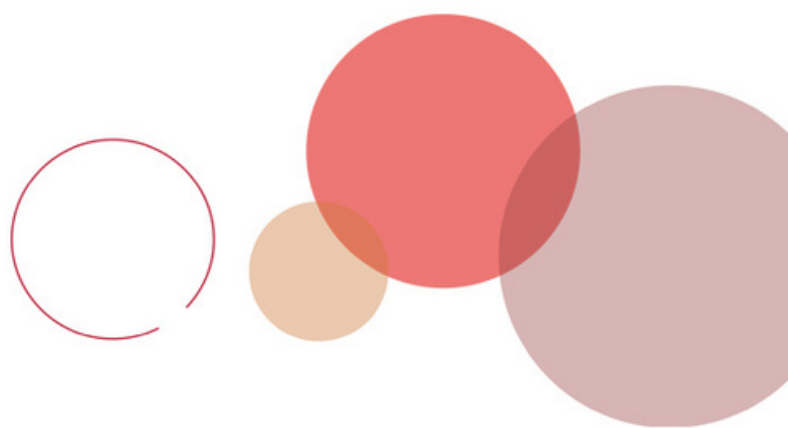


KWALITEITSRAPPORT 2023



VOORWOORD

Dit is het Kwaliteitsrapport over 2023. Hierin vertelt Ensō over haar ontwikkeling op de doelen die ze als pijlers heeft geformuleerd. De vertrouwde indeling is gehandhaafd.

- In het eerste hoofdstuk staat het zorgproces van de individuele bewoner centraal
- Hoofdstuk twee behandelt het onderzoek naar de ervaringen van bewoners. Hierbij werd gebruik gemaakt van een nieuw cliënttevredenheidsonderzoek
- Het derde hoofdstuk gaat over de reflectie in teams
- Het rapport geeft de resultaten weer van de externe visitatie

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1: HET ZORGPROCES EN DE INDIVIDUELE BEWONER	4
HOOFDSTUK 2: ONDERZOEK NAAR ERVARINGEN VAN BEWONERS	8
HOOFDSTUK 3: PROFESSIONELE ONTWIKKELING	15
HOOFDSTUK 4: INZICHT IN KWALITEIT	18
BIJLAGE: BEWONERVERSIE KWALITEITSRAPPORT	22

HOOFDSTUK 1: HET ZORGPROCES EN DE INDIVIDUELE BEWONER

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

Ensō heeft de afgelopen jaren gewerkt aan het verbeteren van het zorgplan systematiek en heeft daarnaast de methodiek Zorg met Compassie geïmplementeerd. In diverse Kwaliteitsrapporten is hierover gerapporteerd. In het kwaliteitsrapport 2022 heeft Ensō in Bouwsteen 1 de ontwikkelingen beschreven en pijlers voor 2023 opgesteld.

In 2023 heeft Ensō gewerkt aan onderstaande pijlers. De voortgang wordt in de opvolgende paragrafen beschreven.

Pijlers voor 2023

1. In 2023 wordt voor de begeleiders de agressietraining herhaald.
2. Het belang van een netwerk voor bewoners wordt opgenomen in de leefklimaten, als doel in het jaarplan voor 2023 meegenomen en waar nodig in het zorgplan.
3. Invoering van digitale aftekenlijsten voor het verstrekken van medicatie.
4. Waar nodig is seksualiteit vastgelegd in het zorgplan.
5. Geschreven communicatie in duidelijke taal.

Training de-escalerend werken en agressie

Tijdens de training de-escalerend werken en agressie zijn praktijk en theorie besproken en is er praktisch geoefend. De training is op een externe locatie door ZW-opleidingen verzorgd. De vaste trainer is al een aantal jaar aan de trainingen verbonden. Bijna alle medewerkers hebben de training gevolgd. Er was voldoende ruimte casuïstiek in te brengen, de trainer besteedde aandacht aan de emoties die hiermee gepaard gaan. De training wordt in 2024 opnieuw verzorgd door ZW-opleidingen en de bekende trainer.

In 2023 is een nieuw systeem alarmknoppen geïntroduceerd. Begeleiders dragen tijdens een dienst een knop bij zich die in verbinding staat met een app. In de app zijn alle locaties met elkaar verbonden. Er kan op verschillende niveaus gealarmeerd worden om hulp in te roepen. Er kan ook met de mobiele groepstelefoon worden gealarmeerd, maar daarbij geldt dat het scherm eerst ontgrendeld moet worden. In nood kan dit een probleem zijn, vandaar de keuze voor de knoppen.

Het bespreken van het alarmknoppensysteem leidde tot een verbetervoorstel. In 2024 ontwikkelt Ensō een factsheet met de escalatie niveaus en worden deze per kwartaal besproken in de teambespreking. De verwachting is dat dit bijdraagt in consequent gebruik van het systeem.



Ensō heeft voor iedere bewoner een signaleringsplan, alle locaties beschikken over een systeem met alarmeringsknoppen voor de begeleiders en er is een jaarlijkse training de-escalerend werken en agressie. MIC-meldingen worden consequent op diverse niveaus geëvalueerd. De ISO-audit in februari 2024 zal extra aandacht aan veiligheid besteden.

Het belang van het netwerk

In 2023 is aandacht besteed aan het belang van het netwerk. Bewoners zijn ondersteund in het **onderhouden van hun netwerk**. Voor mensen met een LVB is het onderhouden van een netwerk vaak moeilijk.

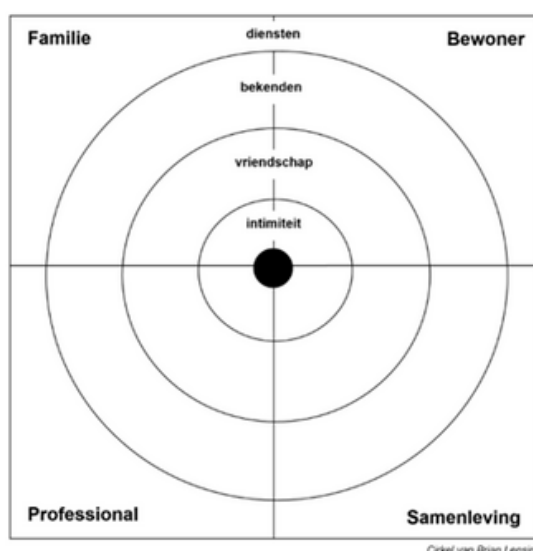
Het maken en onderhouden van vriendschappen vraagt meer inspanning voor mensen met een LVB. Ze hebben vaak weinig zelfvertrouwen, zijn afhankelijk van wat de ander van hen vindt en minder goed in staat op een adequate manier vriendschappen te onderhouden. Ze kunnen bijvoorbeeld moeite hebben om emoties te herkennen, sociaal gedrag van anderen te interpreteren en daar goed op te reageren en om zich in een ander te verplaatsen. Ze hebben daardoor vaker een beperkt sociaal netwerk of veel los-vaste contacten, zijn gevoelig voor de groepsnorm en hebben een vergrote kans op 'foute vrienden'. Ook is er minder sprake van wederkerigheid in relaties met familie. Dit kan leiden tot gevoelens van eenzaamheid.

Naast familie en vrienden kunnen buurtbewoners en vrijwilligers een rol spelen. Ensō heeft een **vrijwilligersbeleid** opgezet. Met alle teams zijn sessies gehouden over duurzaam toegankelijke zorg. Het betrekken van het netwerk heeft hier een belangrijke rol in.

Elke woning heeft een eigen leefklimaat dat voortkomt uit de methodiek Zorg met Compassie. Wanneer Ensō een nieuwe woning opent worden er bijeenkomsten voor **buurtbewoners** georganiseerd om te vertellen wie we zijn en wie er bij Ensō kunnen wonen. In de leefklimaten is een item opgenomen om de buurt blijvend te betrekken. Na opening van de woning zetten de teams de samenwerking met de buurt voort.

