijke reflectie maximaal zoeken naar wat nodig is voor het individu. Vanuit 'echte' aandacht. Want die aandacht had volgens alle cliëntenraden nog beter gekund in 2020. Niet alleen voor bewoners, maar ook voor ouders en vertegenwoordigers.

We hebben drie doelen met elkaar gesteld voor 2021 en kiezen daarmee voor focus. Focus die nodig is om het samen met

de teams, bewoners en medezeggenschapsorganen waar te maken. We nemen het aandachtspunt vanuit de ondernemingsraad mee om op de drie doelen duidelijk de acties, voortgang en verbeteringen te rapporteren in 2021. Daarmee bouwen we nog transparanter en beter door op waar we in 2020 mee begonnen zijn. Samen actief, vol enthousiasme en energie werken aan kwaliteit. Niet omdat het moet, maar omdat we het samen willen. Dit hebben we in de totstandkoming van dit rapport meer dan in andere jaren gevoeld. We voelden de energie in het uitwerken en uitvoeren van de werkvorm voor het 100% leven gesprek. Het enthousiasme in het ontwerpen en uitwerken van een aantrekkelijk rapport voor alle lezers. En het samen in het actief ophalen van de benodigde informatie bij collega's.

Het is een mooi proces geweest met een mooi resultaat. Bartiméus wil blijven leren om te groeien in kwaliteit van zorg. De reflecties met cliëntenraden uit de verschillende klantgroepen, klantgroep managers en met externen in de externe visitatie gaven waardevolle informatie en tips. De centrale cliëntenraad benadrukt om in dit proces actiever gebruik te maken van alle vormen van feedback van cliënten, cliëntvertegenwoordigers en medewerkers. Dit nemen we mee om vanuit de goede basis in 2021 samen door te bouwen.