

Kwaliteit door krachtige teams

Samenvatting van het Kwaliteitsrapport 2017 Bartiméus

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg



BARTIMEUS

Inhoud

1. Voorwoord	3
2. Aanpak bij realisatie van het Kwaliteitsrapport.....	4
3. Missie en visie van Bartiméus.....	5
3.1. De missie van Bartiméus.....	5
3.2. De kernwaarden van Bartiméus	5
3.3. Strategische koers.....	5
3.4. Visie op sturing aan de organisatie	5
4. Kwaliteit van zorg in relatie tot onze visie	6
4.1. Drie kenmerken van de zorg voor mensen met een visuele beperking	6
4.2. Uitwerking naar de dagelijkse zorg: Wonen op maat	6
4.3. Kwaliteit van de relatie tussen bewoners en medewerkers.....	7
4.4. Verbeterpunten.....	7
5. Zorgproces rond de individuele bewoner	8
5.1. Methodisch werken met het ondersteuningsplan	8
5.2. Jaarcyclus afstemming zorgvraag.....	8
5.3. Verbeterpunten.....	8
6. Cliëntervaring	9
7. Zelfreflectie en teamscan van teams.....	10
7.1. Teamscan en teamreflectie	10
7.2. Teamopbouw, opleidingsniveau en verzuim.....	10
7.3. Verbeterpunten.....	10
8. Hoe staat het met de veiligheid van de zorg	11
8.1. Verbeterpunten	11
9. Reactie van de Raad van Bestuur	12
10. Reacties van de Ondernemingsraad en Cliëntenraad Wonen.....	13

1. Voorwoord

Bartiméus biedt onderwijs, zorg en ambulante dienstverlening aan mensen die blind of slechtziend zijn. Dit rapport is een samenvatting van ons Kwaliteitsrapport over 2017. Hierin beschrijven we hoe we zorgen voor mensen die slechtziend of blind zijn en bij Bartiméus wonen (verblijfszorg, 24-uurs zorg). Wij zijn trots op de kwaliteit van onze zorg.

De basis van dit rapport wordt gevormd door het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Hierin staat wat goede zorg is. Zorgaanbieders, cliënten en zorgverzekeraars hebben in 2017 hierover nieuwe afspraken met elkaar gemaakt. Het vernieuwde Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg is nu dé norm voor de zorg aan deze mensen.

Bij de kwaliteit van de zorg speelt de kwaliteit van de teams die de zorg uitvoeren een grote rol. Bartiméus waardeert hun inzet hierbij zeer. Ook hebben onze teams in grote mate bijgedragen aan de beschrijving van de kwaliteit van onze zorg in dit rapport. De manier waarop we die kwaliteit hebben gemeten is afgeleid van de werkwijze uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

Bartiméus heeft een specifieke missie en visie op kwalitatief goede zorg. Met de resultaten uit ons onderzoek hebben we getoetst of we onze visie ook in praktijk brengen. De ervaringen van onze bewoners zijn hierin meegenomen. Ons Kwaliteitsrapport geeft ook aan welke onderdelen van onze zorg nog aandacht nodig hebben. Onze teams zijn hiermee actief aan de slag gegaan.

We zien dit rapport als een kans om de kwaliteit van onze zorg verder te verbeteren, zodat het ons weer een stap verder brengt in het nastreven van onze missie:

“We zijn er voor alle mensen die slechtziend of blind zijn in Nederland, zodat zij het leven kunnen leiden dat bij hen past.”

Zeist, maart 2018
Jopie Nooren
Voorzitter Raad van Bestuur

2. Aanpak bij realisatie van het Kwaliteitsrapport

Het Kwaliteitsrapport 2017 Bartiméus is in zijn geheel te downloaden via onze website. Deze samenvatting geeft de hoofdlijnen weer.

Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg noemt vier bouwstenen voor goede zorg:

1. het zorgproces rondom de bewoner
2. de cliëntervaringen
3. de zelfreflectie en teamskans van teams
4. de veiligheid van de zorg

Bartiméus heeft daar een bouwsteen toegevoegd: onze visie op zorg en de mate waarin deze visie in de praktijk door bewoners en medewerkers wordt ervaren.