De woningen van Ensō staan in het hart van de samenleving. Ensō wil iedere bewoner een zo gewoon mogelijk leven in sociale zin bieden. Bewoners hebben hulp nodig bij het onderhouden van een netwerk. Als team hebben jullie aandacht voor gastvrijheid voor bezoek op de woning, sturen met de bewoner kaartjes naar familie op belangrijke momenten, leuke momenten worden gedeeld. Op 23 september organiseren jullie met bewoners een burendag. Originele ideeën zijn altijd welkom; denk aan BBQ, bak eens een taart, opening, jubileum. Er zullen namelijk mogelijk wel eens momenten van enige overlast zijn, juist door goed met elkaar in contact te blijven zijn onderwerpen bespreekbaar en is het contact aangenaam. We zijn geen vreemden en ervaren geen drempel. Vrijwilligers zijn welkom voor de extra aandacht voor en activiteiten met bewoners.

In november is de zorgcoördinator gestart met een proef om meer zicht te krijgen op het netwerk. Na de intake volgt een actie voor de begeleiding: de **netwerkcirkel** vullen, zodat zicht komt op wie tot het netwerk behoort en hoe de rollen zijn. De netwerkcirkel kan bijdragen aan beter weten wie je waarvoor kan benaderen en betrekken vanuit het netwerk.



Digitale aftekenlijsten voor het verstrekken van medicatie

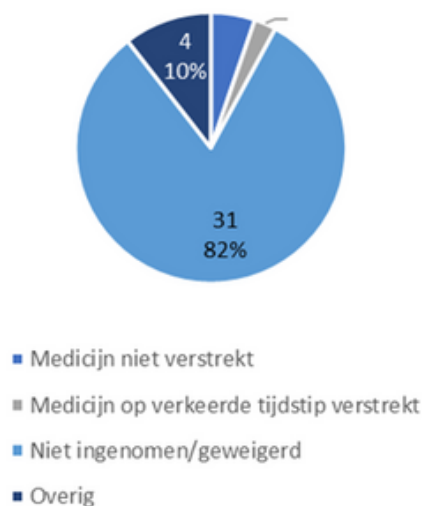
In 2023 is het digitaal aftekenen van medicatie geïmplementeerd. Ensō heeft gekozen voor **ONS medicatie**.

Het elektronisch cliëntendossier (ECD) binnen Ensō is ONS. De keuze voor ONS medicatie zorgt ervoor dat medewerkers niet met een additioneel systeem hoeven te werken. Een meerwaarde van werken met ONS medicatie is dat het bijdraagt aan verlichten van werkdruk door afname van administratie en overleg.

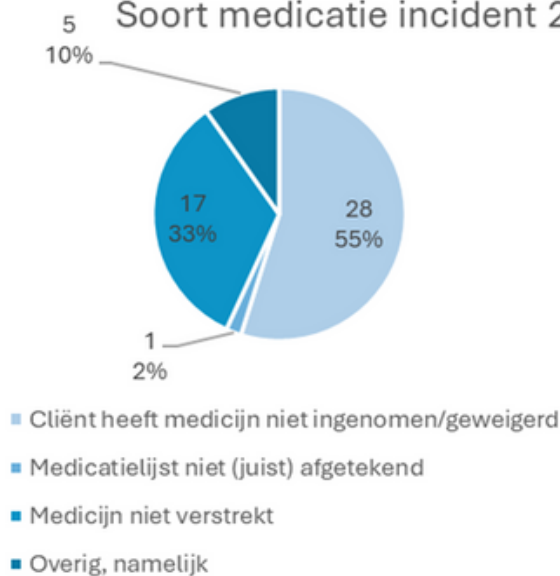
Bewoners van Ensō die ondersteuning bij medicatie vragen zijn voor het merendeel bij één apotheek ingeschreven. Het medicatie proces is overzichtelijk en eenvoudiger dan voor het gebruik van ONS medicatie. **Met de apotheek zijn goede samenwerkingsafspraken gemaakt en beschreven.** Er wordt onderzocht hoe de BEM onderdeel te laten worden van ONS in plaats van een aparte vragenlijst. Hiermee is er een toegenomen kans op een inhoudelijk sterk medicatiegesprek met beter zicht op de noodzaak van verstrekken van medicatie of juist in eigen beheer. In 2024 zal de BEM uit klinimetrie de losse vragenlijst gaan vervangen.

Bij het vergelijken van de **MIC meldingen** rond medicatie zien we in 2022 in totaal 38 meldingen en in 2023 totaal 51 meldingen. De categorie 'niet genomen/ geweigerd' is sterk toegenomen en herleidbaar naar één casus.

Medicatie incidenten per categorie 2022



Soort medicatie incident 2023



Seksualiteit in het zorgplan

Met de teams is er ruimte inhoudelijk te spreken over seksuele ontwikkeling en seksualiteit bij bewoners. Er is aandacht voor het sociaal en emotioneel functioneren van de bewoner, zodat duidelijk is waar de ondersteuningsbehoefte van de bewoner ligt. **Waar relevant is een doel gericht op seksualiteit op individueel niveau opgenomen in de zorgplannen.** Dit maakt dat de afspraken omtrent seksualiteit onder de aandacht en bespreekbaar blijven tussen bewoner en begeleider.

Duidelijke taal in geschreven communicatie

Ensō let extra op wanneer er documentatie wordt opgesteld voor bewoners dat taal begrijpelijk wordt geformuleerd. Het **privacy beleid en de huisregels** zijn daar een voorbeeld van. In 2023 werd dit streven zichtbaar in de uitnodigingen voor activiteiten.

Overige ontwikkelingen

Gedurende het jaar is er gewerkt aan **ontwikkeling en professionalisering**. Het team Kastanjelaan heeft zich met behulp van het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) ontwikkeld op het gebied van **hechtingsproblematiek**. In enkele situaties is integraal gewerkt met een **trauma sensitieve begeleiding**. Deze begeleiding past bij meerdere bewoners. Gedragswetenschapper heeft middels scholing deskundigheid verdiept en zal de begeleidingsteams hierin meenemen.

Begeleiders hebben naast de onderzoeker meegewerkt in **twee Prisma onderzoeken**. Zij hebben dit een interessant en leerzaam proces gevonden dat bijdraagt aan professionalisering en deskundigheid.

Om blijvend te leren is een vragenlijst ontwikkeld om met iedere vertrekkende bewoner een **exitgesprek** te houden. In 2024 voeren vertrekkende bewoners en de zorgcoördinator een gesprek om de zorg te evalueren en worden de uitkomsten verwerkt in de vragenlijst uit ONS (elektronisch cliëntendossier).

Pijlers voor 2024

In 2024 zet Ensō zich in op de volgende pijlers:

Pijlers voor 2024

1. Begeleidingsteam zijn actief bezig met ondersteuning van bewoners in het vergroten van het netwerk van bewoners. Zij delen successen met collega's. Resultaten zijn zichtbaar in:
2. Ondersteunen met contacten onderhouden en aangaan;
 - Bij intake invullen en vervolgens onderhouden van de netwerkcirkel;
 - Ensō sluit aan bij OZO en kan op verzoek van bewoner via OZO aan het netwerk van de bewoner in OZO deelnemen;
 - Aandacht voor netwerk door regie te nemen in thema's als verjaardagen, Moederdag, Vaderdag, feestdagen, overlijdensdagen;
 - Gastvrijheid op locatie;
 - Waar gewenst, uitzetten van vacatures voor vrijwilligers;
3. Contacten onderhouden met de buurt;
4. Met iedere bewoner die Ensō verlaat wordt een exit gesprek gehouden;
5. Training aanbieden rond deskundigheidsbevordering trauma sensitief werken en hechtingsproblematiek.

HOOFDSTUK 2: ONDERZOEK NAAR ERVARINGEN VAN BEWONERS

Naar aanleiding van het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) wordt in samenwerking met de cliëntenraad en teams een verbeterplan opgesteld. De inspanningen en resultaten worden jaarlijks geëvalueerd.

