Kwaliteitsrapport 2022 

Samenvatting voor bewoners

Focus, Slagkracht en Eenvoud

Stap voor stap

Zeist, mei 2023

# 1. Uitleg

**Samen er tegenaan**

In 2021 leerden we leven met corona. In 2022 hebben we de draad weer opgepakt. We hebben mooie dingen gedaan met en voor jullie: onze bewoners. Samen proberen we het steeds beter te maken. Soms was het lastig. Dat kwam onder andere door het personeelstekort. En door veranderingen zoals de Wet zorg en dwang. Toch gingen we er met z’n allen voor.

**Wat is een kwaliteitsrapport?**

Elk jaar kijken we hoe het is gegaan bij Bartiméus. Wat ging er goed? Wat kon er beter? Waar moeten we het komende jaar mee bezig gaan? Die vragen hebben we gesteld aan de bewoners, aan de medewerkers en aan de mensen die de besluiten nemen bij Bartiméus. De antwoorden staan in het kwaliteitsrapport. Dit is een samenvatting.

**Drie hoofdpunten**

Drie dingen zijn belangrijk:

1. De bewoner en zijn zorgplan. Hoe kunnen we daar zo goed mogelijk mee omgaan?
2. De medewerker en zijn team. Hoe pakken we het aan, nu er best weinig medewerkers zijn?
3. De medewerker en scholing. Hoe kunnen de medewerkers leren om nog beter met hun werk en de bewoners om te gaan?

**Stap voor stap**

Er is een personeelstekort. Toch willen we onze bewoners goede zorg blijven geven. We denken dat het kan. In dit rapport kun je lezen hoe we dat het afgelopen jaar hebben gedaan. En hoe we het volgend jaar nog slimmer en soms misschien net iets anders gaan aanpakken. Daar is tijd voor nodig. Daarom doen we dat stap voor stap.

Julianne Meijers en Jan Naaktgeboren,

raad van bestuur Bartiméus

# 2. De bewoner en zijn zorgplan

**Wat is het zorgplan?**

Als bewoner heb je je eigen zorgplan. Daarin staat precies wat je kan en wat je nodig hebt. Zo weet iedereen waar hij aan toe is. Samen met jou zorgen we dat alles steeds klopt in het zorgplan. Zodat jij je zo goed en veilig mogelijk voelt.

**Hoe vindt de bewoner dat het gaat?**

**Wat gaat goed?**

De bewoner vindt het fijn dat hij mee kan praten over zijn zorgplan. Hij is blij dat er goed naar elkaar geluisterd wordt. En dat hij zijn eigen doelen kan bepalen.

**Wat kan beter?**

Nou, de planning bijvoorbeeld. Het komt vaak voor dat afspraken worden verzet. Hierbij wordt niet altijd gevraagd wanneer de bewoner en de verwant kunnen, als de afspraak wordt gepland. En soms staat niet alles goed in het zorgplan.

**Hoe vindt de medewerker dat het gaat?**

**Wat gaat goed?**

Na corona gaat het weer een stuk beter. Er is meer mogelijk. Zoals goed samenwerken met de bewoner, de verwant en de dagbesteding. Steeds kijken we wat we nog meer kunnen doen voor de bewoner.

**Wat kan beter?**

Het zorgplan is een mooi middel om goed voor de bewoners te zorgen. Maar dan moeten we het wel goed gebruiken. Afspraken nakomen. Luisteren naar de bewoners en naar de verwanten. Daar willen we beter op letten.

**Wat heeft de organisatie gedaan?**

Bartiméus stelde teams samen om goed met de Wet zorg en dwang om te gaan. Er is een speciale dag voor georganiseerd. En aanvragen zijn goed bekeken. Verder volgen begeleiders C een cursus. Daarin krijgen ze bijvoorbeeld uitleg over de Wet zorg en dwang, het zorgplan en hoe je goed kunt rapporteren.

**Hoe vindt de organisatie dat het gaat?**

We gaan steeds beter om met de Wet zorg en dwang en het zorgplan. Maar vaak is het nog best zoeken. Hoe kunnen we er goed mee omgaan en toch genoeg tijd overhouden voor andere belangrijke dingen? Het moet nóg simpeler en slimmer.

**Wat gaan we komend jaar doen?**

We gaan samen met de bewoner zorgen dat de doelen in het zorgplan goed kloppen. Dat we de afspraken met z’n allen nakomen. En dat de medewerkers er makkelijk mee kunnen werken.