De informatie die is gebruikt voor dit rapport komt uit diverse bronnen. De belangrijkste bronnen zijn het Cliënttevredenheidsonderzoek Ben ik tevreden (ingevuld door bewoners), de Kwaliteitsvragenlijst en de Teamreflectie (ingevuld door de teams) en de Teamscan (ingevuld door medewerkers).

3. Missie en visie van Bartiméus

Bartiméus is sinds haar oprichting in 1915 verbonden met christelijke levenswaarden¹. In ons werk leggen we daarom expliciet het accent op betekenisgeving.

3.1. De missie van Bartiméus

“We zijn er voor alle mensen die slechtziend of blind zijn in Nederland, zodat zij het leven kunnen leiden dat bij hen past.”

3.2. De kernwaarden van Bartiméus

Mensgericht – We zoeken samen met bewoners naar mogelijkheden en geven antwoord op hun vragen op een manier die past bij hun behoefte.

Deskundig – Bartiméus ontwikkelt unieke, gespecialiseerde en betrouwbare kennis en kunde.

Vooruitstrevend – Samen verbeteren we continu de zorg.

Ondernemend – Deze waarde hangt samen met de andere waarden, door ondernemend en initiatiefrijk te zijn kunnen we onze ambitie en de kernwaarden realiseren.

Deze missie en kernwaarden hebben we verwerkt in onze visie op de strategische koers en onze visie op de zorg voor onze bewoners.

3.3. Strategische koers

Onze strategische koers ‘Luisterrijk en opzienbarend’ bestaat uit verschillende lijnen.² We gebruiken deze koerslijnen onder andere om concrete doelen te stellen in het jaarplan van de sector Wonen van Bartiméus. De koerslijn ‘Dienstverlening is top’ hebben we bijvoorbeeld uitgewerkt in de visie Wonen op maat. In de bijlagen is meer te lezen over onze strategische koers en de visie Wonen op maat.

3.4. Visie op sturing aan de organisatie

We zijn ervan overtuigd dat we het verschil kunnen maken als onze medewerkers eigen én gezamenlijke verantwoordelijkheid nemen. Dat brengen we in praktijk door onder andere leidinggevenden te trainen. De volgende uitgangspunten zijn daarbij belangrijk:

- Zelf continu leren en anderen hiertoe aanzetten.
- Sturen op “wat en waarom”, in plaats van “wat en hoe”.
- De regie nemen over onze eigen ontwikkeling en die van medewerkers.

We hebben binnen de zorg voor onze bewoners onze visie op de sturing concreet gemaakt met het traject Samen continu verbeteren. Bij dit project hebben we de zorg in de woningen toegespitst op de samenwerking binnen de zorg in de driehoek tussen de bewoner, familie en de medewerkers. Zo houden we de verantwoordelijkheid laag in de organisatie. Ook bewoners en vertegenwoordigers zijn dus betrokken bij de zorg. In hoofdstuk 6 leest u over de relatie tussen dit project en de teamreflectiebijeenkomsten die we hebben gehouden. In 2018 werken we verder aan het optimaliseren van de zorg voor onze bewoners en gaan we verder met ontwikkelen van krachtige teams.

¹ Het verhaal van ons allemaal, missie visie en identiteit Bartiméus (2018). Interne notitie.

² Luisterrijk en opzienbarend, strategische koers Bartiméus (2016). Interne publicatie.

4. Kwaliteit van zorg in relatie tot onze visie

In dit hoofdstuk beschrijven we de kenmerken van onze categorale zorg. Hiermee bedoelen we de specifieke zorg voor mensen met een visuele en bijkomende beperking. We werken dit uit voor de dagelijkse zorg in de woning en geven aan in welke mate we erin slagen om onze visie concreet in de praktijk te brengen.

