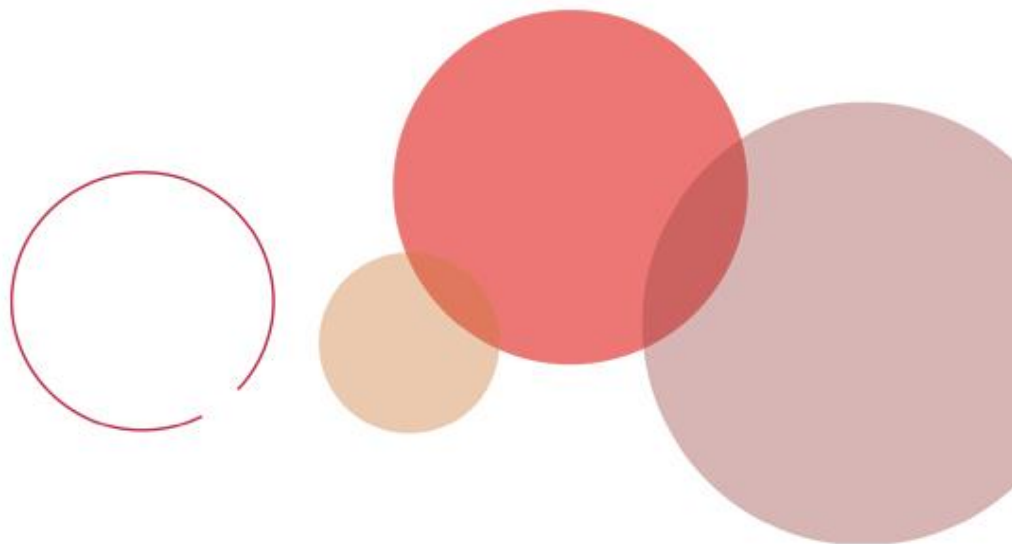




# KWALITEITSRAPPORT 2021



## Voorwoord

---

Het jaar 2021 was een bewogen jaar vol uitersten. Groei en ontwikkeling in de organisatie en spannende tijden als gevolg van de pandemie. Onze bewoners kregen steeds meer moeite met de voortdurende preventieve maatregelen. Voor iedere uitzending van een persconferentie liepen de spanningen op. De ervaring begeleid te worden door je vertrouwde begeleider met een mondkapje bleek minder leuk. Gelukkig is iedereen gezond gebleven.

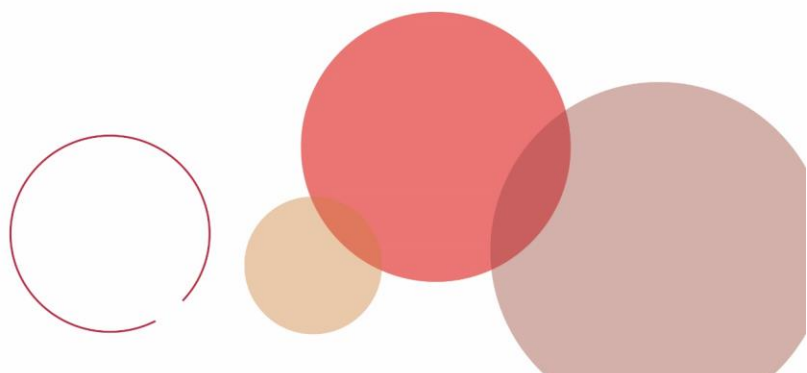
Ensõ als organisatie is blij haar nieuwe bewoners te mogen verwelkomen en trots op de nieuwe locaties. Locatie Breitnerstraat, waarin het voelde als samenwonen zoals een gezin, bleek een hartverwarmende ervaring. Het kleinschalige karakter biedt een prettig leefklimaat waarbinnen onbegrepen gedrag af neemt en de bewoner gelukkiger is. Er is volop inspiratie opgedaan om zinnige zorg vorm te geven. Het kleinschalige is uniek, bouwkundig zijn er enige beperkingen. In welk type woning zou je deze resultaten verder kunnen optimaliseren? Hier zijn nieuwbouwplannen uit ontstaan.

De verbouwing van de Kastanjelaan is gerealiseerd. Er zijn elf prachtige studio's ontstaan. In september hebben de bewoners er hun intrek genomen. Zij hebben de burendag in de tuin georganiseerd om zich voor te stellen aan de buurt. Een grootse opening en housewarming behoorden gezien de pandemie helaas niet tot de mogelijkheden. Bewoners wonen hier in een eigen studio met begeleiding 24 uur per dag nabij.

Voorliggende jaren heeft Ensõ een intensief scholings- en trainingsprogramma geboden in het kader van deskundigheidsbevordering. De aandacht kan verschuiven van een stevige basis naar de verdieping. In plaats van het schrijven van een uitstekend plan bouwen we nu aan leefklimaat voor iedere locatie waarin de bewoners zich optimaal kunnen ontwikkelen. Een nieuwe fase is bereikt, van bestendinging van de basis en beheersing naar de verdieping. Trots! Een lijn die we graag voortzetten.

Sinds eind 2020 werken we met de methodiek Zorg met Compassie en een leefklimaat per woning. Ensõ is erg geïnteresseerd in hoeverre de implementatie is geslaagd. Dat is een mooi onderwerp voor dit kwaliteitsrapport. Pluryn is gevraagd bij Ensõ te komen auditeren om te kijken in hoeverre de methodiek staat in de praktijk. Wij zijn Pluryn zeer erkentelijk voor hun kritische blik en adviezen.

Begeleiders hebben zich naast de methodiek verder ontwikkeld in motiverende gespreksvoering en de-escalerend werken. Teams werken naast competenties aan samenwerken. De teambesprekingen bestaan uit teamontwikkeling, investeren in elkaar en deskundigheidsbevordering. Operationele zaken bespreken we tijdens andere momenten. Een nieuwe fase en resultaat waar we trots op zijn en vast gaan houden.

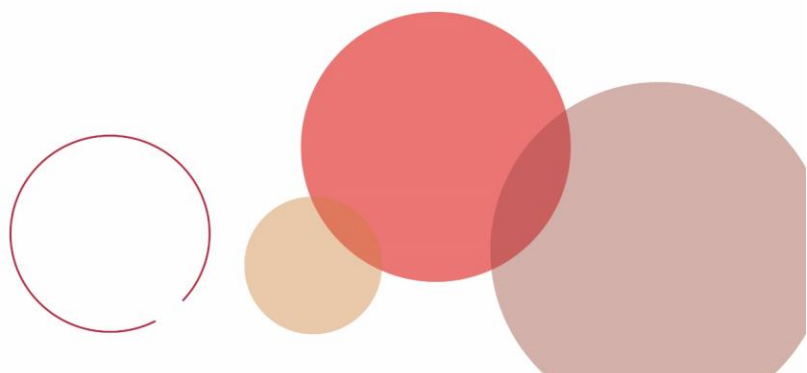


## Inhoudsopgave

---

Voorwoord .....	2
Inhoudsopgave .....	3
Samenvatting .....	5
Bouwsteen 1: Het zorgproces rondom de individuele bewoner .....	9
Verbeterpunten vanuit 2020 .....	9
Hoe verloopt de zorg in 2021? .....	9
Dossiervorming en het bieden van zorg .....	9
Vrijtijdsbesteding .....	14
Medicatieveiligheid .....	15
Scholing .....	15
Wet zorg en dwang .....	16
Cliëntvertrouwenspersoon .....	16
Coronadilemma's .....	17
Waar gaan we ons in 2022 op richten? .....	17
Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van bewoners .....	19
Verbeterpunten vanuit 2020 .....	19
Cliënt Tevredenheid Onderzoek (CTO) 2021 .....	19
Begeleiding .....	20
Wonen .....	21
Dagbesteding .....	21
Vrije tijd .....	22
Gezondheid .....	22
Zorgplan .....	23
Zorgkaart .....	23
Sollicitatieprocedure .....	23
Inspraak .....	23
Waar gaan we ons in 2022 op richten? .....	25
Bouwsteen 3: Zelfreflectie in zorgteams .....	27
Verbeterpunten vanuit 2020 .....	27
Teamontwikkeling .....	27
Medewerkerstevredenheidsonderzoek .....	30
Functieomschrijvingen van begeleiders .....	31
Arbeidsmarkt .....	32

Veiligheid .....	32
Waar gaan we ons in 2022 op richten? .....	33
Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie .....	35
Externe visitatie .....	35
Audits.....	35
Interne audit .....	35
Externe audit.....	35
Reflectie van de bestuurder .....	36
Reflectie van de Cliëntenraad .....	36
Reflectie van de Personeelsvertegenwoordiging (PVT) .....	37
Reflectie van de Raad van Commissarissen.....	37
Bronnen .....	39
Bijlagen .....	40
Bijlage 1: Externe visitatie .....	40
Bijlage 2: Bewonerversie kwaliteitsrapport 2021 .....	44



## Samenvatting

---

### Bouwsteen 1: Het zorgproces rondom de individuele bewoner

In 2021 is aan de hand van de methodiek Zorg met compassie het leefklimaat binnen Ensō opgesteld. Het accent ligt op het ontwikkelen van onvoorwaardelijke relaties. Voor bewoners is het bieden van veiligheid en ondersteuning, en het sensitief en responsief zijn door de begeleider belangrijk voor een goed leefklimaat. Bewoners hebben aan de ene kant bescherming en houvast nodig, maar ze hebben ook ruimte nodig om dingen zelf te ontdekken en eigen keuzes te maken.

Gemaakte afspraken vanuit het intakegesprek worden steeds beter nageleefd na de start van een nieuwe bewoner. Om het zorgplan nog sneller leidend te laten zijn, wordt in 2022 gestart met een pilot om het zorgplan voor aanvang zorg klaar te hebben, zodat alle belangrijke afspraken vanaf de start voor iedereen goed in beeld zijn.

De zorgmonitor is in gebruik genomen als hulpmiddel om te sturen op de evaluatiecyclus. Er is meer zicht gekomen op de evaluatiecyclus, maar tijdigheid van zorgplannen blijft een punt van aandacht.

Er wordt op elke locatie veelal gerapporteerd via de SOAP methode en steeds vaker lukt dit op de zorgplandoelen. Hierdoor is er meer aandacht voor persoonlijke groei van onze bewoners.

Eind 2021 heeft 75% van de bewoners een zinvolle daginvulling met dagbesteding, werk, school of stage. Extern zijn de keuzemogelijkheden qua dagbesteding gegroeid.

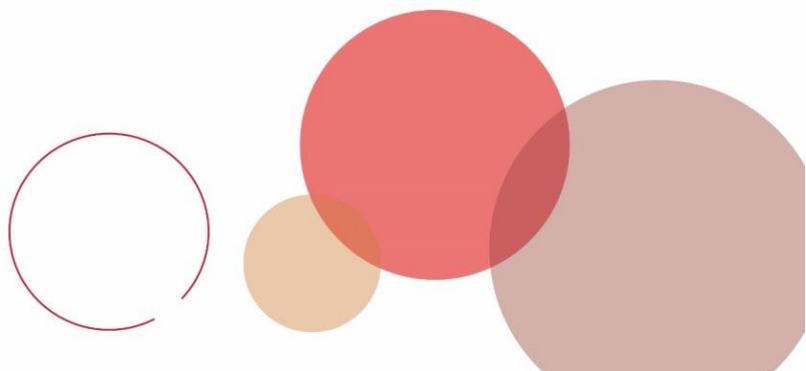
#### Pijlers voor 2022 zijn de volgende:

- 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.

### Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van bewoners

Bij 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 het minst tevreden over de eigen gezondheid. Stimulatie van een gezonde levensstijl blijft onder de aandacht. Bewegen wordt volop gestimuleerd. Bijvoorbeeld sporten d.m.v. de fitnesspas of door het volgen van de wekelijkse bewegingsactiviteit op 't College specifiek ingericht op onze bewoners.

Bewoners hebben zeggenschap over hun leven door wensen kenbaar te maken, bijvoorbeeld eens per maand tijdens de bewonersvergadering. De leden van de cliëntenraad nemen deze



informatie en mogelijke bespreekpunten mee naar de cliëntenraad. De cliëntenraad brengt ook informatie mee naar de bewonersvergadering vanuit de cliëntenraad. Bewoners zijn tevreden over de cliëntenraad en klachtenregeling, maar niet iedereen kan actief benoemen hoe inspraak is geregeld. In 2021 zijn bewoners vaker betrokken bij de werving van nieuwe medewerkers, waardoor bewoners inspraak hebben rondom nieuwe begeleiders.

### **Pijlers voor 2022 zijn de volgende:**

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.

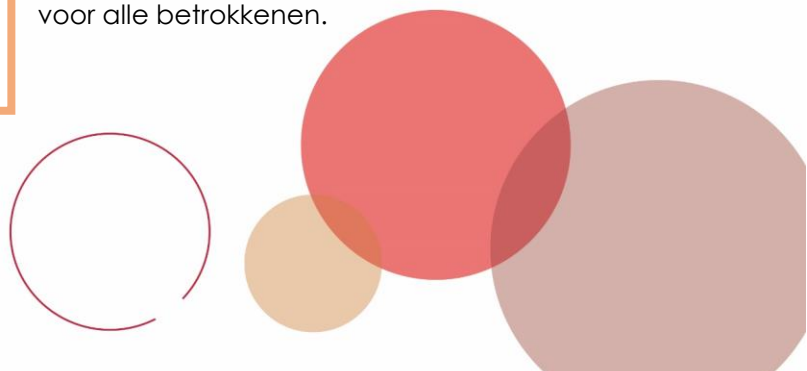
### **Bouwsteen 3: Zelfreflectie in zorgteams**

Onze medewerkers bieden leiding, begeleiding en ondersteuning aan onze bewoners en zijn daarmee van groot belang voor de organisatie. Een mooie ontwikkeling is de start van het nieuwe team Kastanjelaan. Het team heeft haar weg gevonden in het vormgeven van het

### **Pijlers voor 2022 zijn de volgende:**

- 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.

leefklimaat voor de bewoners en een mooie prestatie neergezet in kwalitatieve dossiervorming en balans in de groepsdynamica van het samenleven. Op alle locaties hebben de verschillende scholingen gezorgd voor meer kennis en kunde. Daardoor ervaren medewerkers meer handvatten om ondersteuning te kunnen bieden aan de bewoners en beleven de medewerkers meer plezier aan het uitvoeren van hun functie. Er is meer oog voor afspraken en er kan consequenter worden gereageerd naar de bewoners toe door in het werkoverleg gebruik te maken van een actie-/bijzonderhedenlijst. Informatie is hierdoor meer geborgd en meer toegankelijk voor alle betrokkenen.



In 2021 is het medewerkerstevredenheidsonderzoek afgenomen. De meeste medewerkers vinden het werk afwisselend en voelen de vrijheid het zelf in te delen. Vier op de vijf haalt voldoening uit het werk. De samenwerking met collega's en de mogelijkheid om te leren worden positief beoordeeld. Medewerkers zijn gematigd positief over het werk en de organisatie, met een gemiddeld rapportcijfer van een zeven.

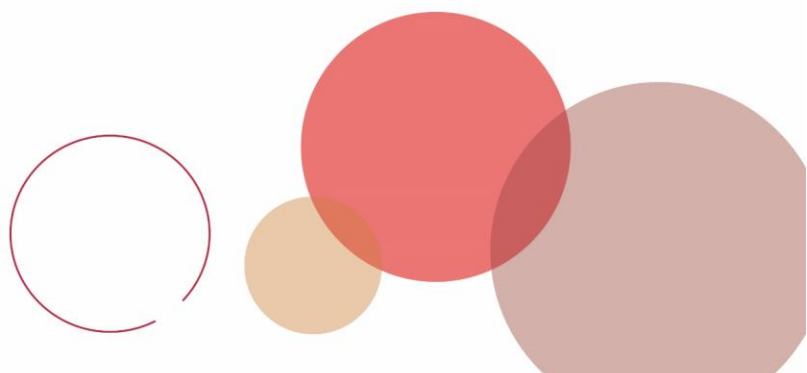
#### **Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie**

Het afgelopen jaar is er wederom hard gewerkt aan kwaliteit en ontwikkeling en is er een nieuwe fase bereikt, waarin ruimte is voor verdieping.

Middels een externe visitatie is onderzoek gedaan naar de implementatie van de methodiek 'zorg met compassie'. De conclusie vanuit de visitatie is dat de methodiek zichtbaar is in de werkwijze van de begeleiders en de kwaliteit van leven van de bewoner. Er is onderling respect tussen begeleiders en bewoners en zij gaan gelijkwaardig met elkaar om. Essentieel voor de borging van de methodiek is de maandelijkse casuïstiekbespreking, waar ruimte is voor inhoudelijke verdieping rondom de bewoner.

Ensõ laat zich in 2021 bijstaan door een externe auditor. Er wordt 4x per jaar geauditeerd door een externe auditor, waardoor we kritischer naar onszelf kijken en er een actueel kwaliteitsmanagementsysteem ontstaat ondersteund door 'up-to-date' beleid.