**Interview**

Greet, de moeder van bewoner Sebastiaan, is blij met het zorgplan. Ze zegt: ‘Sebastiaan heeft het prima naar zijn zin bij Bartiméus. Hij heeft de hele dag zorg nodig en dat krijgt hij ook. Wij, zijn ouders, kunnen altijd meepraten over het zorgplan. Bij Bartiméus gaan ze ook goed om met de Wet zorg en dwang.’

Greet heeft er veel verstand van. Want ze werkte zelf ook in de zorg. Ze vertelt: ‘Ik zie hoeveel ze voor Sebastiaan doen. En ze doen het met plezier en veel liefde. Daar zijn we heel blij mee.’

Eerst moest Greet er best wel aan wennen dat Sebastiaan niet meer thuis woont. Ze vertelt: ‘We misten hem! Maar we gaan twee keer in de week naar hem toe. En ik lees elke dag in het rapport hoe het met hem gaat. We horen er echt bij. Ja, ik ben heel erg tevreden. En Sebastiaan ook!’

# 3. De medewerker en zijn team

**Hoe werken de medewerkers samen?**

Het afgelopen jaar hebben de medewerkers keihard gewerkt. Ook al waren ze met niet zoveel, toch hadden ze er met z’n allen zin in en heeft iedereen zijn beste beentje voor gezet. Dat willen we zo houden natuurlijk. Daarom is het belangrijk dat iedereen precies weet wat hij moet doen.

**Hoe vindt de bewoner dat het gaat?**

**Wat gaat goed?**

De bewoner vindt het fijn als er steeds dezelfde mensen werken. Of dit nu vaste medewerkers zijn of bekende uitzendkrachten.

**Wat kan beter?**

De uitzendkrachten weten niet alles en mogen niet alles doen, dat is lastig. Het inwerken kan beter. De bewoners hopen dat dingen niet steeds te veel veranderen.

**Hoe vindt de medewerker dat het gaat?**

**Wat gaat goed?**

De medewerkers zijn blij dat ze er voor elkaar kunnen zijn. Wat er ook gebeurt, ze gaan er samen voor. En ze werken met veel trots en plezier bij Bartiméus!

**Wat kan beter?**

De teams willen nog beter samenwerken. Daarom gaan ze goed overleggen wat iedereen moet doen. En als er iets goed gaat, dan moet dat gevierd worden!

**Wat heeft de organisatie gedaan?**

We doen enorm ons best om de mensen die al bij Bartiméus werken, te houden. En om nieuwe mensen te krijgen. We werken aan een fijne sfeer. En dat mensen verder kunnen leren. Dat ze wat met hun talenten kunnen doen. En dat ze geholpen worden als dat nodig is.

**Hoe vindt de organisatie dat het gaat?**

De medewerkers die al bij Bartiméus werken zijn trots en doen hun werk met plezier. Dat is heel mooi. Er is alleen nog wel steeds een groot personeelstekort. Het is belangrijk dat de medewerkers zich welkom voelen bij hun leidinggevenden. Nieuwe medewerkers en ook de mensen die er al langer werken.

**Wat gaan we komend jaar doen?**

Er moet dus nog wel wat gebeuren. De leidinggevenden krijgen een cursus. Zodat ze de medewerkers goed kunnen begeleiden. We organiseren een bijeenkomst voor medewerkers. Daarin praten we over wat er goed gaat en waar we nog beter in willen worden. Verder maken we nog duidelijker wat de taak is van iedereen.

**Interview**

Willian Kroeze is teamleider van vijf woningen en een dagbestedingslocatie. Samen met haar teams overlegt ze wat er moet gebeuren.

Ze vertelt: ‘Het is belangrijk om met elkaar te praten. Het gaat over wat we aan het doen zijn. Over wat we hebben bereikt. En waar we aan willen werken. Elke keer komen we een stapje verder.’

Willian wil graag dat de mensen met plezier hun werk doen. Ze zegt: ‘Als ze wat nodig hebben, ben ik er voor ze. Ze werken heel goed en hard om de bewoners een zo goed mogelijk leven te bieden. Als de bewoners en hun verwanten tevreden zijn, ja, dan ben ik echt wel trots!’

Justine Niekus is ook teamleider. Ze leidt drie teams. Vroeger werkte ze zelf ook op een woning. Daarom weet ze precies wat haar teamleden nodig hebben.

Ze zegt: ‘Als je teamleden het naar hun zin hebben, hebben de bewoners het ook goed. Ik wil graag dat de medewerkers na hun dienst zeggen: wat hebben we weer fijn samengewerkt. En wat hebben we weer mooie dingen bereikt.’

