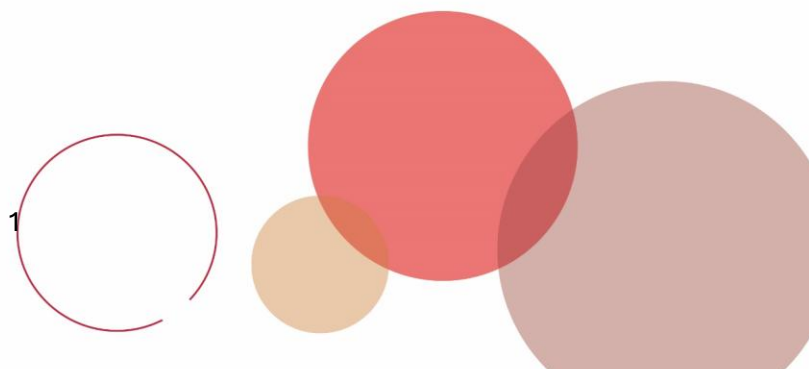


# Evaluatie doelen 2024 voor Kwaliteitskompas 2023-2028



## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	3
Bouwsteen 1 Het zorgproces rond de individuele persoon.....	3
Evaluatie bouwsteen 1 .....	3
Bouwsteen 1 2025 Het zorgproces rond de individuele persoon .....	4
Bouwsteen 2 Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking.....	5
Evaluatie bouwsteen 2 .....	5
2.1 Analyse data Cliëntervaringsonderzoek met de POS methode .....	5
2.1.2 Opzet en data-verzameling.....	6
2.1.3 Respondenten .....	6
2.1.4 Analyse .....	6
2.2 Resultaten .....	6
2.2.1 Respons.....	6
2.2.2 Kwantitatieve uitkomsten .....	7
3.0 Conclusies.....	9
Bouwsteen 2 in 2025 Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking .....	10
Bouwsteen 3 Professionele ontwikkeling.....	11
Evaluatie bouwsteen 3 .....	11
Bouwsteen 3 in 2025 Professionele ontwikkeling .....	11
Bouwsteen 4 Inzicht in kwaliteit .....	12
Evaluatie bouwsteen 4 .....	12
Bouwsteen 4 in 2025 Inzicht in kwaliteit.....	12

## Voorwoord

In 2024 heeft Ensò haar kwaliteitsbeeld opgesteld over het jaar 2023. Voor 2024 verschijnt dit voortgangsbericht over het jaar 2024. In dit voortgangsbericht beschrijven we waar Ensò staat ten aanzien van de in de pijlers geformuleerde doelen.

Het doel van het kwaliteitsbeeld is openbare informatie op te leveren over de kwaliteit van zorg. Zoals beschreven in het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028, vindt deze verslaglegging tweejaarlijks plaats (in 2024, 2026 en 2028). De organisatie schrijft in het tussenliggende jaar een voortgangsbericht in: inzicht in de voortgang bij voorkeur vanuit het perspectief van mensen met een beperking, hun omgeving, verwanten en professionals. Ensò beschrijft de voortgang op de vier bouwstenen. In Bouwsteen 2 worden de ervaringen van bewoners beschreven. Daar staan we meer uitgebreid stil bij de uitkomsten van de POS. In de afsluiting van de evaluatie van iedere Bouwsteen beschrijven we de aanvulling van de pijlers voor het jaar 2025.

## Bouwsteen 1 Het zorgproces rond de individuele persoon

Ensò helpt bewoners een netwerk op te bouwen of het bestaande netwerk te onderhouden en/ of uitbreiden.

### Pijlers voor 2024

- 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:
  - Ondersteunen met contacten onderhouden en aangaan;
  - Bij intake invullen en vervolgens onderhouden van de netwerkcirkel;
  - Ensò 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;
  - Contacten onderhouden met de buurt;
- Met iedere bewoner die Ensò verlaat wordt een exit gesprek gehouden;
- Waar relevant wordt teams deskundigheidsbevordering trauma sensitief werken en hechtingsproblematiek geboden;

## Evaluatie bouwsteen 1

- Ensò heeft voor nieuwe bewoners de netwerkcirkel gevuld in het elektronisch cliëntendossier gevuld. De cirkel is een vragenlijst in ONS, waardoor er eenvoudig mee gewerkt kan worden. Na opname van de bewoner houden begeleiders de netwerkcirkel bij. Ondersteunen en onderhouden contacten blijft een aandachtspunt, omdat het onderhouden van een netwerk voor bewoners zelf zo ingewikkeld is. Het ondersteunen van de bewoner in het onderhouden van het netwerk vraagt actieve betrokkenheid van de begeleider. Steeds vaker vragen

bewoners om 'daten' om mensen te ontmoeten in de veiligheid die via de organisatie achter de apps georganiseerd kan worden. In de training Seksualiteit en intimiteit is aandacht besteed aan het gesprek over de behoefte en aard van contacten waar de bewoner naar op zoek is. Het bewustzijn van een gastvrije sfeer op locatie is sterk toegenomen. Begeleiding maakt contact met bezoekers.

- OZO verbindzorg blijkt niet gebruikt te worden door bewoners. De behoefte lijkt vooralsnog afwezig. Er zijn zeker situaties waarin er meerdere organisaties bij de zorg zijn betrokken. Vanuit Pro Persona kwam ook de vraag om het werken met OZO verbindzorg binnen Ensò te implementeren. Dat heeft Ensò georganiseerd. Er zijn echter geen bewoners die prijs stellen op inzet van OZO als communicatiemiddel tussen bij hen betrokken organisaties en personen. Binnen OZO bepaalt de client wie er mee mag lezen en communiceren.
- Er zijn zes vrijwilligers gestart. Ensò is hier erg enthousiast over. De vrijwilligers reageren op vacatures bij de vrijwilligersbank, Het blijkt een aandachtspunt om de warme banden te met de vrijwilligers te onderhouden. We denken aan een vrijwilligers coördinator om hier verbetering in te bereiken.
- Als een bewoner Ensò verlaat houdt de persoonlijk begeleider een exit gesprek en verwerkt de antwoorden in ONS. Er is een vragenlijst met de vragen voor het exit gesprek aangemaakt binnen ONS. Hierdoor kunnen resultaten eenvoudig verwerkt en opgeslagen.
- In alle teams is aandacht geweest voor hechtingsproblematiek.

In 2025 gaan we door met de pijlers en vullen we Bouwsteen 1 aan met:

### Bouwsteen 1 2025 Het zorgproces rond de individuele persoon

- Hoe komt de POS terug in het zorgplan van de bewoner?
- Verbeterplan opstellen op basis van de POS uitkomsten
- Seksualiteit? Bespreken we dit onderwerp voldoende met je?

## Bouwsteen 2 Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

Bewoners komen aan het woord in de POS interviews. Ensò voert in 2024 met 75% van de bewoners een Persoonsgerichte Ondersteuningsuitkomsten Schaal (POS) interview.

In de POS zijn de volgende factoren belangrijk:

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

### 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 verankert en herleidbaar/ herkenbaar;
- Samen met de cliëntenraad verbeterplan maken op basis van de POS uitkomsten
- In het kader van belang van het netwerk wordt voor alle nieuwe bewoners de netwerkcirkel opgenomen in het Zorgplan.
- Ensò gaat actief aan de slag met het vrijwilligersbeleid. Ensò zoekt voor elke locatie een vrijwilliger naast maatjes voor bewoners die daar interesse in hebben;

## Evaluatie bouwsteen 2

- Ensò heeft vrijwilligersbeleid opgesteld en geïmplementeerd. We zijn zeer verheugd dat er vrijwilligers reageren op de vacatures. Het behoud van de vrijwilligers is een aandachtspunt. Het samenwerken op de locatie is nog wennen voor bewoners en begeleiders. Meer specifiek het maken van de afspraken wanneer de vrijwilliger komt en het evalueren hoe de contacten tussen bewoner, vrijwilliger en team tijdens een afspraak verlopen. Ensò mag gebruik maken van de regeling gratis VOG voor vrijwilligers.
- Alle nieuwe bewoners hebben een netwerkcirkel in hun dossier.
- 69% van de bewoners heeft in 2024 aan het interview deelgenomen. De planning voor 2025 is gereed. De interviews worden uitgevoerd. De POS interviewers komen conform beleid geregeld samen. Bewoners zijn tevreden over de gesprekken. Er is een analyse gemaakt van de resultaten van afgenomen interviews. Deze wordt onderstaand uitgewerkt.

