

## Bartholomeus Gasthuis: Thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorg

Totaal 1 locatie. Zorgsoorten: Serviceappartementen, zorghotel, somatische en psychogeriatrische zorg.

Cijfer ZorgkaartNederland: 8,1

### Driehoek cliënt, professional en mantelzorg 'Het BOM traject'

Bartholomeus Gasthuis is één van de 68 zorgaanbieders die deelnemen aan het thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorg. Binnen de driehoek is vanuit verschillende subthema's gewerkt. De verbeterplannen van de deelnemende zorgaanbieders binnen dit thema zijn allen gericht op de omgang tussen cliënt, professional en mantelzorg. De deelnemende zorgaanbieders zoeken naar mogelijkheden, instrumenten en werkwijzen om beter aan te sluiten op de behoeften en leefwereld van cliënten en hun familie. Daarbij wordt op verschillende relaties binnen die driehoek accenten gelegd en vanuit verschillende subthema's gewerkt. Hiermee is op allerlei manieren invulling gegeven aan subthema's als eigen regie (van cliënt en/of professional), cliënt ervaringen, geluk en zingeving, vitaliteit van bewoners, versterken van de mantelzorgers, leiderschap / governance en zorgplannen.

Binnen Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen* richtte Bartholomeus Gasthuis zich op het verder verdiepen van de [BreinOmgevingsMethodiek \(BOM\)](#). Ook werkte de organisatie aan alle randvoorwaarden die daarbij horen: het [Lean](#) maken van het totale zorgproces, de basis op orde en een dashboard voor het zorgteam. Aangezien het plan veelomvattend is, heeft de organisatie er voor gekozen om het plan op te delen in logische onderdelen met ieder hun eigen resultaat:

- Afmaken verbeterde woonomgeving groepswooningen: De groepswooningen zijn heringericht, passend bij het gedachtegoed van de BOM. De inrichting is vastgelegd op de ['Kaart Groepswoon'](#). Op deze kaart is de BOM theorie terug te vinden en hoe deze toegepast is op de woonomgeving, dagstructuur en bejegening van mensen met dementie.
- Lean maken van totale zorgproces: Het zorgproces is opgedeeld in logische fasen die per fase zijn uitgewerkt in processtappen. In plaats van uitgebreide procedurebeschrijvingen werkt het Gasthuis steeds meer met zogenaamde Kaarten, waarop beleid en/of werkprocessen tot in hun essentie zijn teruggebracht. Op de Kaarten is eenvoudig te zien welke actie op welk moment van wie verwacht wordt om ervoor te zorgen dat het werkproces soepel loopt. [Lees meer over het Lean maken van het zorgproces.](#)
- Dashboard: Om permanent te kunnen verbeteren heeft het Gasthuis een dashboard ontwikkeld. De uitkomsten op het dashboard maken duidelijk wat er goed gaat en waar verbeteringen nodig zijn. Afwijkende resultaten zijn voor de teams systematisch onderwerp van bespreking tijdens de zogenoemde 'Beraden'. Het dashboard en de hieraan gekoppelde 'Beraden' hebben tot gevolg dat risico's snel in kaart zijn en worden aangepakt, hetgeen rechtstreeks ten goede komt aan (de kwaliteit van zorg voor) de cliënt. [Lees meer over het dashboard en de beraden in relatie tot het werkproces](#) en bekijk [de presentatie over het dashboard](#).
- BOM en Lean van 'een kunstje' naar 'diep begrepen': Iedere groepswooning heeft een eigen, opgeleide coach en opgeleide medewerkers. De (basis)scholing is geborgd in het strategisch opleidingsplan. Het geleerde wordt toegepast in de praktijk door diep gedragen kennis en vaardigheid bij medewerkers.
- Verdere integratie welzijn in de Wonen-Welzijn-Zorg (WWZ)-keten: Naast welzijnsactiviteiten buiten de groepswooning worden inmiddels ook dagelijks kleine welzijnsactiviteiten in de groepswooning georganiseerd voor bewoners die buiten de groep teveel prikkels ervaren. Daarnaast is afgelopen jaar per bewoner met dementie gekeken

naar mogelijkheden voor meer vrijheid. Bijvoorbeeld een bewoner die zelfstandig naar de Brasserie of binnentuin gaat.

- Coaches bezoeken toekomstige bewoner thuis voordat hij/zij in Bartholomeus Gasthuis komt wonen en brengt zijn/haar [Levensverhaal in kaart](#). Het team is hierdoor voorbereid op wie er komen gaat en kan al rekening houden met de omgeving van de toekomstige bewoner, zijn of haar dagstructuur en hoe de bewoner bejegend wil worden. De bewoner kan zijn/haar leven in het Gasthuis zoveel mogelijk voortzetten zoals gewend.