4.1. Drie kenmerken van de zorg voor mensen met een visuele beperking

1. De fysieke omgeving is afgestemd op de combinatie 'visuele beperking en bijkomende beperkingen en/of problematiek'.
2. In de bejegening houden we rekening met de combinatie van 'visuele beperking en bijkomende beperkingen en/of problematiek'.
3. Deskundigheid van teams in de combinatie van beperkingen.

Vrijwel alle teams vinden zichzelf goed toegerust op de specifieke hulpvragen van bewoners. Teams die vinden dat ze dit nog beter kunnen, missen kennis over: ouder wordende cliënten, psychische problematiek, reflecteren op eigen professioneel handelen, aandacht voor bewoners met moeilijk leesbaar gedrag die alleen internaliserende problematiek hebben ('stille bewoners'), meer inzicht in het niveau van functioneren, kennis van epilepsie, autisme en jongere kinderen met meervoudige beperkingen.

4.2. Uitwerking naar de dagelijkse zorg: Wonen op maat

Wonen op maat heeft de volgende uitgangspunten:

- De bewoner heeft zeggenschap.
- In elke woning wordt een huishouden gevoerd.
- De bewoner woont individueel, of samen met anderen in woningen die variëren in groeps grootte.
- Woningen zijn gewoon waar het kan, bijzonder waar het moet.
- De bewoner heeft een normale dagindeling en een dagritme dat past bij zijn ontwikkeling . en levensfase.
- De bewoner heeft recht op privacy.

Bartiméus heeft onderzocht in hoeverre deze elementen daadwerkelijk in de praktijk door bewoners worden ervaren. Hieruit komt naar voren dat het overgrote merendeel van de bewoners regie ervaart over hun eigen leven.

Ook de zeggenschap van de groep bewoners en hun familie is onderzocht. In een ruime meerderheid van alle woningen wordt een huiskameroverleg gevoerd. Bij woningen met een huiskameroverleg leveren in bijna alle gevallen bewoners en/of vertegenwoordigers zelf de agendapunten aan. Bijna de helft van de teams vindt de relatie met vertegenwoordigers en familie goed, vrijwel net zoveel teams benoemen de relatie als voldoende.

Er is veel participatie van bewoners bij het gezamenlijk voeren van het huishouden. Vrijwel alle bewoners zijn hierover tevreden. Daarnaast blijkt dat een vijfde van de bewoners met een ernstiger verstandelijke beperking meedoet met huishoudelijke activiteiten. We zijn erg blij met deze resultaten.

Er is een grote mate van tevredenheid met betrekking tot de dagbesteding. Ook de tevredenheid van onze bewoners met de privacy is goed. Zij ervaren is een eigen plek voor zichzelf, waar niet iedereen zomaar binnenkomt. De privacy tijdens de dagelijkse verzorging heeft nog aandacht nodig.

4.3. Kwaliteit van de relatie tussen bewoners en medewerkers

De relatie tussen bewoners en medewerkers is een onmisbaar onderdeel van de kwaliteit van zorg. Vrijwel alle teams vinden de relatie met bewoners goed. Ook vrijwel alle bewoners zeggen het als hen iets dwars zit, voelen zich veilig en ervaren dat teamleden respectvol met hen omgaan. Bartiméus is daar zeer tevreden over.

4.4. Verbeterpunten

- Expliciet aandacht blijven geven aan de regie die bewoners hebben over hun eigen leven.
- Aandacht blijven schenken aan familieparticipatie en het werken in de zorgdriehoek.
- Meer aandacht geven aan de participatie van familie bij het realiseren van kwalitatief goede zorg volgens het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

5. Zorgproces rond de individuele bewoner

5.1. Methodisch werken met het ondersteuningsplan

Het ondersteuningsplan vormt het hart van het systematisch werken aan de zorg en begeleiding van onze bewoners. We gebruiken dit plan bij de dagelijkse begeleiding in de woning en bij dagbesteding. We passen deze ondersteuningsplannen volgens een vaste, jaarlijkse cyclus aan.