Ensõ bezit het ISO 9001: 2015 certificaat van DNV (Det Norske Veritas). In 2021 voldoet Ensõ aan de kwaliteitseisen.





# BOUWSTEEN 1

Zorgproces rondom individuele bewoner:

ZORG MET COMPASSIE → wordt geborgd binnen de organisatie!

meer ONVOORWAARDELijke relaties

DAGBESTEDING is meer ZIN Voller

er is meer AANDACHT voor persoonlijke GROEI

afspraken worden meer nagekomen

onze Begeleiders reageren sneller

meer ruimte

keuze DAGBESTEDING GROEIT!

meer focus EIGEN keuzes

ONDERSTEUNING  
BESCHERMING

onze BEGELEIDERS zijn mee betrokken

HOU VAST  
veiligheid

RAPPORTAGE

Via SOAP methode!

Subjectief  
Objectief  
analyse

Plan

extra aandacht 2022

- \* ZORG MET COMPASSIE overal ingezet
- \* PILOT ZORGPLAN: gemaakte afspraken intake → zorgplan bij aanvang zorg + op tijd vernieuwen
- \* Helder plan & leefklimaat dagbesteding



## Bouwsteen 1: Het zorgproces rondom de individuele bewoner

### Verbeterpunten vanuit 2020

Vanuit het kwaliteitsrapport 2020 kwamen verscheidene verbeterpunten naar voren rondom de individuele bewoner. Het ging over het nakomen van afspraken vanuit de intake, de evaluatiecyclus, weekschema's, perspectiefdoelen, SOAP rapporteren, daginvulling, elektronisch cliëntdossier en de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang. In 2021 zijn hier verschillende stappen in gezet, hieronder kort weergegeven:

#### Nakomen afspraken uit intake

Zes tot acht weken na de start van een nieuwe bewoner wordt een evaluatiemoment gepland. Hierdoor worden de gemaakte afspraken vanuit het intakegesprek beter nageleefd.

#### Evaluatiecyclus

De zorgmonitor, een Business Intelligence (BI) tool, is in gebruik genomen als hulpmiddel om te sturen op de evaluatiecyclus. Er is meer zicht gekomen op de evaluatiecyclus, maar tijdigheid van zorgplannen blijft een punt van aandacht.

#### Weekschema's

Het format is bijgewerkt, zodat beter in zicht is gekomen waar een bewoner zelfstandig aan werkt en waar begeleiding nodig is. In 2022 blijft dit onder de aandacht om zo goed mogelijk aan te blijven sluiten bij de behoefte van de bewoner.

#### Perspectiefdoelen

De gedragswetenschapper heeft inhoudelijk een grotere rol gekregen in het formuleren van de perspectiefdoelen. Hierdoor is het voor iedereen meer inzichtelijk waar naartoe gewerkt wordt.

#### SOAP rapportage

Er wordt op elke locatie veelal gerapporteerd via de SOAP methode en steeds vaker lukt dit op de zorgplandoelen. Hierdoor is er meer aandacht voor persoonlijke groei van onze bewoners.

#### Daginvulling

Eind 2021 heeft 75% van de bewoners een zinvolle daginvulling met dagbesteding, werk, school of stage. 't College heeft meerdere mooie projecten opgepakt, zoals de kruidentuin of samenwerking met de kinderboekenwinkel. Extern zijn de keuzemogelijkheden qua dagbesteding gegroeid.

#### Elektronisch cliënt dossier (ECD)

Als een bewoner uit zorg gaat, zorgt de cliëntadministratie dat het zorgplan wordt gearchiveerd. Wijzigingen in de verschillende profielvragenlijsten zorgen niet langer automatisch voor een nieuw concept zorgplan.

#### Cliëntvertrouwenspersoon (CVP)

De cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd) is bij alle teams aangesloten om te vertellen wat het werk van een CVP Wzd inhoudt. Daarnaast heeft er een kennismaking met de cliëntenraad plaatsgevonden.

### Hoe verloopt de zorg in 2021?

#### Dossievorming en het bieden van zorg

##### Methodiek

Ensō werkt volgens de begeleidings-methodiek Zorg met compassie. Eind 2020 is Ensō gestart met Zorg met compassie en ook in 2021 is deze methodiek leidend geweest in de omgang met onze bewoners. In 2021 is aan de hand van deze methodiek het leefklimaat binnen Ensō opgesteld. Ensō werkt vanuit mensgerichte zorg, zorg vanuit het perspectief van de bewoner. Mensgericht gaat over zorg naar de wensen van de bewoner in een omgeving waarin zorgprofessionals het beste van zichzelf kunnen geven. 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 Zorg met compassie 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 Zorg met compassie 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. Bewoners hebben aan de ene kant bescherming en houvast nodig, maar ze hebben ook ruimte nodig om dingen zelf te ontdekken en eigen keuzes te maken (autonomie). Centraal staan:

1. Veiligheid en ondersteuning bieden;
2. Autonomie en ruimte scheppen voor leren en ontwikkelen;
3. Regels en grenzen stellen;
4. Begeleiden van interacties tussen bewoners.

Zorg met compassie richt zich op het ontwikkelen van onvoorwaardelijke relaties, door bewoners een gevoel van 'companionship' bij te brengen. Hierdoor zal probleemgedrag verminderen en positief gedrag worden versterkt.

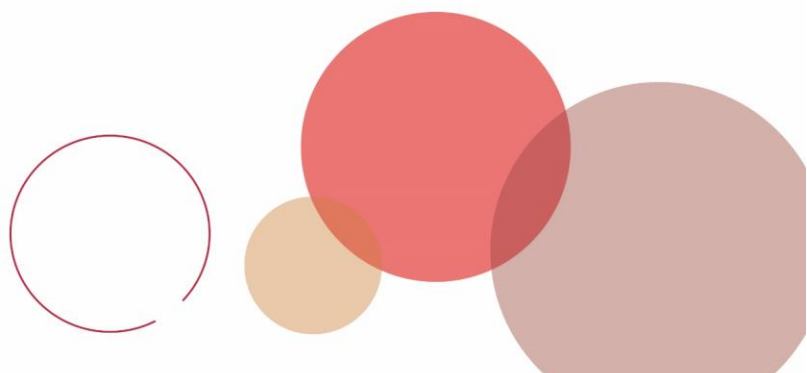
Onze begeleiders leren onze bewoners:

- Zich veilig te voelen
- Zich gewaardeerd/ geliefd te voelen
- Vriendelijkheid naar de ander te ontwikkelen
- Verbondenheid met elkaar te voelen

*In kwartaal 4 van 2021 is middels een externe visitatie de implementatie van de methodiek onder de loep genomen. De conclusie vanuit de visitatie is dat de methodiek zichtbaar is in de werkwijze van de begeleiders en de kwaliteit van leven van de bewoner. Er is onderling respect tussen begeleiders en bewoners en zij gaan gelijkwaardig met elkaar om. Essentieel voor de borging van de methodiek is de maandelijkse casuïstiekbespreking, waar ruimte is voor inhoudelijke verdieping rondom de bewoner (zie ook bouwsteen 4).*

### Intakeproces

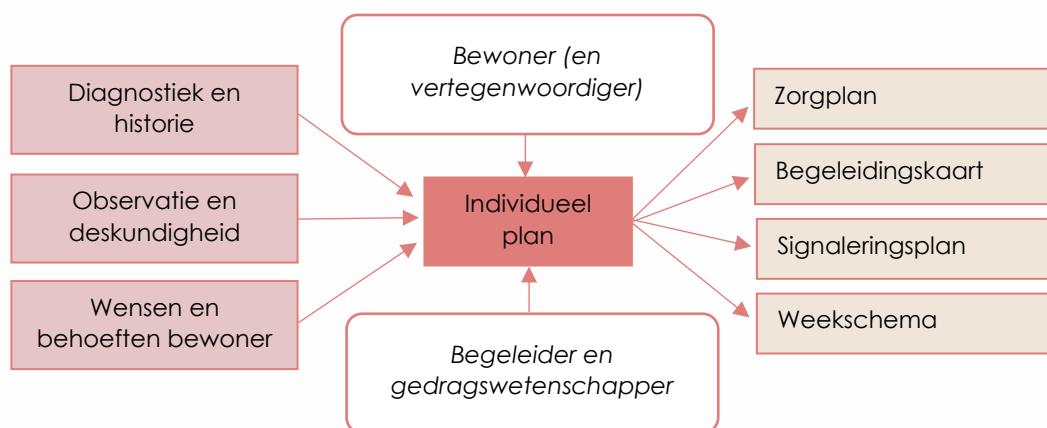
Na aanmelding van een nieuwe bewoner vindt er een goede en secure start plaats, doordat de zorgcoördinator een goed beeld heeft van de bewoner. Dit wordt overgedragen aan het team van begeleiders van de locatie waar de nieuwe bewoner gaat wonen. Ongeveer zes weken na de start van de nieuwe bewoner organiseert de zorgcoördinator een evaluatiemoment met de bewoner, persoonlijk begeleider en indien aanwezig wettelijk vertegenwoordiger. In dit gesprek wordt teruggekomen op de gemaakte afspraken tijdens de start en het verloop hiervan. Door deze evaluatie worden de gemaakte afspraken vanuit het intakegesprek steeds beter nageleefd. In deze evaluatie blijkt ook dat sommige afspraken nakomen lastiger is. Dit komt vooral omdat er in de eerste weken kennisgemaakt moet worden met elkaar en wordt afgetast wat bewoner en begeleider van elkaar mogen verwachten. Bijvoorbeeld de dagbesteding wordt snel opgestart, zoals in de intake afgesproken. Toch blijkt dat niet de gemaakte afspraak van acht dagdelen wordt nagekomen, maar dat er vier dagdelen worden afgesproken. Dit komt vaak snel naar boven, doordat er nauw contact is in de eerste zes weken tussen begeleiding en zorgcoördinator. Na evaluatie met de betrokkenen blijkt dat er vaak zoveel geregeld moet worden in de opstartfase (dossieropbouw, zorgplan opstellen, huisarts en tandarts aanmelden, elkaar leren kennen, dagbesteding opstarten, etc.) dat gemaakte afspraken niet altijd meer voldoende helder zijn. De afspraken direct opnemen in het zorgplan kan volgens betrokkenen bijdragen aan het beter nakomen van deze



afspraken. In 2022 wordt middels een pilot getracht het zorgplan voor aanvang zorg klaar te hebben, zodat alle belangrijke afspraken vanaf de start voor iedereen goed in beeld zijn. Tijdens de evaluatie na zes weken wordt dit zorgplan geëvalueerd en stelt de persoonlijk begeleider samen met de bewoner een nieuw zorgplan op voor de zes maanden daarna.

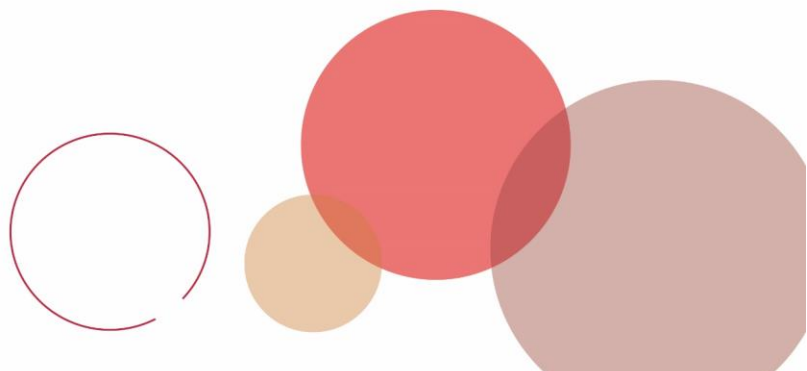
### Elektronisch cliëntdossier

Alle relevante informatie vanuit de intake wordt opgenomen in het Elektronisch cliëntdossier (ECD) Ons@. Dit dossier wordt aangevuld door de persoonlijk begeleider en de bewoner met ondersteuning van de gedragswetenschapper. Alle informatie wordt vastgelegd in het individueel plan van de bewoner, wat de basis van de zorgverlening is. In het schema hieronder wordt weergegeven hoe het individueel plan de verbinding maakt tussen belangrijke informatie voor de dagelijkse zorgverlening aan de bewoner.



Iedere bewoner heeft een zorgplan waarin de doelen en afspraken voor de komende zes maanden staan opgenomen. Door het in gebruik nemen van de kwaliteitsmonitor, een Business Intelligence tool en de kwaliteitsmonitor is er meer zicht gekomen op de evaluatiecyclus van de zorgplannen. Zowel begeleiders als managers kunnen de kwaliteitsmonitor inzien en hebben daardoor meer zicht op wat er nodig is in het dossier of qua evaluatiemoment rondom hun bewoners. Daarnaast worden de evaluatiemomenten ingepland door de cliëntadministratie, waardoor evaluaties veelal op tijd uitgevoerd zijn. De zorgplandoelen zijn SMART geformuleerd, waardoor de doelen realistisch zijn en de nadruk op succeservaringen komt te liggen. Ondanks de ingebruikname van de kwaliteitsmonitor en het veelal tijdig uitvoeren van de evaluatiemomenten, blijft het tijdig opstellen van een nieuw zorgplan een punt van aandacht. Hierdoor komt het nog te vaak voor dat er een gat zit tussen het geëvalueerde zorgplan en het vaststellen van het nieuwe zorgplan. Daarnaast kunnen begeleiders het zichzelf makkelijker maken door vaker op de voortgang van de doelen te scoren. Het scoren van de voortgang maakt het tijdens een evaluatie snel inzichtelijk hoe een doel vordert en wat er in het afgelopen half jaar gedaan is.

De zorgplandoelen zijn afgeleid van de perspectiefdoelen die zijn opgenomen in het individueel plan. In de perspectiefdoelen wordt uiteengezet waar de bewoner in de komende jaren naartoe zal kunnen werken. De gedragswetenschapper heeft inhoudelijk een grotere rol gekregen in het formuleren van de perspectiefdoelen. Deze worden samen met de persoonlijk begeleider en rekening houdend met de wensen en ondersteuningsbehoefte van de bewoner opgesteld. Hierdoor is het voor iedereen meer inzichtelijk waar naartoe gewerkt wordt.



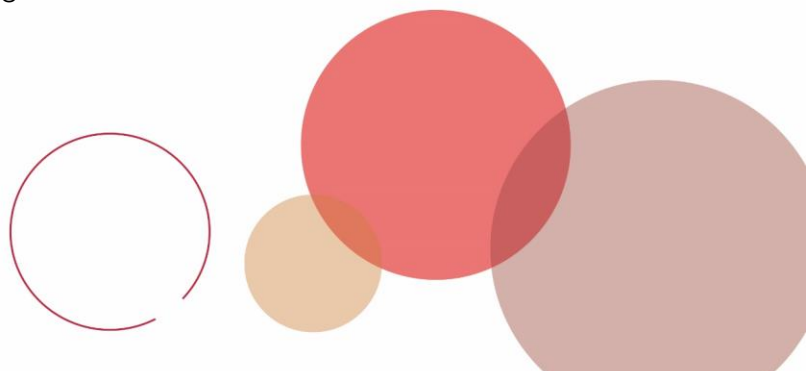
Om dagelijks goed aan te sluiten bij de bewoner en inzichtelijk te hebben waar de bewoner zelf aan werkt en waar begeleiding nodig is, worden weekschema's gebruikt. Het weekschema is opgedeeld per dag en dagdeel (ochtend, middag en avond). In deze dagdelen wordt beschreven wat de bewoner zelfstandig uitvoert en waar begeleiding bij ondersteunt. Het format weekschema is hierop aangepast, zodat het makkelijker is geworden deze informatie op te nemen. Het weekschema is momenteel een format in Microsoft Word. Deze wordt als los document geüpload in ONS®. Ondanks dat het sinds afgelopen jaar mogelijk is een geüpload Word-document te bewerken, blijft deze naar onder zakken in de documenten. Hierdoor kan dit document naar een volgende pagina verdwijnen en minder in zicht zijn voor gebruik. Om het weekschema beter in beeld te houden wordt in 2022 bekeken of dit een profiel vragenlijst kan worden, waardoor het een lijst wordt in het actieve deel van het elektronisch cliëntdossier (ECD). Hierdoor wordt het voor begeleiders makkelijker het weekschema te hanteren.

Iedere dag wordt er door de begeleiding gerapporteerd in Ons® over wat er rondom de bewoner gebeurt. In 2020 is reeds gestart met rapporteren middels de SOAP methode (subjectief, objectief, analyse, plan). Dit blijft de methodische manier van rapporteren binnen Ensõ, zodat het rapporteren op een gestructureerde manier gebeurt en overzicht geeft in de rapportages. Het draagt bij aan efficiënter overdragen onder de begeleiding met een duidelijk plan. Op elke locatie wordt veelvuldig gerapporteerd via de SOAP-methode en steeds vaker lukt dit op de zorgplandoelen. Hierdoor zijn begeleiders bewuster bezig met de doelen en is er meer aandacht voor persoonlijke groei van onze bewoners. Ons® biedt de mogelijkheid om het SOAP rapporteren makkelijker te maken. Dit gebeurt middels SOEP (subjectief, objectief, evaluatie, plan). In 2022 zal SOAP rapporteren daarom overgaan in SOEP. Om aandacht aan het rapporteren te blijven besteden wordt er een factsheet gemaakt met uitleg over SOAP rapporteren en voorbeelden. Deze zal opgenomen worden in de inwerkmap voor nieuwe medewerkers.