Ensō heeft in het verleden gewerkt met het CTO van Ipso Facto. In 2023 is de overstap gemaakt naar de Personal Outcomes Scale oftewel de Persoonlijke Ondersteuningsuitkomsten Schaal (POS). De motivatie voor een nieuwe methode ligt in de uitkomsten van het onderzoek en het daaropvolgende verbeterplan. De uitkomsten van de POS zullen dichter aansluiten bij de beleving van bewoners.

Medewerkers werden intussen getraind als POS interviewer. Er is beleid opgesteld hoe binnen Ensō om te gaan met de uitkomsten van de POS. In de volgende paragrafen beschrijven we de resultaten die zijn behaald aan de hand van het verbeterplan naar aanleiding van het CTO 2021 dat is uitgevoerd door Ipso Facto.

Verbeterplan CTO 2021

Eind 2021 is het laatste onderzoek door Ipso Facto afgenomen. Hieruit vloeien de doelen voor 2021- 2023 voort.

1. Frequent '**erkenning**' geven, waarmee het gevoel dat begeleiders weinig tijd hebben kan afnemen door je als bewoner gezien en gehoord te voelen.
2. **Veilig** voelen in je huis, deskundigheidsbevordering begeleiders, afname MIC en vaker gesprek over veiligheid tussen Pb'er en bewoner.
3. Leidinggevende **dagbesteding** stelt een plan op voor Het College en betreft hier de deelnemers bij. Naast het plan komt er een op werk/ activiteiten gericht leefklimaat.
4. **Inspraak:** geregeld zal begeleiding bewoners uitleggen hoe inspraak is geregeld en cliëntenraad overleg frequentie omhoog. Ensō oriënteert zich op alternatieve of aanvullende CTO mogelijkheden.
5. Bevorderen **gezonde levensstijl** waarmee ervaren gezondheid positief kan worden beïnvloed of behouden.

Het verbeterplan is uitgevoerd en afgerond. De resultaten zijn besproken met de cliëntenraad. Een korte terugblik op de resultaten.

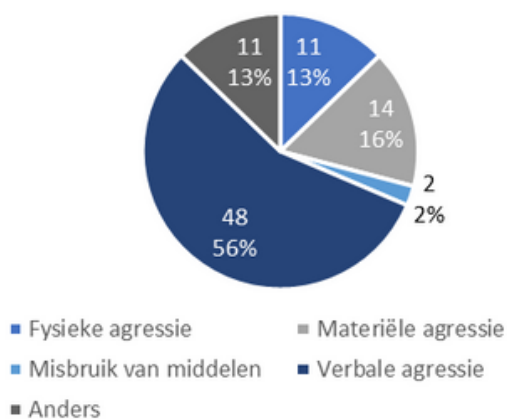
1. Erkenning geven

'Erkenning geven' is op diverse wijzen onderdeel van deskundigheidsbevordering. Het onderwerp is als onderdeel van de methodiek vaak onder de aandacht in besprekingen met teams en gedragswetenschapper. Hiermee is borging van het bereikte resultaat. De cliëntenraad ziet ook de vooruitgang en leden voelen zich gezien en gehoord door begeleiders.

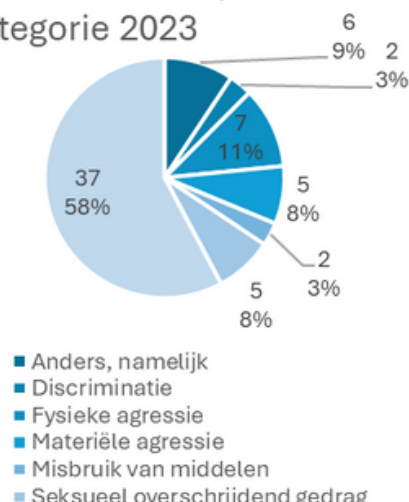
2. gevoel van veiligheid

Het gevoel van veiligheid van bewoners is toegenomen. Een belangrijke bijdrage wordt geleverd door de continuïteit van begeleiders, een beter voordeurbeleid en afname van inhuur van externe professionals. Medewerkers registreren incidenten. Wanneer de MIC meldingen worden uitgesplitst naar agressie zien we een afname van 86 incidenten in 2022 ten opzichte van 64 in 2023. Er heeft zich in 2023 slechts één licht incident tussen bewoners voorgedaan. Dit incident was niet meldingsplichtig.

Agressie incidenten per categorie 2022

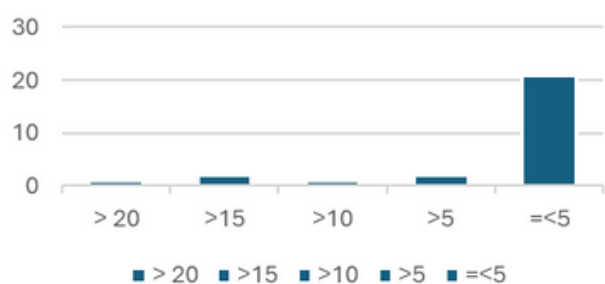


Agressie incidenten per categorie 2023

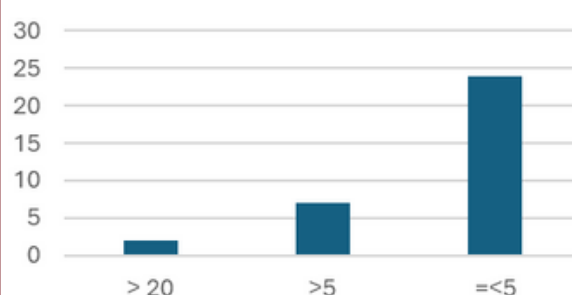


We zien in 2023 in vergelijking met 2022 een gelijkmatigere verdeling van het aantal geregistreerde incidenten per bewoner en minder uitschieters.

Aantal meldingen per bewoner van alle meldingen 2022



Aantal meldingen per bewoner van alle meldingen 2023



3. Plan en leefklimaat voor dagbesteding 't College

Er zijn zowel een leefklimaat als een plan voor dagbesteding 't College opgesteld. De personele bezetting is uitgebreid. Als gevolg van langdurige afwezigheid van vaste activiteitenbegeleider zijn niet alle plannen volledig uitgevoerd. In 2023 is als onderdeel van het Kwaliteitskompas en Bestuurlijk akkoord gehandicaptenzorg gewerkt aan het bevorderen van deelname aan een nuttige dag invulling. Op dit onderwerp is ook de externe visitatie uitgevoerd. Hier zijn resultaten in bereikt. In 2024 wordt verder gegaan met het uitvoeren van het plan voor 't College en bevorderen van meer deelname van geïnteresseerde deelnemers.

4. Inspraak

Ensō heeft gekozen voor het cliënttevredenheidsonderzoek middels de Persoonsgerichte Ondersteuningsuitkomsten Schaal (POS) uit te voeren. Met de POS is Ensō beter in staat de kwaliteit van bestaan in beeld te brengen op individueel, locatie- en organisatieniveau. De POS kan behulpzaam zijn om de dagelijkse ondersteuning te evalueren in termen van de kwaliteit van bestaan van de persoon, met de bedoeling in een continu proces te kunnen werken aan verbetering van kwaliteit van bestaan. Bij de terugblik op de pijlers 2023 wordt de POS uitgebreid beschreven.

Bewoners zijn beter bekend met de Cliëntenraad. Er is veel interesse in deelname. Gedurende het jaar hebben de leden geoefend met rollen. Tevens is een functieprofiel voor lid Cliëntenraad opgesteld. Om zowel effectief te vergaderen en een iedereen de kans te geven actief mee te spreken en denken zijn er naast de Cliëntenraad ook commissies ingesteld.

5. Gezonde levensstijl

Alle locaties bieden bewoners de mogelijkheid te **sporten bij Basic Fit**. Hier wordt veel gebruik van gemaakt. Ensō draagt de kosten, waardoor de drempel wordt verlaagd.

Bewoners van Ensō hebben behoefte aan een zo groot mogelijke zelfstandigheid. Als onderdeel hiervan ontvangen velen een voedingsbudget om zelfstandig boodschappen te doen en eten te bereiden. Het beheer van een budget en het maken van keuzes op gebied van gezonde voeding is niet eenvoudig. De leefklimaten van de woningen zijn aangepast om hierbij te ondersteunen in aansluiting op de vraag van een bewoner.