Uit ons onderzoek blijkt dat vrijwel alle bewoners een geldig ondersteuningsplan in hun dossier hebben. Ook wordt bij bijna alle bewoners dagelijks bijgehouden hoe het werken aan de doelen verloopt. Bij zo goed als alle bewoners wordt dagelijks gewerkt aan de doelen in hun ondersteuningsplan. Bij meer dan de helft van die doelen gaat om ondersteuning voor hun visuele beperking.

Deze cijfers laten zien dat de jaarcyclus afstemming zorgvraag een gedegen basis vormt voor de kwalitatief goede zorg en ondersteuning bij Bartiméus. Het elektronisch cliëntendossier ONS levert hieraan een belangrijke bijdrage. Daarnaast geeft ONS ook de mogelijkheid om familieleden inzage te geven in delen van het dossier, waaronder de dagelijkse rapportage. Bijna de helft van de familieleden maakt hiervan gebruik.

5.2. Jaarcyclus afstemming zorgvraag

Het ondersteuningsplan is een onderdeel van de totale jaarcyclus waarin we de zorg afstemmen op bewoners. In deze jaarcyclus staan alle activiteiten die nodig zijn om op methodische wijze te werken aan kwalitatieve zorg en ondersteuning. Belangrijk zijn vooral de overlegmomenten en momenten waarop wordt gerapporteerd.

Het samenspel tussen wonen en dagbesteding is een belangrijke factor in de kwaliteit van zorg. Het ONS is hiervoor een belangrijk hulpmiddel. Er is een groot verschil in behoefte van bewoners wat betreft de afstemming. Wij hebben als uitgangspunt dat de informatie-uitwisseling is afgestemd op iedere bewoner.

5.3 Verbeterpunten

- De ondersteuningsplannen worden in voor bewoners begrijpelijke taal geschreven.
- We gaan onderzoeken op welke punten de samenwerking tussen de verschillende sectoren binnen Bartiméus kan worden verbeterd, onder andere door af te spreken hoe de regie wordt vormgegeven.

³ ONS kwaliteitsmonitor, peildatum 15-1-2018.

⁴ Kwaliteitsvragen uit onderzoek 'Kwaliteit door krachtige teams'. Implementatie van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg (2017). Respons 76%.

6. Cliëntervaring

De resultaten uit de meting van de cliënttevredenheid zijn goed. Bartiméus maakt gebruik van Ben ik tevreden, een instrument dat kwaliteit van bewoners over hun eigen leven meet. Onderwerpen zijn onder andere lichamelijk, psychisch en materieel welbevinden, persoonlijke ontwikkeling en interpersoonlijke relaties en zelfbepaling. Voor bewoners met een ernstigere beperking wordt dit onderzoek door ouders en begeleiders gedaan (via observatie).

Onze bewoners zijn gemiddeld behoorlijk tevreden over hun leven. Over het aspect Deelname aan de samenleving zijn ze voldoende tevreden. Gezien de aard van hun beperking is dit een hoge score.

In het Henriëtte van Heemstrahuis (ons verzorgingshuis) is de tevredenheid met een ander instrument gemeten. De bewoners zijn hier zeer tevreden met de zorg. Dit geldt ook voor bewoners met psychogeriatrische problematiek.

7. Zelfreflectie en teamscan van teams

7.1. Teamscan en teamreflectie

We hebben het functioneren van de teams gemeten. Ieder team scoort daarbij op zes gebieden⁵:

- Sociale cohesie: samenhang van individuele leden tot een team.
- Vertrouwen in elkaar.
- Psychologische veiligheid: onderlinge relatie tot elkaar.
- Open communicatie.
- Feedback geven/vragen.
- Rolverdeling: kwaliteit van interne functie, werk, rolverdeling.

De uitkomsten van deze teamscans zijn een belangrijke 'spiegel' geweest voor de teams. Op alle gebieden is een gemiddelde score behaald, met uitzondering van feedback geven/vragen (lage score). Veel teams hebben concrete doelen gesteld om hun score op bepaalde gebieden te verbeteren⁶. De teams zijn vooral aan de slag gegaan met de onderwerpen feedback geven, teamproces en rolverdeling.