### Daginvulling

Ensõ heeft hard gewerkt om steeds meer bewoners een zinvolle dag te laten beleven. Allereerst draagt de dagbesteding van 't College hieraan bij. Er zijn mooie projecten opgepakt in de tuin. Er is een kruidentuin en pluktuin aangelegd. Daar kan zowel in de keuken als bij een high tea gebruik van gemaakt worden. Er is een samenwerking opgepakt met de kinderboekenwinkel tegenover 't College, waardoor er mogelijkheden zijn gecreëerd om arbeidsmatige werkzaamheden in opdracht uit te voeren, zoals het stickeren van boeken. In het horecadeel zijn er recepten uitgewerkt met foto's en beschrijvingen, zodat iedereen ze stapsgewijs kan maken. Er is een vast weekschema gemaakt ten aanzien van de activiteiten die gedurende de week plaatsvinden. Bewoners weten dan waar ze aan toe zijn als ze op 't College komen. Voorspelbaarheid en structuur maakt dat iedereen weet wat er van ze verwacht wordt en draagt bij aan het werkplezier van bewoner en medewerker.

Door COVID-19 heeft 't College ook in 2021 helaas een stap terug moeten doen. Het horecagedeelte (lunchroom) kon niet open voor gasten. Dit was zowel ingegeven door de landelijke regelgeving, maar ook omdat Ensõ te maken heeft met een kwetsbare doelgroep en kans op besmetting groot was. Ook heeft 't College veel te maken gehad met langdurige uitval van medewerkers. Collega's van de woonbegeleiding hebben gedurende het jaar veelvuldig ondersteund bij de dagbesteding. Hierdoor kon de dagbesteding (wanneer COVID-19 dit toeliet) zoveel mogelijk doorgang vinden. Helaas betekende dit ook veel



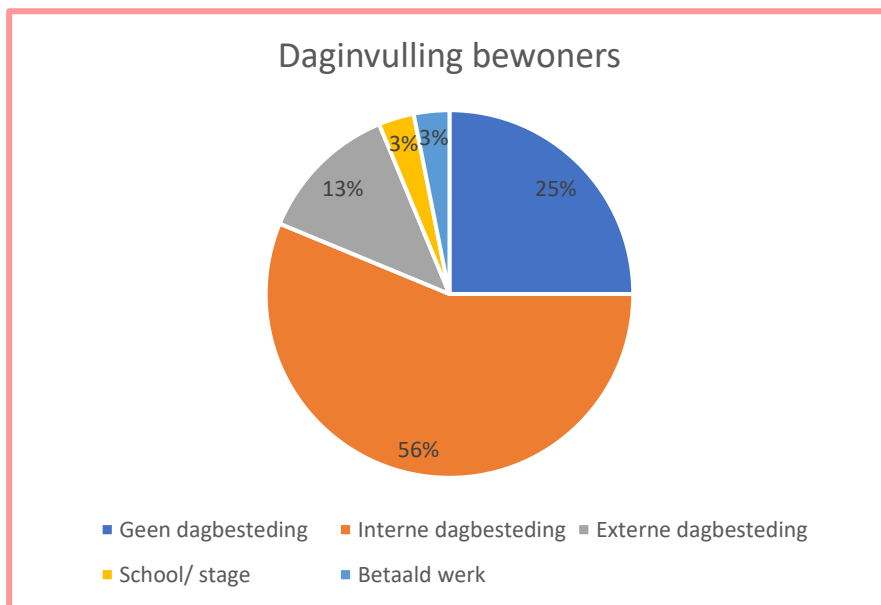


verschillende gezichten op de dagbesteding en geen vaste activiteitenbegeleiders die de lijn uit konden zetten binnen 't College. Bewoners hebben daardoor meer onrust ervaren dan gewenst en waren soms kieskeurig op welke dagen ze wel of niet wilden komen, afhankelijk van welke begeleider er werkte. Langzaam wordt de draagkracht weer opgebouwd binnen het team en is het de wens dat bewoners het aantal dagdelen weer uit gaan breiden. Daarnaast zal er met de komst van een nieuwe manager samen met de activiteitenbegeleiders en met input van bewoners, een plan gemaakt worden om 't College weer goed op de kaart te zetten. Een leefklimaat specifiek voor de dagbesteding is onderdeel van dit plan. Door het aanbieden van een gevarieerd en duidelijk programma is de verwachting dat het aantal bewoners die willen deelnemen aan dagbesteding op 't College weer zal stijgen.





Naast de interne dagbesteding is de samenwerking met externe dagbestedingen enorm toegenomen. Het externe netwerk is uitgebreid om een goede aansluiting te vinden bij zoveel mogelijk bewoners. Wat Ensõ niet zelf kan bieden, wordt elders gezocht. Externe dagbestedingen zijn een mooie aanvulling in het aanbod, waardoor bijvoorbeeld jongvolwassenen beter aansluiting vinden. Bij één van deze dagbestedingen wordt muziek gemaakt en kan door middel van rappen uiting gegeven worden aan gevoelens. Ook zijn er mogelijkheden voor film, foto, tekenen of bijvoorbeeld muziekinstrumenten bespelen. Bewoners zijn hier erg enthousiast over. Bij andere externe dagbestedingen zijn er mogelijkheden om te dansen, paardrijden, het boerderijleven te ervaren of mee te werken aan ICT projecten.



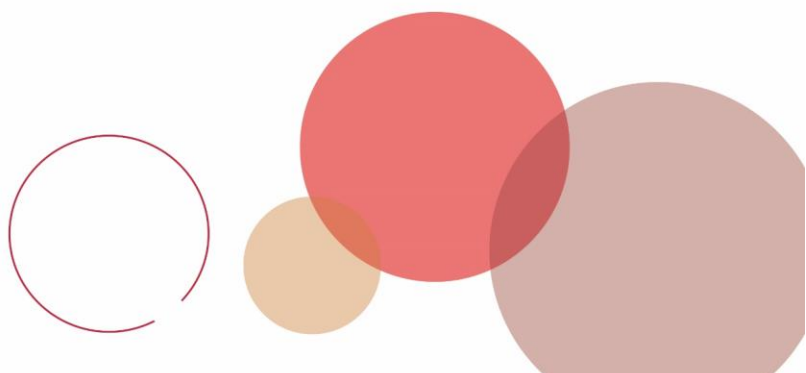
In december 2021 had 75% van onze bewoners een zinvolle daginvulling door dagbesteding (intern of extern), school, stage of betaald werk.

Het onderwerp dagbesteding blijft een dagelijks punt van aandacht tussen begeleider en bewoner. Hierdoor worden bewoners blijvend gemotiveerd tot een zinvolle daginvulling.

### Vrijtijdsbesteding

#### Tablets voor de locaties

Recreatie, gezond leven en het betrekken van het netwerk bij de zorgverlening zijn onderwerpen die meer aandacht zullen gaan krijgen in 2022. Eind 2021 is er gestart met het inzetten van techniek door te starten met een tablet voor elke locatie. De tablet, apps en inbreng van de locaties gaan helpen inzichtelijk te krijgen waar behoeften en mogelijkheden liggen bij bewoners, netwerk en begeleiding. Met de tool 'Familienet' kunnen begeleiders bewoners ondersteunen om eenvoudig en veilig berichtjes en beeld te delen met belangrijke naasten. Familienet laat zich vergelijken met Facebook. Door de berichtjes over leuke momenten wordt de communicatie tussen bewoner en netwerk ondersteund en is het makkelijker om familie/ naasten te betrekken bij de zorg. Andere voorbeelden van het gebruik van de tablet door bewoner en begeleider zijn kookapps, bewegen met ondersteuning van beeld en digitale motivatie en het organiseren van digitale contactmomenten om een thema te bespreken of om het over leuke of moeilijke onderwerpen te hebben.



### Maatjesprojecten

Maatjesprojecten blijven veelvuldig onder de aandacht bij Ensō. Hierdoor zijn onze bewoners beter in staat vriendschappen op te bouwen, leuke activiteiten te ondernemen en is er minder sprake van eenzaamheid. In 2020 is Ensō gestart met de samenwerking met HandicapNL | Buddies. Deze samenwerking is in 2021 onverminderd doorgegaan voor onze jongvolwassenen bewoners. Daarnaast zijn er trajecten gestart bij andere vrijwilligersorganisaties voor bewoners die in een andere leeftijdscategorie vallen.

### Familiedag

Ensō wil graag meer betrokkenheid tussen haar medewerkers en het netwerk van haar bewoners. Er is verscheidene keren geprobeerd om tot een familiedag te komen. Helaas moest deze meerdere malen wijken door aanscherpingen rondom het landelijke COVID-19 beleid. De familiedag staat nu gepland voor kwartaal 2 van 2022.

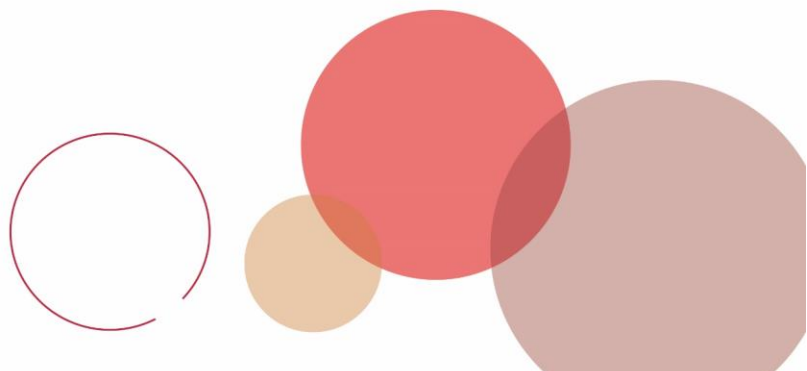
### Medicatieveiligheid

Ensō wil naar een gestructureerde methode om verantwoord mogelijkheden ten aanzien van beheer eigen medicatie in beeld te brengen. Hiertoe werd gekozen voor de 'Beheer Eigen Medicatie' (BEM) voor de VG, oftewel BEM VG. BEM VG is in de kern een vragenlijst van gespreksonderwerpen die je als checklist bij een medicatiegesprek hanteert. Dit gesprek vindt plaats bij aanvraag van zorg en bij momenten dat men twijfelt of de huidige mate van ondersteuning bij medicijngebruik nog klopt. Een deel van de gespreksonderwerpen gaat over de vaardigheden van de bewoner, zoals: kan de bewoner het etiket op het doosje lezen, op tijd bestellen en weet de bewoner wat te doen bij vergeten medicatie. Een ander deel van de vragen gaat over het

zelfstandig kunnen gebruiken van de medicatie, zoals: kan de bewoner zelf een medicatiepleister plakken of ogen druppelen. Om te leren werken met de BEM VG zijn eind 2021 in elk team één of twee begeleiders en leidinggevende getraind middels een externe online training. Zij hebben geleerd hoe je met iedere bewoner een BEM VG gesprek voert en de uitkomsten vastlegt en deelt met betrokkenen in het medicatieproces, zoals met huisarts en apotheek. Vervolgens leren medewerkers elkaar hoe de BEM VG toegepast moet worden. In 2022 heeft iedere bewoner die medicatie gebruikt een BEM VG vragenlijst in het dossier vastgelegd. De BEM-score en het medicatieproces zijn met alle apotheken besproken en geëvalueerd.

### Scholing

In 2021 zijn verscheidene scholingsmogelijkheden aangeboden aan alle begeleiders om beter aan te kunnen sluiten bij de ondersteuningsbehoefte van onze bewoners. Zo is de scholing van de methodiek Zorg met Compassie afgerond in kwartaal 1. Doordat begeleiders werken vanuit deze methodiek wordt de kwaliteit van leven van bewoners ondersteund en/of verbeterd en wordt de bewoner geholpen de eigen mogelijkheden te ontwikkelen om de gewenste levenskwaliteit te realiseren. In kwartaal 2 van 2022 staat de eerste interne (her) scholing Zorg met compassie gepland. Hierdoor blijven begeleiders bijgeschoold en krijgen ook nieuwe begeleiders ruimte om zich de methodiek eigen te maken.



De training motiverende gespreksvoering heeft eraan bijgedragen dat begeleiders beter in staat zijn verschillende gesprekstechnieken in te zetten om een verandering te bewerkstelligen bij bewoners. Een verandering van bijvoorbeeld houding, gedrag of werkwijze. Hier is motivatie voor nodig en om dat te bereiken is motiverende gespreksvoering een effectieve gesprekstechniek. Begeleiders zijn zich meer bewust van de juiste communicatiestijlen en weten hoe ze samen met de bewoner op zoek kunnen gaan naar oplossingen. Dit maakt het begeleiden een stuk prettiger, doordat begeleiders minder bezig zijn met het overtuigen van bewoners.

Er is een basistraining gericht op de-escalerend werken gegeven. Hierdoor hebben begeleiders anders leren kijken naar moeilijk verstaanbaar gedrag en agressie en weten zij beter hoe ze hiermee om moeten gaan.

Ook zijn er meerdere dagdelen trainingen geboden gericht op kennis van lvb (licht verstandelijke beperking) met aandachtsgebieden ASS (autisme spectrum stoornis) en seksualiteit en intimiteit. Begeleiders hebben hierdoor meer kennis opgedaan over de ontwikkeling en psychologie en de invloed die een LVB en/of ASS in iemands leven kan hebben. Er werd tevens ingegaan op het geven van begeleiding en voorlichting over seksualiteit, intimiteit en relaties passend bij het niveau van de bewoner. Begeleiders zijn zich meer bewust geworden van de eigen normen en waarden rondom seksualiteit, maar ook die van het team en de individuele bewoner.

Voor alle begeleiders (inclusief flexmedewerkers en slaapdienstmedewerkers) geldt dat er een medicatiecursus is afgerond, zodat iedereen medicatie mag delen indien nodig.

### Wet zorg en dwang

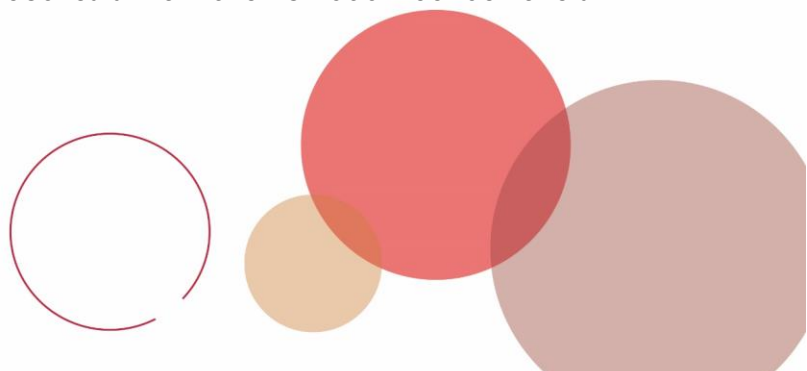
Het afgelopen jaar is het beleidsplan Wet zorg en dwang (Wzd) vastgesteld en is contact gelegd met een externe Wzd-functionaris, zodat deze rol vervuld kan worden door een GZ-psycholoog. In 2022 volgt een Wzd training voor de gehele organisatie.

In 2021 leverde Ensõ zorg op de locaties Bruishuis, Breitnerstraat, Utrechtsestraat, Weverstraat en Kastanjelaan. Op alle locaties werd zorg geboden in een vrijwillig kader. Ondanks het vrijwillige kader werd gedurende het jaar bekeken of de geboden zorg nog passend was, onder andere gezien vanuit de Wzd. Er zijn in 2021 geen individuele dwangmaatregelen nodig geweest.

De Kastanjelaan is halverwege 2021 geopend. Voor deze locatie zijn huisregels opgesteld, welke in lijn zijn met de Wet zorg en dwang.

### Cliëntvertrouwenspersoon

Adviespunt Zorgbelang is de onafhankelijke organisatie welke een cliëntvertrouwenspersoon levert aan Ensõ. Deze cliëntvertrouwenspersoon is tevens cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd). Ensõ ziet de CVP Wzd als aanvullend voor bewoners om zo veel als mogelijk zelf regie te nemen. In 2021 heeft de CVP Wzd Ensõ Zorg verder en beter leren kennen. Er is een prettige samenwerking met korte lijnen tussen de CVP Wzd en Ensõ. Er is kennisgemaakt met de cliëntenraad. Op alle locaties is informatie zichtbaar voor bewoners



over de mogelijkheid van een CVP Wzd. Daarnaast wijst Ensõ bewoners op de mogelijkheid om gebruik te maken van de ondersteuning door de CVP Wzd als daar aanleiding voor is.

In 2021 heeft de CVP Wzd 6 ondersteuningsvragen van bewoners gekregen, van 5 verschillende bewoners. Dit ging over uiteenlopende onderwerpen. In de meeste gevallen volgt daarna een driegesprek tussen bewoner, CVP Wzd en Ensõ. Bewoners worden tijdens deze gesprekken goed gehoord en er worden afspraken gemaakt. Helaas is het niet altijd gelukt de ondersteuningsvraag volledig op te lossen.

