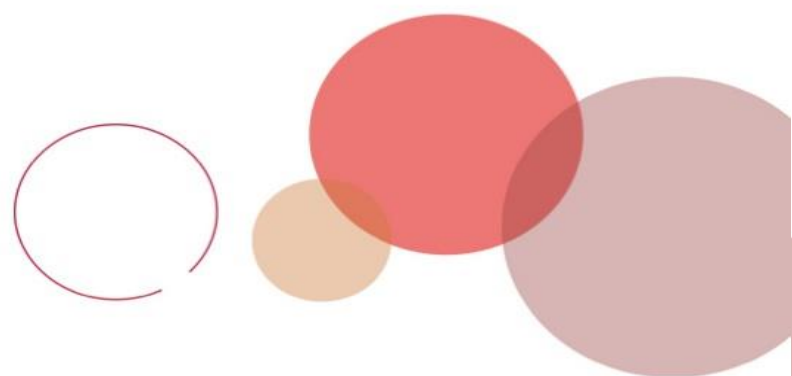




KWALITEITSRAPPORT 2022



Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het Kwaliteitsrapport over 2022 van Ensō Zorg. Ensō neemt u mee door de stappen die zijn gezet op het gebied van persoonsgerichte zorg, kwaliteit en teamontwikkeling. Na de eerste jaren werken aan en investeren in de basis is er duidelijk een fase aangebroken waarin ruimte is voor verdieping. Trots zijn we op de opening van de locatie Rosendaalseweg. Half januari opende de locatie haar deuren voor elf bewoners. Zij konden hun studio's met badkamer en pantry betrekken in een prachtig verbouwde Pastoriewoning.

Ons Kwaliteitsrapport bestaat uit vier hoofdstukken. Per hoofdstuk wordt de voortgang op doelen op individueel, locatie- en organisatieniveau beschreven. Ieder hoofdstuk wordt afgesloten met de doelen voor 2023 aan de hand van het Kwaliteitskompas 2023-2028. Dit Kompas is de opvolger van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022.

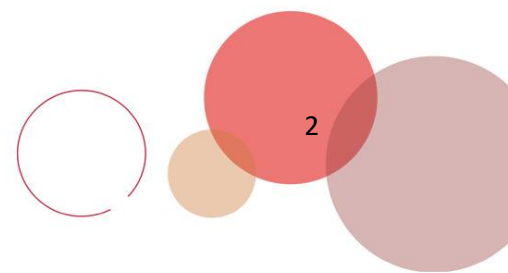
In hoofdstuk één is het zorgproces rond de individuele cliënt/ bewoner beschreven. De methodiek Zorg met Compassie sluit aan bij de persoonsgerichte zorg. De zorgplansystematiek komt tot stand in samenwerking met bewoners en eventueel vertegenwoordiging. De methodiek draagt bij aan het ontwikkelen van een onvoorwaardelijke relatie tussen bewoner en begeleider.

We vervolgen met de ervaringen van bewoners met de zorg door Ensō in hoofdstuk twee. Eind 2020 is het cliënttevredenheidsonderzoek afgenomen door Ipsos en Ensō werkt aan de uitvoering van het verbeterplan dat aan de hand van de uitkomsten is opgesteld.

In de teams zelf is ook naar de resultaten en doelen gekeken. Deze reflectie is te lezen in hoofdstuk drie. De resultaten en de vooruitblik naar het kwaliteitskompas worden beschreven.

Het slothoofdstuk beschrijft de voortgang op de externe visitatie door Pluryn en de reflectie van de cliëntenraad, personeelsvertegenwoordiging en de Raad van Commissarissen. Ook komen in 2022 verrichte de audits aan bod.

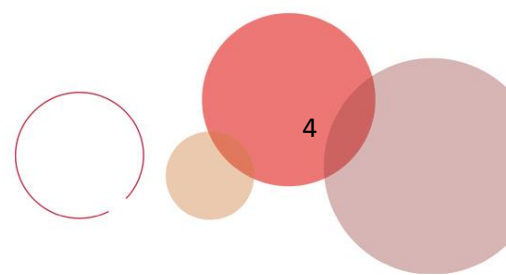
Ensō wenst u veel leesplezier.



Inhoud

Voorwoord	2
1. Het zorgproces en de individuele cliënt	5
Zorgplan systematiek	5
Methodiek Zorg met Compassie	5
1.1 Leefklimaat dagbesteding Het College	7
1.2 Scholing methodiek	7
1.3 Tijdigheid evaluatie en bijstellen	9
1.4 Dagbesteding	10
1.5 Innovatief product 'Roadmap' intakefase	11
1.6 Pijlers voor 2023	13
1.6.1 Herhaling agressietraining	13
1.6.2 Netwerk bewoners	13
1.6.3 Digitale aftekenlijsten medicatie	14
1.6.4 Beleid seksualiteit en intimiteit	15
1.6.5 Communicatie	15
2. Onderzoek naar ervaringen van bewoners	16
2.1 Pijlers voor de individuele bewoner	17
2.1.1 Veiligheid en alarmering	17
2.1.2 Leefklimaat en incidenten	17
2.1.3 Erkenning geven	19
2.1.4 Inspraak	19
2.1.5 Gezonde levensstijl	19
2.2 Pijlers op locatieniveau	20
2.2.1 Uitbreiding woonaanbod	20
2.2.2 Plan voor het College	20
2.3 Pijlers op organisatieniveau	20
2.3.1 Cliënttevredenheidsonderzoek	20
2.3.2 Frequentie overleg centrale cliëntenraad	21
2.3.3 Familie- en vrienden dag	22
Wet zorg en dwang	22
Datalek	22

2.4 Pijlers voor 2023	23
3. Zelfreflectie in teams.....	24
3.1 Scholingsplan	24
3.2 Ontwikkeling.....	25
3.3 Behoeften	25
3.4 Samenwerking met ketenpartners.....	26
3.5 Pijlers voor 2023	27
3.5.1 Onvoorwaardelijke relaties	27
3.5.2 Bespreken van situaties en gevoelens.....	27
4. Kwaliteitsrapport en visitatie	28
4.1 Inwerkprogramma.....	28
4.2 Leefklimaat	28
4.3 Individuele ontwikkeling	29
4.4 Teamontwikkeling	29
4.5 ISO 9001-2015	29
4.6 Inzicht in kwaliteit in 2023.....	29
4.6.1 Online onderzoek cliëntmedezeggenschap	30
4.7 Reflectie.....	30
4.7.1 Bestuurlijke reflectie	30
4.7.2 Reflectie vanuit de PVT.....	31
4.7.3 Reflectie vanuit de Cliëntenraad	32
4.7.4 Reflectie vanuit de Raad van Commissarissen	33
Bronvermelding.....	34



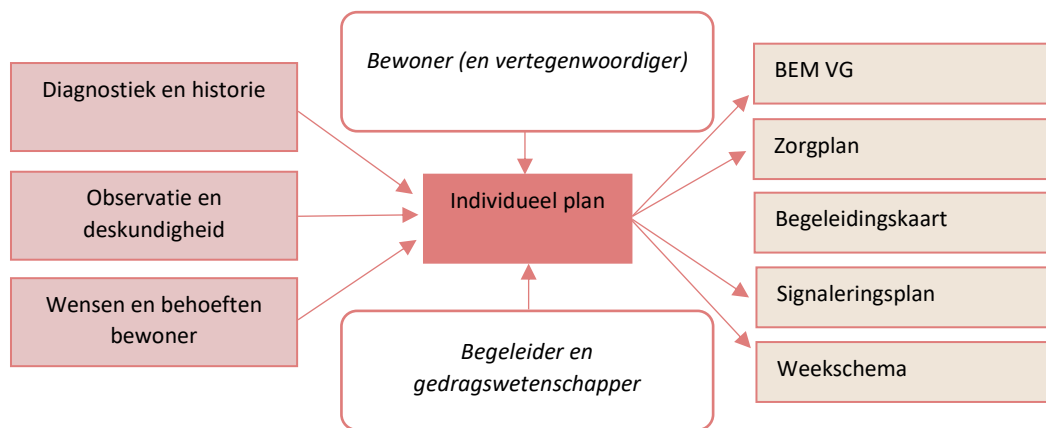
1. Het zorgproces en de individuele cliënt

Persoonsgerichte zorg is zorg die aansluit op de wensen en behoeften van bewoners en past in het leven van ene bewoner. De zorg gaat gepaard met echte betrokkenheid van familie en vrienden die dichtbij staan. Persoonsgerichte zorg komt voort uit de dialoog.

Ensō heeft de afgelopen jaren gewerkt aan het verbeteren van het zorgplan systematiek en heeft daarnaast de methodiek Zorg met Compassie geïmplementeerd. In diverse kwaliteitsrapporten is hierover gerapporteerd. In het kwaliteitsrapport 2021 heeft Ensō in Bouwsteen 1 de ontwikkelingen beschreven en speerpunten voor 2022 opgesteld. Het Kwaliteitsrapport 2022 beschrijft kort algemene informatie over de zorgplansystematiek en de methodiek Zorg met Compassie en vervolgens de voortgang op de pijlers.

Zorgplan systematiek

De zorgplan systematiek bestaat uit verschillende onderdelen die samen een geheel vormen. Dit is hieronder schematisch weergegeven.



Figuur 1 De onderdelen van het zorgplan

Bij aanvang van de zorg wordt er een tijdelijk zorgplan op gesteld voor de eerste 6 weken. In die periode werken de gedragswetenschapper en persoonlijk begeleider samen met het team aan een aansluitend zorgplan. Elk half jaar wordt het plan besproken en waar nodig bijgesteld.

Methodiek Zorg met Compassie

De methodiek Zorg met compassie is gebaseerd op Gentle teaching. Dit houdt in dat Ensō werkt vanuit mensgerichte zorg, zorg vanuit het perspectief van de bewoner. Van begeleiders vraagt het om naar zichzelf te kijken en om een persoonlijke relatie te ontwikkelen met de ander waarbij de ander zich veilig, geliefd en gewaardeerd voelt. Binnen Gentle teaching is de rol van begeleiders cruciaal. Het vereist betrokkenheid en persoonlijke en sociale verandering. Het startpunt zijn wijzelf, onze warmte voor anderen, onze bereidheid om te geven zonder een tegenprestatie te verwachten en onze behoefte om gevoelens van kameraadschap te delen met anderen. Bij Gentle teaching ligt het accent op het ontwikkelen van onvoorwaardelijke relaties, het bijbrengen van een gevoel van companionship. Hierdoor zal probleemgedrag verminderen en positief gedrag worden versterkt. Begeleiders leren bewoners dat ze zich veilig, gewaardeerd en geliefd voelen.