- Op de Utrechtsestraat eet de groep vijf dagen in de week gezamenlijk. Boodschappen kunnen via de begeleiding worden besteld bij de supermarkt. Er bestaat de mogelijkheid dat eventueel extra budget in deze constructie wordt meegenomen.
- Op de Kastanjelaan wordt drie dagen in de week gekookt en kun je kiezen of je mee eet met de groep, de maaltijd in je studio gebruikt of zelf kookt.
- Op de Rosendaalseweg is er een fasen model. Een bewoner start met gesprekken met begeleiding over gezonde voeding en besteding van het budget. De benodigde boodschappen worden besteld. Het model eindigt bij eigen beheer van het budget.
- Op de Weverstraat is de hoogste zelfstandigheid. Bewoners hebben een eigen appartement of studio en krijgen budget op rekening gestort. Waar nodig kan er, eventueel vanuit de Wzd, worden afgeweken en wordt het uitgeven van geld overgenomen.



Pijlers voor 2023

Individueel niveau

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

Locatie niveau

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

Organisatie niveau

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

In het kwaliteitsrapport van 2022 zijn pijlers voor 2023 geformuleerd. Hoofdstuk 2 begon met een terugblik op de resultaten van het verbeterplan naar aanleiding van het CTO. In deze paragraaf beschrijven we de resultaten op de geformuleerde pijlers.

Individueel niveau

Erkenning geven aan gevoelens

Erkenning geven en het opbouwen van een onvoorwaardelijke relatie zijn belangrijke pijlers uit de methodiek. Dit is als doel voor het Kwaliteitskompas opgenomen in het jaarplan. Teams hebben scholing en deskundigheidsbevordering gevolgd. In 2022 is in de externe visitatie gekeken naar in welke mate Ensō slaagt in de implementatie van de methodiek. Bij in zorg name van een nieuwe bewoner volgt de casusbespreking in de teamvergadering onder andere aan de hand van de IJsberg. Hiermee ontstaat een goed beeld van de persoon en zijn of haar begeleidingsvraag. Dit draagt bij aan het geven van erkenning en het opbouwen van een onvoorwaardelijke relatie. Het werken met de methodiek is cyclisch verankerd in de werkwijze en draagt daarmee bij aan borging.

Locatie niveau

Functies binnen 't College

Alle functies binnen dagbesteding 't College zijn beschreven. Het is mogelijk stapsgewijs aan ontwikkeling te werken. Het is een overzichtelijk document dat onderdeel is geworden van het Kwaliteitshandboek.

Bevorderen netwerk

Het bevorderen van het netwerk is in hoofdstuk 1 beschreven. In 2023 is hier aandacht voor geweest en dit wordt in 2024 doorgezet. Bij iedere opname van een bewoner wordt in de intakefase een netwerkcirkel gevuld. Het ondersteunen van bewoners bij het onderhouden en waar mogelijk uitbreiden van het netwerk blijft in 2024 verder ten doel. Het actief zoeken naar en matchen van vrijwilligers is een nieuwe uitbreiding om verder te ontwikkelen.

Woonaanbod uitbreiden

Nadat in 2022 de Rosendaalseweg is geopend is in 2023 is locatie Parkstraat aangekocht. Een prachtig monumentaal pand op steenworp afstand van de Kastanjelaan. In 2024 zal de verbouwing starten na vertraging rond het vergunningsproces. De ambitie is de locatie voorjaar 2024 te openen.

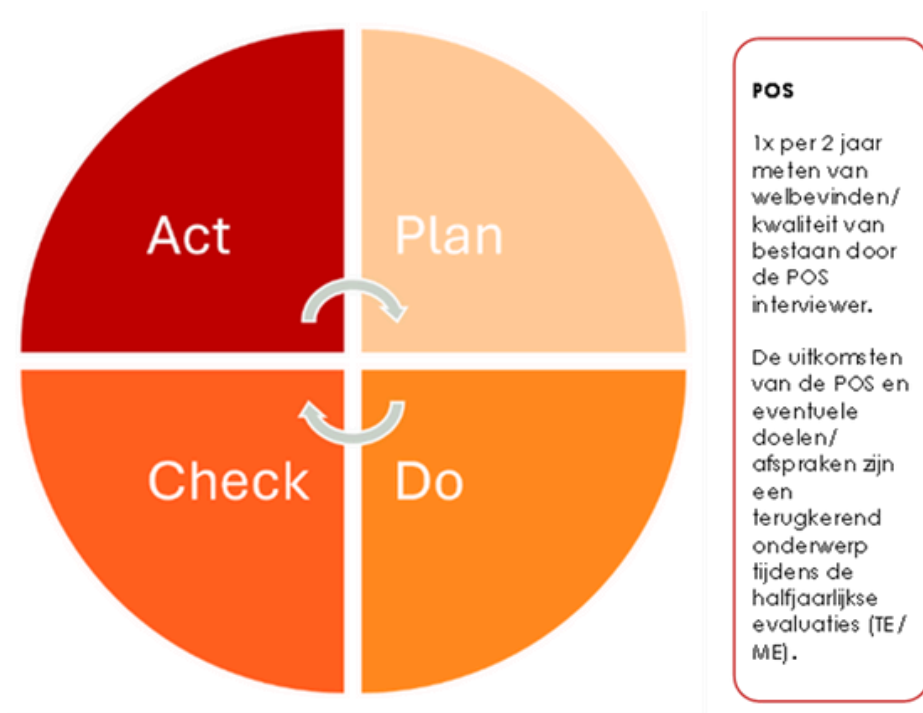
Organisatieniveau

Implementeren van de POS

Met het introduceren van de POS zien we dat er meer animo is onder bewoners om deel te nemen aan het CTO. Na afloop zijn bewoners enthousiast en dat enthousiasme delen zij onderling. Het verbeterplan naar aanleiding van het CTO van Ipso Facto is geëvalueerd en afgerond.

In 2024 stelt Ensō een verbeterplan naar aanleiding van de POS uitkomsten. In 2024 is met 75% van de bewoners een POS interview gevoerd.

In 2023 is definitief gekozen het cliënttevredenheidsonderzoek middels de Persoonsgerichte Ondersteunings-uitkomsten Schaal (POS) uit te voeren. Met de POS is Ensō beter in staat de kwaliteit van bestaan in beeld te brengen op individueel, locatie- en organisatieniveau. De POS kan behulpzaam zijn om de dagelijkse ondersteuning te evalueren in termen van de kwaliteit van bestaan van de persoon, met de bedoeling in een continu proces te kunnen werken aan verbetering van kwaliteit van bestaan. De POS zal onderdeel worden van de methodische cyclus rondom de zorg voor de bewoner doordat uitkomsten worden opgenomen in de halfjaarlijkse evaluaties.



Op dit moment zijn vier medewerkers getraind als POS interviewer. De POS interviewer is een onafhankelijke interviewer en gaat met de bewoners in gesprek over de volgende onderwerpen: onafhankelijkheid (persoonlijke ontwikkeling en zelfbepaling); sociale participatie (persoonlijke relaties, sociale inclusie en rechten) en welbevinden (emotioneel welbevinden, fysiek welbevinden en materieel welbevinden). Een POS gesprek bestaat uit open vragen en beslaat ongeveer 1 à 1,5 uur.

Ensō is met drie organisaties in gesprek over hoe zij met de POS uitkomsten werken. Met deze collegiale informatie wordt gezocht naar een invulling die Ensō past en recht doet aan de bewoners.

In 2023 is een start gemaakt met de eerste POS interviews. Het streven voor 2024 is om in totaal 75% van de bewoners van Ensō voor de POS bevraagd en geïnterviewd te hebben.