### 2.1 Analyse data Cliëntervaringsonderzoek met de POS methode

In 2023 heeft Ensò gekozen het cliëntervaringsonderzoek middels de Persoonlijke Ondersteuningsuitkomsten Schaal (POS). De POS is een wetenschappelijk ontwikkeld instrument om Kwaliteit van Bestaan voor mensen met een verstandelijke beperking te meten. De POS is geen beoordeling, het is een ervaring. De POS is de thermometer die vaststelt hoe de bewoner de kwaliteit van leven ervaart.

De POS meet de kwaliteit van bestaan van een persoon op basis van specifieke indicatoren. Deze indicatoren zijn verbonden met de acht kerndomeinen van kwaliteit van bestaan, die

gevalideerd zijn in een aantal interculturele onderzoeken (Schalock en Verdugo, 2002). Deze acht domeinen zijn: persoonlijke ontwikkeling en zelfbepaling (die de mate van onafhankelijkheid van een persoon weergeven); interpersoonlijke relaties, sociale inclusie en rechten (die de sociale participatie van een persoon weergeven); emotioneel, fysiek en materieel welbevinden.

In het volgende hoofdstuk wordt kort ingegaan op de wijze waarop het onderzoek is opgezet en uitgevoerd. Daarna volgen de resultaten per domein en worden daar conclusies uit getrokken.

## 2.1.2 Opzet en data-verzameling

Het POS interview wordt gehouden in de vorm van een gesprek tussen interviewer en bewoner. Indien hier geen mogelijkheden voor zijn wordt getracht een “beoordeling door anderen” plaats te laten vinden, waarbij twee respondenten die de bewoner goed kennen gelijktijdig worden geïnterviewd. Per domein worden aan de hand van een open gesprek items gescoord (kwantitatief) en is er ruimte voor kwalitatieve opmerkingen van de bewoner rondom kwaliteit van bestaan. Bij het onderdeel kwalitatieve opmerkingen wordt genoteerd wat de bewoner belangrijk vindt in zijn / haar leven, welke doelen hij / zij heeft in zijn / haar leven, wat nodig is om de kwaliteit van zijn / haar bestaan te verbeteren, of hoe de ondersteuning die hij / zij krijgt verbeterd kan worden. De kwalitatieve opmerkingen van de POS worden na afname door de interviewer gedeeld met de persoonlijk begeleider. Hierdoor kan de persoonlijk begeleider direct onderdeel worden van wat belangrijk is in het leven van de bewoner. Daarnaast zijn de kwalitatieve POS uitkomsten een terugkerend onderwerp tijdens de halfjaarlijkse evaluaties van het zorgplan. In dit rapport zullen enkel de kwantitatieve data worden meegenomen in de analyse.

## 2.1.3 Respondenten

Bij elke nieuwe bewoner vanuit de Wlz wordt na minimaal 6 maanden een POS interview afgenomen door de POS interviewer. Daaropvolgend is de afspraak dat wat de POS betreft een geldigheidsduur van 2 jaren in acht wordt genomen. Dat betekent dus dat minimaal ééns per 2 jaar een nieuwe POS wordt afgenomen. De huidige respondenten bestaan uit bewoners met een Wlz VG of Wlz GGZ indicatie.

## 2.1.4 Analyse

Er bestaat geen officiële normering voor POS scores. Toch kan er middels de verschillende scores op de domeinen en de totaalscores wel een overzicht ontstaan van sterke en zwakkere gebieden in Kwaliteit van Bestaan. Dit wordt zichtbaar op locatieniveau en op organisatieniveau. De verschillende scores leveren mogelijke gesprekspunten op, op het niveau van locatie / organisatie en geeft mogelijke aandachtsgebieden ter verbetering.