Justine denkt dat blije medewerkers goede reclame zijn. Ze zegt: ‘Als mensen hier met plezier werken, willen andere mensen hier ook graag werken. Daar wil ik als teamleider voor zorgen. Blij zijn met wat ze doen. Naar ze luisteren om wat ze te vertellen hebben. Daar probeer ik heel hard aan te werken.’

# 4. De medewerker en scholing

**Wat willen de medewerkers leren?**

Wie leert, komt steeds een stapje verder. Leren is belangrijk voor de bewoner, de medewerker en Bartiméus. Daarom moeten de medewerkers naar school.

**Hoe vindt de medewerker dat het gaat?**

**Wat gaat goed?**

De medewerkers werken de leerlingen goed in. Ze leren de nieuwe medewerkers hoe het allemaal moet. En ze volgen cursussen.

**Wat kan beter?**

De medewerkers willen graag meer tijd krijgen om hun cursussen te doen. En om ervaringen uit te wisselen. Ook hebben ze meer tijd en informatie nodig om nieuwe medewerkers in te werken. Dan zouden meer medewerkers graag bij Bartiméus willen blijven werken.

**Wat heeft de organisatie gedaan?**

Er zijn het afgelopen jaar veel meer cursussen gevolgd. Ook zijn er bijeenkomsten voor werkbegeleiders georganiseerd. Zodat ze goed weten hoe ze leerlingen en stagiairs moeten begeleiden. Verder weet iedereen beter waar hij naartoe moet om te leren.

**Hoe vindt de organisatie dat het gaat?**

Het klopt dat er meer cursussen door de medewerkers gevolgd zijn. Maar we moeten wel goed kijken welke cursus verplicht is. En voor wie. Ook is het lastig om de tijd te vinden voor die cursussen. Medewerkers hebben het heel druk met de zorg voor de bewoners. Er zijn niet genoeg docenten. Ook zijn er niet genoeg trainingsruimtes. Daar moet nog aan gewerkt worden.

**Wat gaan we komend jaar doen?**

Elke medewerker overlegt met z’n leidinggevende over wat hij wil en kan leren. Dat houden we allemaal bij. Verder komen er nieuwe cursussen bij. Op het digitale Leerplein kunnen de medewerkers straks online leren. Daarnaast wordt het makkelijker om nieuwe medewerkers in te werken, met bijvoorbeeld een inwerkmap.

**Interview**

Mariska Westerhout is begeleider C. Samen met andere begeleiders C krijgt ze les. Ze leren van alles over hun werk. Mariska zegt: ‘Je hebt er heel veel aan. Ik leer nieuwe dingen. En ik ontdek ook dat ik veel dingen best al heel goed doe. Zoals het contact met de verwanten van de bewoners. Dat vind ik heel belangrijk.’

Ze vindt het leuk dat ze samen met collega’s leert. ‘Je ziet elkaar niet zo vaak. En nu hebben we samen les. Gezellig kletsen en overleggen is hartstikke fijn!’ Mariska denkt dat nieuwe begeleiders C er ook veel aan hebben. ‘Ze leren precies wat ze doen moeten. Ik denk dat Bartiméus goed kijkt naar wat we nodig hebben. Dat blijkt wel uit deze scholing!’

# 5. Hoe verder?

**Terugblik**

Er is veel gebeurd in 2022. We werken hard aan de kwaliteit. We gaan steeds beter om met het zorgplan en de Wet zorg en dwang. We zijn nog steeds op zoek naar nieuwe medewerkers. Ook helpen we de medewerkers om hun werk nog beter, makkelijker en leuker te maken. We proberen goed te kijken hoe we de invallers kunnen begeleiden. Zodat de bewoners ook blij met hen zijn.

**Kwaliteit**

We hebben gekeken hoe het gegaan is met de invoering van de Wet zorg en dwang. Sommige dingen gingen niet goed. Bewoners en verwanten wisten niet waar ze aan toe waren. Er was veel overleg nodig. Medewerkers vonden dat lastig, ook door het personeelstekort. Daarom duurt het ook langer voordat iedereen er echt aan gewend is. Het gaat beter nu de wet zorg en dwang gelijk met het zorgplan wordt besproken. En nu uitzendkrachten ook in het zorgplan kunnen kijken.

Voor de medewerkers wordt het komend jaar makkelijker om met het zorgplan om te gaan. En er komt een nieuwe online Kwaliteitsbibliotheek. Daarin staat alles wat belangrijk is om goed voor bewoners te zorgen.