De **eerste resultaten** uit 2023 laten zien dat bewoners een hoog gevoel van onafhankelijkheid hebben. Bijvoorbeeld rondom het zelf kiezen van kleding, eten en waar je wil gaan en staan. Er wordt een grote mate van zelfstandigheid ervaren rondom maaltijden, schoonmaken en persoonlijke verzorging. Hier zijn de bewoners erg tevreden over. In het nemen van beslissingen geven bewoners aan dat hun beslissing niet altijd serieus genomen wordt door begeleiding, maar dat bewoners wel altijd zelf kunnen beslissen om iets wel of niet te doen.

"Ik vraag vaak advies aan begeleiding, voor ik zelf een keuze maak"

Op het gebied van sociale participatie zijn de ervaringen grotendeels positief. Bewoners weten goed wie ze om hulp, advies of raad kunnen vragen wanneer ze dat nodig hebben. Bewoners kunnen zichzelf zijn thuis. Bewoners benoemen goede vrienden te hebben en nemen deel aan sociale activiteiten. Er is contact met buurtbewoners waardoor bewoners zich onderdeel van de leefomgeving voelen. Tegelijkertijd wordt ook duidelijk dat het hebben van goede vrienden geen vanzelfsprekendheid is. Ook het laten horen van je stem bij verkiezingen is geen vanzelfsprekendheid.

Op het gebied van welbevinden voelt het merendeel zich veilig en ervaren zij grotendeels dat ze gelukkig zijn. 88% ervaart een hoge mate van emotioneel welbevinden. Het fysieke welbevinden wordt iets minder ervaren. Bewoners benoemen gezond te eten, maar ervaren regelmatig vermoeidheid bijvoorbeeld bij het opstaan. Er zijn soms zorgen over pijn hebben of ziek zijn en er wordt niet altijd voldoende rust en ontspanning ervaren. Rondom het materieel welbevinden zijn bewoners redelijk tevreden. Bewoners kunnen kopen wat ze nodig hebben en hebben genoeg geld om te kunnen sparen. Meestal is er voldoende geld om eigen keuzes te kunnen maken, bijvoorbeeld rondom eten, kleding en wonen. Desondanks wordt er niet altijd voldoende inzage in de financiën ervaren.

*"Ik heb nauwelijks
inzicht in mijn
financiën, ik zou
dit wel graag
willen."*

In 2024 is een groot percentage van de bewoners van Ensō geïnterviewd en zal er meer betrouwbare informatie naar boven komen om op locatie- en organisatieniveau uitspraken te doen over de kwaliteit van bestaan.

Familie- en vriendendag

De familie- en vriendendag is georganiseerd. Dit jaar zijn ook mentoren, bewindvoerders en curatoren uitgenodigd. Deze keuze is gemaakt omdat voor bewoners dit soms de enige langdurige relatie in hun leven is. De dag is bewust op een donderdag aansluitend op werktijden georganiseerd. Helaas is deelname vanuit de kring professionals beperkt gebleven.

Cliëntenraad

Bewoners mogen altijd meedenken en worden betrokken bij Ensō. Het gevolg is dat er een betrokken en enthousiaste cliëntenraad is. De Cliëntenraad is in 2023 maandelijks bij elkaar gekomen. Deze frequentie sluit aan bij de maandelijkse bewonersvergadering op locatie. Ook is er opnieuw naar de rollen binnen de vergaderstructuur gekeken. Er is een nieuwe voorzitter aangesteld die haar rol met enthousiasme uitvoert. Met elkaar hebben we ook de competenties van leden cliëntenraad (CR) beschreven. Een lid van de cliëntenraad heeft namens de CR deelgenomen aan een panelbijeenkomst cliëntenraden onder leiding van Menzis. Er is intern veel bekendheid over de cliëntenraad, waardoor er veel geïnteresseerde bewoners zijn. In 2024 starten we naast de overleggen met de cliëntenraad ook met thema's en commissies. Hiermee krijgt iedereen een stem en kan er effectief worden vergaderd binnen de cliëntenraad. In 2024 is er voor het eerst een recreatiebudget. Eerder lagen behoeftes en belangen dermate ver uit elkaar dat er geen draagvlak was voor een collectief budget. Dat is nu veranderd waardoor in overleg besloten is tot een gezamenlijk budget opgebouwd uit eigen bijdragen. Bewoners betalen een kleine eigen bijdrage waarvoor de activiteitencommissie een mooi programma gaat opstellen. Aan het einde van het jaar wordt de besteding van het budget verantwoord.

Een extern lid om de CR te ondersteunen hebben we in 2023 niet gevonden. De vraag leeft minder bij de CR zelf, zij komen steeds beter in hun rol.

Klachten

Er zijn geen klachten geweest in 2023, zowel geen formele als interne. De leidinggevende heeft geregeld gesprekken gevoerd met bewoners, wanneer daarom gevraagd is. Op de locatie van de brand is onvrede geweest over het afhandelen van de schade als gevolg van de betrokkenheid van veel partijen. Leidinggevende is de bewonersvergadering gaan bijwonen om meer erkenning te geven.

Wet zorg en dwang

De wet zorg en dwang kan ingezet worden om ernstig nadeel af te wenden. **In 2023 zijn er 5 maatregelen toegepast.** De Wzd commissie, Wzd functionaris en de bestuurder hebben alle relevante evaluaties, consultaties en verantwoordingen rond deze wet uitgevoerd. Er zijn geen klachten over de Wzd geweest.

Dataveiligheid

Er zijn in 2023 vijf incidenten geweest die een mogelijk datalek hadden kunnen zijn. Deze zijn onderzocht en in drie van de vijf gevallen was er sprake van een meldingsplichtig datalek en is er ook een melding gedaan.

2022	Aantal
Klachten	0
Datalek of incident	1
WZD-vertrouwenspersoon	0
Gedwongen zorg	6
PRISMA	2
Totaal	9

2023	Aantal
Klachten	0
Datalek of incident	3
WZD-vertrouwenspersoon	0
Gedwongen zorg	5
PRISMA	1
Totaal	9

Pijlers voor 2024

Voor 2024 formuleert Ensō de volgende pijlers:

Pijlers voor 2024

- In 2024 heeft 75 % van de bewoners aan een POS interview deelgenomen;
- De uitkomsten van de POS zijn op diverse niveaus beleidsmatig verankerd en herleidbaar/ herkenbaar;
- Samen met de cliëntenraad verbeterplan maken op basis van de POS uitkomsten;
- In het kader van belang van het netwerk is het streven nieuwe bewoners de netwerkcirkel op te nemen in het Zorgplan;
- Ensō gaat actief aan de slag met het vrijwilligersbeleid. Ensō zoekt voor elke locatie een vrijwilliger naast maatjes voor bewoners die daar interesse in hebben.

HOOFDSTUK 3: PROFESSIONELE ONTWIKKELING

Kwaliteit steunt primair op betrokken en vakbekwame medewerkers die in dialoog met de cliënt hun werk doen. Daarom is het belangrijk dat de organisatie haar bijdrage levert aan scholing ter ondersteuning van de vakbekwaamheid. Er is daarom een lange termijnvisie ontwikkeld, en daarnaast wordt de uitvoering daarvan jaarlijks bijgesteld in functie van de behoeften. In gesprek met de teams wordt jaarlijks een scholingsprogramma geformuleerd dat aansluit op actuele wensen. In het jaarlijkse scholingsplan is er enerzijds aandacht voor verplichte scholingen zoals medicatie, BHV, WZD, infectiepreventie, en hygiëncode kleinschalig wonen. Daarnaast wordt er aandacht besteed aan de methodiek Zorg met compassie. Tijdens deze scholing is ook de eerste pijler aan bod gekomen.