Verschiede staafdiagrammen laten zien hoe de kwaliteit van bestaan wordt ervaren op locatie- en op organisatieniveau. 2024 is voor Ensò het eerste jaar dat er een analyse op de uitkomsten wordt gemaakt. In de komende jaren zal het mogelijk worden om de evolutie tussen verschillende afnames op locatie- en organisatieniveau te vergelijken om te zien of de kwaliteit van bestaan stabiel, verbeterd of verslechterd zal zijn.

## 2.2 Resultaten

### 2.2.1 Respons

In totaal zijn in 2024 26 bewoners gevraagd deel te nemen aan de POS, 23 bewoners zijn geïnterviewd en bij 1 bewoner is het interview afgenomen middels een beoordeling door anderen. Met deze 24 interviews is een respons behaald van 92%.

Onderstaande tabel toont de verdeling van de respons naar locatie.

Locatie	Aantal gevraagde bewoners	Aantal respondenten
Weverstraat	7	6
Rosendaalseweg	7	7
Utrechtsestraat	6	5
Kastanjelaan	5	5
Parkstraat	1	1

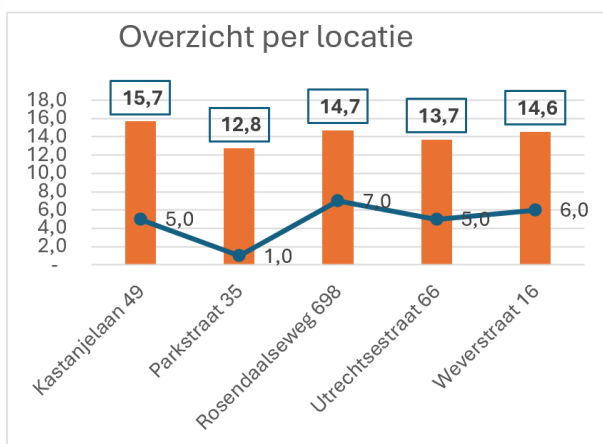
In december 2024 zijn er 48 bewoners in zorg bij Ensō, waarvan 11 bewoners nog geen 6 maanden in zorg zijn (uitsluitingscriteria afname POS). Daarmee zouden 37 bewoners in aanmerking komen voor een interview. Met de 26 voor de POS gevraagde bewoners is 70% van de bewoners van Enso geïnterviewd in 2024. In 2025 worden alle overige bewoners die langer dan 6 maanden in zorg zijn gevraagd om deel te nemen aan de POS, waarna voor alle bewoners een cyclus van 2 jaren in acht genomen wordt voor herafname van het POS interview.

## 2.2.2 Kwantitatieve uitkomsten

Per domein van de POS kan een minimale score van 6 punten behaald worden en een maximale score van 18 punten. Een minimale score betekent dat een respondent een verminderde kwaliteit van bestaan ervaart (6 punten), een maximale score (18 punten) betekent dat de respondent een goede kwaliteit van bestaan ervaart.