Tevens om vriendelijkheid naar de ander te ontwikkelen en zich verbonden te voelen met anderen. Voor bewoners is het bieden van veiligheid en ondersteuning, en het sensitief en responsief zijn door de begeleider belangrijk voor een goed leefklimaat. Zij hebben aan de ene kant bescherming en houvast nodig, maar aan de andere kant ook ruimte om zelf dingen te ontdekken en keuzes te maken. Centraal staan: veiligheid en ondersteuning, autonomie en ruimte scheppen voor leren en ontwikkelen, regels en grenzen stellen en het begeleiden van interacties tussen bewoners.



Figuur 2 Speerpunten leefklimaat

Pijlers 2022

Na een korte terugblik op de zorgplansystematiek en de methodiek de pijlers waar in 2022 voor persoonsgerichte zorg aan is gewerkt.

Waar gaan we ons in 2022 op richten?

Pijlers voor 2022 zijn de volgende:

- Naleving van het leefklimaat met behulp van de methodiek Zorg met compassie: interne (her) scholing Zorg met compassie in kwartaal 2.
- Zorgplan: start pilot waarbij het zorgplan gereed is bij aanvang zorg naar aanleiding van de gemaakte afspraken in de intake. Daarnaast het tijdig opstellen van een nieuw zorgplan als de oude verlopen is en het scoren van de voortgang op de zorgplandoelen t.b.v. evaluaties en tijdig bijsturen.
- Dagbesteding: een helder plan en leefklimaat ontwikkelen, zodat bewoners en mogelijk ook externe cliënten met plezier deelnemen aan dagbesteding bij 't College.

1.1 Leefklimaat dagbesteding Het College



In 2021 is aan de hand van de methodiek Zorg met compassie het leefklimaat binnen Ensō opgesteld. Dit algemene leefklimaat is per woonlocatie doorontwikkeld. Een leefklimaat beschrijft specifieke aspecten voor de betreffende locatie. Zowel hoe het dagelijks leven wordt ingericht, als wat er van begeleiders op de locatie wordt verwacht. In 2022 is het leefklimaat voor het College opgesteld.

Ensō vindt het belangrijk dat iedere bewoner een zinvolle daginvulling heeft. Het College richt zich op horeca, creativiteit en tuin. Dagbesteding kan zowel een betekenisvol als arbeidsmatig karakter hebben. Het College heeft een centrale plek binnen Ensō. Voor bewoners van Ensō en voor externe deelnemers is het College een fijne en veilige plek, waar zij zichzelf kunnen zijn en zich kunnen ontwikkelen.

De medewerkers van het College onderhouden actief contact met de begeleiders van de woonhuizen, rapporteert op doelen en participeert in het zorgplan. Ook hier ligt het accent van de begeleiding op het bieden van een onvoorwaardelijke (werk-) relatie en het bieden van veiligheid.

1.2 Scholing methodiek

In 2022 zijn de begeleiders opnieuw geschoold in de methodiek Zorg met Compassie. Deze scholing is een jaarlijks onderdeel van het scholingsprogramma. Op basis van de methodiek komt het leefklimaat voor locatie tot stand. Voor de opname van een bewoner of voor aanvang van de dagbesteding van een externe deelnemer wordt beoordeeld of het leefklimaat passend is bij de zorgvraag van een nieuwe bewoner of deelnemer. De methodiek is het dominante uitgangspunt van de organisatie, waarbij met bewoners op methodische wijze naar individuele mogelijkheden van de bewoner en organisatie wordt gekeken. De zorgdossiers bevatten een logische samenhang tussen beeldvorming, risico weging, doelformulering, rapportage en evaluatie.

In navolging op de externe visitatie uit 2021 heeft dit jaar extra accent gelegen op borging. Het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers is aangevuld met de methodiek. In dit programma vormt beeld- en leesmateriaal de ondersteuning van de inwerkdagen op locatie. In het eerste kwartaal van een nieuwe dienstverband is er een welkomtbijeenkomst voor nieuwe medewerkers. De methodiek, de Wet zorg en dwang (Wzd) en het Ensō Kwaliteitshandboek vormen onderdeel van de training. De (her-) scholing is een vast onderdeel van het scholingsprogramma. Hiermee blijft kennis behouden en de methodiek de centrale plaats in ons handelen die het verdient.

Ensō heeft hiermee een continue cyclus om de kennis van de methodiek en de verdieping te borgen. Zowel voor nieuwe medewerkers, als de medewerkers die al langer werken en aan

meerdere scholingen hebben deelgenomen. In 2022 is gewerkt aan de verdieping in wat het werken met de methodiek betekent en van je vraagt. Hierbinnen was ruim aandacht voor het omgaan met en hanteren van gedrag. Dit blijkt soms een spanningsveld te vormen in het daadwerkelijk internaliseren van werken met de methodiek.

Gentle teaching bij bewoners met een licht verstandelijke beperking:

- Op goede momenten richt de begeleiding zich op de waarden vanuit Gentle teaching, op moeilijke momenten stap je in het gedragstherapeutisch kader. Je vertrekt steeds vanuit de Gentle teaching-waarden.
- Het proces van vergroten zelfstandigheid kan alleen goed verlopen wanneer de voorwaarde van onvoorwaardelijkheid is vervuld. Zolang bewoners hun begeleiders slechts zien als bestraffers en beloners, kan er geen sprake zijn van een ontwikkeling naar meer zelfstandigheid.

Er zal vaker sprake zijn van controle, toezicht en begrenzing bij deze bewoners. Je maakt samen afspraken en daar dien je je beide aan te houden. Daarin speelt ook de gedragstherapeutische benadering een rol.

Figuur 3 Definitie Gentle teaching

Begeleiders leren binnen het proces van onvoorwaardelijkheid te schakelen naar een gedragstherapeutische benadering. Hierbij wordt nooit de persoon afgewezen, maar gedrag wel geadresseerd.

BASISWAARDEN LEVENSKWALITEIT

Onze levenskwaliteit (geluk) wordt bepaald door de mate waarin een aantal zaken die we belangrijk vinden gerealiseerd worden. Dat geldt ook voor onze bewoners:

- Je lichaam positief ervaren
- Een positief zelfbeeld hebben
- Je veilig voelen
- Liefdevolle relaties hebben
- Zingevende dagelijkse bezigheden hebben
- Structuur en houvast ervaren
- Innerlijke rust ervaren
- Verbonden voelen; erbij horen

Aan de begeleider de taak om op zoek te gaan naar het lek.

Doel: geluk in het leven van de bewoner vergroten.

BEELDVORMING

Ons beeld van bewoners wordt vooral bepaald door onze visie van waaruit we naar de bewoner kijken en zijn doen en laten interpreteren. Om de ander goed te kunnen ondersteunen, is het goed om een nieuw, of aanvullend beeld over de bewoner op te bouwen. Wat je aan de buitenkant ziet heeft zijn wortels in wat er in de binnenkant gebeurt of gebeurd is.

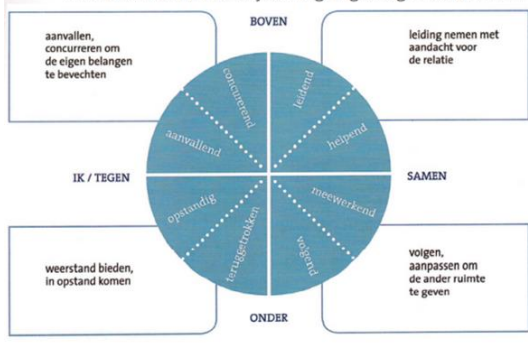
- Houd rekening met de ontwikkeling en functionele tekortkomingen van de bewoner.
- Bedenk dat bij bijna alle mensen met een lvb er sprake is van een ongelijkmatige, ook wel disharmonische, ontwikkeling.
- Voor een goede relatie met de bewoner is het belangrijk inzicht te hebben in hechtingsprocessen en hechtingsproblematiek.

Figuur 4 Basiswaarden en beeldvorming

ROOS VAN LEARY

Om een goede beeldvorming te houden bespreekt het team samen met de gedragswetenschapper elke maand één bewoner in een IJsberg bespreking. Tenslotte dient de Roos van Leary.

De Roos van Leary is een hulpmiddel als de communicatie moeizaam verloopt of als bepaalde gedragspatronen ingesleten zijn. De Roos van Leary helpt bij het analyseren van iemands gedrag, waardoor je de ander beter kan begrijpen of in kan spelen op het gedrag van een ander. De Roos gaat uit van actie en reactie, oorzaak en gevolg, zenden en ontvangen. Wanneer je naar de roos kijkt, reflecteer dan eens op jouw eigen gedrag in een specifieke situatie waar je niet tevreden bent over het gedrag van de ander. Dit geeft je inzicht in het gedrag van de ander en in hoe jij dit gedrag kunt beïnvloeden door jouw eigen gedrag te veranderen.



Figuur 5 Roos van Leary

1.3 Tijdigheid evaluatie en bijstellen

Een aandachtspunt voor 2022 is de tijdigheid van de zorgplansystematiek: ervoor zorgen dat elk zorgplan op tijd geëvalueerd, besproken en bijgesteld is. Ensō benut een business intelligence tool voor het uitvoeren van de controle en begeleiders gebruiken de kwaliteitsmonitor om een planning te maken en bewaken. Hierin is vooruitgang geboekt.

Actief plan



Figuur 6 Cijfers met betrekking tot het aantal actieve plannen

De personeelwisselingen binnen Ensō blijven met betrekking tot de tijdigheid een aandachtspunt. Met name wanneer bij vertrek van een collega zorgplannen niet helemaal 'up to date' zijn. De collega die het persoonlijk begeleiderschap overneemt heeft soms tijd nodig om op gang te komen. Zeker wanneer de collega van extern komt. De manager is zich bewust van dit risico en begeleidt dit proces door afspraken te maken, te faciliteren en

te bewaken. Voor 2023 blijft bewaking van tijdigheid een normaal onderdeel van de controlecyclus binnen Ensō.

Voorlopig zorgplan na intake fase

In het kader van het verbeteren van de voortgang van tijdens de intakefase gemaakte afspraken is in 2022 een pilot gehouden. In de intakefase maken de zorgcoördinator en gedragswetenschapper afspraken. Deze worden, als pilot, vastgelegd in het voorlopige zorgplan van een nieuwe bewoner. Het team start met dit voorlopige zorgplan. De persoonlijk begeleider en het team werken samen verder aan de onderdelen die samen het zorgplan na zes weken gaan vormen.