#### **Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorger & professional**

- Cliënt & mantelzorger: De cliëntenraad staat achter de keuze van het Bartholomeus Gasthuis om te werken aan een gestage (door)ontwikkeling om de uitgezette koers te realiseren, in plaats van voortdurend mee te waaien met nieuwe 'hypes' en energie te verliezen in ad hoc projecten. Volgens de projectleider heerst er merkbaar meer rust op de woningen en beamen mantelzorgers dat. Het dashboard maakt onderdeel uit van de verbetercyclus van de organisatie. Als er een probleem wordt gesignaleerd in de bewonerszorg monitort het dashboard of het probleem ook daadwerkelijk wordt opgelost. Een oplossing die ten goede komt aan de gasten/ bewoners. Volgens de projectleider handelen de medewerkers vanuit de behoeften van de individuele cliënt. De samenwerking met de mantelzorgers wordt als erg goed en open ervaren. Uit de cijfers van het cliënttevredenheidsonderzoek en uit ZorgkaartNederland blijkt dat de cliënttevredenheid bij Bartholomeus Gasthuis de afgelopen jaren gestaag is gestegen.
- Professional: Door de inzet van de BOM zijn de medewerkers experts geworden in het zorgen voor mensen met dementie. Medewerkers ervaren dit als een verrijking van hun werk als groepsbegeleider, verzorgende, verpleegkundige of coach. Ze geven zelf aan dat de combinatie BOM en Lean hen houvast en structuur geeft om te doen wat goed is voor de bewoners. Zij tekenen daarbij wel aan dat het essentieel is dat zij mogen afwijken als dat in het belang van bewoners is en niet ten koste gaat van andere bewoners. Door de inzet van vaste coaches per team, die wekelijks vier uur zijn vrijgesteld van het werken 'aan het bed' kunnen medewerkers ook altijd terugvallen op iemand als ze vragen hebben waarop ze zelf, ondanks de Kaarten, het antwoord niet hebben. Door de inzet van het dashboard blijft de organisatie continue verbeteren. Dit komt ook ten goede aan de medewerker. Er worden bijvoorbeeld steeds betere randvoorwaarden gerealiseerd om hun werk te kunnen doen. Zo zijn/worden procedures waarmee medewerkers moeten werken vereenvoudigd; is/wordt is de werkomgeving Lean ingericht (bijv. alle keukenkastjes en badkamers hetzelfde ingericht zodat je nooit misgrijpt, ook niet als je op een andere afdeling werkt) en worden sinds 2017 opleidingsdagen jaarlijks van tevoren ingepland, zodat medewerkers de afgesproken scholing kunnen volgen zonder dat dat betekent dat zij hun collega's moeten overbelasten omdat ze er ineens tussenuit moeten om een training te volgen. Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek blijkt dat de medewerkerstevredenheid is gestegen in de periode van 2013 tot 2016.

#### **Resultaat: Opbrengsten**

- [Kaart groepswonen](#): Op deze kaart is de BOM theorie terug te vinden die toegepast is op de woonomgeving, dagstructuur en bejegening van mensen met dementie. Er is gebruikgemaakt van foto's met begeleidende teksten. Iedereen die in een groepswoning werkt weet hoe de woning er uit moet zien en zorgt er in de praktijk voor dat de woning er ook zo uit ziet of kan aangeven waarom aanpassingen nodig zijn. Dit geldt ook voor de dagstructuur en hoe men zich dient te gedragen.

- [Levensverhaal in Kaart](#): Coaches bezoeken de toekomstige bewoner thuis voordat hij/zij in Bartholomeus Gasthuis komt wonen en brengt zijn/haar levensverhaal in kaart.
- Dashboard Bartholomeus Gasthuis 'sturen in de praktijk!': Bartholomeus Gasthuis heeft een eigen dashboard ontwikkeld waarmee op organisatieniveau en op teamniveau real-time stuurinformatie verkregen kan worden. [Bekijk de presentatie over het dashboard](#).
- Herinrichting woningen: De woningen zijn ingericht conform de BOM-principes.

### Vervolgstappen voor de toekomst

De organisatie wil op dezelfde wijze verder blijven werken met BOM en Lean. Daarnaast is het ontwikkelen en gebruiken van Kaarten niet beperkt gebleven tot de afdeling Zorg. Ze worden nu binnen alle afdelingen ontwikkeld en gebruikt. Ook het dashboard is nooit uitontwikkeld. In 2018 worden verdere stappen ondernomen om het welzijnsconcept verder door te ontwikkelen, [bekijk hier de plannen voor Het Nieuwe Gasthuis](#).

### Tips & Tops

- De combinatie BOM en Lean is zeer doeltreffend. BOM vraagt om structuur en Lean biedt die.
- Door het levensverhaal van de bewoner vroegtijdig in kaart te brengen kun je als team maximaal aansluiten bij de bewoner en zorgen voor een zo soepel mogelijke overgang van het leven buiten het Gasthuis naar het leven in het gasthuis.
- Een dashboard zorgt continue voor een overzicht van de kwaliteit op belangrijke onderdelen van de organisatie. Daardoor kunnen snel en gericht verbeteracties worden ingezet.
- Betrek medewerkers van het begin af aan bij het ontwikkelen van de Kaarten. Hierdoor wordt het eindresultaat ook hun product en kunnen zij het in hun dagelijkse werk goed gebruiken.

### Meer weten

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/bartholomeus-gasthuis/>

<https://www.bartholomeusgasthuis.nl/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/bartholomeus-gasthuis-ervaren-kwaliteit-van-leven-voor-bewoners-dankzij-bom-en-lean/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/actueel/videoportret-jose-poort-bartholomeus-gasthuis-echt-even-moment-cl/>

[https://www.slideshare.net/Waardigheid\\_en\\_trots/dashboard-bartholomeus-gasthuis-sturen-in-de-praktijk-bartholomeus-gasthu](https://www.slideshare.net/Waardigheid_en_trots/dashboard-bartholomeus-gasthuis-sturen-in-de-praktijk-bartholomeus-gasthu).

<https://www.waardigheidentrots.nl/wp-content/uploads/2018/02/bartholomeus-KAART-BOM-groepswonen-PW.pdf>

<https://www.waardigheidentrots.nl/wp-content/uploads/2018/02/Het-lean-maken-van-zorgproces.pdf>

<https://www.waardigheidentrots.nl/wp-content/uploads/2018/02/bartholomeus-KAART-Levensverhaal.pdf>

[https://www.bartholomeusgasthuis.nl/bestanden/kwaliteitsplan/kwaliteitsplan\\_2018.pdf](https://www.bartholomeusgasthuis.nl/bestanden/kwaliteitsplan/kwaliteitsplan_2018.pdf)