### *Scores op organisatieniveau.*

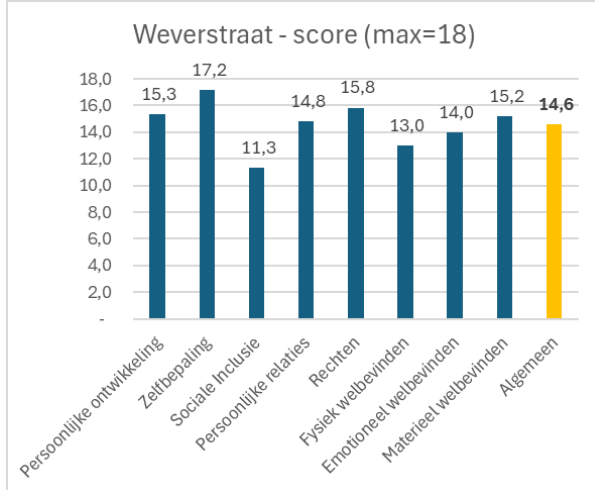
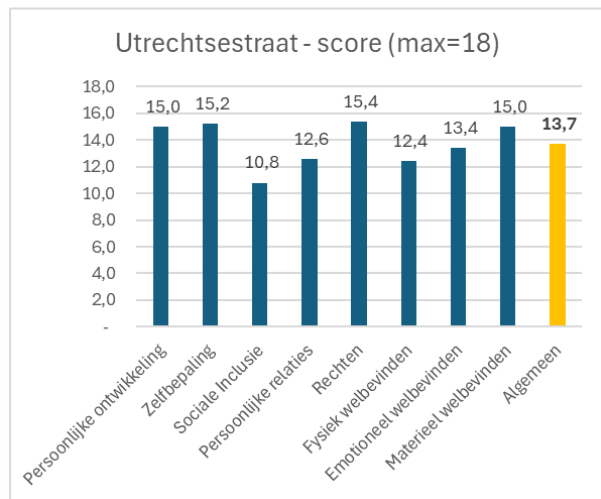
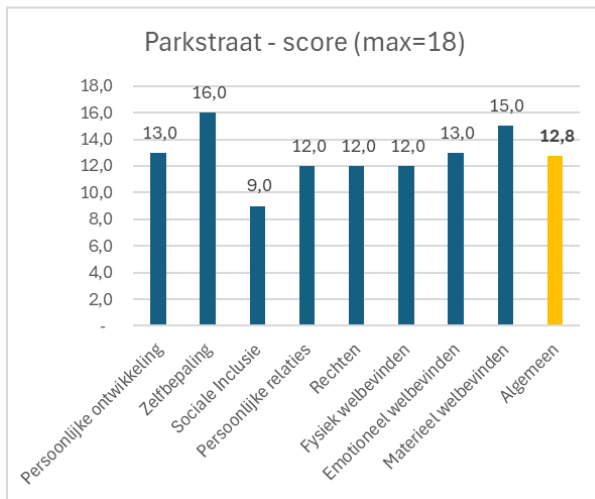
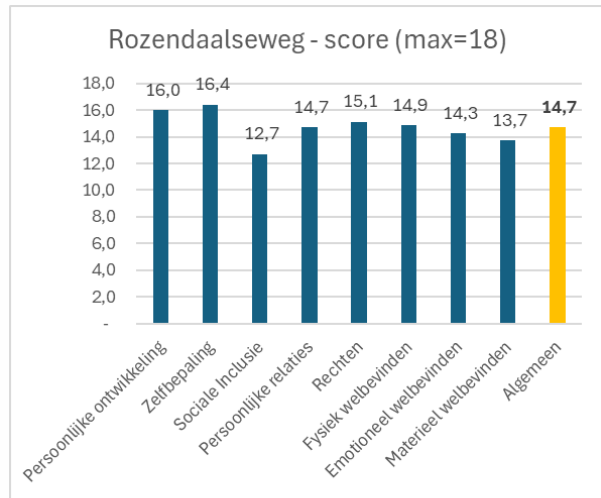
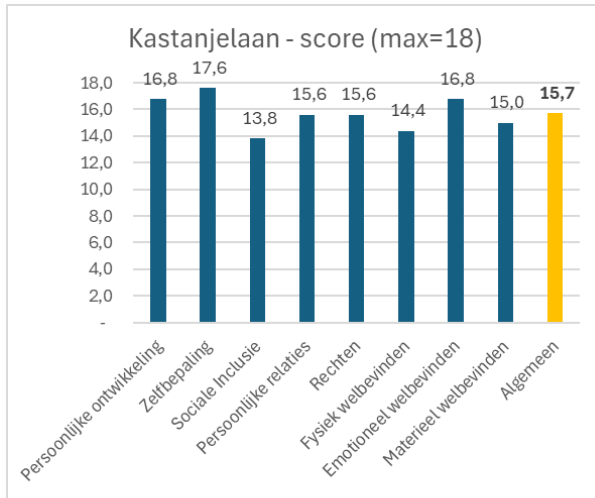
De maximale score in de POS is 18. Alle locaties samen scoren gemiddeld een 14,3 op kwaliteit van bestaan. De locaties Kastanjelaan, Rosendaalseweg en Weverstraat scoren boven het gemiddelde. Locatie Utrechtsestraat scoort net beneden het gemiddelde. Locatie Parkstraat scoort tevens beneden het gemiddelde, met als kanttekening dat daar enkel 1 bewoner geïnterviewd is.



De blauwe lijn laat het aantal respondenten zien. Het getal in het blauw omliggende kader de gemiddelde score per locatie op de kwaliteit van bestaan, ervaren door de respondenten.

### Scores op locatieniveau

Per locatie is per domein uitgesplitst hoe de kwaliteit van bestaan ervaren wordt. Hieronder worden de uitkomsten per locatie getoond.



### 3.0 Conclusies

#### Organisatieniveau

Gemiddeld genomen ervaren bewoners van Ensō een goede kwaliteit van leven.

De locaties Kastanjelaan, Rosendaalseweg en Weverstraat scoren boven het gemiddelde. Bewoners ervaren hier gemiddeld genomen een goede kwaliteit van bestaan. Locatie Utrechtsestraat scoort beneden het gemiddelde, maar daar kan nog steeds gesteld worden dat de kwaliteit van bestaan als goed ervaren wordt. Locatie Parkstraat scoort tevens beneden het gemiddelde, met als kanttekening dat daar enkel 1 bewoner geïnterviewd is. Met een score van 12,8 kan daar gesteld worden dat de kwaliteit van bestaan als redelijk ervaren wordt, maar dat er ook ruimte voor verbetering is volgens de bewoner.

	2024 Totaal
<b>Aantal interviews</b>	<b>24</b>
Persoonlijke ontwikkeling	15,2
Zelfbepaling	16,5
Sociale inclusie	11,5
Persoonlijke relaties	13,9
Rechten	14,8
Fysiek welbevinden	13,3
Emotioneel welbevinden	14,3
Materieel welbevinden	14,8
<b>Gemiddelde POS-score</b>	<b>14,3</b>

Vooraf op de domeinen persoonlijke ontwikkeling, zelfbepaling, rechten en materieel welbevinden wordt een hoge kwaliteit van bestaan ervaren. De onderdelen sociale inclusie, persoonlijke relaties en fysiek welbevinden scoren lager dan het gemiddelde.

#### Locatieniveau

	2024 Totaal	KL	PS	RW	US	WS
<b>Aantal interviews</b>	<b>24</b>					
Persoonlijke ontwikkeling	15,2	16,8	13,0	16,0	15,0	15,3
Zelfbepaling	16,5	17,6	16,0	16,4	15,2	17,2
Sociale inclusie	11,5	13,8	9,0	12,7	10,8	11,3
Persoonlijke relaties	13,9	15,6	12,0	14,7	12,6	14,8
Rechten	14,8	15,6	12,0	15,1	15,4	15,8
Fysiek welbevinden	13,3	14,4	12,0	14,9	12,4	13,0
Emotioneel welbevinden	14,3	16,8	13,0	14,3	13,4	14,0
Materieel welbevinden	14,8	15,0	15,0	13,7	15,0	15,2
<b>Gemiddelde POS-score</b>	<b>14,3</b>	<b>15,7</b>	<b>12,8</b>	<b>14,7</b>	<b>13,7</b>	<b>14,6</b>

De uitkomsten van de POS laten zien waar bewoners behoefte ervaren. De eerdere methode, het cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door IPSO Facto maakte deze behoefte ook zichtbaar. Dat is ook de reden dat de doelen in het Kwaliteitskompas

overeenkomen met de behoeften van bewoners. Ensō blijft zich inzetten bewoners te ondersteunen op deze gebieden. Met de Cliëntenraad bespreken we de uitkomsten van de POS en samen stellen we een verbeterplan op. Resultaten worden beschreven in het Kwaliteitsbeeld 2025.

## Bouwsteen 2 in 2025 Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

- Gebruik van de netwerkcirkel uitbreiden om bewoners te ondersteunen in onderhouden van contacten in hun netwerk
- Inzet vrijwilligers verder ontwikkelen en stimuleren

## Bouwsteen 3 Professionele ontwikkeling

In 2024 wordt ingezet op teamontwikkeling en samenwerking tussen (persoonlijk) begeleiders. De intervisie is een middel om naar de verbeterde samenwerking toe te werken.

### Pijlers 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.

### Evaluatie bouwsteen 3

- In 2024 is intervisie het hele jaar aangeboden en geëvalueerd. De meningen over en ervaringen met intervisie zijn positief. Het terugkomen voor intervisie, dus extra werken naast de diensten in het rooster vormt soms een drempel voor medewerkers. In 2025 wordt intervisie gecontinueerd op basis van inschrijving. De keuze voor inschrijving is gebaseerd op frequente afwezigheid deelnemers tijdens geplande sessies. Intervisie wordt waardevol beoordeeld. Soms opperen teams om de intervisie met het eigen team te doen en de sessie aan een teambespreking te koppelen.
- In 2025 voert Ensō een onderzoek naar de psychosociale arbeidsbelasting uit en een medewerkers tevredenheidsonderzoek.
- De resultaten van de PSA zijn verwerkt en er is een verbeterplan voor opgesteld.
- Alle teams hebben een SOAR analyse gemaakt en een teamplan opgesteld, waar zij onder leiding van leidinggevende aan werken. In een SOAR analyse bespreekt het team met elkaar wat sterke onderwerpen zijn en welke gebieden aandacht behoeven. Samenwerking tussen woonbegeleiders en persoonlijk begeleiders is hierin meegenomen.
- In 2025 wordt er een medewerkers tevredenheids onderzoek (MTO) afgenomen door Ipso Facto. In dit onderzoek meten we de meningen over en resultaten van de acties. De resultaten worden beschreven in het volgende Kwaliteitsbeeld.

Voor 2025 blijven we werken aan de pijlers en vullen die aan met de volgende punten:

### Bouwsteen 3 in 2025 Professionele ontwikkeling

- Team samenwerking versterken
- Multidisciplinaire samenwerking bespreekbaar houden en verbeteren waar nodig. In PRISMA onderzoeken lezen we dat samenwerking tussen team en gedragswetenschappen een aandachtspunt kan zijn. Met name waar het tijdig om hulp vragen betreft.
- Inzet van de werkcoach en teamleider ter ondersteuning aan team om hen te faciliteren en het team functioneren verder te ontwikkelen.

## Bouwsteen 4 Inzicht in kwaliteit

In 2023 heeft 'De vier jaargetijden' een externe visitatie uitgevoerd. Hen is gevraagd onderzoek te doen naar de wijze waarop Ensō deelname aan een dag invulling voor haar deelnemers wordt georganiseerd en bij voortdurend gestimuleerd. De audit heeft positieve resultaten geboekt. Daarnaast is er een spanningsveld geconstateerd tussen dagbesteding en werk en de wens van deelnemers om betaald te krijgen. Ensō herkent dit als onderwerp binnen de Cliëntenraad. De commissie formuleert dit 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."

De vraag voor 2024: "Hoe kan Ensō omgaan met 'betaald krijgen voor werk dat je doet versus begeleidingsvraag en voldoening ervaren uit je werkzaamheden" voor bewoners

### Evaluatie bouwsteen 4

Er zijn acties uitgezet om dagbesteding aantrekkelijker te maken. Deze acties omvatten nieuwe activiteiten, Tevens is er een nieuw leefklimaat voor Het College opgesteld. Het team van activiteitenbegeleiders is uitgebreid met nieuwe collega's.

De creatieve activiteiten zijn uitgebreid. Ook is er een klusteam gestart. Het meest succesvol lijkt het samen bewegen. Deze activiteit is relatief nieuw, maar bereikt een groep die normaal gesproken niet graag naar dagbesteding komt. In mei start een kookactiviteit in dagactiviteitencentrum Het College.

We zien dat er meer mensen naar dagbesteding komen. Het leefklimaat is herzien om meer te focussen op de professionele relatie tussen deelnemer en begeleider. Het doel is langdurig in goede samenwerking te investeren.

Het nieuwe team activiteiten begeleiders gaat de activiteiten evalueren en het plan mogelijk bijstellen aan de opgedane inzichten. De dagdeel vergoeding voor bewoners wanneer zij deelnemen aan een activiteit is nog niet ingezet.

Voor 2025 blijft het onderzoek hoe dagbesteding zo leuk mogelijk te maken en deelnemers te motiveren. Doorlopend bekijken we hoe de ingezette veranderingen aanslaan

### Bouwsteen 4 in 2025 Inzicht in kwaliteit

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 deelnemers zelfvertrouwen en hoe blijf je reëel in het schetsen van de begeleidingsbehoefte."