De CVP Wzd is in 2021 tot de conclusie gekomen dat er geen signalen zijn van tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf binnen Ensõ.

### Coronadilemma's

De maatregelen rondom COVID-19 waren in 2021 veelal soepeler dan in 2020. Toch bleef het jaar veelal in het teken staan van het opvolgen van de adviezen van het RIVM. De gevolgen waren merkbaar in de personeelsplanning. Een hoog verzuim door COVID-19 en/ of quarantaine en vaker dan gewoonlijk inzet van flex personeel. Op alle vlakken heeft dit een werkdruk verhogend effect teweeggebracht en bracht het onrust en onveiligheid voor bewoners. Bewoners deelden weinig zorgen met invallers, waardoor spanning bij hen opbouwde. Dit legde veel druk neer bij de vaste begeleiders.

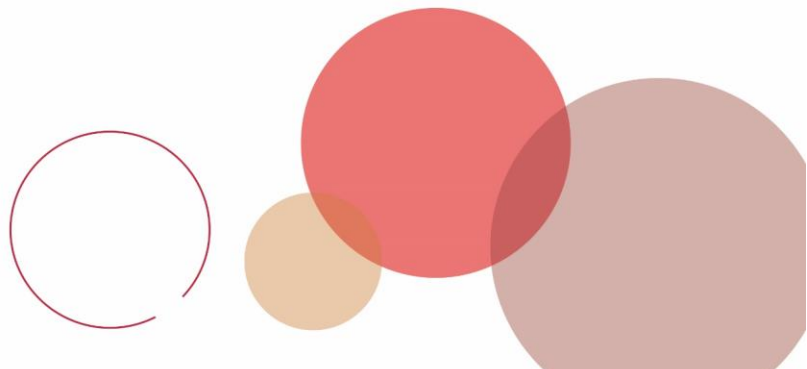
Zoals eerder al genoemd had ook de dagbesteding te lijden onder COVID-19. Zowel in personele inzet en het sluiten van de horeca, als ook in de uitwerking op de participanten die geregeld wisselende begeleiders tegemoet konden zien.

In 2022 start een infectie commissie. Teams werken nu met aandachtsvelden hygiëne- en infectiepreventie. Zij zullen deel zijn van de infectiepreventiecommissie en naar verwachting zo versterkt worden in hun rol. De commissie wordt in haar werkzaamheden bijgestaan door een infectiedeskundige. Zo hebben we lering getrokken uit de pandemie en zijn we voorbereid op de toekomst en het gezond houden van onze bewoners.

### **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.





# BOUWSTEEN 2

Onderzoek naar de ervaringen van bewoners:

**BAM!**  
UIT ONDERZOEK (CTO)  
bleek dat



**JILLIE**  
BEWONERS  
TEVREDEN  
zijn over:

+ Jullie zeggenschap tijdens  
bewoners vergadering  
1 x per maand



+ dienstenraad

heel p  
positief  
over het  
zorgplan

er wordt  
nu echt naar  
ons geluisterd

mijn verhaal  
wordt vaker  
begrepen!

+ fitness  
PAS



+  
bewegings  
activiteit  
't COLLEGE



Klachten  
worden beter  
opgepakt!

we hebben nu  
INSPRAAK bij  
werving nieuwe  
begeleiders

## WAT KAN BETER?

organisatie:  
- grotere deelname  
CTO  
- 1x per maand  
overleg  
dienstenraad  
- Q2 familie  
& vriendenavond

VOOR ONS  
- verbeteren onvoor-  
waardelijke relatie!  
- bewaarden  
gezondheid  
- uitleg inspraak

LOCATIE  
- MEER WOONANBOD  
- PLAN veranderen  
activiteiten 't  
COLLEGE !!!





## Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van bewoners

Voor ons is de input van bewoners de belangrijkste voor ons werk en dit proberen we dan ook via meerdere wegen te onderzoeken. Zo kan Ensō zich blijven ontwikkelen en verbeteren.

### Verbeterpunten vanuit 2020

Vanuit het kwaliteitsrapport 2020 kwamen verscheidene verbeterpunten naar voren rondom de ervaringen van bewoners. In 2021 zijn hier verschillende stappen in gezet, hieronder kort weergegeven:



### Cliënt Tevredenheid Onderzoek (CTO) 2021

Jaarlijkse wordt een Cliënt Tevredenheid Onderzoek (CTO) afgenomen, vanuit Ipso Facto beleidsonderzoek, een onderdeel van de VGN-waaijer. De vragen die gesteld worden gaan over de geboden zorg en ondersteuning en over de kwaliteit van bestaan. Wat gaat er goed? Maar ook wat heeft meer aandacht of verbetering nodig?

Bij het CTO van 2021 was minder deelname dan aan het CTO van 2020. Er is een respons van 52 % behaald, wat betekent dat 17 van 33 bewoners hebben deelgenomen.

Hieronder de cijfers per onderdeel:

Onderdeel	Gemiddeld cijfer 2020	Gemiddeld cijfer 2021	Aantal onvoldoendes	Meest gegeven cijfer
<b>Begeleiding</b>	6.8	7.6	1	8
<b>Wonen</b>	6.1	7.3	4	8
<b>Interne dagbesteding</b>	8.5	7.6	1	8
<b>Vrije tijd</b>	8.4	8.5	1	9/10

De tabel laat zien dat bewoners relatief het meest tevreden zijn over hun vrije tijd en het meest kritisch over het wonen. Dat was ook zo in 2020 (Zorggroep Kans), maar de gemiddelde cijfers voor wonen en dagbesteding zijn dit jaar wel duidelijk hoger dan in 2020. Bij dagbesteding is het gemiddelde cijfer dit keer lager, maar dat wordt verklaard doordat een bewoner een 1 heeft gegeven, alle andere cijfers zijn hoog.

Binnen Ensō merken we dat het houden van het CTO een momentopname is. We zouden dit vaker in het jaar willen toetsen om zo de hoeveelheid vragen te verkleinen voor onze bewoners en een meer realistischer beeld te verkrijgen.

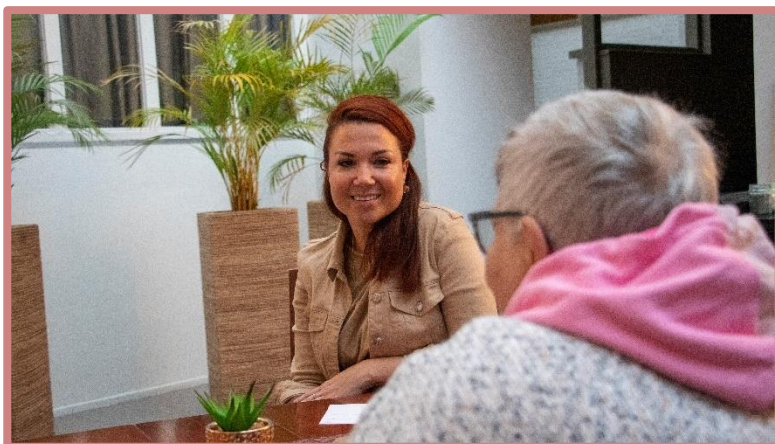
Doel is om in 2022 te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om een grotere deelname aan het CTO te hebben en een rapport te verkrijgen waar we gedegen mee aan de slag kunnen.

### Begeleiding

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. Zo ook de tevredenheid over het betrekken van het netwerk. Om dit laatste punt extra te versterken is er eind 2021 op elke locatie een tablet gekomen, waarop Familienet beschikbaar is. Zo hoopt begeleiding samen met bewoners het netwerk van bewoners meer te betrekken.

Bewoners zijn heel positief over diverse onderwerpen rond begeleiden, maar hebben soms het idee dat er weinig tijd is voor hen. Vanuit de methodiek 'Zorg met compassie' is de onvoorwaardelijke relatie tussen bewoner en medewerker het meest belangrijk. Erkenning geeft mensen een goed gevoel. Door als begeleiders vaker erkenning te geven aan gevoelens, positief of negatief, is het resultaat dat iemand zich meer gezien en gehoord voelt. Zo wordt er gewerkt aan het verbeteren van de onvoorwaardelijke relatie.

*"Begeleiding doet goed hun best. Soms zijn ze wat streng, maar ze luisteren heel goed."*



“Ik vind het zo fijn binnen Ensò, omdat het een kleine organisatie is. Dat is de reden dat ik ervoor gekozen heb. Iedereen kent elkaar.”

Wonen

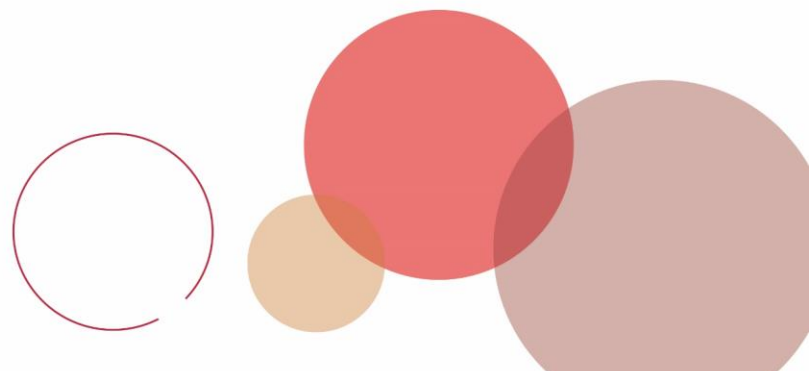
Bij het onderdeel wonen is ten opzichte van 2020 een toename van de tevredenheid zichtbaar, hiermee doelende op bijvoorbeeld fijne kamer, mooi huis, prettige woonplaats, gemeenschappelijke ruimtes, verhelpen van storingen. In 2021 is de locatie Kastanjelaan geopend, waarbij bewoners mee mochten denken over de woninginrichting. Het is fijn te zien dat de inspanningen van 2020 en 2021 resultaat opleveren, een resultaat om vast te houden en te blijven verbeteren.

Gevoel van veiligheid scoort minder, de onderzoekers wijten dit aan deze verklaring: “Waarschijnlijk worden deze verschillen grotendeels verklaard door een andere verdeling van de respons over de locaties (in combinatie met instroom van nieuwe bewoners). Veiligheid is een onderwerp welke vaker ter sprake zou kunnen komen tussen bewoner en persoonlijk begeleider.

Half januari 2022 wordt locatie de Rosendaalseweg geopend en er vindt oriëntatie op nieuwbouw plaats met de ambitie eind 2022 een nieuwe woning te realiseren. Een woning met 14 studio's/ appartementen of 4 in elkaars nabijheid gesitueerde eengezinswoningen.

Dagbesteding

Een onderwerp waar op alle locaties goed naar is gekeken het afgelopen jaar. Wat past er bij de bewoner? Waar wordt hij/zij blij van? Waar kan dit uitgevoerd worden. Intern of extern? Ensò heeft afgelopen jaar een breder netwerk opgebouwd. Bewoners hebben vaker een plek die aansluit bij hun wensen.



Bewoners zijn enthousiast over dagbesteding. De scores op 'Is je werk leuk en zijn er voldoende afwisselende mogelijkheden?' zijn wat gedaald. Gemiddelde score 2020 was een 8.5 en 2021 een 7.6. In het licht van interne dagbesteding 't College, de coronapandemie en de horeca sluiting is dit te begrijpen.

*"Ik vind het jammer dat we niet open zijn voor gasten. Elke week maak ik nu iets nieuws. Als we weer open gaan heb ik zin om de gasten al het lekkers te laten proeven."*

Het was ook niet eenvoudig andere activiteiten te verzinnen, daar de voorkeur van deelnemers sterk op horeca ligt. Op de vraag van de bewoners van wat kunnen we wel doen, is er de 'to-go' horeca gestart. Op de stoep koffie, thee en baksels verkopen. Dit verliep wisselend, omdat het weer en de corona maatregelen invloed bleven uitoefenen. Waren de winkels gesloten, dan had het geen zin om buiten te verkopen.

In 2022 wordt het plan voor activiteitencentrum 't College herschreven in nauw overleg met de deelnemers. Horeca en andere vormen van maaltijdbereiding voor locaties

worden hierin bekeken. We hopen hiermee een toename van tevredenheid te bereiken, welke zichtbaar wordt tijdens het werken, maar aantoonbaar wordt in het CTO van 2022.

Daarnaast wordt er door middel van een enquête onderzocht hoe zij maaltijden kunnen bereiden die beter aansluiten bij de wensen van de bewoners. Dit zal regelmatig plaatsvinden om de wensen en feedback beter te monitoren. Conform de enquête uitkomsten is de menucyclus aangepast naar de wensen. Er is nu vaker stampot of pasta als hoofdgerecht.

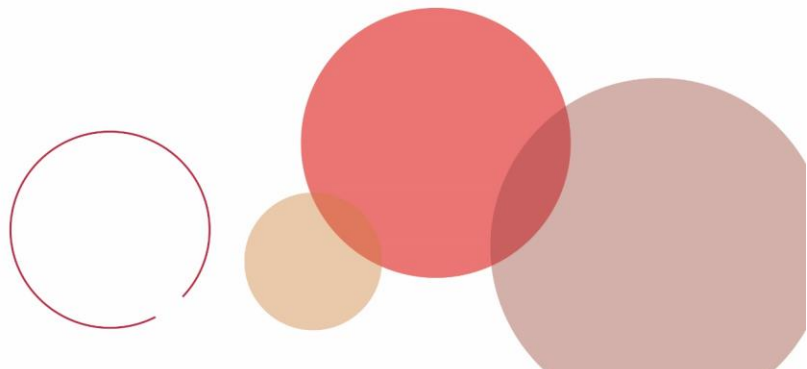
### Vrije tijd

Het bewegen wordt gestimuleerd aan onze bewoners. Zo is er tijdens de corona periode in 2021 een pilot gestart met Thiro Training. Het doel van Thiro training is om mensen met een verstandelijke beperking en/of autisme lekker in hun vel te laten zitten, zich fitter te laten voelen en om zelfstandiger te worden. Zij ontwikkelen o.a. beweegvideo's, die mensen met een verstandelijke beperking thuis uit kunnen voeren, met plezier en op hun eigen niveau. Binnen 't College (interne dagbesteding) is dit wekelijks uitgevoerd met de bewoners. Deze pilot loopt tot april 2022. Er wordt dan met Thiro Training stil gestaan wat het oplevert voor het onderzoek van Thiro en hoe dit een mogelijke vorm kan blijven houden voor de bewoners van Ensõ.

Daarbij heeft elke locatie een toegangspas bij 'Basic fit' voor geïnteresseerde bewoners om (begeleid) te sporten. Begeleiding gaat een aantal keer mee, totdat het vertrouwd voelt zelfstandig naar de sportschool te gaan. Leuk vanuit gezondheid en het leren kennen van je nieuwe woonomgeving en nieuwe mensen die ook sporten. Tevens zijn er diverse medewerkers binnen Ensõ welke een grote affiniteit hebben met sport, het zou mooi zijn als bewoners hier ook enthousiast van worden!

### Gezondheid

Bewoners zijn het minst tevreden over de eigen gezondheid. Doel is het bevorderen van een gezonde levensstijl om zo een betere gezondheid te ervaren. Beweging en voeding hebben een plek in het jaarplan 2022. In januari 2022 opent Ensõ een vierde locatie op de Rosendaalseweg. Vanuit de waarde gezonde voeding wordt hier gestart met kookkratjes gebaseerd op het concept van 'Hello Fresh' in plaats van voedingsgeld. Dit alles om gezonde voeding te stimuleren. Daarnaast zal er aandacht zijn voor gezond koken met een beperkt budget.





### Zorgplan

Het zorgplan wordt veel positiever beoordeeld dan in 2020. Een prachtige score op de goede afspraken in het Zorgplan. Hierbij geldt ook dat we de resultaten zeker willen behouden. In het MTO zagen we dat de functie Pb'er als zwaar wordt ervaren. In 2022 zal Ensō hen steunen in hun functie door samen een verbeterplan op te stellen en te implementeren. Het zou mooi zijn als het resultaat hiervan in het CTO van 2022 zichtbaar wordt in behoud van deze mooie resultaten.

Tabel 7.2. Oordeel zorgplan 2021 en 2020, positieve antwoorden na correctie weet niet/n.v.t.

Vind je dat:	😊 2021	😊 2020
1. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	100	82
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het zorgplan?	92	83
3. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het zorgplan?	83	67
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	67	44
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	100	100
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	71	31

### Zorgkaart

Sinds eind 2021 worden naast de bewoners, ook betrokkenen actiever bevroegd voor het invullen van de zorgkaart. Zo wordt er na een afgerond intakeproces ook aan betrokkenen gevraagd om hun ervaring. Het doel is dat dit frequenter wordt ingevuld, waardoor voor externen duidelijker wordt hoe de zorg binnen Ensō ervaren wordt.