Nieuwe bewoners	
Wanneer	Wat
Week 0	Voorlopig zorgplan aanmaken
Week 1	Intake en plaatsing Risico-inventarisatie Beheer eigen medicatie (BEM)
Week 2	Begeleidingskaart
Week 3 en 4	Lijst adaptieve vaardigheden (LAV-lijst) Individueel Plan
Week 5 en 6	Weekschema Signaleringsplan Evaluatie startweken waarna aanmaken nieuw zorgplan

Figuur 7 Plan nieuwe bewoners

Na de eerste 6 weken zorg is er aan de hand van het voorlopig zorgplan een evaluatie. De zorgcoördinator neemt deel aan deze evaluatie. De zorgcoördinator neemt samen met de bewoner, persoonlijk begeleider en vertegenwoordiger deel aan deze evaluatie. De start van de zorg is verbeterd. De zorgcoördinator heeft op basis van goede ervaringen zelfs vaak een tweede evaluatie na 12 weken. Dit heeft meerwaarde omdat de zorgdoelen in de kennismaking centraal blijven staan. De persoonlijk begeleider is altijd aanwezig bij de evaluaties en wordt in positie gebracht. De samenwerking met mentor of curator krijgt direct vorm. De pilot is succesvol gebleken. De werkwijze blijft vanuit kwaliteitsdenken gehandhaafd.

1.4 Dagbesteding

Een belangrijke afspraak bij de intake is dat de bewoner beschikt over een dag invulling naar keuze. Deze dag invulling kan dagbesteding, werk of een opleiding zijn. Dagbesteding binnen of buiten Ensō, maar altijd passend bij zorgvraag, interesse en draagkracht. Het is niet uitzonderlijk dat juist deze afspraak ter discussie wordt gesteld. Om begeleiders handvatten te bieden is er aandacht geweest voor leefklimaat, motiverende gespreksvoering, huisregels, deskundigheidsbevordering 'consequenties' binnen de methodiek, intake afspraken en ook is een sociale kaart met de mogelijkheden van dagbesteding ontwikkeld. Dagbesteding heeft een vaste plek in het zorgplan en de evaluatie. Eind 2022 is het praktijkinstrument passende dagbesteding geïmplementeerd als profiel vragenlijst in ONS. Voor de externe visitatie 2023 zal Ensō een collega organisatie vragen mee te kijken naar de invulling van de randvoorwaarden om het volgen van dagbesteding aantrekkelijk te maken en houden.



1.5 Innovatief product 'Roadmap' intakefase

Het beter nakomen van afspraken in de intake fase is een verbeterpunt. Afspraken worden vastgelegd in zorgdoelen. Om het zorgplan nog sneller leidend te laten zijn, is in 2022 gestart met een pilot om het zorgplan voor aanvang van de zorg klaar te hebben, zodat alle belangrijke afspraken vanaf de start voor iedereen helder zijn. Deze pilot komt voort uit een verbetervraagstelling. De ervaringen zijn positief. De afspraken zijn eerder duidelijk wat resulteert in een prettige start op de woning. Begeleiders concentreren zich op de vragenlijsten voor het Zorgplan.

Naast deze pilotinvulling door Ensō is dezelfde vraag ook aan twee studenten van de opleiding Social work van de HAN University of Applied Sciences gesteld. In het kader van een afstudeerscriptie verrichten zij een kwalitatief designonderzoek waarbij een innovatief product wordt ontwikkeld voor de organisatie. Zij zijn aan de slag gegaan met de vraagstelling: "Hoe kunnen alle medewerkers samen ervoor zorgen dat zorgplandoelen, gemaakt tijdens de intakefase, worden nagekomen?"

Zij hebben het intakeproces bekeken en een 'roadmap' ontwikkeld als innovatief product dat de intakeprocedure visualiseert. Deze 'roadmap' is toegevoegd aan de website van Ensō. Ook wordt het document met de afbeelding van de 'roadmap' en notitie ruimte voor eventuele vragen bij aanvang van een intakegesprek uitgereikt aan de mogelijke nieuwe bewoner. De studenten hebben dit product in stappen ontwikkeld door steeds te proberen op welke wijze de informatie het best begrepen werd.

Om bij Enso te komen wonen, volgen we deze stappen:



1. Telefonisch contact



Bij het eerste telefonische contact wordt gekeken of jouw wensen passen bij onze begeleiding. Dit gesprek is met jou en met het aanspreekpunt van de aanmelding. Dit is zorgcoördinator Kathalijne en zij is de hele weg betrokken. Bij vragen kun je dus altijd bij haar terecht.

2. Zorgcoördinator



leest dossier

Kathalijne vraagt informatie op bij jou, je mentor of begeleider, of bij je ouders. Dit noemen we dossier. Met deze informatie weten wij beter wie je bent voordat we een kennismaking plannen.

3. Persoonlijke kennismaking



Wij zien en spreken elkaar op de best passende locatie om elkaar beter te leren kennen. Jij neemt mensen mee die jou het beste kennen. Vanuit Enso is Kathalijne er weer bij en ook een begeleider van de locatie. Je krijgt een rondleiding en kan misschien al een studio bekijken!

4. Kijken of plek vrij is en anders op wachtlijst



Er is niet altijd gelijk plek om te komen wonen dus soms moet je even wachten.

5. Plek vrij? = tweede gesprek



Bij dit gesprek ben jij aanwezig met de mensen die jou het beste kennen. Vanuit Enso is Kathalijne erbij en doen we ons best om ook jouw persoonlijk begeleider erbij te laten zijn. Als jij blij bent met de studio en wij hebben alle informatie die we nodig hebben, maken we afspraken voor de toekomst.

6. Verhuisdag



Vandaag is het zover! Welkom bij Enso! Je krijgt een mapje met de belangrijkste papieren en je tekent jouw zorgovereenkomst. Vanaf vandaag krijg je elke dag begeleiding!

7. Zorgplan bespreken om dromen waar te maken



Na het laatste gesprek hebben Kathalijne en onze gedragswetenschapper een zorgplan met jouw doelen voor de komende 6 weken gemaakt. Samen met jouw persoonlijk begeleider neem je deze doelen door zodat jullie hier de komende tijd aan kunnen werken!

8. Zes weekse overleg



Hoe is het gegaan tot nu toe met de begeleiding en met de doelen in het zorgplan?
Wie zit erbij --> jij en als je die hebt, je mentor. Ook Kathalijne en je persoonlijk begeleider zijn er bij.

Bij elke stap mogen jij of wij zeggen dat we niet bij elkaar passen. Na het tweede gesprek beslissen we dan samen of we verder gaan. Jij bent de baas over jouw eigen leven!

1.6 Pijlers voor 2023

Pijlers voor 2023

- In 2023 wordt voor de begeleiders de agressietraining herhaald.
- Het belang van een netwerk voor bewoners wordt opgenomen in de leefklimaten, als doel in het jaarplan voor 2023 meegenomen en waar nodig in Zorgplan.
- In 2023 gaat Ensō werken met een digitale aftekenlijsten voor het verstrekken van medicatie.
- Waar nodig is seksualiteit vastgelegd in het Zorgplan
- Geschreven communicatie in duidelijke taal

1.6.1 Herhaling agressietraining

In 2023 wordt voor de begeleiders de agressietraining herhaald. Een aandachtspunt naast de vragen van begeleiders is de agitatieladder in combinatie met het werken met een signaleringsplan. Iedere bewoner heeft een signaleringsplan. Bewoners vinden het heel prettig wanneer dit wordt gevolgd door begeleiders.

1.6.2 Netwerk bewoners

Op veel manieren werkt een organisatie aan het versterken van het netwerk van de bewoner. Juist omdat dit voor veel bewoners erg moeilijk is en vaak maar een heel beperkt netwerk is, waarmee contacten onderhouden soms best moeilijk kan zijn. Ensō heeft met Familienet getracht deze banden te ondersteunen door het delen van bijzondere momenten. Veel bewoners vonden dit een prachtig initiatief, maar wisten niet wie uit te nodigen als contactpersoon. In een stakeholderanalyse ontstond het inzicht dat familie en naasten belangrijk zijn, maar dit niet sterk in het beleid van Ensō terugkomt. Daarom wordt het belang van een netwerk als familie, vrienden, vertegenwoordigers en vrijwilligers nu in de leefklimaten beschreven en als doel in het jaarplan 2023 opgenomen. De invulling van het doel wordt met de teams opgepakt. Een goed voorbeeld: een team van Ensō start met organiseren van begeleidde speeddates om vrienden te ontmoeten.

In de voorgaande jaren heeft een Ensō een sterke basis gelegd onder de systematiek van het werken met de zorgplansystematiek. Het zorgplan bestaat uit de volgende documenten: risico inventarisatie, begeleidingskaart, LAV lijst, Individueel plan, zorgplan, weekschema, BEM VG en signaleringsplan actueel. In het kwaliteitskompas komen de leidraad en handreiking en het CTO samen. In de leidraad 'perspectief op persoonsgerichte zorg', staat het volgende citaat:

“Het maken en onderhouden van vriendschappen vraagt meer inspanning voor mensen met een LVB. Ze hebben vaak weinig zelfvertrouwen, zijn afhankelijk van wat de ander van hen vindt en minder goed in staat op een adequate manier vriendschappen te onderhouden. Ze kunnen bijvoorbeeld moeite hebben om emoties te herkennen, sociaal gedrag van anderen te interpreteren en daar goed op te reageren en om zich in een ander te verplaatsen. Ze hebben daardoor vaker een beperkt sociaal netwerk of veel los-vaste contacten, zijn gevoelig voor de

groepsnorm en hebben een vergrote kans op 'foute vrienden'. Ook is er minder sprake van wederkerigheid in relaties met familie. Dit kan leiden tot gevoelens van eenzaamheid."



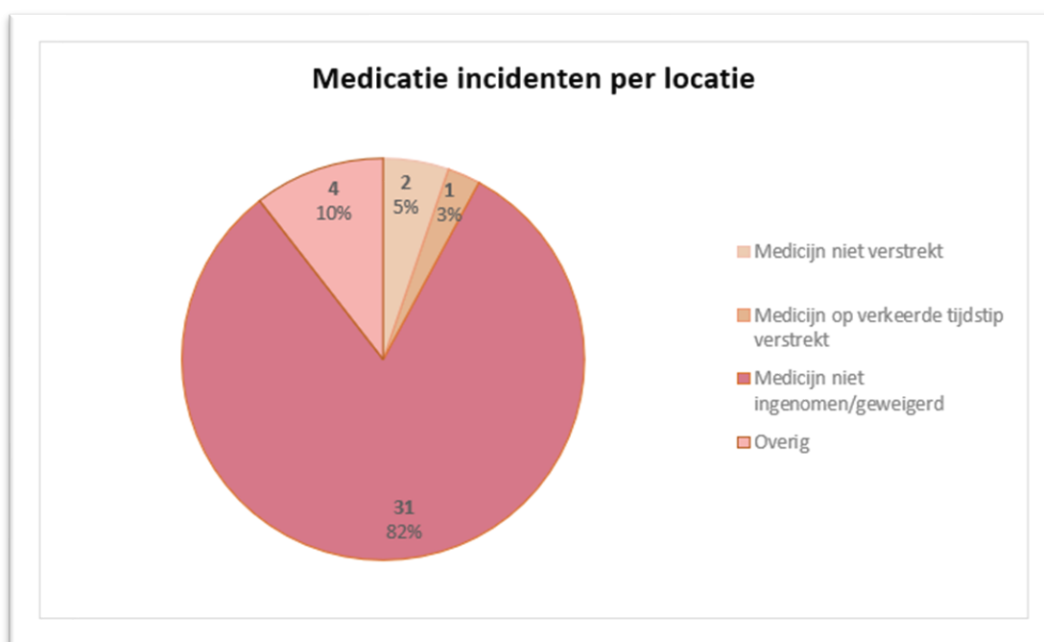
In het vervolg op verbeteren van de zorgplansystematiek legt Ensō focus op het zorgdoel 'Sociaal netwerk vergroten'. Dit doel staat bij bijna iedere bewoner in het zorgplan. Hoe kan er nu gewerkt worden aan zo goed mogelijk ondersteunen van bewoners op dit doel? Het belang is duidelijk. Met concrete acties wordt er focus gelegd op het doel. Begeleiders gaan samen aan de slag en delen successen om van elkaar te leren. Zo wordt ook

het bewustzijn bij begeleiders doorontwikkeld om bewoners beter te ondersteunen.

Doel: begeleidingsteam is actief bezig met ondersteuning van bewoners in het vergroten van het netwerk van de bewoners en delen successen met collega's.

1.6.3 Digitale aftekenlijsten medicatie

In 2023 gaat Ensō werken met een digitale aftekenlijsten voor het verstrekken van medicatie. Iedere cliënt heeft een BEM, wat staat voor beheer eigen medicatie. Dit is een vast onderdeel van het Zorgplan. Cliënt en begeleider maken afspraken hoe om te gaan met medicatie en informeren apothek en huisarts. In 2022 zijn er de volgende meldingen aangaande het medicatieproces gedaan.



Figuur 9 Verdeling medicatie incidenten

1.6.4 Beleid seksualiteit en intimiteit

In 2023 wordt nieuw beleid seksualiteit en intimiteit geïmplementeerd. De Lvb doelgroep is erg kwetsbaar, zoals bovenstaand beschreven. In de risico inventarisatie worden risico's geïdentificeerd en omgezet naar zorgdoelen. Met het beleid willen we meer aandacht voor seksualiteit en intimiteit hebben en waar nodig zorgplandoelen formuleren. Hoe maak je dit onderwerp bespreekbaar? Is een doel in het zorgplan wenselijk? Wat zijn vriendschappen? Denk eens aan voorbehoedsmiddelen, anti- conceptie, gelijkheid in de relatie, je grenzen aan kunnen geven. Dit gesprek gaan we voeren met bewoners.

Doel: begeleiding en bewoners voeren gesprekken over seksualiteit en intimiteit. Waar nodig worden bewoners ondersteund in ontwikkeling en is er een passend zorgdoel geformuleerd.

1.6.5 Communicatie

Tijdens het begeleiden van de afstudeerscriptie ontstond de bewustwording van behoefte aan duidelijke en begrijpelijke geschreven informatie voor bewoners. De huisregels naar aanleiding van de wet zorg en dwang zijn begrijpelijk opgesteld. Het regelement privacy voor bewoners of mensen in de intakeprocedure is herschreven naar meer begrijpelijke tekst. In het dagelijks contact houden we altijd rekening met communicatieve vermogens, maar voor de geschreven communicatie is dit nog niet vanzelfsprekend. Een pijler voor 2023 Bouwsteen 1 het zorgproces rondom de individuele bewoner voor de geschreven informatie.

2. Onderzoek naar ervaringen van bewoners

Eind 2021 is het cliënttevredenheidsonderzoek verricht door Ipsos Facto. Aan het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) van 2021 hebben 17 van de 33 bewoners deelgenomen. Bewoners zijn relatief het meest tevreden over hun vrije tijd en het meest kritisch over het wonen. Dat was ook zo in 2020, maar de gemiddelde cijfers voor wonen en dagbesteding zijn dit jaar wel duidelijk hoger dan in 2020. Tevredenheid over begeleiding is gestegen. De mate waarin de bewoners het gevoel hebben dat er geluisterd wordt en zijn/haar verhaal begrepen wordt zijn flink gestegen. Het zorgplan wordt veel positiever beoordeeld dan in 2020. Bewoners zijn tevreden over de cliëntenraad en klachtenregeling, maar niet iedereen kan actief benoemen hoe inspraak is geregeld.

Pijlers voor 2022

Individuele bewoner:

- Vaker erkenning geven aan gevoelens, waardoor bewoners zich meer gezien en gehoord voelen. Verbeteren van de onvoorwaardelijke relatie, waardoor gevoelens van veiligheid toenemen.
- Uitleg geven over hoe inspraak is geregeld.
- Het bevorderen van een gezonde levensstijl.

Locatieniveau:

- Uitbreiden van het woonaanbod: half januari 2022 wordt locatie de Rosendaalseweg geopend en er vindt oriëntatie op nieuwbouw plaats.
- Het plan voor activiteitencentrum 't College herschrijven in nauw overleg met de deelnemers voor een hogere cliënttevredenheid.

Organisatieniveau:

- Onderzoek naar mogelijkheden voor een grotere deelname aan het CTO.
- Ophogen frequentie overleggen cliëntenraad naar 1x per maand.
- Familie- en vriendenavond in kwartaal twee 2022, met als doel ontmoeten, uitwisselen en de vacature voor lid van de cliëntenraad kenbaar maken aan verwanten.

2.1 Pijlers voor de individuele bewoner

2.1.1 Veiligheid en alarmering

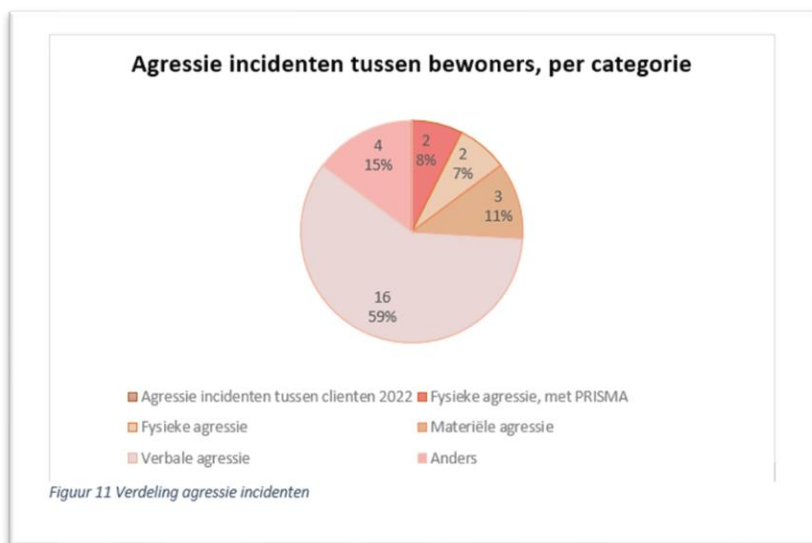
De cliëntenraad heeft verzocht om alarmering. Zij vinden het belangrijk dat er voor bewoners die daar behoefte aan hebben middels een eenvoudige manier hulp in kunnen roepen. In overleg kwam daar de wens naar alarmering uit. Er is een systeem geselecteerd en proef gedraaid.



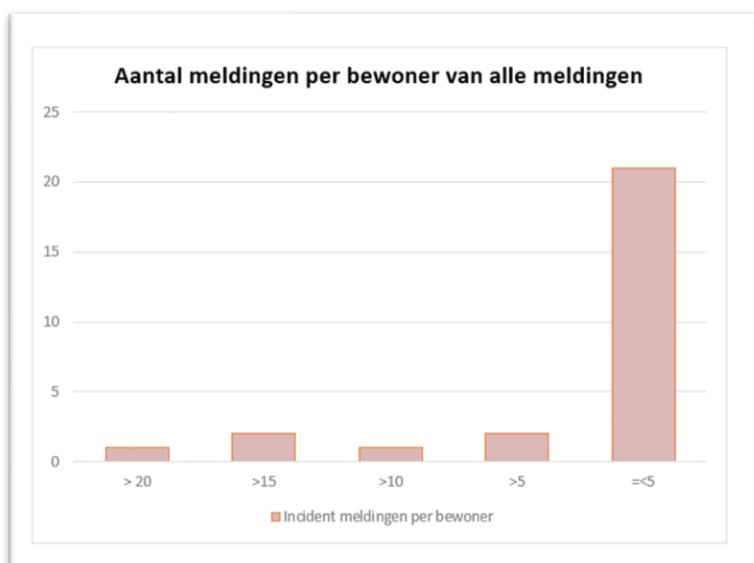
Begin 2022 heeft Ensō proef gedraaid met een alarmknop. De cliëntenraad heeft vragen gesteld hoe een bewoner om hulp kan vragen als er iets op de kamer gebeurt. Er was al een afspraak dat alarmering altijd mogelijk was. Het team Kastanjelaan heeft succesvolle proef gedraaid met een alarmeringsknop. De knop is nu voor iedere bewoner die daar behoefte aan heeft beschikbaar.

2.1.2 Leefklimaat en incidenten

Ensō hecht veel waarde aan het leefklimaat op de woning. Een onderdeel waar het CTO naar vraagt is het samenleven op een woning. In 2022 zijn er de volgende incidenten gerapporteerd. Ensō volgt deze om te leren en verbeteren, maar neemt deze ook mee in het beoordelen van de toepassing van de methodiek en het leefklimaat. De meldingen laten zien dat een klein percentage van de bewoners de meeste meldingen creëert. De praktijk leert dat dit invloed heeft op het wonen.



Figuur 11 Verdeling agressie incidenten



Figuur 12 Aantal meldingen per bewoner

In het verbeterplan dat tot stand kwam naar aanleiding van het cliëntentevredenheidsonderzoek is het gevoel van veiligheid opgenomen. Hieronder vallen een aantal verbeteringen, waaronder deskundigheidsbevordering voor begeleiders, contra indicaties bij opname en vaker een gesprek over veiligheid tussen de persoonlijk begeleider en de bewoner. Een afname van de meldingen is als prestatie indicator opgenomen.

In 2020 zijn er 160 meldingen gemaakt, waarvan 116 samenhangen met emoties. In 2021 zijn er 141 meldingen gemaakt waarvan 87 met emoties te maken hadden. Deze meldingen zijn gedurende het jaar steeds verder afgenomen. Deskundigheidsbevordering en de wet zorg en dwang hebben bijgedragen aan de afname.

2.1.3 Erkenning geven

In 2022 is gewerkt aan aandacht voor het geven van erkenning. Erkenning geven aan gevoelens, waardoor bewoners zich meer gezien en gehoord voelen. Dit is onderdeel van de methodiek en het scholingsprogramma. We hebben medewerkers gevraagd hoe zij erkenning geven. Hieronder een aantal reacties van onze begeleiders.



2.1.4 Inspraak

Er zijn op alle locaties leden voor de centrale cliëntenraad geworven. Hierbij is uitgelegd wat de cliëntenraad doet en kan betekenen. Het is wel een planmatige uitdaging om met een volledige raad te vergaderen door alle verplichtingen van iedereen. De planning wordt geregeld bijgesteld, in 2022 is het gelukt elkaar maandelijks te spreken. De raad heeft ook gasten ontvangen, de cliëntenvertrouwenspersoon en heeft kennisgemaakt met de raad van commissarissen. Voortaan is er jaarlijks een gezamenlijke vergadering van de centrale cliëntenraad en de Raad van Commissarissen.

2.1.5 Gezonde levensstijl

In het jaarplan voor 2022 heeft het bevorderen van een gezonde levensstijl een prominente plek. Begeleiders ondersteunen actief bij menuplanning, keuze van boodschappen en budgetbeheer. Op de nieuwe locaties van Ensō is gestart met voedingskratjes volgens het 'Hello Fresh' concept. In samenspraak met bewoners is dit na een aantal weken veranderd naar onder begeleiding boodschappen bestellen met een groeimodel naar zelfstandig

inkopen doen op basis van aangetoonde of geleerde vaardigheden op het gebied van gezonde voeding. Bewegen is gestimuleerd door een beweegprogramma op dagbesteding Het College. Het enthousiasme werd geleidelijk minder. Dagbesteding werkt nu aan een mobiele 'DJ Booth' voor de muziekinstallatie en zal een dansactiviteit gaan organiseren. De woningen gebruiken het sportabonnement dat Ensō faciliteert. Een locatie heeft een sportzaaltje en biedt boks training, mede als emotieregulatie. Woningen stimuleren gezamenlijke activiteiten, zo is bijvoorbeeld deelgenomen aan Airborne wandeling. In 2023 is het doel stimuleren en bevorderen gezondheid verlengd.

2.2 Pijlers op locatieniveau

De pijlers op locatie niveau omvatten uitbreiden van het woonaanbod en een plan voor Het College.



2.2.1 Uitbreiding woonaanbod

Half januari is de locatie Rosendaalseweg geopend. De nieuwbouwplannen zijn bekeken en vragen om meer geduld voor de bouw zal aanvangen. Ensō is op zoek naar vastgoed voor een nieuwe locatie. Vanuit alle ervaringen in de zoektocht en het openen van Kastanjelaan en Rosendaalseweg is het draaiboek: 'nieuwe locatie' opgesteld dat bij de volgende locatie handvatten biedt.

2.2.2 Plan voor het College

Het plan voor dagbesteding Het College is herschreven. In het plan staan de werkzaamheden beschreven en voor wie Het College beschikbaar is en waarnaar uit- dan wel doorgestroomd kan worden. In 2022 is er veel meer deelname aan de creatieve activiteiten. Er worden producten gemaakt voor de verkoop. Deelnemers genieten wanneer producten worden verkocht.



2.3 Pijlers op organisatieniveau

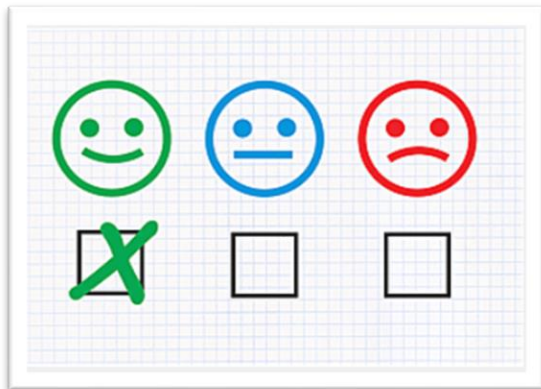
De pijlers op organisatieniveau omvatten bevorderen van een grotere deelname aan het cliënttevredenheidsonderzoek, frequentie vergaderingen centrale cliëntenraad verhogen en een familie-, en vrienden dag organiseren. Op deze dag tevens speciale aandacht voor het werven van een lid cliëntenraad onder de naasten om bewoners te ondersteunen.

2.3.1 Cliënttevredenheidsonderzoek

In het zoeken naar methoden om een hogere deelname aan het cliënttevredenheidsonderzoek te bereiken wordt tevens gekeken of het onderzoek door Ipsos Facto wel meest passend is bij de doelgroep. In 2022 zijn diverse mogelijkheden bekeken en is er contact geweest met Zorgkantoor. In 2023 wordt onderzocht of de Persoonsgerichte Ondersteuningsuitkomsten Schaal (POS) niet beter passend is bij de bewoners.

Bij de resultaten van meting door Ipsos Facto mist Ensō voldoende aanknopingspunten voor een effectief verbeterplan. De abstractie van de vragen is van invloed. Hieruit volgt de overweging POS te implementeren. POS meet onderdelen van de kwaliteit van bestaan per persoon. Daarmee kunnen verbeteringen op individueel niveau inzichtelijk worden gemaakt.

Met de POS (Persoonsgerichte Ondersteuningsuitkomsten Schaal) kun je als begeleider de tevredenheid van leven van de bewoners in kaart brengen.



Daarbij zijn de volgende factoren belangrijk:

- Onafhankelijkheid (persoonlijke ontwikkeling, zelfbepaling)
- Sociale participatie (interpersoonlijke relaties en sociale inclusie, rechten)
- Tevredenheid (op emotioneel, fysiek en materieel gebied)

POS meet bovenstaande onderdelen, waardoor helder in kaart wordt gebracht welke verbeteringen er mogelijk zijn op individueel niveau én organisatieniveau.

2.3.2 Frequentie overleg centrale cliëntenraad

In 2023 heeft de centrale cliëntenraad maandelijks vergaderd. Dit was een vraag vanuit hen. De bewonersvergadering vindt ook één keer per maand plaats. Zij nemen vragen of onderwerpen mee vanuit de bewonersvergadering naar de cliëntenraad. De cliëntenraad heeft ingestemd met de huisregels, nieuwe locatie en de eigen bijdragen en volgen de ontwikkelingen naar aanleiding van het verbeterplan naar aanleiding van het cliënttevredenheidsonderzoek. Ook zijn twee profielen voor de raad van Commissarissen goedgekeurd en is er een kennismaking geweest. Jaarlijks is er tenminste een vergadering van de cliëntenraad en de Raad van Commissarissen.

2.3.3 Familie- en vrienden dag

Familie- en vriendendag 2022



Er is een geslaagde familie- en vrienden dag georganiseerd. In een prachtige gedecoreerde tuin hebben we na een fijn ontvangst met een kleurige alcoholvrije cocktail kunnen genieten van een heerlijke barbecue en gezellig samenzijn. Bewoners hebben familie of vrienden uitgenodigd. Vanuit Ensō waren er extra begeleiders aanwezig. Zo heeft iedereen genoten, ook als er niemand alleen speciaal voor jou was.

In 2023 organiseert Ensō weer een familie- en vriendendag. Op deze dag worden mentoren en curatoren ook uitgenodigd. Zij vormen een belangrijk onderdeel van het netwerk van de bewoner, waar Ensō aan wil bijdragen. Een lid van de centrale cliëntenraad zal voor de muzikale omlijsting zorgen.

Het is in 2022 niet gelukt een lid voor de cliëntenraad uit het netwerk van bewoners te werven. Er was zeker interesse en goedkeuring voor het werk van de raad, maar de tijdsinvestering of afstand was te groot. De vacature is herhaaldelijk extern gedeeld, maar niet vervuld. Het positieve is dat de raad ook groeit in haar rol doordat de agenda zich herhaalt. Begeleiding van de woningen ondersteunt het voorbereiden van de cliëntenraad of helpt de terugkoppeling in de bewonersvergadering.

Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang is geïmplementeerd in 2020. In 2021 zijn alle medewerkers getraind. In 2022 is er zes keer een maatregel toegepast ter afwending van ernstig gevaar. Cliënten hebben geen contact gezocht met de WZD cliëntvertrouwenspersoon naar aanleiding van de Wzd maatregelen. Ook waren er geen klachten.

2022	Aantal
Klachten	0
Datalek	1
WZD vertrouwenspersoon	0
Gedwongen zorg	6
Totaal	7

Figuur 13 Bijzonderheden in 2022

Datalek

Bovenstaande tabel toont één datalek. Helaas zijn ook cliënten van Ensō getroffen door een datalek in Caren. Ensō heeft melding gedaan bij de autoriteit Persoonsgegevens. Bij een hack zijn een aantal bestanden gedownload op een datadrager. De bestanden zijn niet verder gedeeld of benut. Nedap, de leverancier van ONS en Caren heeft de beveiliging

direct verbeterd. Nedap heeft aangifte gedaan bij de politie en de dader is gearresteerd. Betrokkenen zijn geïnformeerd over het lek. Ensō heeft een audit NEN 7510 verricht om de organisatie kritisch te bekijken op risico's. De audit is positief verlopen.

2.4 Pijlers voor 2023

Pijlers voor 2023

Individueel niveau

- Vaker erkenning geven aan gevoelens, waardoor bewoners zich meer gezien en gehoord voelen. Verbeteren van de onvoorwaardelijke relatie, waardoor gevoelens van veiligheid toenemen.

Locatie niveau

- Het College heeft beschreven welke functies er binnen Het College mogelijk zijn en hoe je je kunt ontwikkelen om nieuwe vaardigheden aan te leren en daarmee een nieuwe functie uit te gaan voeren. In 2023 uitrollen met de instrumenten passende dagbesteding, zorgplan dagbesteding. Deelname aan dagbesteding blijft groeien.
- De locatie helpt conform jaarplan 2023 en het leefklimaat bewoners netwerk te onderhouden en uit te breiden. Burendag wordt gevierd en benut om vrijwilligerswerk onder de aandacht te brengen.
- Woonaanbod verder uitbreiden.

Organisatie niveau

- Ensō voert cliëntentevredenheidsonderzoek met Ipsos uit of implementeert de Persoonsgerichte Ondersteuningsuitkomsten Schaal (POS).
- Er wordt in 2023 weer een familie- en vrienden dag georganiseerd, waarbij mentoren en curatoren worden uitgenodigd.
- Verbeterplan clienttevredenheidsonderzoek 2021 wordt afgerond en geëvalueerd met de cliëntenraad.
- Vergaderfrequentie cliëntenraad handhaven en blijven werven lid cliëntenraad

3. Zelfreflectie in teams

“Kwaliteit steunt primair op betrokken en vakbekwame medewerkers die in dialoog met de cliënt hun werk doen (bron: kerndocument).” Ensō onderstreept deze uitspraak. In gesprek met de teams wordt jaarlijks een scholingsprogramma geformuleerd dat aansluit op actuele wensen. Er is een lange termijn visie, maar de uitvoering wordt jaarlijks vastgesteld. Hiermee is Ensō in staat nauw aan te sluiten bij behoeften van medewerkers en haar teams. Een bijdrage aan betrokken en vakbekwame medewerkers.

Voor 2022 stonden de volgende pijlers centraal:

Pijlers voor 2022

- Creëren van stevige teams, waarbinnen men elkaar complimenten en tips kan geven, kwetsbaar mag zijn.
- Teams gaan meer werken met erkenning, het inzetten van groepsdynamica, de-escalerend werken, begeleiden van interacties tussen bewoners om bewoners meer gevoel van veiligheid te bezorgen
- Een fijn leefklimaat creëren voor bewoners, met een gezonde omgang met consequenties binnen de onvoorwaardelijke relatie
- Teams zijn formatief op sterkte en hebben inzicht in een gezonde bedrijfsvoering
- Teams gaan netwerkgericht werken en zijn zichtbaar voor stakeholders
Begeleiden van interacties tussen bewoners

Het afgelopen jaar en ook de komende jaren zal sturing op kennis en kunde een belangrijke pijler blijven. Onderdeel hiervan is het maken van een teamreflectie samen met de teams middels de SOAR –analyse. Met de SOAR-analyse werden de sterke punten (Strengths), kansen (Opportunities), ambities (Aspirations) en resultaten (Results) uiteengezet door alle medewerkers van een locatie. De SOAR-methode helpt de medewerkers om de juiste kritische vragen te stellen aan elkaar. Samen hebben de medewerkers veel ideeën verzameld over wat goed gaat en wat beter kan. Sterke punten vanuit de teams waren bijvoorbeeld: flexibiliteit, collegialiteit, humor, taken overnemen van elkaar om de zorg door te laten lopen. Elkaar aanspreken en omgaan met deze feedback kwam naar voren als ontwikkelpunt. Ook hetzelfde doen en zeggen, als team naar de bewoners toe, is een aandachtspunt. Hoe stralen we allemaal hetzelfde uit en komen we de gemaakte afspraken na? Daarbij is het belangrijk dat de begeleider zijn eigen identiteit en stijl kan blijven behouden. Het begeleiden van interacties tussen bewoners is een belangrijk onderdeel van het werk als begeleider. Bewoners hebben hier vaak hulp en ondertiteling bij nodig vanuit de begeleiders. Het eerder begeleiden van interacties kan frustratie en spanning binnen de woonlocatie schelen.

3.1 Scholingsplan

Ieder jaar stelt Ensō een scholingsplan op. Hierbij hebben we te maken met verplichte scholingen zoals medicatie, BHV, WZD, infectiepreventie. Daarnaast wordt er geschoold op de methodiek Zorg met compassie. De methodiek scholing wordt door de medewerkers ervaren als een vruchtbare scholing. Naast de theoretische kennis staan elkaar ontmoeten, met elkaar sparren en casussen bespreken centraal.

3.2 Ontwikkeling

Ook de focus op meer zelfstandigheid en taakvolwassenheid van medewerkers begint langzaam zijn vruchten af te werpen. Deze doelen komen terug in de kernwaarden van Ensō. Medewerkers steeds meer ruimte geven binnen de door het management of teams vastgestelde kaders. Dit zodat medewerkers steeds meer naar eigen inzicht kunnen handelen en maatwerk kunnen leveren die recht doet aan de specifieke situatie van de bewoner. Met dit concept wordt besluitvorming zoveel mogelijk bij de medewerker zelf neergelegd en worden processen gestandaardiseerd wanneer de situatie daarom vraagt. Het taakvolwassen maken van medewerkers en daarbij ook de teams is een proces wat continue doorgaat en nooit zal stoppen. Wanneer medewerkers een team verlaten is het met elkaar kijken; welke rol had iemand in het team en hoe gaan we dit met elkaar oppakken? Is er een nieuwe medewerker die dit kan doen? Ligt zijn of haar kracht hier?

Hieronder volgt een voorbeeld waarin een proces van coaching naar uiteindelijk zelfsturing naar voren komt;

‘Een bewoner van een van de locaties heeft dagelijks vrienden over de vloer welke voor overlast zorgen. De vrienden zijn steeds lastiger aan te spreken op hun gedrag en de overlast vergroot. Ook de buurt ervaart overlast. Begeleiders en medebewoners voelen zich niet meer veilig.’

Het gevoel van onveiligheid neemt Ensō direct erg serieus. Emoties en ervaringen mogen er zijn! Samen met het team en de gedragswetenschapper gekeken naar de mogelijkheden en beperkingen in deze situatie. Waarbij het team eerder dacht dat er geen consequenties volgen op ongewenst gedrag werd nu helder dat er wel degelijk consequenties mogelijk zijn. Na het voorbespreken hiervan en een helder stappenplan met elkaar te hebben gemaakt, werd de consequentie direct ingezet door het team. Het voorbespreken heeft vertrouwen gegeven, inzicht gegeven in WZD en handvaten hoe te handelen. Situaties die hierna volgden werden direct met vertrouwen en binnen de gestelde kaders opgepakt door het team! Een mooie ontwikkeling!

Het netwerkgericht werken is sterk verbeterd door de nieuwe werkwijze waarin bewoner, zorg coördinator, persoonlijk begeleider en vertegenwoordiger de aanvang van de zorg afstemmen en tenminste eenmaal na 6 weken samen evalueren. We zien dat hiermee de samenwerking tussen team en netwerk een vanzelfsprekendheid is geworden. Dit werkt voor iedereen prettiger.

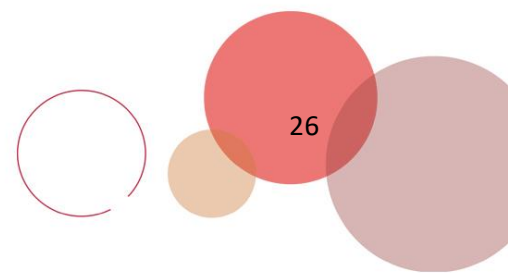
3.3 Behoeften

Er is gewerkt aan de samenstelling van teams in zowel de samenwerking binnen het team, als in formatieve sterkte. Sterke teams waarbinnen men elkaar complimenten en tips kan geven, maar ook kwetsbaar mag zijn. Aanvullend is er een communicatieonderzoek verricht als afstudeeropdracht voor opleiding Creative Business. Een opvallende uitkomst is de behoefte aan samenwerking in niet alleen het eigen team, maar ook de samenwerking tussen teams van verschillende woonlocaties. Het smoelenboek van Nedap Ons is in gebruik genomen om zo net iets meer over collega's te weten te komen. Het onderzoek is afgesloten met aanbevelingen om aan deze behoefte bij te dragen en de interne communicatie te verbeteren.

De teams zijn veelal op sterkte. Wanneer een collega vertrekt ontstaat er vacature ruimte, vaak is deze binnen twee maanden vervuld. Een positieve ontwikkeling is een daling van het ziekteverzuim aan het einde van het jaar.

3.4 Samenwerking met ketenpartners

Teams hebben volop in samenwerking met ketenpartners zorg georganiseerd. Dit kan in een crisis een samenwerking met een crisisteam betreffen, of samenwerking met de verslavingszorg of psychiatrie. Er is drie keer een beroep gedaan op het Centrum voor Consultatie en Expertise. In één casus wordt er samengewerkt. Hechtingsproblematiek vormt het onderwerp. Een ander team ontwikkelt zich op het gebied van traumasensitief werken in een integrale samenwerking met externe behandelaar. Daar waar van toepassing is het netwerk actief betrokken en kan geconcludeerd worden dat op alle vlakken de samenwerking is verbeterd. Een meetbaar resultaat is dat ouders en de vertegenwoordiging de verbinding ervaren en betrokken worden bij ontwikkelingen. Medewerkers vinden dit prettig en de samenwerking is een waardevolle bijdrage aan de zorg voor een bewoner.



3.5 Pijlers voor 2023

3.5.1 Onvoorwaardelijke relaties



Ensō heeft de methodiek Zorg met Compassie geïmplementeerd en werkt aan de borging. Een kenmerk van de methodiek is de onvoorwaardelijke relatie. Dit is als professional niet altijd eenvoudig. Het vraagt om kennis, houding en gedrag dat tot uiting komt in het aangaan van de onvoorwaardelijke relatie. De begeleider is het middel om het leefklimaat neer te zetten.

Hoe ontwikkel je een onvoorwaardelijke relatie met een bewoner? Nieuwsgierig zijn om te horen wat de ander beweegt zonder te oordelen. Probeer je eigen referentiekader te parkeren. Toon interesse om te zien wat jou maakt tot wie je bent. Wat heb je nodig aan ondersteuning? Blanco instappen. Wanneer je je irriteert, hoe kom je hierop terug? Hoe ga je kaderen?

Doel: hoe ontwikkel ik als begeleider vaardigheden om een onvoorwaardelijke relatie aan te gaan met een bewoner?

3.5.2 Bespreken van situaties en gevoelens

Ensō heeft in gesprek met één team geconstateerd dat het lastig blijkt bespreekbaar te maken wanneer een bewoner over je grenzen gaat. Het aangeven van je gevoelens zelfs naar een collega niet altijd eenvoudig is. Openheid in grensoverschrijdende situaties is noodzakelijk voor een prettige en veilige woon- en werk omgeving. Waar voel je een grens? Wat doe je ermee? Het moet algemeen geaccepteerd zijn dat je vertelt wat je heeft geraakt in je dienst. Wanneer je grenzen overschreden worden vraag je hier aandacht voor, het snijvlak van persoonlijk en professioneel. Kwetsbaar durven zijn. Als je collega je wat vertelt, luisteren en niet aan- of invullen. Grens aangeven als er iets aan je wordt gevraagd. Jezelf als persoon kennen en de competenties en kwaliteiten kennen en durven ontwikkelen.

Doel: grensoverschrijdende situaties zijn bespreekbaar en collega's voelen ruimte zorgen uit te spreken

Pijlers 2023

In het komende jaar werkt Ensō verder aan de verdieping van de methodiek en het samenwerken in teams.

- Hoe ontwikkel ik als begeleider vaardigheden om een onvoorwaardelijke relatie met een bewoner aan te gaan?
- Grensoverschrijdende situaties zijn bespreekbaar en collega's voelen de ruimte zich uit te spreken

4. Kwaliteitsrapport en visitatie

In 2021 heeft Ensō Zorg een externe visitatie laten uitvoeren door Pluryn. In november 2021 zijn twee auditors van Pluryn op verschillende locaties van Ensō geweest om onderzoek uit te voeren naar de implementatie van de methodiek 'zorg met compassie'. Hierbij stonden twee vragen centraal:

1. Is de beleidsmatige verankering van de methodiek voldoende vormgegeven?
2. Is de implementatie van de methodiek zichtbaar in de werkwijze van de begeleiders en de kwaliteit van leven van de bewoner?

Geconcludeerd kan worden dat beide vragen van Ensō positief beantwoord kunnen worden. Naast de positieve uitkomsten van de visitatie werd geadviseerd te blijven evalueren in hoeverre implementatie van de methodiek Zorg met Compassie is geborgd. Borging betekent kennis van medewerkers actueel houden en zorgen dat nieuwe medewerkers mee kunnen ontwikkelen. Naast borgen ontstond de behoefte te meten. Een goede evaluatiemethode ontwikkelen was lastig, maar dit proces heeft op verschillende niveaus plaatsgevonden en tot een werkwijze geleid. Hier volgt een schematische weergave van het borgen gevolgd door een toelichting.

Medewerker	Aanbod
Nieuwe collega	<ul style="list-style-type: none">- Inwerkprogramma, ondersteund door reader en video- Evaluatie proefperiode- Training in eerste kwartaal van dienstverband
Collega in dienst	<ul style="list-style-type: none">- Iedere teambespreking staat een IJsberg op de agenda (casusbespreking)- Jaarlijks training Zorg met Compassie- Teamevaluatie a.d.h.v. vragenlijst om leefklimaat te meten- Deskundigheidsbevordering werken met de methodiek- Jaarlijks leefklimaat evalueren en bijstellen
POP gesprek	<ul style="list-style-type: none">- Gekoppeld aan overzicht competenties en kwaliteiten uit de methodiek die in de jaarlijkse herhaaltraining aan bod komen

4.1 Inwerkprogramma

De methodiek is opgenomen in het inwerkprogramma voor nieuwe collega's. Een onderdeel van het inwerken is een startbijeenkomst 'Welkom nieuwe collega'. Deze bijeenkomst wordt vier keer per jaar aangeboden. Naast de schriftelijke informatie uit de inwerkmap, een video en het inwerken op locatie vormt een presentatie over de methodiek Zorg met Compassie onderdeel van de startbijeenkomst 'Welkom nieuwe collega'. Op deze wijze worden verschillende leerstijlen bediend door het 'blended' aanbod.

4.2 Leefklimaat

Op teamniveau is er ook aandacht voor de borging. In iedere teambespreking wordt de 'IJsberg' van een bewoner behandeld. In een IJsberg bespreking vindt samen met de gedragswetenschapper verdieping in de beeldvorming en begeleidingsbehoefte plaats, door de vraag van de bewoner te verduidelijken. Het team kijkt hierbij ook naar zichzelf.

Er is een vragenlijst als evaluatie hulpmiddel opgesteld om te meten in hoeverre het leefklimaat op locatie is gerealiseerd. Teamleden kunnen deze individueel invullen. Leidinggevende kan met het team in gesprek over de uitkomsten en waar nodig deskundigheidsbevordering aanbieden.

4.3 Individuele ontwikkeling

Voor medewerkers individueel is er een lijst met kwaliteiten en competenties die nodig zijn om met Zorg met Compassie te werken. In de vacature wordt reeds naar deze kwaliteiten gevraagd. Deze lijst verbindt de informatie uit de reader van Zorg met Compassie, de praktijk en de werving voor nieuwe begeleiders en wordt gekoppeld aan Persoonlijk Ontwikkel Plan gesprek. Zo ontstaat er een rode draad door het gehele proces.

4.4 Teamontwikkeling

Naast deze stappen is er een ontwikkeling zichtbaar van de groei in teams. De methodiek Zorg met Compassie gaat uit van een onvoorwaardelijke relatie tussen begeleider en bewoner. Dit bleek in de praktijk lastig in de context van consequenties voor gedrag. De gedragswetenschapper heeft deskundigheidsbevordering ontwikkeld.

Deskundigheidsbevordering wordt onderbouwd door een factsheet als naslag werk. Naast borging in de kennis van de methodiek vanaf de start binnen Ensō is het jezelf blijven ontwikkelen een doorlopend aandachtspunt. Het proces start bij de introductie en het inwerken, de maandelijkse casusbespreking in de teambespreking, teamevaluatie, zorg inhoudelijke overleggen met gedragswetenschapper, scholing, persoonlijke ontwikkeling in het jaargesprek met leidinggevende en de jaarlijkse evaluatie van het leefklimaat. In 2022 verliep dit proces in samenhang met verder ontwikkelen in de Wzd in de contact van afwending van ernstig gevaar voor een bewoner.

4.5 ISO 9001-2015

Ensō heeft een succesvolle her certificering voor haar ISO certificaat doorlopen tijdens twee audit dagen.

4.6 Inzicht in kwaliteit in 2023

Ensō heeft in het jaarplan van 2022 aandacht voor deelname aan de dagbesteding gestimuleerd. Er is een lichte toename aan de deelname in- of extern bereikt. Het beschikken over een daginvulling is van belang voor het welzijn en welbevinden van bewoners. Het gaat om dagbesteding naar vermogen en draagkracht waar de bewoner zingeving uit ervaart. Ensō bespreekt bij intake voor opname de noodzaak van een dag invulling. Dit komt ook terug in de huisregels. De persoonlijk begeleider kan in ONS het praktijkinstrument passende dagbesteding invullen. Tevens is er een sociale kaart beschikbaar om naar aanleiding van de uitkomsten andere aanbieders van de passende dagbesteding te vinden. Bewoners die interne dagbesteding volgen beschikken over zorgplan voor wonen en een plan voor dagbesteding. Ensō heeft zelf het vermoeden dat motiveren bij 'geen zin' om naar dagbesteding te gaan verbeterd kan worden. De wens van een bewoner naar betaald werk en het overschatten van de eigen mogelijkheden komt ook voor. Is er voldoende samenwerking tussen begeleiders van wonen en dagbesteding? Kan samenwerking verbeterd worden?

Ensō vraagt een collega organisatie Ensō in 2023 te visiteren. Ensō zal die organisatie vragen of zij als organisatie deelname aan de dagbesteding voldoende stimuleert en of er verdere verbeteringen mogelijk zijn.

Doel: Ensō ontvangt collega organisatie om onderzoek te doen naar de wijze waarop deelname aan een dag invulling voor haar deelnemers wordt georganiseerd en bij voortdurend gestimuleerd.

4.6.1 Online onderzoek cliëntmedezeggenschap

Enso heeft deelgenomen aan een online onderzoek vanuit de IGJ over cliëntmedezeggenschap binnen Ensō. Enso ontving een positieve terugkoppeling die bevestigde dat cliëntmedezeggenschap binnen Ensō een plaats heeft. De inspectie maakt uit de vragenlijst op dat inspraak waarbij alle cliënten kunnen mee praten georganiseerd is. Bovendien is formele medezeggenschap georganiseerd middels het instellen van een cliëntenraad.

Pijlers 2023

In het komende jaar zal Ensō een collega zorgaanbieder vragen een visitatie uit te voeren op deelname aan een zinvolle dag invulling.

- Zijn er voldoende beleidsmatige randvoorwaarden om deelname aan een zinvolle daginvulling te stimuleren?
- Beschikken begeleiders over voldoende tools om deelname aan een zinvolle daginvulling te stimuleren?

4.7 Reflectie

4.7.1 Bestuurlijke reflectie

Als bestuurder kijk ik tevreden terug op de stappen die zijn gezet en resultaten die zijn bereikt in 2022. Het was een jaar met zowel hoogte- als dieptepunten. Hierover leest u hieronder meer.

De dieptepunten

De coronapandemie bleef het dagelijks leven op de woningen beïnvloeden. Bewoners vinden veel randvoorwaardelijke zaken in de preventieve sfeer niet leuk, maar hebben het meest last gehad van flexkrachten die afwezige begeleiders vervingen. Daarnaast blijkt de doorstroming van bewoners met een veranderde zorgvraag steeds vaker moeilijk. Dit zien we concreet binnen de 'triple diagnostiek'. Met triple diagnostiek worden personen met een verstandelijke beperking, een verslaving en psychische problemen bedoeld. In deze situaties merken we dat er weinig gespecialiseerde plekken zijn die de juiste zorg kunnen bieden. De complexiteit van de zorgvraag is dan de reden van afwijzing bij organisaties waar mensen worden aangemeld. Gedurende 2022 hebben we vanwege de belastbaarheid van begeleidingsteams lege plekken in woningen bewust niet opgevuld. Zo houden we rekening met de draagkracht van de bewoners en met het woongenot. Dit raakt de bedrijfsvoering hard, zeker omdat er vaak – ondanks minder kamerbezetting – toch extra personeel is ingezet.

De hoogtepunten

Met trots kijk ik terug op de stappen die de teams hebben gezet in hun ontwikkeling. Er is groei bereikt in het toepassen van de methodiek; het omgaan met consequenties binnen de methodiek en de Wet zorg en dwang. Hierdoor is een afname in het aantal Meldingen Incident Client (MIC) bereikt, wat positief bijdraagt aan het gevoel van veiligheid van

bewoners op de woning. De teams hebben zich ingezet om bewoners meer erkenning te geven; een van de verbetermaatregelen naar aanleiding van het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) van 2020.

In januari is onze locatie aan de Rosendaalseweg geopend, een prachtig verbouwde Pastoriewoning. Deze locatie biedt huisvesting voor elf nieuwe bewoners. De opening van de locatie is conform de coronaregels met de buurt gevierd. In tijdsblokken zijn buurtbewoners ontvangen en rondgeleid. Erg fijn was het om de verhalen over deze locatie te mogen horen en te weten dat onze bewoners welkom zijn.

Aan het eind van het jaar hebben we een afname in het ziekteverzuim bereikt. Enerzijds gerealiseerd door WIA-uitstroom, anderzijds door de afname van kort verzuim. Verbeterde werksfeer, invloed op roosters, stabiliteit in teams en rust op de woningen dragen hier aan bij. Audits hoeven niet meer te worden voorbereid en er is een stijgende lijn zichtbaar in de resultaten. De Cliëntenraad wordt een stevige 'sparringspartner' in de maandelijkse besprekingen. Mooi om de ontwikkeling die zij doormaken te zien. De Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) bevestigt dit beeld na het invullen van de vragenlijst over cliënteninspraak binnen Ensō. De cliëntenraad is bijvoorbeeld betrokken bij de aanstelling van leden van de Raad van Commissarissen (RvC). De RvC is met deze benoemingen weer op volle sterkte. Met het voornemen om in 2023 weer een nieuwe locatie te openen is de personeelsvertegenwoordiging zich aan het voorbereiden op een ondernemingsraad in oprichting. Ensō zal met een nieuw team meer dan 50 medewerkers in dienst hebben.

Net als veel organisaties is Ensō tot haar spijt geconfronteerd met een datalek, het zogenaamde 'Caren incident'. De gevolgen zijn gelukkig beperkt gebleven en het lek in de software is snel gedicht door Nedap. In reactie op de schrik zijn direct audits op AVG compliance en NEN 7510 georganiseerd om de organisatie goed door te lichten. Deze zijn met een goed resultaat afgerond, een prettige uitkomst die vertrouwen geeft.

We kijken uit naar de voortgang op de doelen voor 2023 waaraan Ensō conform het kwaliteitskompas 2023-2028 gaat werken.

Saskia Moen

4.7.2 Reflectie vanuit de PVT

In de PVT-overleggen wordt met de werkgever gesproken over de organisatie, het werk en de arbeidsomstandigheden. Vanuit de PVT zien we een aantal mooie ontwikkelingen die de organisatie doormaakt en zoals deze beschreven staan in het kwaliteitsrapport 2022. In onderstaande alinea een uitgebreidere toelichting over een aantal punten uit het kwaliteitsrapport.

1. Progressie zorgplannen/dossiervorming
2. Werkwijze organisatie en betrokkenheid van het personeel.
3. Scholing
4. Aandachtsgebieden voor onze bewoners

Progressie zorgplannen/ dossiervorming

Het afgelopen jaar hebben we gezien dat het zorgen voor actuele zorgplannen en goede dossiers van onze bewoners een aandachtspunt was vanuit de organisatie. Hier is vanuit verschillende disciplines over meegedacht en toegewerkt naar een gezamenlijke aanpak. Zo wordt er vanaf het eerste intakegesprek tot aan de plaatsing aan dossieropbouw gedaan.

Dit resulteert in de praktijk dat de woon- en dagbestedingspersoneel van dag één met een 6 weken zorgplan kunnen starten. Voor begeleiders biedt dit de mogelijkheid om in de eerste weken de dialoog aan te gaan en de bewoner te leren kennen. Na de 6-weken evaluatie kan er dan werk worden gemaakt van een zorgplan op maat. Daarnaast wordt er door de verschillende disciplines: (pers.) begeleider(s), zorg coördinator, en gedragswetenschapper meegekeken en meegedacht over kwalitatief goede zorgplannen gericht op de behoefte en wensen van de bewoner. Door personeel van Ensō wordt die als zeer prettig ervaren. Het is daarom goed om de ingeslagen weg voort te zetten.

Werkwijze organisatie en betrokkenheid van het personeel

Ensō werkt vanuit de methodiek 'Zorg met Compassie' en we zien dat de organisatie dit ook uitdraagt naar het personeel. Voor zowel nieuwe medewerkers als voor al werkzame medewerkers worden en (vervolg)trainingen gegeven. Door de medewerkers te blijven informeren en trainen in wat de methodiek inhoudt wordt personeel uitgedaagd om hiermee aan de slag te gaan. De vernieuwde huisregels en het herschreven leefklimaat per locatie is hier een voorbeeld van. Vanuit de teams wordt het als prettig ervaren dat er door medewerkers meegedacht kan worden. Het zorgt ervoor dat de draagkracht er is, om dit als team te uit te dragen op de verschillende locaties.

Daarnaast wordt er van het personeel zelfstandigheid en taakvolwassenheid gevraagd. Er wordt door de organisatie gekeken naar de kwaliteiten, kennis en kunde van het eigen personeel. Daar waar kan worden medewerkers ingezet op hetgeen waar je kracht ligt. Ook dat er aandacht is voor eigen inzichten, maakt dat er naar kwaliteit wordt gestreefd. Dit vindt de PVT een goede zaak. Daarnaast wordt er ook geleerd van incidenten/waarnemingen binnen het leefklimaat, door ZIO's (zorg inhoudelijk overleg) vergaderingen. Mogelijk zouden intervisie/supervisie hier nog helpend bij kunnen zijn.

Scholing

Wat zowel binnen de organisatie als de PVT een belangrijk thema is, is scholing. Ensō zet in op jaarlijkse scholing/trainingen rondom een x-aantal thema's zoals: Zorg met Compassie, Wet Zorg en Dwang (WZD), Bedrijfshulpverlening (BHV), Medicatiecursussen, Infectiepreventie en een aantal andere trainingen en cursussen. We vinden dat personeel bevoegd en bekwaam moet zijn om kwalitatief goede zorg te kunnen leveren. We zien dat al het personeel hierin geschoold wordt en dat vinden we vanuit de PVT een goede zaak.

Aandachtsgebieden vanuit bewoners

Er zijn een aantal onderwerpen in het kwaliteitsrapport aangestipt als aandachtsgebieden waar de organisatie zich het komende jaar op wil richten. Een aantal onderwerpen zijn bv.: Het versterken van je netwerk, Seksualiteit en intimiteit, Gezonde leefstijl. Vanuit de PVT kunnen we beamen dat dit onderwerpen zijn die aandacht verdienen bij onze bewoners en personeel. Het is goed dat er wordt gekeken naar welke mogelijkheden de medewerkers hebben om dit te bespreken, of dat er meer (scholing/materiaal/etc.) nodig is. Dit neemt de PVT ook mee in haar agenda voor het komend jaar.

Alwin Huls

4.7.3 Reflectie vanuit de Cliëntenraad

De cliëntenraad vindt het Kwaliteitsrapport een duidelijk rapport. Het is duidelijk en begrijpelijk om te zien en lezen.

Bouwsteen 1

Als cliëntenraad vinden we het logisch dat bewoners inspraak hebben in hun plan, want jouw plan is jouw plan. Aandacht voor het netwerk is leuk, maar wel op hoe bewoners het

willen en niet de begeleiders bijvoorbeeld. Als er een medewerker weg gaat wordt vooral ervaren dat je weer iemand opnieuw moet leren kennen. Dit kost weer tijd en vertrouwen opbouwen. Eigenlijk vinden we dit belangrijker dan het plan, wij moeten weer iemand toelaten in ons leven.

Bouwsteen 2

De alarmknop om de begeleiding te alarmeren vinden we een goed idee, maar is alleen voor in huis. Als erbuiten iets is kunnen we begeleiding bellen. Locatie Rosendaalseweg is geopend en startte met een pilot rond gezonde voeding. Dit idee is nu het stappenplan boodschappen doen. Wat mooi is, dat het op maat is gemaakt in het afgelopen jaar. Alle locaties ervaren dat er meer gesproken is over samen koken en eten. Dat het gezellig is en gezond. Weverstraat zou dit ook meer willen, dit wordt meegenomen in de bewonersvergadering. Dankbaar dat er meer nieuwe leden zijn bij de cliëntenraad. We spreken ook over de 'Dj- booth' die in het College komt. Hier kunnen we ook gebruik van maken om meer te gaan bewegen en dansen. We vonden het bewegen op College met de trainer niet leuk.

Het stukje erkenning herkennen we van sommige begeleiders wel. Het is een mooi aandachtspunt wat nog steeds wat beter kan. Soms vinden we begeleiders te 'lui'. We zien ze veel op kantoor bijvoorbeeld.

Bouwsteen 3

We herkennen wat er geschreven is. Deels overlap met bouwsteen 2, wat beter kan met begeleiders. Fijn dat begeleiders dat ook zien.

Bouwsteen 4

Dagbesteding is belangrijk, we vinden het belangrijk dat jullie ons niet dwingen om iets te doen. Nee, dat willen we ook niet, we willen met jou kijken wat bij jou past en waar jij plezier aan beleefd. Over dit onderwerp zal komend jaar ook een externe visitatie zijn. Zo krijgen we weer tips en tops en kunnen we nog verder verbeteren.

Leden van de cliëntenraad: Marko, René, Rosalie en Giorgio

4.7.4 Reflectie vanuit de Raad van Commissarissen

In 2022 zijn 2 nieuwe commissarissen toegetreden tot de Raad van Commissarissen (hierna: RvC), die daarmee uit drie leden bestaat. Voor het goed kunnen uitoefenen van haar toezicht heeft de RvC, tijdens de daarvoor georganiseerde ontmoetingsdag in november, kennis gemaakt met verschillende medewerkers van de organisatie en met de aandeelhouders. Ook heeft zij de verschillende locaties bezocht en daarbij met een aantal bewoners (cliënten) gesproken. Het was een mooie en bijzondere dag, waarbij de commissarissen een goed beeld hebben gekregen van de organisatie en de wijze waarop cliënten van Ensō de zorgverlening ervaren. En gebleken is dat deze ervaring positief is, ... maar er altijd wat te wensen is. Afgesproken is dat de RvC hierover jaarlijks in gesprek gaat met cliënten via een overleg met de Cliëntenraad.

Tijdens de periodieke vergaderingen met het bestuur zijn de doelstellingen van Ensō besproken. De RvC ziet dat Ensō actief inzet op realisatie van haar doelstellingen en daarmee op het gebied van kwaliteitszorg mooie stappen maakt. Ook behoud van cliënten gaat goed. Het behoud van medewerkers is een uitdaging, maar dat heeft mede te maken met de landelijke ontwikkelingen die ongunstig zijn voor werkgevers. Er wordt door bij Ensō daarom niet alleen hard gewerkt aan de ontwikkeling van kwaliteitszorg, maar ook aan

goed werkgeverschap door in te zetten op een werkklimaat waarin niet alleen ruimte is voor ontwikkeling maar ook een positieve sfeer en collegialiteit veel aandacht krijgen.

De opening van de locatie op de Rosendaalseweg heeft laten zien dat de start met een nieuw team, waarbij de normen en waarden van Ensō direct opgenomen zijn in het DNA van het team, tot een mooi resultaat voor bewoners en medewerkers leidt. Dat geeft vertrouwen dat de aanpak van Ensō de juiste is.

De RvC kijkt uit naar de verdere ontwikkeling en groei van Ensō en om daaraan haar bijdrage te mogen leveren.

Marije Dijkstra
Voorzitter Raad van Commissarissen

Bronvermelding

VOBC LVG en Landelijk Kenniscentrum LVG (april, 2011). Handreiking pedagogisch klimaat. Een praktijk- theoretische beschrijving van een goed pedagogisch klimaat in de residentiële zorg voor jeugdigen met een licht verstandelijke beperking.

ZW Opleidingen (2020). Zorg met compassie. Gentle teaching in de praktijk.

Landelijk kenniscentrum LVB, Douma, J. (februari, 2018). Jeugdigen en (jong)volwassenen met een licht verstandelijke beperking. Kenmerken en de gevolgen voor diagnostisch onderzoek en (gedrags-)interventies.