Voor 2023 stonden onderstaande pijlers centraal in het scholingsplan:

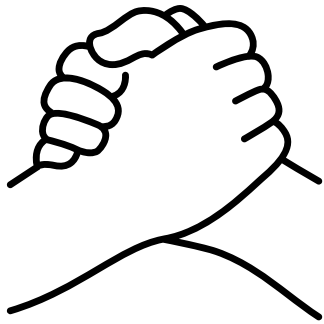
Pijlers voor 2023

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

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

Ontwikkeling van vaardigheden om als begeleider een onvoorwaardelijke relatie aan te gaan met een bewoner

Tijdens deze scholing is er met elkaar nagedacht over welke vaardigheden een begeleider moet ontwikkelen/bezitten om deze onvoorwaardelijke relatie aan te gaan. Onderstaande punten zijn ook aan bod gekomen tijdens de diverse teamvergaderingen:



1. **Empathie:** Probeer de situatie van de bewoner vanuit zijn of haar perspectief te begrijpen. Toon begrip en empathie voor hun gevoelens en ervaringen.
2. **Respect:** Behandel de bewoner altijd met respect en waardigheid, ongeacht de omstandigheden. Luister naar hun mening en neem hun wensen serieus.
3. **Vertrouwen opbouwen:** Werk aan het opbouwen van vertrouwen door consistent en betrouwbaar te zijn in uw interacties met de bewoner. Wees eerlijk en transparant.
4. **Communicatie:** Zorg voor open en effectieve communicatie. Luister actief naar de bewoner en moedig hem aan om zich uit te drukken. Wees geduldig en respectvol in gesprekken.
5. **Grenzen respecteren:** het kunnen inschatten van grenzen bij een bewoner en dit respecteren.

Door met elkaar deze punten te formuleren kom je al tot een gezamenlijk commitment. In 2024 zijn er diverse intervisie bijeenkomsten waarbij bovenstaande steeds opnieuw door middel van casusbespreking aan bod zal komen.

Grensoverschrijdende situaties bespreekbaar maken en collega's ruimte geven om hun bezorgdheden uit te spreken

Het neerzetten van een werkklimaat waarbij het bespreekbaar maken van grensoverschrijdende situaties de ruimte krijgt heeft afgelopen jaar veel aandacht gekregen. Er is aandacht besteed aan het creëren van een cultuur waarin open en eerlijke communicatie wordt aangemoedigd. Collega's hebben de ruimte om zich te uiten en zich kwetsbaar op te stellen. Daarnaast is het van belang dat medewerkers weten dat ze serieus genomen worden en er in een vertrouwelijke omgeving gewerkt wordt.

Door in ieder team afstemming te hebben over huisregels/ omgangsregels creëer je bewustwording en kunnen collega's beter begrijpen wat acceptabel gedrag is en wat niet. Ook een duidelijk beleid tegen grensoverschrijdend gedrag is essentieel. Daarom wordt minimaal 2 keer per jaar in ieder teamoverleg huisregels /omgangsnormen besproken. Daarnaast staat iedere vergadering de MIC-meldingen op de teamagenda. Ook hierbij ontstaan gesprekken waarbij situaties bespreekbaar worden gemaakt en medewerkers de ruimte krijgen zich te uiten.

Medewerker Tevredenheid Onderzoek (MTO) van 2023

Als organisatie meet je in een MTO de tevredenheid van medewerkers en onderzoek je waar verbeterpunten liggen. Het onderzoek geeft ook kans te kijken of je samen doelen hebt gerealiseerd. Ensō meet tweejaarlijks de medewerker tevredenheid. Na aanleiding van het onderzoek ontvangt de organisatie een rapport met uitkomsten. Deze uitkomsten beschrijven het resultaat van het onderzoek en maken een vergelijking met voorgaande onderzoek.

In 2023 is een MTO afgenomen. Aan het onderzoek hebben 26 medewerkers deelgenomen, wat staat voor responspercentage van 66%. Het algemene beeld is dat de organisatie een ontwikkeling heeft doorgemaakt. Medewerkers oordelen positiever over werk en de organisatie dan in het onderzoek van 2021. De resultaten van dit onderzoek tonen een toename in het vertrouwen van medewerkers in hun leidinggevenden. Medewerkers vinden het werk afwisselend en ervaren de vrijheid de invulling zelf te bepalen en vier op de vijf medewerkers haalt voldoening uit het werk. Samenwerking met collega's en de mogelijkheid om te leren worden positief gewaardeerd. Waardering, inspraak en werktijden worden positief beoordeeld.

Een MTO laat ook verbeterpunten zien. Het onderzoek beschrijft deze op de onderwerpen psychische belasting, ondersteuning van Pb'ers door de organisatie en het faciliteren van de werkplekken komen in het onderzoek in aanmerking voor verbetering. Verder valt op dat de verantwoordelijkheden van medewerkers en de verdeling ervan een verbeterpunt is. Bij de meeste verbeterpunten is het percentage 'kritische antwoorden' kleiner dan in 2021. Tevens zijn zowel het aantal verbeterpunten minder en de percentages daarbij kleiner. Het onderzoek laat zien dat Ensō vooruitgang heeft bereikt.

Ensō stelt naar aanleiding van het onderzoek een verbeterplan op en werkt daarin samen met PVT/ OR in oprichting en preventiemedewerker.

Medewerker vertrouwenspersoon

Ensō beschikt over een medewerker vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is in 2023 drie keer benaderd door medewerkers van Ensō.

Soort melding	Aantal meldingen in 2023	Verwijzing via leidinggevende	Zelfstandig contact gezocht	Opmerking
Conflict met leidinggevende				
Conflict overig	2	1	1	via collega geadviseerd
Seksuele intimidatie				
Agressie	1	1		
Fraude				
Pesten				
Overig				

De conclusie van de vertrouwenspersoon is dat ondanks de intensivering van het publieke debat over onder andere grensoverschrijdend gedrag en het melden van gedrag, dit niet heeft geleid tot klachten over integriteit en veiligheid binnen Ensō. Meldingen waren situationeel en stonden los van elkaar.

Melding Incident Medewerker

In 2023 zijn er drie MIM-meldingen geweest. In alle situaties is passende nazorg geboden.

Reflectie in de teams

In 2023 verschilden het niveau van teamprocessen tussen de teams, gaande van “goed samenwerken” en “zoeken naar verdieping” tot “werken aan de basis van organisatorische randvoorwaarden voor de woning”. De leidinggevende heeft situationeel leiderschap toegepast. Collega's uit gevorderde teams zijn komen assisteren en kennis delen bij teams die hulp konden gebruiken. Er is aan teams die werken aan een basis is ook deskundigheidsbevordering methodisch werken geboden.

Een team is geconfronteerd met twee opvolgende indrukwekkende gebeurtenissen waarvoor nazorg is geboden in de vorm van extra gezamenlijke bijeenkomsten. Tevens is er een periode gewerkt met extra diensten om meer tijd te hebben voor elkaar en bewoners en meer ruimte voor verwerking. Een ander team werd geconfronteerd met complexe casuïstiek die hen raakte en ook na werktijd een emotionele rol bleef spelen. Hier betreft het de complexiteit van behandeling en eventueel doorstroming naar andere organisatie bij 'triple diagnostiek'. Het is een aandachtspunt om jonge beroepsbeoefenaren gemotiveerd te houden voor werken in de zorg wanneer zij dit soort obstakels tegenkomen die hen raken.

Uit het MTO blijkt dat de persoonlijk begeleiders (Pb) minder plezier ervaren in het Pb'er zijn. Ook is er meer behoefte aan samenwerking tussen Pb'ers en begeleiders. Ensō biedt alle medewerkers in 2024 een intervisie traject. Het traject start met twee bijeenkomsten voor de persoonlijk begeleiders, daarna doen alle begeleiders mee. De groep Pb'ers is samengesteld uit ervaren en minder ervaren Pb'ers. Het traject start met een externe begeleider. Een interne collega zonder leidinggevende functie draait mee in de bijeenkomsten. De gedachte die hieraan ten grondslag ligt is dat het traject na een succesvolle evaluatie voortgezet zou kunnen worden.

Pijlers voor 2024

Voor 2024 formuleert Ensō de volgende pijlers:

Pijlers voor 2024

In het komende jaar werkt Ensō verder aan het samenwerken in teams.

- Er wordt goed samengewerkt tussen begeleiders en persoonlijk begeleiders. Verantwoordelijkheden worden gedeeld. Een ieder weet wat van elkaar te verwachten en kan zaken die spelen bespreekbaar maken. De tevredenheid en voldoening van PB'ers over het werk en de ondersteuning door de organisatie van een PB'er nemen toe.
- Medewerkers volgen intervisie. De intervisie wordt na de eerste vier bijeenkomsten geëvalueerd.

HOOFDSTUK 4: INZICHT IN KWALITEIT

Externe visitatie

Ensō heeft in de doelen van het jaarplan van 2022 aandacht voor deelname aan dagbesteding opgenomen. De organisatie is aan de slag geweest met creëren van randvoorwaarden om deelname aan dagbesteding te stimuleren. Ensō heeft daarom aan een andere organisatie, "De Vier Jaargetijden", gevraagd in 2023 te visiteren, met speciale aandacht voor volgende vraagstelling:

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

De visitatie heeft naar aanleiding van haar bezoek een verslag geschreven, waaruit volgende bevindingen naar voor komen:

- De commissie ziet bevlogenheid bij de geïnterviewde medewerkers.
- Ze ziet de stevige intake procedure (het aannamebeleid van nieuwe cliënten/ bewoners) als een pré.
- Er is sprake van een gefundeerde kwaliteitstoetsing bij onderaannemers waardoor Ensō in staat is bewoners diverse mogelijkheden op het gebied van dagbesteding te bieden.
- Het scholingsbeleid en de intervisie voor begeleiders sluiten aan bij de doelgroep waar Ensō zorg aan levert.
- Er is een spanningsveld tussen dagbesteding en werk en de wens van deelnemers om betaald te krijgen.

Met betrekking tot dit laatste punt omschrijft de commissie het spanningsveld als volgt: "Wat ingewikkeld is voor de doelgroep is het werk, de term werk versus dagbesteding. Betaald krijgen voor het werk dat je doet versus; ik heb begeleiding nodig. Dat is een grijs gebied en een dunne draad om op te balanceren. Hoe vinden cliënten zelfvertrouwen en hoe blijf je reëel in het schetsen van de begeleidingsbehoefte."

Met dit punt zal Ensō verder werken in 2024 om het deelnemen aan dagbesteding aantrekkelijker te blijven maken.

Certificaties

- ✓ Ensō heeft in 2023 haar ISO 9001-2015 certificering verlengd na een audit van de Kastanjelaan en 't College. In 2024 is er weer een verlengingsaudit en in 2025 een hercertificeringsaudit waarbij ook de nieuwe locatie Parkstraat zal deelnemen.
- ✓ In 2023 werd de RI&E geactualiseerd en is er bijzondere aandacht besteed aan brandveiligheid.

Reflectie

In de volgende paragrafen zijn de reflecties van de Raad van commissarissen, de Cliëntenraad, OR in oprichting en het bestuur toegevoegd.

Reflectie raad van Commissarissen

Dit jaarverslag is opgesteld ten behoeve van de verantwoording van de Raad van Commissarissen (RvC) van Ensō Zorg over haar toezicht in 2023. Het jaarverslag is onderdeel van de verantwoording van Ensō Zorg behorend bij haar jaarrekening en kwaliteitsrapport.

2023 is een jaar geweest waarin Ensō in staat bleek om de noodzakelijke positieve ombuiging te realiseren in het financieel resultaat. Een resultaat waar Ensō trots op mag zijn. Een jaar waarin er goede overleggen zijn gevoerd met het Bestuur en aandeelhouders over het toezicht en het belang daarvan. Een jaar waarin de samenwerking tussen de nieuwe commissarissen zich heeft ontwikkeld tot een constructieve en stabiele samenwerking. Maar ook een jaar waarin het met elkaar zoeken was naar de juiste vorm van communicatie en samenwerking ten behoeve van niet alleen de ontwikkeling van Ensō, maar ook bij incidenten en crisis. Onduidelijkheid over welke communicatie gewenst en vereist is tijdens en na een crisis heeft geleid tot het gezamenlijk opstellen van beleid voor crisiscommunicatie.

De RvC heeft zich in 2023 gericht op het doorontwikkelen van de toezichtsfunctie om te voldoen aan de Governancecode Zorg. 2023 is de Raad gestart met het opstellen van een toezichtsvisie, die goedgekeurd is door de aandeelhouder. In maart en november heeft de Raad een zelfevaluatie uitgevoerd. Tevens is in december een bestuurdersevaluatie uitgevoerd, mede op basis van de Directiebeoordeling. Uitkomsten van zowel de Bestuurdersevaluatie als de Zelfevaluatie zijn positief, waarbij verbeterpunten zich enerzijds richten op het zelfkritisch vermogen van de organisatie en anderzijds op een positief kritische houding van de RvC en verdere professionalisering van beide gremia.

Om het vertrouwen te geven aan de Ensō organisatie, is de RvC in gesprek geweest met de Aandeelhouder en medezeggenschapsorganen, te weten de Cliëntenraad en Ondernemingsraad i.o.. Ook hebben commissarissen deelgenomen aan de familiedag, die georganiseerd werd in juni 2023. Het is mooi te zien dat er geen gebrek is aan openheid bij zowel medewerkers als cliënten. De RvC wil graag zichtbaar zijn en korte lijnen hebben met cliënten en medewerkers. In 2024 zal zij hier wederom in investeren.

De overname van de organisatie Boschzicht door de holding gaf aanleiding voor de RvC in gesprek te gaan over haar scope van toezicht. Tezamen met aandeelhouders en bestuur is vastgesteld dat de Raad enkel toezicht houdt op de Ensō B.V., maar voldoende geïnformeerd wordt over het reilen en zeilen van de aan haar gelieerde organisaties. De Raad kan hiermee voldoende toezicht uitoefenen op mogelijke interferentie met de belangen van Ensō ten behoeve van de continuïteit en kwaliteit van zorg- en dienstverlening van Ensō.

In 2023 heeft de RvC vijf keer een formele overlegvergadering gehad met het Bestuur. Ten behoeve van voorbereiding en besluitvorming heeft de Raad negen keer overleg gevoerd. Daarnaast heeft een overleg plaatsgevonden met de accountant ten behoeve van vaststelling van de jaarrekening 2022 en heeft in december een heidag plaatsgevonden, waar de gesprekken met de Aandeelhouder, Cliëntenraad en Ondernemingsraad i.o. gevoerd zijn.

Reflectie Cliëntenraad

De Cliëntenraad herkent de inhoud van het Kwaliteitsrapport. Ze is benieuwd naar de ontwikkelingen in 2024 en hoopt op mooie resultaten.

De Cliëntenraad heeft dit jaar maandelijks vergaderd. Naast de lopende zaken is er gewerkt aan de rollen en vergaderdiscipline. Gezien de grote interesse in deelname aan de Cliëntenraad worden er naast de centrale cliëntenraad commissies ingesteld die zich bezighouden met thema's. Zo kan iedereen die dat wenst iets betekenen.

Iedere woning heeft maandelijks een woonkameroverleg. Voor één locatie was deze routine iets weggezaakt, maar op verzoek van de centrale Cliëntenraad zijn de planning en uitvoering hersteld.

De centrale Cliëntenraad, welke bestaat uit bewoners van Ensō, maakt gebruik van ambtelijke ondersteuning uit de organisatie. Er is nog geen kandidaat gevonden voor de vacature voor een lid dat niet bij Ensō woont. Gezien de professionalisering die de Cliëntenraad heeft doorgemaakt leeft deze vraag minder.

De Cliëntenraad is tevreden met het financiële resultaat van Ensō, omdat tegenvallers zo beter op te vangen zijn. Dat geeft vertrouwen.

Berend

Reflectie PVT/ OR in oprichting

In de PVT-overleggen wordt met de werkgever gesproken over de organisatie, het werk en de arbeidsomstandigheden. Vanuit de PVT zien we een aantal mooie ontwikkelingen die de organisatie doormaakt en zoals deze beschreven staan in het kwaliteitsrapport 2023. In onderstaande tekst een uitgebreidere toelichting over een aantal punten uit het kwaliteitsrapport.

1. Kwaliteit van zorg (personeel)
2. Netwerk/Vrijwilligers
3. MTO

Kwaliteit van zorg (personeel)

Het thema gekwalificeerd zorgpersoneel is voor de PVT een belangrijk aandachtsgebied. De PVT vindt het belangrijk dat er bevoegd en bekwaam personeel is op de werkvloer ter bevordering van de kwaliteit van zorg. Ensō Zorg zet in op jaarlijkse scholing/trainingen rondom een x-aantal thema's zoals: Zorg met Compassie, Wet Zorg en Dwang (WZD), Bedrijfs hulpverlening (BHV), Medicatiecursussen, Infectiepreventie en een aantal andere trainingen en cursussen. Daarnaast zien we dat alle medewerkers een training 'De-escalerend werken (omgaan met agressie)' hebben gevolgd. Dit in combinatie met het werken met de alarmknoppen, geeft een goede basis voor de veiligheid van de medewerkers op de werkvloer. Verder wordt er ook specifieke training/ondersteuning geboden aan de teams op thema's/casuïstiek die per locatie verschillen.

Netwerk/vrijwilligers

In het kwaliteitsrapport komt het thema 'netwerk' en ook 'vrijwilligers' nadrukkelijk naar voren. Voor het begeleiden van de bewoners is het goed om te weten wie het netwerk van de bewoners is. Vanuit het intakeproces wordt hier meer aandacht aan besteed, dit is een positieve ontwikkeling. Daarnaast wordt er van medewerkers verwacht om meer beroep te doen om het netwerk (indien mogelijk). Het inzetten van het netwerk (denk aan familie, vrijwilligers, burens en/of andere personen) rondom de bewoners/de woonlocaties ziet de PVT als een positieve ontwikkeling. Het investeren en onderhouden van deze contacten kan nu en in toekomst tot minder werkdruk leiden bij onze medewerkers.

MTO

Het afgelopen jaar heeft er een Medewerker Tevredenheid Onderzoek (MTO) plaatsgevonden. De PVT heeft kennisgenomen van de onderzoeksresultaten, de conclusies en de verbeterpunten. Een belangrijk aandachtspunt voor de PVT is de psychische belasting, de verantwoordelijkheden van de medewerkers. De PVT gaat in samenwerking met de organisatie kijken naar wat de mogelijkheden zijn om hier een verbetering te slaan. Om de ontwikkeling te monitoren worden deze onderwerpen terugkerend geagendeerd in de PVT-vergaderingen. De PVT vindt het voorstel van intervisiebijeenkomsten een goede stap om deze ontwikkeling in gang te zetten.

Naast de ontwikkelpunten die uit het onderzoek naar voren komen heeft de PVT ook aandacht voor de wat er goed gaat binnen de organisatie. Wat goed gaat moet gecontinueerd worden. Uit het MTO blijkt onder andere dat de medewerkers samenwerking, waardering, inspraak en werktijden positief scoren. De organisatie maakt een mooie ontwikkeling door gezien het huidige en voorgaande onderzoek. De PVT probeert in samenwerking met de organisatie de lijn door te zetten.

Alwin Huls

Bestuurlijke reflectie

Het was een roerig jaar 2023, waarin veel is voorgevallen. Ik ben als bestuurder erg trots op de kracht en solidariteit die de organisatie en medewerkers hebben laten zien in de maanden na de brand op locatie Weverstraat. Deze kwaliteit bleef aanwezig en zichtbaar na de waterschades, calamiteit en overlijden van een bewoner na een kort ziekbed. Het is mooi om te zien dat ervaren collega's nieuwe, jonge professionals begeleiden in hun ontwikkeling. Dit duidt op een ontwikkelingsniveau en volwassenheid van de organisatie.

De resultaten van het medewerker tevredenheidsonderzoek tonen een stijgende lijn ten opzichte van 2021. De organisatie zet zich in om deze stijgende lijn voort te zetten.

De gebeurtenissen in 2023 houden een bestuurder scherp. De RI&E is in 2023 afgenomen en bijgewerkt met aandacht voor brandveiligheid en de ISO-audit begin 2024 richt zich op veilig werken.

In maart 2023 is het pand voor locatie Parkstraat gekocht, een prachtige locatie op loopafstand van locatie Kastanjelaan. Na het verkrijgen van de nodige vergunningen is de verbouwing in 2024 gestart en kan de locatie in gebruik worden genomen vanaf mei 2024.

De organisatie heeft vooruitgang geboekt in het behalen van doelen uit het jaarplan, bestuurlijk akkoord en zet zich in om bij te dragen aan duurzaam toegankelijke zorg in de toekomst. De samenwerking met de Technologie en Zorg academie is gestart, waarmee een leerproces in gang is gezet. 2024 wordt het jaar van voorbereiding op aansluiten bij de Green deal.

In het voorjaar is er een familie- en vriendendag gehouden, een gezellige bijeenkomst die inmiddels een jaarlijkse traditie is geworden. December 2023 heeft Ensō haar eerste personeelsfeest georganiseerd in Burgers' Zoo.

Bedrijfsmatig zijn de resultaten van Ensō verbeterd, een belangrijke randvoorwaarde voor continuïteit en verdere ontwikkeling en groei.

Tenslotte heeft management het hele kunnen samenwerken met een vast team in de Raad van Commissarissen, waardoor er meer vooruitgang is gemaakt om tot een effectieve toezichtstructuur te komen.

BIJLAGE: BEWONERVERSIE KWALITEITSRAPPORT



UITGEBREIDE UITLEG

Bouwsteen 1: Het zorgproces

- Wat ging goed in 2023?

De begeleiders hebben een training de-escalerend werken en agressie gevolgd en er zijn nieuwe alarmknoppen voor begeleiders. Bewoners krijgen meer hulp bij (het onderhouden van) hun netwerk, bijvoorbeeld in contacten met familie of buurtbewoners. Medicatie wordt vanaf nu digitaal afgetekend. Seksuele ontwikkeling en seksualiteit is beter bespreekbaar. Documenten zijn vaker begrijpelijk geformuleerd.

- Waar gaan we mee verder in 2024?

Begeleiders blijven ondersteuning bieden in het netwerk van bewoners, bijvoorbeeld door het vullen van de netwerkcirkel en aandacht voor belangrijke dagen. Contacten onderhouden met de buurt. Exitgesprekken met iedere bewoner die Ensō verlaat. Trainen van begeleiders rondom hechtingsproblematiek en traumasensitief werken.

Bouwsteen 2: Ervaringen van bewoners

- Wat ging goed in 2023?

We werken beter vanuit de methodiek Zorg met compassie, waardoor we betere begeleiders kunnen zijn. Het cliënttevredenheidsonderzoek is een uitgebreid gesprek geworden i.p.v. een vragenlijst: het POS-gesprek. "Ik vraag vaak advies aan begeleiding, voor ik zelf een keuze maak." Er staat een betrokken en enthousiaste cliëntenraad.

- Waar gaan we mee verder in 2024?

75% van de bewoners heeft aan het POS-gesprek deelgenomen en er is een plan om de uitkomsten te gebruiken. Voor elke locatie wordt een vrijwilliger gezocht.

Bouwsteen 3: Medewerkers en teams

- Wat ging goed in 2023?

Zorg met compassie had veel aandacht, waardoor begeleiders vaardigheden hebben versterkt voor de onvoorwaardelijke relatie met de bewoner. Begeleiders konden moeilijke situaties bespreekbaar maken met elkaar. Begeleiders zijn positiever over hun werk.

- Waar gaan we mee verder in 2024?

Verantwoordelijkheden delen tussen begeleiders en persoonlijk begeleiders. De persoonlijk begeleider krijgt meer ondersteuning vanuit Ensō. Intervisie gaat starten.

Bouwsteen 4: Kwaliteit

- Wat ging goed in 2023?

Dagbesteding is belangrijk binnen Ensō. Er is keuze en kwaliteit. De bewoner staat centraal. Doelen uit het jaarplan zijn vaker bereikt. Bedrijfsmatig zijn er betere resultaten.

- Waar gaan we mee verder in 2024?

Deelname aan dagbesteding moet aantrekkelijk blijven. Inspanningen doen om bij te dragen aan duurzaam toegankelijke zorg in de toekomst.