### Sollicitatieprocedure

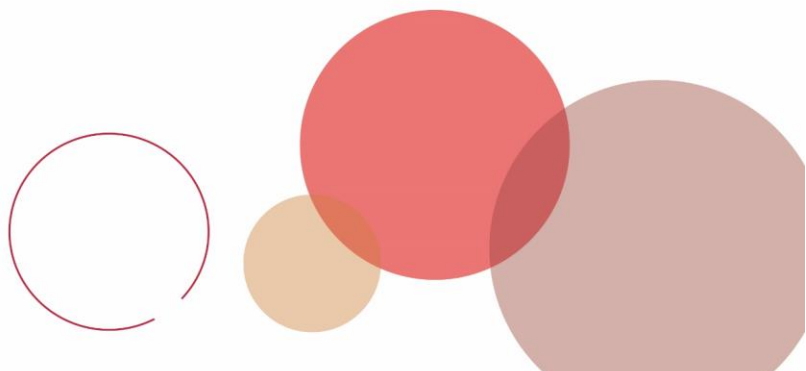
Deze procedure is in 2021 herschreven, met als doel de inspraak van onze bewoners mee te kunnen nemen. Zo zijn ze nu nog meer betrokken in dit proces.

Als eerste kennismaking is er een speeddate met de sollicitanten, waarbij bewoners en medewerkers van Ensō bij aanwezig zijn. Zo kan een ieder vragen stellen aan de sollicitant en op een informele manier een eerste indruk krijgen. Na deze indruk wordt er met elkaar besproken welke sollicitant door kan naar een volgende ronde. Een ander moment waarin de bewoner inspraak kan hebben, is als de sollicitant een dienst meedraait op de locatie.

### Inspraak

Zeggenschap: bewoners hebben zeggenschap over hun leven door wensen kenbaar te maken.

Op elke woonlocatie is eens per maand een bewonersvergadering. Elke bewoner kan bespreekpunten inbrengen, waar de begeleiding een agenda en notulen van maakt. Zo worden er zaken besproken die op de locatie spelen. De leden van de cliëntenraad nemen deze informatie en mogelijke bespreekpunten mee naar de cliëntenraad. Zo kan er bekeken worden of het op meer locaties speelt, waardoor het organisatie breed wordt besproken. De cliëntenraad brengt ook informatie mee naar de bewonersvergadering vanuit de cliëntenraad.





Medezeggenschap: bewoners denken mee, praten mee en beslissen mee over zaken die meerdere bewoners aangaan en over beleidszaken die de organisatie aan gaan.

In 2020 bestond de cliëntenraad uit twee bewoners. In 2021 is dit verdubbeld naar vier bewoners. De cliëntenraad is in 2021 ontwikkeld tot een serieuzere sparringpartner. Zij hebben meer invloed en betrokkenheid in keuzes die binnen de organisatie worden gemaakt. Denk hierbij o.a. aan de herschreven sollicitatieprocedure, bespreken van de bewonersversie van het kwaliteitsrapport, deelname aan de externe visitatie, betrokkenheid vooraf bij de locatie die in begin 2022 geopend wordt.

Begin 2022 staan de volgende onderwerpen sowieso op de agenda: deelname aan audit en ISO begin 2022; herschrijven van de huidige huisregels en de folder 'waar heb je recht op binnen Ensò'.

De directeur en zorgcoördinator hebben nog een tijdelijke betrokkenheid bij de vergaderingen en het versterken van de cliëntenraad. Mede, omdat er nog geen verwant lid is kunnen worden. Als dit lid kenbaar is zullen het huishoudelijk reglement en de medezeggenschapsregeling herzien worden.

Er zijn in 2021 geen officiële klachten geweest. Er zijn een aantal gesprekken geweest met bewoners en de cliëntvertrouwenspersoon (zie ook bouwsteen 1).

Bewoners zijn tevreden over de cliëntenraad en klachtenregeling, maar niet iedereen kan actief benoemen hoe inspraak is geregeld.



## Waar gaan we ons in 2022 op richten?

Pijlers voor 2022 zijn de volgende:

### Individuele bewoner:

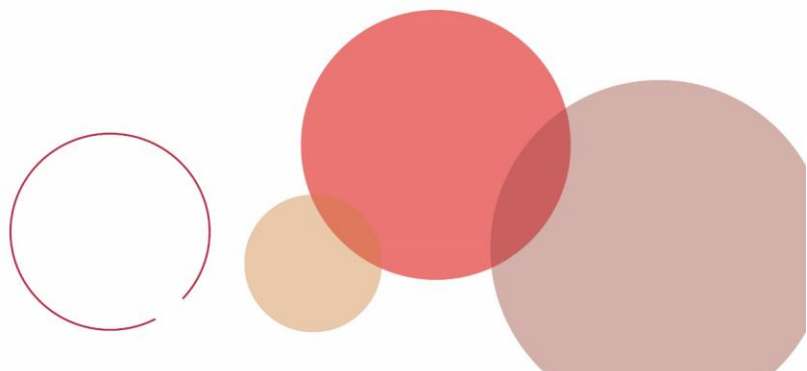
- Door als begeleiders vaker erkenning te geven aan gevoelens, positief of negatief, is het resultaat dat iemand zich meer gezien en gehoord voelt. Middels deskundigheidsbevordering wordt er gewerkt aan het verbeteren van de onvoorwaardelijke relatie en zullen gevoelens van veiligheid toenemen.
- Geregeld zal begeleiding bewoners uitleggen hoe inspraak is geregeld. Er wordt nu aangegeven dat ze niet goed weten hoe het geregeld is.
- Het bevorderen van een gezonde levensstijl waarmee ervaren gezondheid positief kan worden beïnvloed of behouden.

### Locatieniveau:

- Uitbreiden van ons aanbod n.a.v. de vraag van bewoners: half januari 2022 wordt locatie de Rosendaalseweg geopend en er vindt oriëntatie op nieuwbouw plaats met de ambitie eind 2022 een nieuwe woning te realiseren. Een woning met 14 studio's/ appartementen of 4 in elkaars nabijheid gesitueerde eengezinswoningen.
- Het plan voor activiteitencentrum 't College herschrijven in nauw overleg met de deelnemers (zie ook bouwsteen 1). Dagbesteding 't College zou heel graag een hogere cliënttevredenheid bereiken, de score van 2021 is 7.6.

### Organisatieniveau:

- Doel is om in 2022 te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om een grotere deelname CTO te hebben en een rapport te verkrijgen waar we gedegen mee aan de slag kunnen.
- De cliëntenraad frequentie gaat omhoog van 1x per twee maanden overleg naar 1x per maand. Bewoners gaven aan dat het nu lastig is de punten vanuit de bewonersvergadering van twee maanden te onthouden.
- Door de Covid-19 maatregelen is de geplande familie en vrienden avond verplaatst naar het tweede kwartaal 2022. Deze avond zal door de cliëntenraad worden georganiseerd met als doel ontmoeten, uitwisselen en de vacature voor lid van de cliëntenraad kenbaar maken aan verwanten.





# BOUWSTEEN 3

## Zelfreflectie in zorgteam &:

BEGELEIDER biedt:

- \* LEIDING
- \* BEGELEIDING
- \* ONDERSTEUNING

en met  
EXTRA  
SCHOLINGEN  
MÉÉR:  
\* KENNIS  
\* KUNDE

aanbieden  
van nog  
MÉÉR  
ONDER-  
STEUNING

MÉÉR  
PLEZIER  
IN  
WERK!

W E R K O V E R L E G  
actie / bijzonderhedenlijst:

- ✓ nakomen afspraken
- ✓ sneller & vaker reageren
- ✓ alle info beter bewaren
- info moet toeganke-  
lijker zijn voor iedereen

\* SAMENWERKING  
COLLEGA'S

- \* Afwisselend werk
- \* vrijheid in delen van werkzaamheden
- \* 80% = voldoening uit werk!
- \* mogelijkheid bijscholing

focus

RAPPORT  
cijfer



### AANDACHT 2022:

- STEVIGE TEAMS met ruimte voor FEEDBACK
- Fijn leefklimaat voor bewoners, met GEZONDE omgang consequenties binnen ONVOORWAARDELIJKE relatie
- TEAMS zijn formatief op sterkte en hebben inzicht in een gezonde bedrijfsvoering.
- TEAMS gaan netwerk gericht werken en zijn ZICHTBAAR voor STAKEHOLDERS

## Bouwsteen 3: Zelfreflectie in zorgteams

Onze medewerkers bieden leiding, begeleiding en ondersteuning aan onze bewoners en zijn daarmee van groot belang voor de organisatie. Samen vormen we het hart van de organisatie. Daarom horen we graag hoe we denken, blijven we in gesprek, luisteren naar elkaar, zijn zichtbaar en een voorbeeld naar elkaar.

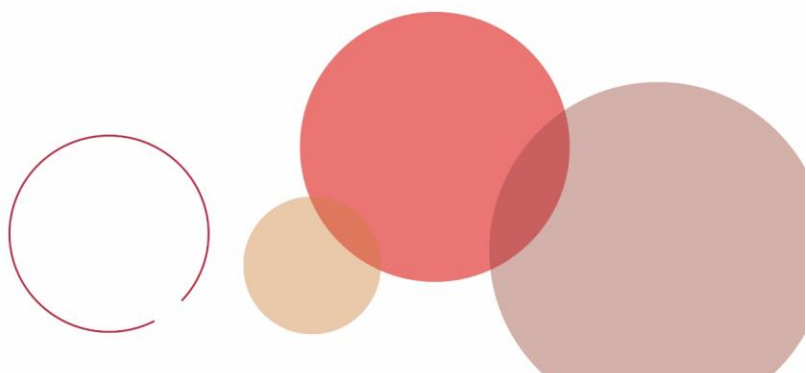
### Verbeterpunten vanuit 2020

Vanuit het kwaliteitsrapport 2020 kwamen verscheidene verbeterpunten naar voren rondom de zelfreflectie in de teams. In 2021 zijn hier verschillende stappen in gezet, hieronder kort weergegeven:



### Teamontwikkeling

Begin 2022 is op iedere locatie middels de SOAR-analyse een teamreflectie uitgevoerd over het jaar daarvoor. Met de SOAR-analyse werden de sterke punten, ambities, kansen en resultaten 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. De teamreflectie heeft inzichtelijk gemaakt waar de kansen liggen.



2021 was een bewogen jaar door alle Corona maatregelen en de gevolgen daarvan. Dit was merkbaar bij de bewoners, maar ook bij de medewerkers. Er was veel aandacht voor hygiëne, maatregelen en opvang van ziekte. Dit deden we goed met elkaar en hebben een uitbraak binnen de locaties kunnen voorkomen. Er was veel aandacht met en voor elkaar. Ook was er begrip voor de bewoners en hun naasten/familie in deze roerige tijd. Het was mooi om te zien hoe dit steeds weer positief opgepakt werd. De relatie met bewoners is hierdoor versterkt.

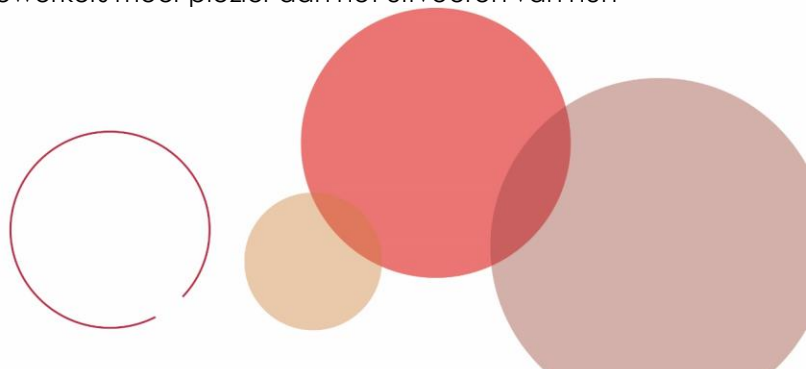
De teams willen naar elkaar het gevoel van waardering uitspreken en kwetsbaar zijn, om te kunnen gaan bouwen. Om vol overgave te kunnen werken is de relatie met de medewerker van belang. Complimenten. Ruimte en mogelijkheid bieden om vragen te mogen stellen bij de manager. Zodat medewerkers zich prettig voelen om hulp te vragen. De cultuur in de organisatie is meer open geworden.

Een mooie ontwikkeling is de start van het nieuwe team Kastanjelaan. Na de verbouwing van de locatie is het nieuwe team samengekomen om elkaar te leren kennen, te trainen, doelen te formuleren naar aanleiding van een Belbin analyse teamrollen en alle dossiers door te spreken. Hierna hebben de bewoners over een periode van twee weken hun woning betrokken. Het team heeft haar weg gevonden in het vormgeven van het leefklimaat voor de bewoners. Het proces van een geheel nieuwe locatie starten is geëvalueerd en verschillend ervaren, maar na de SOAR kunnen we niet anders concluderen dat het team een mooie prestatie heeft neergezet in kwalitatieve dossiervorming en balans in de groepsdynamica van het samenleven. De uitkomsten van het CTO zijn meegenomen in de ambities voor 2022. Verder blijft het van belang om ieders kwaliteiten door te ontwikkelen en meer groepsactiviteiten te organiseren om gevoel van veiligheid van bewoners te verbeteren. De pijlers zijn dan ook adequaat groepsdynamica inzetten om het veiligheidsgevoel van bewoners te verhogen en het beter leren kennen van elkaars kwaliteiten.

De teams hebben een uitdaging gevonden in het aangaan van contacten met (nieuwe) bewoners, een vertrouwensband opbouwen. Zorg met compassie heeft daaraan erg bijgedragen in de benaderingswijze en het omgaan met de bewoner. De onvoorwaardelijke relatie. Een complexe bewoner overspoelde de teams en de medebewoners, scholing heeft geholpen anders te kijken naar het gedrag en toch de vertrouwensband op te pakken en kleine stappen te maken. Door de scholing kunnen we meer individueel kijken naar bewoners. Er is veel aandacht geweest voor contact: luisteren, doorvragen, nabijheid bieden. Vaste afspraken voor nabijheid, veilig gevoel en neerzetten dagstructuur. Er is veel tijd geïnvesteerd in individuele aandacht, nakomen van afspraken en naast de bewoner staan. Op één lijn komen in het begeleiden.

Het rapporteren middels de SOAP methode gebeurt steeds consequenter. Toch blijft het lezen van de rapportages nog veel werk, er staan veel details in de rapportages die niet altijd relevant zijn. Dit blijft nog aandacht behoeven, evenals de overdrachten. Managers blijven hierop sturen. Vooral in het gebruik van de SOAP rapportages. In het begin is dit even moeilijk, maar als het een gewoonte wordt geven begeleiders aan dat het een stuk minder tijd kost en effectiever is.

De verschillende scholingen (o.a. methodiek, licht verstandelijke beperking in combinatie met autisme en seksualiteit, omgaan met agressie en medicatie) hebben gezorgd voor meer kennis en kunde. Daardoor ervaren medewerkers meer handvatten om ondersteuning te kunnen bieden aan de bewoners en beleven de medewerkers meer plezier aan het uitvoeren van hun functie.





Enkele teams zijn gestart met aandachtsgebieden. De andere teams zullen snel volgen. Het team werkt samen op basis van gelijkwaardigheid, maar taken verschillen. Iedere begeleider heeft een aandachtsgebied en kan tijdens een vakantie de rol van een collega waarnemen. De aandachtsgebieden zijn;

- Voeding en hygiëne
- Kwaliteit en meldingen
- Financiën en dienstenpatroon
- Veiligheid en scholing
- Gelukkig team en blijde bewoner

Op het thema waar je je op concentreert ben je namens je team de kartrekker en zet je in samenwerking de lijn uit en draagt daar verantwoordelijkheid voor. Je kunt altijd terugvallen op je collega's binnen jouw team of binnen de organisatie. Zo wordt een team zelfstandiger en meer taakverantwoordelijk voor de locatie.

Voor 2022 staan diverse scholingen gepland. Denk aan Wet Zorg en Dwang, BHV en de herhaling Zorg met compassie en hygiëne. Ook staat er een verdieping op de planning in de waarden en normen in het vak begeleider. Dit om samen de kwaliteit van de zorg en onze methodiek goed te kunnen borgen in de organisatie. De gedragswetenschapper ontwikkelt deskundigheidsbevordering voor de teams op vraag of signalen. Een voorbeeld is het omgaan met consequenties binnen de methodiek. Een onderwerp dat regelmatig als lastig wordt ervaren door begeleiders en veel invloed heeft op het leefklimaat.

Ensō laat zich bij haar interne audits ondersteunen door een externe auditor. Dit heeft tot resultaat dat we meer leren. Medewerkers en leidinggevenden doen samen mee aan de audits. Het beleid is namelijk voor ons allen. Door met elkaar stil te staan bij de risico's maken we beleid met en voor elkaar. Door medewerkers bij het kwaliteitsmanagementsysteem te betrekken en samen te werken wordt het draagvlak groter, is het resultaat herkenbaar en praktisch toepasbaar en van toegevoegde waarde voor de gebruikers.

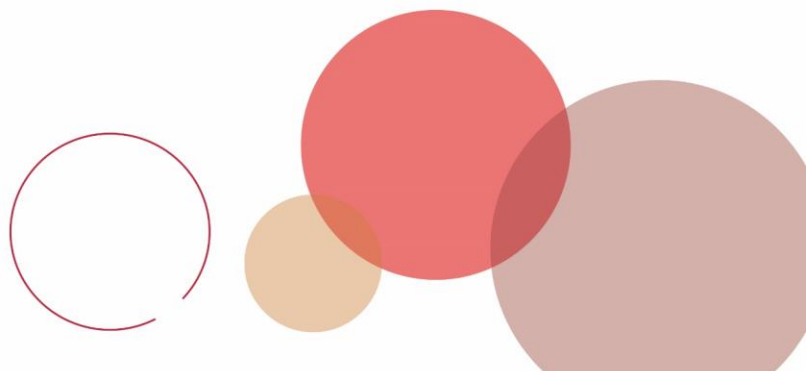
### Werkoverleg

Het wekelijkse werkoverleg dat op iedere locatie plaatsvindt, is uitgebreid met een actie-/ bijzonderhedenlijst. De aanwezige teamleden stellen deze samen met de manager op naar aanleiding van de zaken die spelen binnen het team en bij de bewoners. Daar is ook aandacht voor de gemaakte afspraken in het teamoverleg

en de zaken die besproken zijn op de bewonersvergaderingen. Door het puntsgewijs aan een gedeeld document toe te voegen is er meer borging en wordt de informatie makkelijker gedeeld met de collega's. Dit maakt dat er meer oog is voor afspraken en er consequenter kan worden gereageerd naar de bewoners toe: "Doen wat je zegt en zeggen wat je doet".

### Teamoverleg

Maandelijks komt op elke locatie het team bij elkaar samen met de manager. Het eerste uur staat het team centraal. Wat gaat goed en wat kan beter? Welke onderwerpen komen vanuit het MT en het MDO binnen en welke punten zijn ingebracht vanuit het team en/of de bewoners. Hoe dragen we bij aan teamontwikkeling? De successen worden gedeeld. Doelen die we samen hebben gesteld worden besproken. Zijn ze al behaald of heeft het nog verbetering nodig? Ook hoe gaat het, hoe sta je in je werk en wat heb je nodig voor je team



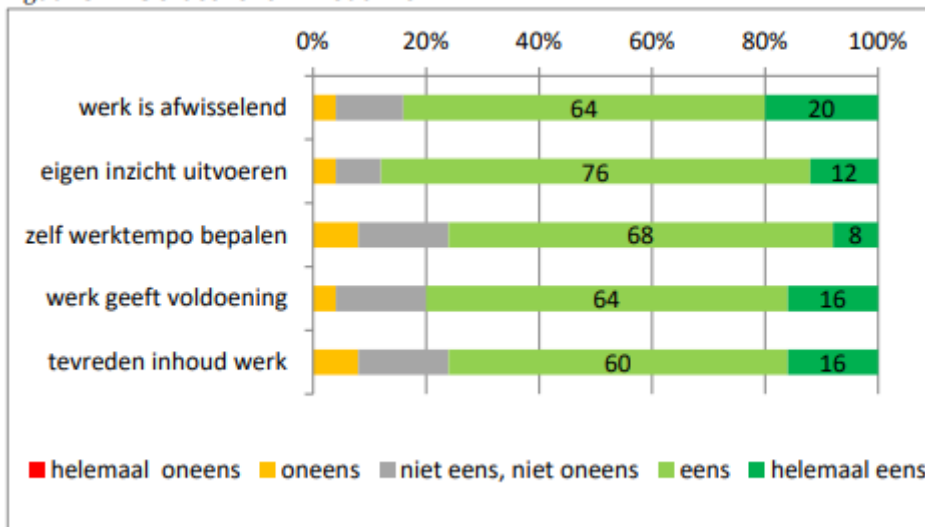
en voor jezelf komt ter sprake. Hieruit kan een vraag komen voor scholing, maar ook coaching, nieuwe (werk)afspraken en/of opnieuw afstemmen. Hierin kan een ieder een keuze maken welke taak het beste bij je past. Een taak oppakken waar affiniteit mee is of waar interesse ligt, heeft een positief effect op de uitwerking ervan.

Voor het zorginhoudelijke deel (casus niveau en deskundigheidsbevordering ten aanzien van de bewoners) sluit de gedragswetenschapper aan. Binnen de teamoverleggen is ruimte voor teamontwikkeling, kijken naar het eigen handelen en hoe pakken we als team zaken aan om de zorg voor onze bewoners zo goed als mogelijk vorm te geven. Onderdeel van de casuïstiek, met behulp van de IJsberg en Roos van Leary die voortkomen uit onze methodiek Zorg met compassie, zijn praktische handvatten waar het team veel aan heeft. De IJsberg die besproken wordt is tevens het zorgplan dat op korte termijn wordt besproken in een MDO. Dit maakt dat er continuïteit en borging plaatsvindt in het ECD.

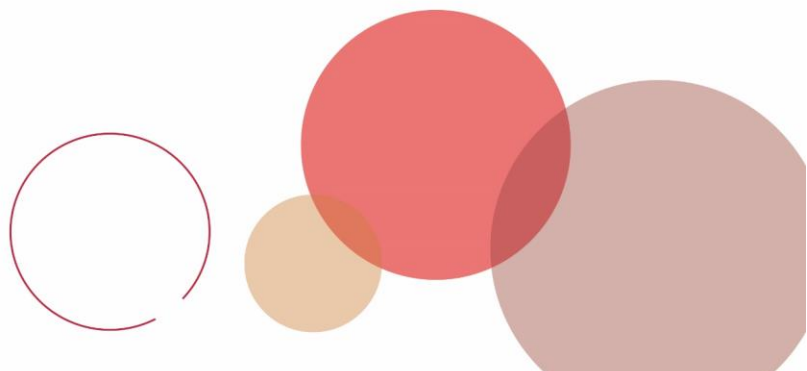
### Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2021 is het MTO afgenomen. De bevindingen zijn omgezet naar een verbeterplan. Wat viel op in 2021? Er was een responspercentage van 63%. Het algemene beeld is dat medewerkers gematigd positief zijn over het werk en de organisatie. De meeste medewerkers vinden het werk afwisselend en voelen de vrijheid het zelf in te delen. Vier op de vijf medewerkers haalt voldoening uit het werk. De samenwerking met collega's en de mogelijkheid om te leren worden positief beoordeeld.

*Figuur 3.1. Oordeel over inhoud werk*



Meer kritische noten zijn er over communicatie, werkbelasting, werkomstandigheden en faciliteiten. Bij de werkbelasting springen hier de persoonlijk begeleiders uit, ze halen veel voldoening uit hun functie maar missen soms ondersteuning. De meeste negatieve geluiden hebben betrekking op vergaderruimtes of ruimten om rustig te overleggen. Ook zien we een worsteling van begeleiders met consequenties voor gedrag van bewoners binnen de methodiek, wat soms medewerkers het gevoel geeft onveilig te zijn. Het gemiddelde rapportcijfer over alle groepen is een zeven.



Voor Ensō was de meting door Ipsos Facto een eerste keer, waardoor er geen vergelijking met andere jaren kan worden gemaakt. Het eerdere onderzoek zat heel anders in elkaar, waardoor er geen vergelijking mogelijk is.

Uit het onderzoek komen verbeterpunten naar voren waar Ensō mee aan de slag gaat. De volgende punten zijn uitgewerkt in het verbeterplan.

Verbeteringen:

- 1) Verbeterprogramma voor de functie Persoonlijk Begeleider opstellen in samenwerking met de teams.
- 2) RI&E focus op veiligheid, werkbelasting en bejegening door bewoners en verwanten en hoe dat medewerkers raakt.
- 3) Ensō zal samen met de teams zoeken naar andere roostermogelijkheden. Hiertoe wordt in samenspraak met team en oog voor draaglast en draagkracht gekeken naar inspraak en verantwoording.
- 4) Excellent management. De managers ontwikkelen zich middels reflectie en intervisie vanuit een helder kader. Het doel is dat iedere medewerker e zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelt.
- 5) Keuzemogelijkheden in werkplekken voor vergaderen, overleg of werken inzichtelijk maken en gevarieerd over locaties.
- 6) Teams worden actief betrokken bij het evalueren van het Kwaliteit Management Systeem (KMS) door deel te nemen aan de interne audits.
- 7) Management ontwikkelt een programma Arbeidsmarkt dat zich richt op behoud van medewerkers en het vinden van nieuwe medewerkers.
- 8) Communicatieplan gereed in Q3. Tevredenheid over werken bij Ensō scoort bij het volgende MTO tenminste een 7.2.

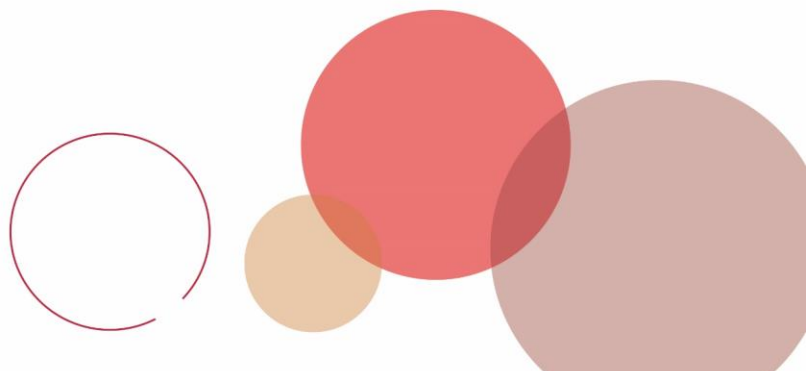
Femke:

*"In September 2021 ben ik begonnen met stage lopen binnen Ensō. Waar de meeste zorgorganisaties mij weigerde vanwege het feit dat ik over een hulphond beschik, durfde Ensō wel de gok te wagen om mij als stagiaire aan te nemen.*

*Met open armen ben ik ontvangen door mijn collega's en begeleiden ze mij door mijn stageperiode."*

### Functieomschrijvingen van begeleiders

Alle functieomschrijvingen zijn in 2021 aangepast en weer actueel opgesteld door een externe partij. Deze worden met alle medewerkers besproken bij het jaargesprek, zodat iedereen op de hoogte is. Voor de slaapdiensten is er een extra overleg gepland om deze mondeling toe te lichten om een verbeterlag te maken in "onder deel worden van het team". De aangepaste functiebeschrijvingen zullen bijdragen aan een verduidelijking van het takenpakket en meer structuur bieden aan de functioneringsgesprekken.



### Arbeidsmarkt

Stabiele teams zijn erg belangrijk voor bewoners en dragen bij aan een prettig werk klimaat en behoud van collega's. Op de ene locatie lukt een stabiel team creëren beter dan op de andere. Op één locatie zijn veel medewerkers gegaan en wordt er hard gezocht naar nieuwe collega's. Hiervoor worden speeddates georganiseerd op locatie, waar de bewoners onderdeel zijn van de sollicitatieprocedure. Eerst een gesprek en daarna een kop koffie drinken met de bewoners of juist anders om. Zo ervaren toekomstige begeleiders direct waar ze komen te werken en met wie. Het doel is een stevig team te creëren met een breed draagvlak, zodat er een fijn woon- en werkklimaat op de locatie ontstaat. Je mag daar zijn wie je bent en samen zoeken we niet naar belemmeringen, maar naar keuzes die we kunnen maken. Daarin komt onze methodiek "Zorg met compassie" in al zijn vlakken naar boven. Welke handvatten kunnen we in welke situatie gebruiken en wat werkt goed. Dit wordt samen besproken in de teamoverleggen en bij de casusbespreking met de IJsborg. Zodat de methodiek een manier van benadering en werken met onze bewoners wordt.

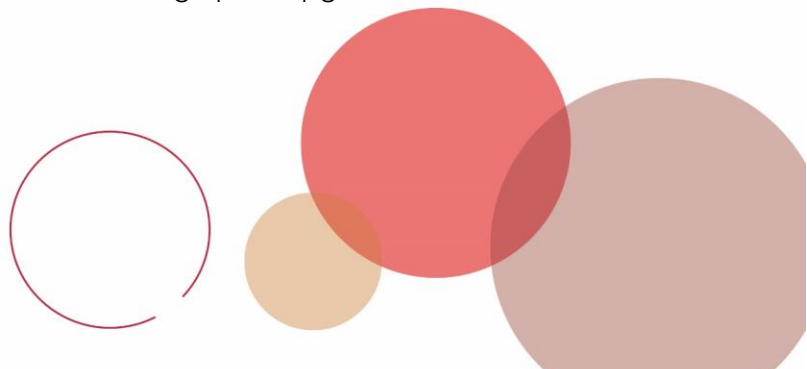
In de arbeidsmarkt blijkt het steeds moeilijker om voldoende begeleiders te werven. Daarom heeft Ensõ geïnvesteerd en geparticipeerd in het opleiden van nieuwe beroepskrachten. Elke locatie heeft per seizoen twee stagiaires. Stagiaires volgen een opleiding aan verschillende scholen waardoor stagedagen over de week verdeeld kunnen worden ingevuld en zoveel mogelijk studenten een kans krijgen praktijkervaring op te doen. Voor het begeleiden van stagiaires is een nieuw plan opgesteld. Het plan is naar volle tevredenheid met SBB besproken. Het resultaat voor begeleiders en stagiaires is meer structuur in de samenwerking en een verhoogd leerrendement. Elke woonlocatie heeft een beroepskracht in opleiding, veelal bekend als 'leerling' in de rol van (assistent) begeleider. Ook hebben er twee mensen gewerkt in de 'coronabanen' om bewoners en teams te ondersteunen. Deze ervaringen hebben de deur open gezet voor zij-instromers. Tenslotte zal Ensõ ervaringsplekken gaan bieden aan leerlingen van het praktijkonderwijs. Alle inspanningen hebben tot doel bij te dragen aan professionals voor de toekomst.

Michiel:

*"Voor mijn opleiding Social Work aan de HAN volg ik een werk en-leertraject bij Ensõ. Ik werk hier als woonbegeleider op de nieuwe locatie "de Rosendaalseweg". Ik vind Ensõ een fijne organisatie om te werken en leren omdat ze meedenken met mijn persoonlijke ontwikkeling. Er zijn voor mij veel mogelijkheden om mezelf te ontwikkelen en om verder te groeien. De combinatie van innovatie, professionaliteit, creativiteit en interdisciplinariteit maakt Enso een leerzaam bedrijf om opgeleid te worden tot zorgprofessional. Ook wordt hier veel aandacht besteed om de juiste match te vinden tussen begeleiders en bewoners, doordat bewoners vanaf het begin worden betrokken bij de kennismaking. Ik werk in een fantastisch team van zorgprofessionals waarin ik in mijn eerste weken al enorm veel van heb geleerd. Ik kijk uit naar een leuke en leerzame tijd".*

### Veiligheid

Er is een nieuwe organisatie gecontracteerd voor de bedrijfshulpverlening (BHV). Zij hebben alle locaties bezocht, waarna de tekeningen en ontruimingsplannen weer up-to-date zijn. Begin 2022 zal er voor personeel van alle locaties een cursus BHV georganiseerd worden. Vooraf zal een e-learning doorlopen worden waarvoor een certificaat behaald moet worden en daarna wordt afgesloten met een praktijkcursus. Na een jaar 'table-top' per locatie. Dit is een spel waarin alle mogelijke ontruimingsoefeningen onder leiding van een deskundige spelenderwijs worden beleefd. Dit vormt een goede, praktische aanvulling op de opgedane kennis.

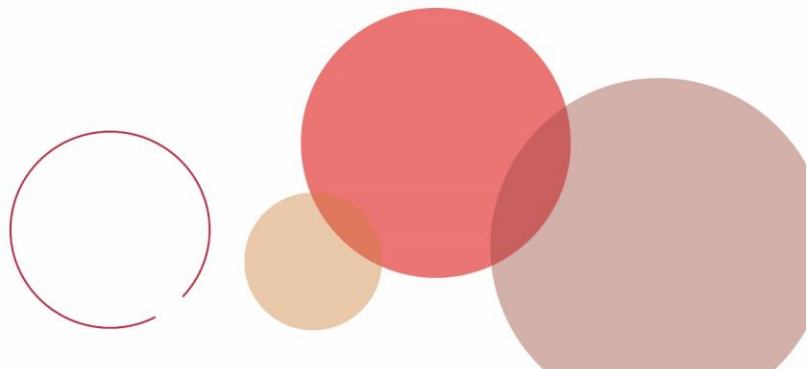




### **Waar gaan we ons in 2022 op richten?**

Pijlers voor 2022 zijn de volgende:

- Creëren van stevige teams, waarbinnen men elkaar complimenten en tips kan geven, kwetsbaar mag zijn. In het eerste uur van het teamoverleg werkt het team met leidinggevende aan teamontwikkeling. De teams zijn een belangrijke pijler voor het leefklimaat en dragen bij aan een fijn werkklimaat voor collega's.
- Teams werken samen aan het zich ontwikkelen tot een professional in de methodiek zorg met compassie. Een professional kan een fijn leefklimaat creëren voor bewoners. Ontwikkelpunt is het omgaan met consequenties binnen de onvoorwaardelijke relatie.
- Naar aanleiding van de MIC analyses en het CTO is het gevoel van veiligheid een pijler voor 2022. 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.
- Bewoners geven aan niet altijd het gevoel te hebben dat begeleiders tijd hebben voor hen. Begeleiders willen buiten de contactmomenten meer erkenning geven, waardoor de bewoner zich meer gezien en gehoord voelt.
- Teams zijn formatief op sterkte en gaan meer zelf roosteren en daarmee meer inzicht krijgen in gezonde bedrijfsvoering en goede keuzes maken in de zorg voor onze bewoners. Dit geeft inzicht in overwegingen en gevoel van invloed. Het rooster zal bijdragen aan duurzame inzetbaarheid.
- Teams gaan netwerkgericht werken en zijn zichtbaar voor stakeholders. Dit komt vanuit het eigenaarschap en trots die medewerkers voelen.



# BOUWSTEEN 4

Kwaliteitsrapport en visitatie



ensô zorg is nog steeds  
ISO gecertificeerd

CASUÏSTIEK  
BESPREKING

## Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie

---

### **Externe visitatie**

In 2021 heeft Ensō Zorg opnieuw 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 Zorg positief beantwoord kunnen worden. Er is hard gewerkt om de methode 'zorg met compassie' te implementeren en te borgen. De implementatie van de methodiek is zichtbaar in de werkwijze van de begeleiders en de kwaliteit van leven van de bewoner. De begeleiders geven aan dat de sfeer op de locatie in positieve zin is veranderd. Er is meer structuur aangebracht in het werk met de overleggen, de visie-bijeenkomsten, de scholingen en er is aandacht voor teambuilding. Er is ruimte voor inhoudelijke verdieping, welke essentieel is voor de borging van de methodiek. Er is onderling respect voor elkaar en medewerkers en bewoners gaan gelijkwaardig met elkaar om. Ook is de verbinding met en betrokkenheid van het management gegroeid. Zie bijlage 1 voor de verdere uitwerking van de externe visitatie.

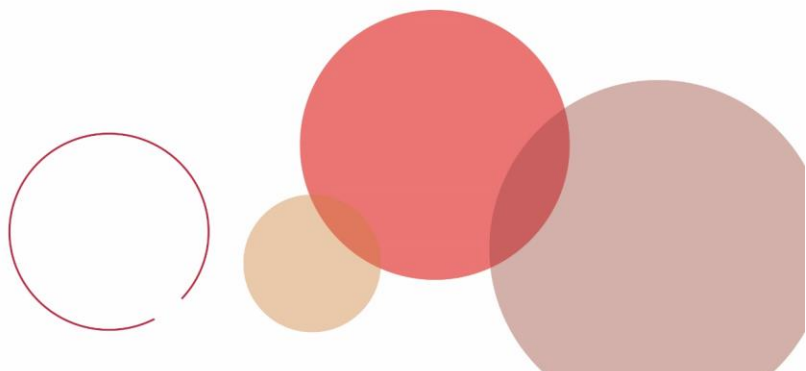
### **Audits**

#### Interne audit

Ensō laat zich in 2021 bijstaan door een externe auditor. De eerdere procedure was dat een intern auditteam teams bevroeg over hun kennis van procedures. In de nieuwe procedure wordt er 4x per jaar geauditeerd door een externe auditor aan de hand van een jaarplanning en resulteert iedere auditdag in een verbeterplan. Aan de hand hiervan worden van protocollen, procedures, reglementen, werkwijzen en richtlijnen bijgesteld. Hiermee kunnen we vele malen kritischer naar onszelf kijken en resulteert dit in een actueel kwaliteitsmanagementsysteem ondersteund door 'up-to-date' beleid.

#### Externe audit

Ensō bezit het ISO 9001: 2015 certificaat van DNV (Det Norske Veritas). Driejaarlijks is de hercertificatie en jaarlijks een audit waarin wordt bekeken of de organisatie nog voldoet aan de normen. In 2021 is er een audit geweest, Ensō voldoet. Voor 2022 staat de hercertificatie gepland.



### **Reflectie van de bestuurder**

Het afgelopen jaar is er wederom hard gewerkt aan kwaliteit en ontwikkeling. Terugkijkend op eerdere jaren bereiken de organisatie en haar medewerkers duidelijk een nieuwe fase. Teams worden steeds meer taakvolwassen. De structuren staan en er is ruimte voor verdieping. Verdieping in elkaar, leren kennen van elkaars krachten en kwaliteiten, ter ondersteuning aan samenwerken en de zorg aan bewoners. Een methodiek past hierbij. Mooi om te zien dat de ontwikkeling die eind 2020 startte nu zo verweven is binnen de organisatie. Samen handelen vanuit een gedeeld professioneel kader. Een meerwaarde voor de kwaliteit en de goede zorg aan bewoners waartoe al onze inspanningen dienen.

Ensõ is dankbaar voor de visitatie door Pluryn. Het is erg prettig wanneer een vakgenoot bereid is kritisch mee te kijken vanuit haar kennis en met je te delen waar je in je proces staat en welke resultaten zichtbaar zijn. We zijn dan ook zeer erkentelijk voor de bevindingen. Eind 2020 zijn de eerste methodiektrainingen Zorg met compassie verzorgd voor medewerkers. Hiermee een startsein voor een proces dat impact heeft op de hele organisatie. De methodiek vormt immers de basis van ons handelen en het leefklimaat voor onze bewoners. Een optimaal leefklimaat waarbinnen bewoners zich ontwikkelen, zo plezierig mogelijk kunnen functioneren, zelfstandig wonen en regie voeren over het eigen leven. Het is fijn dat vanuit de terugkoppeling van de visitatie blijkt dat de implementatie al zichtbaar is in het handelen van begeleiders en beleidsmatig verankerd is. Voor Ensõ betekent dit niet dat de implementatie afgerond is, maar juist een stimulans zo door te gaan en nog meer te bereiken voor bewoners en begeleiders.

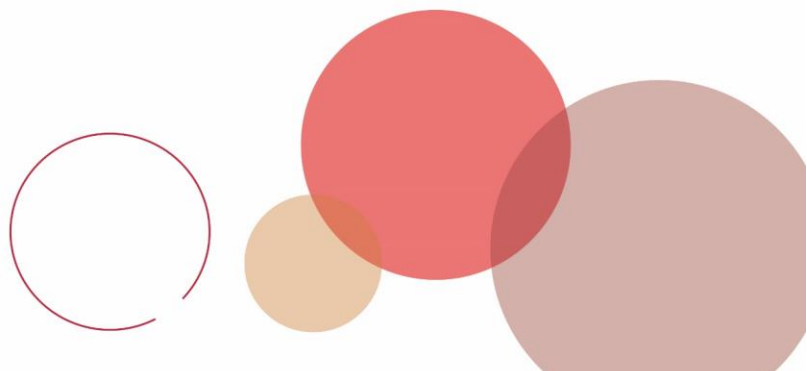
2021 is ondanks de pandemie een goed jaar geweest. We hebben twee nieuwe locaties geopend en nieuwe bewoners mogen verwelkomen. Eén locatie betrof een verhuizing, de andere een geheel verbouwd pand aan de Kastanjelaan. Er zijn elf prachtige studio's gerealiseerd. Er is een nieuw team gestart. Dit jaar hebben we onze successen samen gevierd. Bijvoorbeeld door elkaar te complimenteren of aandacht voor prestaties in de nieuwsbrieven. Tussen de lockdowns door af en toe een borrel of leuk feestje voor bewoners en medewerkers samen, georganiseerd door cliëntenraad en bestuur.

### **Reflectie van de Cliëntenraad**

Als cliëntenraad vinden we het leuk het rapport zo gebundeld en met visuele weergave te zien. We zien waar aan gewerkt is, welke resultaten zijn bereikt en nieuwe leerpunten. Sommige zijn herkenbaar. Het is best moeilijk om terug te denken naar 2021. De zorg is verbeterd.

We vinden stabiele teams belangrijk en invallers niet leuk. "Waarom zouden we die iets vertellen? Misschien zien we ze nooit meer terug!" We zijn blij dat onze begeleiders blijven. Soms denken we dat de druk hoog is, want dan is er verzuim. We zien dat begeleiders naast ons staan. Daar zijn we blij mee. Ook doen ze meer als er in de groep problemen zijn. De naam van de methodiek is vreselijk.

Het samenwerken met Ensõ en de cliëntenraad is sterk verbeterd. We mogen meedenken en er wordt geluisterd. Wij mogen meedenken wie er komt werken. We hebben meegedacht aan hoe dat moet gaan. Het is fijn dat we met iedereen waar Ensõ mee praat in gesprek mogen. We mogen zeggen wat we vinden en zeggen waar het op staat.





Ensõ heeft onderzoek gedaan naar de cliënttevredenheid. Het is fijn dat we gaan kijken hoe dit vaker kan. Nu is het een keer een dag, als iemand die dag boos is, is alles slecht. Daarom vinden wij het ook een goed idee vaker te interviewen of een enquête te houden. Net als de enquête over de naam cliënt of bewoner. Dat is nu bewoner, veel beter, we zijn niet bij justitie, wij wonen hier.

Het meest belangrijk vinden wij stabiele teams, geen invallers en begeleiders die naast je staan. "Met je meedenken en niet voor jou bepalen, dat accepteren we niet."

Wijnanda  
Voorzitter cliëntenraad

### **Reflectie van de Personeelsvertegenwoordiging (PVT)**

Vanuit de personeelsvertegenwoordiging wordt er aangesloten bij de bevindingen zoals vermeld in het kwaliteitsrapport 2021. 2021 is net als 2020 een bewogen jaar geweest waarin we te maken hadden met de Coronapandemie. Iets wat sterk voelbaar is geweest op de werkvloer.

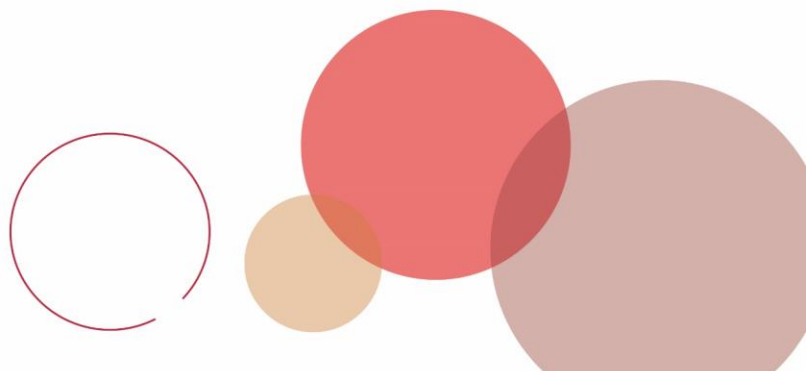
Doordat er meer bekendheid was over de coronapandemie kon er vanuit meerdere invalshoeken gekeken worden naar de maatregelen die op dat moment van kracht waren. Er werd vooral gefocust op de mogelijkheden en niet op de beperkingen. Dit maakte dat het op de werkvloer werkbaarder werd.

Dit is terug te zien in het verloop van de medewerkers en de groei die binnen de teams tot stand is gekomen. De scholingen en de implementatie van verschillende methodieken (zoals SOAP rapporteren) hebben hier ook aan bijgedragen. Uiteraard blijft er altijd verbetering mogelijk, maar dit is dan ook al opgenomen in de pijlers van 2022.

Wij zien dat Ensõ investeert in nieuwe locaties, betere samenwerking en meer persoonlijke zorg voor zowel de bewoners als de medewerkers. Dit maakt het voor ons als medewerkers makkelijker en leuker om bewoners te begeleiden.

Ten slotte is het nog mooi om te benoemen dat er ervaren wordt dat er vooruitgang zit in de lijnen die medewerkers met het management en de directie hebben. De lijnen zijn korter en dit maakt dat medewerkers zich meer gehoord en gezien voelen. Wij kijken daardoor met vertrouwen uit naar een goede toekomst.

Sanne Kant  
Namens de PVT

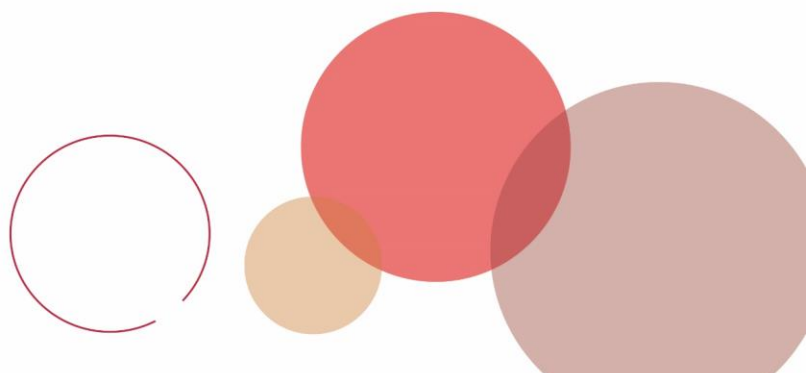


### **Reflectie van de Raad van Commissarissen**

Ensō is een organisatie in groei, waarbij vooral vanuit het perspectief van de bewoner volop wordt ingezet op verandering en ontwikkeling. Realisatie van de ambitie van Ensō om te groeien naar een stabiele, kwalitatief sterke organisatie heeft in 2021, zoals vele andere organisaties, te lijden gehad onder de pandemie. Desondanks zijn er mooie resultaten neergezet, zoals uitbreiding van locaties, doorontwikkeling van de teams en focus op een goed leefklimaat.

Het cliënttevredenheidsonderzoek is een mooie weergave van de groei die Ensō doormaakt. Met cijfers tussen de 7.3 en 8.5 mag Ensō trots zijn. Uitdagingen zijn er altijd en dit geldt ook voor de mogelijkheid tot verbetering. En niet alleen in de zorg- en dienstverlening, maar ook in bedrijfsvoering en governance. Zo heeft de Raad van Commissarissen tezamen met het bestuur ingezet op professionalisering en zal de Raad in 2022, conform de Governance Code Zorg, gaan bestaan uit 3 leden. Ook krijgt de Cliëntenraad inspraak in de werving van nieuwe commissarissen. Door uitbreiding van de Raad met nieuwe kennis en kunde versterken we de kwaliteit van toezicht en advisering en kunnen we Ensō nog beter ondersteunen in het realiseren van haar ambities.

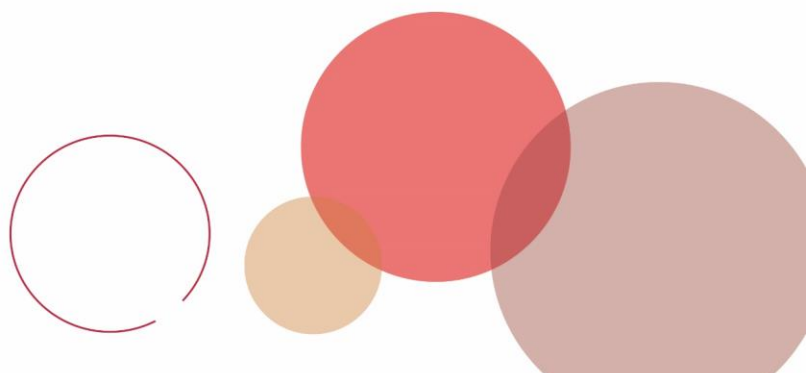
Marije Dijkstra  
Voorzitter Raad van Commissarissen



## Bronnen

---

- Kwaliteitsrapport 2020 Ensò
- Cliënttevredenheidsonderzoek 2021
- Notulen Teamreflectie per locatie
- Strategische Beleidsplan 2017-2021 Ensò
- Rapportage externe visitatie Pluryn
- VGN (2020). Samenvatting Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. Opgehaald van: <https://www.vgn.nl/documenten/kerndocument-2-samenvatting-kwaliteitskader-2017-2022>
- VGN (2020). Uitkomsten beoordeling waaiert cliëntervaringsinstrumenten 2020. Opgehaald van <https://www.vgn.nl/nieuws/uitkomsten-beoordeling-waaiert-clientervaringsinstrumenten-2020>
- Audit Rapporten DNV-GL over het jaar 2021 en 2020 m.b.t. ISO 9001:2015
- Directiebeoordeling 2021



## Bijlagen

---

### **Bijlage 1: Externe visitatie**

In 2021 heeft Ensõ Zorg een externe visitatie laten uitvoeren door Pluryn. Op 22 en 23 november 2021 zijn twee auditors van Pluryn op verschillende locaties van Ensõ geweest om onderzoek uit te voeren naar de implementatie van de methodiek 'zorg met compassie'. Hierbij stonden twee vragen centraal:

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

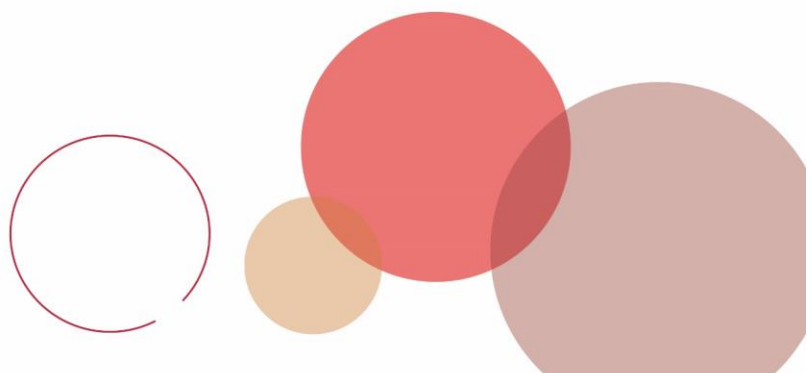
De auditors hebben deze analyse uitgevoerd door middel van gesprekken met de directeur, de manager, de gedragswetenschapper, de zorgcoördinator en een vertegenwoordiger van de cliëntenraad. Tevens zijn twee locaties bezocht waarbij is gesproken met medewerkers en bewoners. De auditors van Pluryn hebben kunnen zien hoe medewerkers en bewoners met elkaar omgaan in de dagelijkse praktijk. Ten behoeve van de analyse is ook inzicht gegeven in diverse beleidsdocumenten.

#### De beleidsmatige verankering van de methodiek 'zorg met compassie'.

Met de methodiek 'zorg met compassie' is een keuze gemaakt om het methodisch werken in te voeren. Voorheen was er geen kapstok om het methodisch werken vorm en inhoud te geven. De keuze geeft houvast om de visie van Ensõ invulling te kunnen geven. De methodiek is zichtbaar uitgewerkt in de teksten voor vacatures, het format voor het functioneringsgesprek en de checklist nieuwe medewerker. Onderdeel van de sollicitatieprocedure is het meewerken in het team. Dit is een goede manier voor sollicitanten om te kijken of het werken met de methodiek bij hen aansluit en of de wederzijdse verwachtingen kloppen. Medewerkers hebben in 2020 de basisscholing 'zorg met compassie' gevolgd. Voor nieuwe medewerkers zal jaarlijks de scholing worden aangeboden. In 2022 staat de scholing in de methodiek 'zorg met compassie' opnieuw in de planning; evenals andere scholingen (zoals anders kijken naar agressie). Dit zijn trainingen die passen bij de gekozen methodiek.

De huidige huisregels kunnen meer ontwikkelgericht worden opgesteld. Nu zijn deze op sommige punten negatief geformuleerd. Vooral wat niet mag staat expliciet beschreven: punt 5 (gasten), punt 8 (huisdieren), punt 10 (Alcohol) bevatten vooral verboden.

Voor de implementatie van de methodiek is geen implementatieplan aanwezig. Met een implementatieplan wordt zichtbaarder of de implementatie van de methodiek is gelukt, wie verantwoordelijk is met betrekking tot de implementatie en of de implementatie van de methodiek het gewenste effect heeft binnen de organisatie. Er is wel een opleidingsplan, en verbeteringen worden doorgevoerd in lijn met de methodiek, maar wat met de methodiek moet worden behaald staat niet vast.





### Implementatie van de methodiek

De implementatie van de methodiek is zichtbaar in de werkwijze van de begeleiders en de kwaliteit van leven van de bewoner.

#### **Weverstraat**

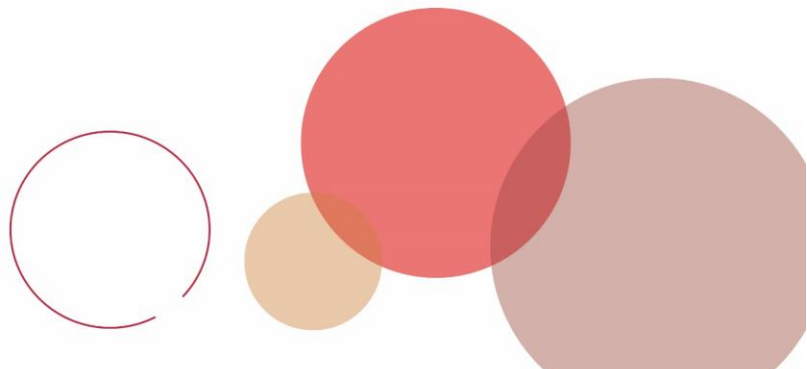
Er heerst een rustige, ontspannen sfeer op de dagbesteding in de Weverstraat. Het cafégedeelte is gesloten omdat het gasfornuis sinds enkele dagen kapot is en de monteur nog niet is gekomen. Drie bewoners zijn geconcentreerd bezig: kerstballen aan het breien, kerstkaarten aan het maken en een vlindertekening aan het vullen met halma-kraaltjes. Ondertussen is een begeleider bezig met het ophangen van een lamp en wordt er besproken welke lamp er voorheen hing. Een andere bewoner is druk met koffiezetten en vertelt dat hij met plezier 4,5 dag in het café werkt: "Vrijdagmiddag heb ik vrij want ik heb 's-avonds voetbaltraining. Dat is belangrijk en daar moet ik uitgerust voor zijn".

Maandelijks heeft elk team een casuïstiekbespreking. De gedragswetenschapper neemt hieraan deel. Tijdens deze bespreking wordt aan de hand van het format een beeld gevormd over de bewoner (ijsberg-model) en welke acties ondersteunend kunnen zijn in de realisering van de doelen van de bewoner. Begeleiders geven aan dat deze besprekingen helpend zijn; "we hebben hierdoor meer zicht wat een bewoner motiveert. Het helpt ook om de doelen voor een bewoner kleiner te maken; bijvoorbeeld van de kamer schoonhouden naar 3x per week stofzuigen". Tijdens het bijwonen van de casuïstiekbespreking werd zichtbaar dat begeleiding aansluit bij de behoefte en wensen van de bewoner; zo werd duidelijk dat een picto-bord met een weekoverzicht van de activiteiten voor een bewoner niet werkt. Een dagelijks overzicht van de activiteiten geeft meer rust voor de bewoner. De begeleider heeft samen met de bewoner de picto's gemaakt.

Op het kantoor in de Weverstraat hangt een afbeelding van de Roos van Leary. Deze werkvorm geeft inzicht in de interactiepatronen en de communicatiestijl die hierbij gewenst is. Het hanteren van deze werkvorm is nog geen vanzelfsprekendheid bij de begeleiders, maar wordt wel als helpend gezien.

De begeleiders geven aan dat de sfeer op de locatie in positieve zin is veranderd. Er is meer structuur aangebracht in het werk met de overleggen, de visie-bijeenkomsten, de scholingen en er is aandacht voor teambuilding. Ook is de verbinding met en betrokkenheid van het management gegroeid: de directeur komt regelmatig even binnenwandelen op kantoor om te vragen hoe het gaat. "We moeten dit vast zien te houden; met name de teambuilding is belangrijk". De inbreng van de gedragswetenschapper wordt zeer gewaardeerd. "We zijn hierin wel kwetsbaar met het oog op continuïteit".

Tijdens de overdracht van de werkzaamheden tussen de begeleiders worden de opvallendheden van de afgelopen dienst besproken. Naar aanleiding van conflicten tussen bewoners werden de benadering naar de bewoners en de vervolgstappen op elkaar afgestemd. De afbeelding van de Roos van Leary werd hierbij niet gebruikt.



## Breitnerstraat

Bij het bezoek van de auditor aan de Breitnerstraat zijn vier bewoners aanwezig, evenals twee begeleiders en een stagiaire. De ontvangst is hartelijk, de sfeer is uitbundig en de bewoners vragen zonder schroom naar de reden van het bezoek van de auditor. Uit eigen beweging vertellen enkele bewoners hoe tevreden ze zijn en hoe prettig zij worden bejegend.

Bij inzage in een dossier blijkt dat een bewoner zelfzorg niet goed kan vormgeven. De persoonlijk begeleider en bewoner hebben samen bepaald welke hulp gewenst is en dit op een voor de bewoner respectvolle manier vormgegeven.

Een bewoner vindt het moeilijk om zich aan afspraken te houden, onder andere met betrekking tot drugsgebruik. Op de dag van het bezoek is hij 's ochtends weggelopen bij dagbesteding. Deze bewoner heeft het gevoel dat hij 'iets goed te maken heeft' nadat hij zich niet aan afspraken heeft gehouden. Na het weglopen bijvoorbeeld heeft hij uit zichzelf de hal gedweild als 'goedmaker'. De begeleiding laat hem dan deze 'goedmaker' ook uitvoeren. Ook krijgt hij wel even 'op zijn kop' na het weglopen. Vanuit de methodiek 'zorg met compassie' is het mogelijk beter om de bewoner te leren dat 'goedmaken' niet nodig is. Fouten maken mag vanuit de methodiek, er wordt niet geoordeeld, dus een 'goedmaker' is niet nodig. Mogelijk is sprake van een zich herhalend patroon, waarbij de bewoner met enige regelmaat een 'fout' maakt en dit weer goedmaakt door een taak. Hierdoor zou de bewoner bevestigd kunnen krijgen dat hij op zijn handelen wordt beoordeeld.

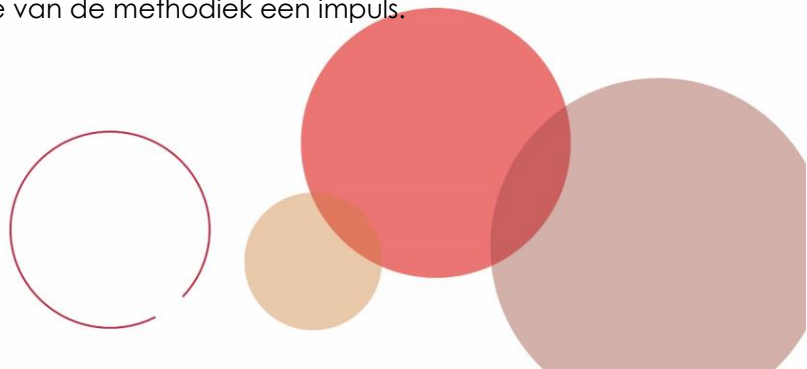
Een bewoner vertelt veel vertrouwen te hebben in haar persoonlijk begeleider. Dezelfde middag staat een moeilijk gesprek gepland over een aangegane liefdesrelatie, maar zij ziet dit gesprek met vertrouwen tegemoet.

## Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat beide vragen van Ensõ Zorg positief beantwoord kunnen worden. Er is hard gewerkt om de methode 'compassie met zorg' te implementeren en te borgen. Onderstaand zijn de tops en tips opgenomen.

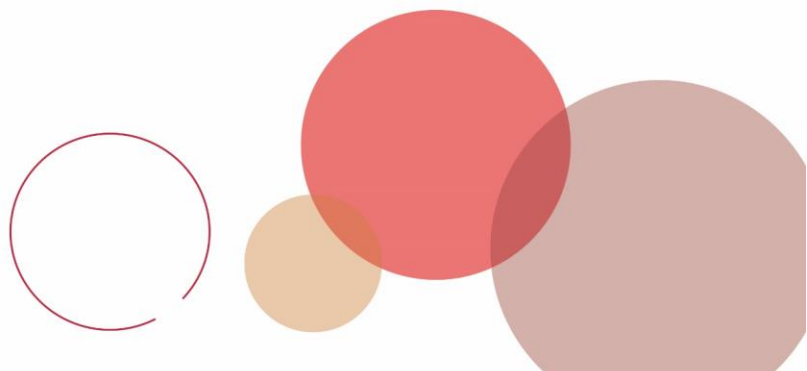
## Tops

1. De maandelijkse casuïstiekbespreking, met een vast format en werkwijze, in elk team geeft ruimte voor inhoudelijke verdieping en is essentieel voor de borging van de methodiek.
2. Het kleinschalig wonen aan de Breitnerstraat heeft volgens de bewoners een positief effect op hun woongenot en ontwikkelingsmogelijkheden.
3. De medewerkers en bewoners van de Breitnerstraat hebben onderling respect voor elkaar en gaan gelijkwaardig met elkaar om. Dat blijkt onder andere uit een gesprekje over wat 's avonds gegeten gaat worden en welke boodschappen moeten worden gedaan. Een medewerker en bewoner overleggen hierover, waarbij ieder vragen stelt en argumenten inbrengt.
4. Ondanks dat de bewoners een indicatie langdurige zorg zonder behandeling hebben, is er een gedragswetenschapper verbonden aan Ensõ Zorg. Door het grote vertrouwen van medewerkers in haar en door haar kennis over de methodiek 'zorg met compassie', geeft zij de implementatie van de methodiek een impuls.



Tips

1. Het gedachtegoed van zorg met compassie is geïmplementeerd en geborgd op begeleiders en locatieniveau. Op organisatieniveau is nog winst te behalen in de positionering en facilitering (zoals inhoudelijke ondersteuning) van de cliëntenraad.
2. Voor de invoering van de methodiek is het reflecteren op je eigen handelen en die van je collega's van belang. Stimuleer dit door in de werkwijze van het functioneringsgesprek ook de reflectie van één of twee collega's op te nemen.
3. De werkvorm van de Roos van Leary geeft houvast voor begeleiding om de interactiepatronen met elkaar en met de bewoners inzichtelijk te maken. Hierop kan de gewenste communicatiestijl worden besproken. Om deze werkvorm eigen te kunnen maken is een consequente toepassing hiervan door de begeleiders van belang. Dit is nog geen vanzelfsprekendheid en nog te afhankelijk van de gedragswetenschapper.





**BOUWSTEEN 1**

Zorgproces rondom individuele bewoner:

**ZORG MET COMPASSIE** → wordt geborgd binnen de organisatie!

**meer ruimte**

**DAGBESTEDING is meer zinvoller**

**meer ONVOORWAARDELIJKE relaties**

**is meer aandacht voor persoonlijke GROEI**

**afspraken worden meer nagekomen**

**onze Begeleiders reageren sneller**

**KEUZE DAGBESTEDING GROEIT!**

**MEER FOCUS EIGEN KEUZES**

**ONDERSTEUNING**

**BESCHERMING**

**HOE VAST**

**veiligheid**

**RAPPORTAGE** via SOAP methode!

**S**ubjectief

**bjectief**

**a**nalyse

**P**lan

**extra aandacht 2022**

- \* ZORG MET COMPASSIE overal ingezet
- \* PILOT ZORGPLAN: gemaakte afspraken intake → zorgplan bij aanvang zorg + op tijd vernieuwen
- \* Helder plan & leefklimaat dagbesteding

**BOUWSTEEN 2**

Onderzoek naar de ervaringen van bewoners:

**BAM!** UIT ONDERZOEK (CTO) bleek dat **JULLIE** bewoners TEVEDEN zijn over:

**+ fitness PAS**

**+ Jullie zeggenschap tijdens bewoners vergadering 1x per maand**

**+ cliëntenraad**

**er wordt nu echt naar ons geluisterd**

**mijn verhaal wordt beter begrepen!**

**WAT KAN BETER?**

**+ bewegingsactiviteit + COLLEGE**

**LOCATIE** - MEE WOHANNOO - PLAN VERANDEREN - WILLEN WE COLLEGE !!!

**VOOR ONS** - verbeterde onvoorwaardelijke relatie! - bewondering - gezonde relatie - collega's inspiratie

**er wordt nu echt naar ons geluisterd**

**med positief op over zorgplan**

**Wij hebben nu een INSPIRAAL bij ons begeleiders**

**Wij hebben nu een INSPIRAAL bij ons begeleiders**

**BOUWSTEEN 3**

Zelfreflectie in zorgteam:

**BEGELEIDER biedt:**

- \* LEIDING
- \* BEGELEIDING
- \* ONDERSTEUNING

**en met EXTRA scholing en MEER:**

- \* KENNIS
- \* KUNDE

**aanbieden van nog MEER ONDERSTEUNING**

**MÉÉR PLEZIER IN WERK!**

**WERK OVERLEG** actie / bijzonderhedenlijst:

- ✓ nakomen afspraken
- ✓ sneller & vaker reageren
- ✓ alle info beter bewaren
- ✓ info moet toegankelijker zijn voor iedereen

**\* SAMENWERKING COLLEGA'S**

- \* Afwisselen d delen van werkzaamheden
- \* 80% = voldoening uit werk!
- \* mogelijkheid bijscholing

**AANDACHT 2022:**

- STEVIGE TEAMS met ruimte voor FEEDBACK
- Fijn leefklimaat voor bewoners met GEZONDE omgang concurrenties binnen onvoorwaardelijke relatie
- TEAMS zijn formatief op sterkte en hebben inzicht in een gezonde bedrijfsvoering.
- TEAMS gaan netwerk gericht werken en zijn ZICHTBAAR voor STAKEHOLDERS

**RAPPORT cijfer**

**BOUWSTEEN 4**

Kwaliteitsrapport en visitatie

**ZICHTBAAR**

**KWALITEIT LEVEN** bewoner

**WERWIJZE** MEDEWERKER

**ZORG MET COMPASSIE**

**er is RESPECT** bewoners

**BEWONERS**

**BEGELEIDERS**

**GELYKWAARDIG**

**1x PER MAAND**

**extra verdieping** BEWONER

**ruimte voor OPEN gesprek**

**ensõ zorg is nog steeds ISO gecertificeerd**

**CASUISTIEK BESPREKING**