We hebben de bewoners en de verwanten gevraagd of ze tevreden zijn. Dat zijn ze gelukkig. Er was wel een punt van aandacht. Ze vinden het lastig wanneer er onbekende begeleiders zijn. Ook hebben ze soms het gevoel dat invallers niet goed naar hen luisteren. Verwanten geven Bartiméus het rapportcijfer 8. Vijf verwanten gaven aan dat ze ontevreden waren. Ze vonden dat er niet genoeg met hen werd overlegd. Veertig verwanten waren er juist zeer tevreden over.

**Veiligheid**

Veiligheid is een belangrijk onderwerp. Soms valt iemand. Of er is iets met de medicatie. Het is belangrijk om goed bij te houden wat er is gebeurd en hoe het kon gebeuren. Het komende jaar letten we daar beter op. Ook maken we het makkelijker om het te melden als er iets gebeurt. En we pakken het goed op als iemand iets meldt, zodat we ervan kunnen leren. Teams onderzoeken wat er is gebeurd. Ze kijken of het ook op andere woningen gebeurt.

De werkgroep Veilig Melden kijkt wat er nodig is zodat het niet meer gebeurt. Ook komt er een centraal verbeterregister. Daarin houden we bij of verbeteracties helpen.

**Hoe vindt de bewoner en de medewerker dat het gaat?**

We willen teveel tegelijk doen. Bij het bedenken van plannen vergeten we wel eens het personeelstekort. En hoe druk de medewerkers het al hebben. Daarom moeten we kleine(re) stapjes zetten.

**Interview**

Corina Jantzen en Maartje Hanning zijn beleidsadviseurs. Zij adviseren Bartiméus over hoe we veilige en goede zorg kunnen geven aan onze bewoners.

Zij zeggen: ‘Een ongeluk zit in een klein hoekje. Als er iets gebeurt, willen we daar graag van leren. Zodat het niet nog een keer gebeurt. Daarom is het belangrijk dat mensen het melden. Zodat wij er wat aan kunnen doen.’

Ze geven een voorbeeld: ‘Een medewerker gaf een bewoner medicijnen uit een verkeerde bak. De goede naam stond erop, maar het waren er te veel. Want de bewoner zou afbouwen. Gelukkig had de bewoner er niet zo veel last van. Maar zoiets mag niet gebeuren! We hebben na deze fout met iedereen gepraat. En we bedachten een goed plan, zodat het niet weer kan gebeuren. En zo willen we het steeds veiliger maken.’

**Wat vindt iedereen ervan?**

We hebben het kwaliteitsrapport laten lezen aan de cliëntenraad. Zij hebben alles goed gelezen en goede vragen gesteld. Ook hebben ze voorgesteld om vaker in gesprek te gaan met Bartiméus over hoe het gaat. Want ze denken dat sommige dingen anders kunnen. Daar gaat iedereen het komende jaar over nadenken.

De ondernemingsraad wil graag dat iedereen het goed heeft. De bewoner en ook de medewerker. De zorg is veranderd. Er moet meer gepraat worden met de medewerkers. Over hoe het met hen gaat. Over wat er volgens hen beter kan. Ook moeten ze meer met elkaar praten en elkaar aanspreken. Soms zijn daarvoor nieuwe oplossingen nodig.

Ook hebben we mensen van buiten Bartiméus gevraagd om het kwaliteitsrapport te lezen. Mensen die veel verstand hebben van de zorg. Ze vinden het een goed rapport. Ze geven nog wel goede raad. Zo willen ze graag meer horen van de bewoners en de verwanten. En hoe iedereen zich voelt bij alles wat er gebeurt.

**Vooruitblik**

Het kan beter met de kwaliteit. We moeten blijven zoeken naar nieuwe medewerkers. Maar ook moeten we kijken hoe we op een andere manier voor onze bewoners kunnen zorgen. Daarom komt er een kwaliteitscommissie met mensen uit de cliëntenraad en de ondernemingsraad. Zij gaan samen met de mensen die besluiten nemen bedenken hoe het anders kan. Het is belangrijk dat we daarover met de bewoners en de verwanten praten. Die weten wat er nodig is. We willen dat het goed gaat. Met de bewoner en zijn zorgplan, de medewerker en zijn team en de scholing. Daar gaan we voor. Stap voor stap.

# 6. Tot slot

**Meer weten?**

Misschien heb je vragen over dit rapport. Misschien wil je iets kwijt. Praat hierover met je begeleider. Samen zorgen we dat jij de zorg krijgt die het beste bij jou past.

**Het hele rapport**

Dit is een korte samenvatting van het Kwaliteitsrapport 2022. Wil je het hele rapport lezen? Dat staat op [de website van Bartiméus](https://bartimeus.nl/organisatie/kwaliteit-en-veiligheid.nl).