7.2. Teamopbouw, opleidingsniveau en verzuim

Teams bij Bartiméus bestaan uit een coördinerend begeleider, een of meer woonbegeleiders 1 en woonbegeleiders 2 en een team-assistent. We willen de teamopbouw beter te laten aansluiten op wat de bewoners nodig hebben en de organisatie en medewerkers vragen, mede gezien het verwachte personeelstekort in de zorg.

Gemiddeld heeft Bartiméus teams met een hoger opleidingsniveau dan organisaties in de gehandicaptenzorg. De teams leveren meer uren zorg dan gemiddeld binnen de gehandicaptenzorg.

7.3. Verbeterpunten

We willen onderzoeken op welke manier de teamopbouw ervoor kan zorgen dat de kwaliteit van zorg op lange termijn goed kan worden vormgegeven.

⁵ Kwaliteitsvragen uit onderzoek 'Kwaliteit door krachtige teams'. Implementatie van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg (2017). Respons 76%.

⁶ Dataverzameling doelen n.a.v. teamreflectie (2017). Respons 72%.

8. Hoe staat het met de veiligheid van de zorg

Bartiméus heeft voor alle bewoners een risico-inventarisatie opgesteld. Gesignaleerde risico's komen terug in het ondersteuningsplan, inclusief maatregelen om deze te verminderen. De meeste geregistreerde incidenten gaan om meldingen van grensoverschrijdend gedrag. Daarna komen incidenten met medicatieverstrekking en vallen. Het aantal medicatiefouten is erg laag in vergelijking met het aantal keren dat in onze organisatie medicatie wordt verstrekt (0,06%). Toch moet elke fout worden vermeden. Veel teams hebben dit ook als verbeterpunt genoemd. Ook het verminderen van grensoverschrijdend gedrag wordt door de teams opgepakt.

Bartiméus heeft specifiek aandacht voor veiligheid in relatie tot het voorkomen van seksueel grensoverschrijdend gedrag. Onze aandachtfunctionarissen Relaties, intimiteit en seksualiteit merken dat deze methode goed werkt.

8.1. Verbeterpunten

- Onderzoeken of het herhalen van de valrisico-screening meerwaarde heeft.
- Onderzoeken hoe de medicatieveiligheid nog verder kan worden verbeterd.
- Onderzoeken of Ben ik tevreden meerwaarde heeft bij het onderwerp relaties intimiteit en seksualiteit.

9. Reactie van de Raad van Bestuur

Het Kwaliteitsrapport 2017 Bartiméus heeft ons veel informatie gegeven over de kwaliteit van zorg binnen onze organisatie. We zijn trots op de uitkomsten die ons beeld bevestigen dat onze bewoners tevreden zijn over de kwaliteit van zorg. Daarnaast is het goed om terug te zien dat onze visie op zorg ook daadwerkelijk door een groot deel van de bewoners positief wordt ervaren. Ook blijkt dat we de specifieke taak die wij hebben als categorale organisatie voor mensen met een visuele beperking goed kunnen waarmaken. Daarnaast geven de uitkomsten van dit rapport ons inzicht in een aantal punten waarmee wij de kwaliteit van zorg kunnen verbeteren.

Krachtige teams vormen een belangrijke basis voor de kwaliteit van zorg. Onze teams hebben zich de afgelopen jaren positief ontwikkeld en Bartiméus is tevreden over het functioneren van de teams. Een aantal zaken vragen nog om aandacht. De teams zijn zich hier beter van bewust geworden.

⁷ Wonen op maat, onze visie op wonen bij Bartiméus (2015). Interne notitie.

⁸ Richtlijnen toegankelijkheid (2012). Interne notitie.

10. Reacties van de Ondernemingsraad en Cliëntenraad Wonen

In het Kwaliteitsrapport 2017 Bartiméus zijn in hoofdstuk 10 de reacties opgenomen van de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad Wonen. Beide medezeggenschapsorganen zien het Kwaliteitsrapport als meerwaarde bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg.