








JAARVERSLAG 2022



INHOUDSTAFEL

 VOORWOORD	2
 DE FUSIE KRIJGT VERDER VORM	3
 VERSTERKEN VAN DE KERNACTIVITEITEN	4
 PROJECTEN	17
 INTEGRO IN CIJFERS	18

VOORWOORD

Dag lezers,

Tweeduizendtweëntwintig zal zonder meer de geschiedenisboeken ingaan als het jaar waarin het ondenkbare voor een beschaafde westerse wereld toch gebeurde. Op 24 februari 2022 startte Rusland met een grote invasie een oorlog in buurland Oekraïne.

Een gigantische vluchtelingenstroom kwam op gang en er vielen intussen langs beide kanten duizenden doden bij burgers en soldaten.

Naast dit vreselijke menselijk leed, bleek de oorlog ook een enorme impact te hebben op de wereldwijde handel in energie en bracht het een torenhoge inflatie met zich mee. Hierdoor werd de economie en zeker onze sector, geconfronteerd met een derde crisis op rij. Na de corona pandemie die gelukkig in 2022 stilaan uit zijn acute fase geraakte, deed de lang voorspelde personeelscrisis zijn intrede. Vervolgens kwamen we voor zeer grote uitdagingen te staan als gevolg van de inflatie: de betaalbaarheid van onze diensten, de rentabiliteit van onze organisatie met het oog op de continuïteit van onze dienstverlening en de tanende koopkracht van onze Zorgtoppers.

We mogen dankbaar zijn dat we met onze fusie in 2018 en de daaropvolgende stappen van verdieping en versterking als groep beter opgewassen zijn, nu we zo op de proef worden gesteld. Het sterkt ons nog in de gedachte en visie van Integro op de organisatie van morgen: groot in schaal, klein in de zorg voor bewoners.

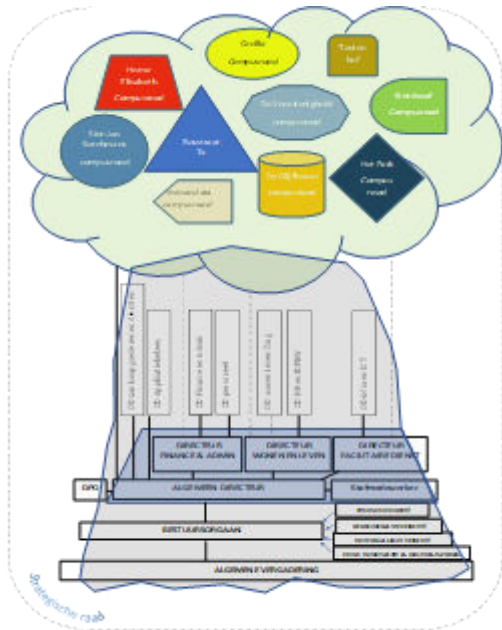
Trotseerden we als groep dan zonder schrammen de crisis? Uiteraard niet. De financiële crisis zorgde ook voor vertraging, angst en ongerustheid. Het deed ook vertwijfeling ontstaan rond de geplande uitbouw en professionalisering van onze ondersteunende diensten. Maar angst is een slechte raadgever. We hebben doorgezet. Dit jaarverslag is de getuige van opnieuw een dynamisch jaar met belangrijke stappen in onze kernactiviteiten op campusniveau en Integro-niveau, in onze ondersteunende en centrale diensten en in onze bestuurlijke werking.

*Roel Eerlingen
Algemeen directeur
VZW Integro*



DE FUSIE KRIJGT VERDER VORM

Op 1 januari 2022 ging de vernieuwde werking van de **Algemene Vergadering** en het **Bestuursorgaan** van Integro van start. Deze organen kennen een behoorlijk nieuwe samenstelling. Vanaf 2022 bestaat Integro niet meer uit leden-afgevaardigden van vroegere inbrengende campussen of VZW's. De samenstelling van de organen is gestoeld op onafhankelijkheid, gender-evenwichtigheid en expertise.



Naast de reeds werkende remuneratiecommissie werden er 3 nieuwe **adviescommissies** opgestart: de commissie ethiek, de commissie interne audit en de commissie digitalisering en innovatie.

Ten behoeve van de ontzorging van de campussen werd in 2022 het reeds ingeslagen traject van de uitbouw van professionele ondersteunende diensten verdergezet. Het opzetten van **centraal ondersteunende diensten** vergt heel wat middelen en verplaatst verantwoordelijkheden en bevoegdheden in een organisatie. Het hoeft geen betoog dat dit een delicate evenwichtsoefening is. Daarom werd gekozen voor een uitgebreid traject met de voltallige Integro-directie over meerdere dagen. Hierbij werd zorgvuldig onderzocht welke domeinen beter op een centraal niveau konden worden opgezet. Ook het besluitvormings- en afstemmingsproces tussen centraal ondersteunende diensten en campussen kreeg in het debat een plaats. Dit resulteerde in mei 2022 in een kader van uitbreiding, werking, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de ondersteunende diensten: personeel en organisatie, financieel-administratieve dienst, aankoop, ICT en applicatiebeheer, bouw- en techniekenbeheer en stafmedewerker centraal beleid.

Eind 2022 leidde een meerdaagse strategische denkoefening onder bestuurders en directies tot het kader van strategische afspraken voor de periode van 2024-2027. Dit paste in de invoering van een **meerjarige beleidscyclus** voor Integro. De afwerking en implementatie van dit strategisch meerjarenplan zal zijn uitvoering kennen vanaf 2023.



Hoewel Integro niet actief op zoek gaat naar uitbreiding of overnames in de sector vonden in 2022 diverse verkennende gesprekken plaats. Integro werd geconsulteerd door Ernst & Young voor een dossier van een lokaal bestuur. Verder vonden er gesprekken plaats omtrent een woonzorgcentrum in de Kempen en enkele aftastende gesprekken met collega's uit Limburg. Tot slot, werd Integro geconsulteerd door een commerciële organisatie met vestigingen in Limburg en daarbuiten. Geen van deze gesprekken heeft geleid tot concrete samenwerking.

Het Park te Neeroeteren

2022 ... Een jaar van verandering
Het park in volle beweging
SAMEN in verbinding gaan
En er voor elkaar blijven staan

In 2022 stond in Het Park vooral de **visie** centraal. Samen met bewoners, familie en Zorgtoppers werd gezocht naar een volwaardig en gedragen visie. Een visie die wonen en leven in zijn totaliteit omvat. Om de neuzen in dezelfde richting te krijgen werd de visiedag 'een droomvlucht naar 2025' georganiseerd. En die droomvlucht was vrij letterlijk te nemen. Zorgtoppers in stewardessen- en pilotenuniform, koffers om mee te nemen, boardingpass Het was er allemaal.

Ter voorbereiding van deze visiedag werd een bevraging gedaan bij bewoners over allerlei facetten van wonen en leven. Hieruit werd duidelijk wat voor hen ECHT belangrijk is. Dit was een grote meerwaarde voor de visiedag en zorgde voor verbinding tussen Zorgtoppers en bewoners.

Voor de droomvlucht ontvingen de deelnemers een boardingpas om deel te nemen aan werkgroepen. De dag startte met een wandeling doorheen het dorp waarin de deelnemers op verschillende knooppunten vragen zoals hieronder kregen:

- Hoe helpen wij de bewoner regie te houden over zijn/haar leven?
- Hoe zorgen wij ervoor dat familie zich geen bezoek voelt?
- Hoe zorg jij als Zorgtopper ervoor dat je enthousiast en betrokken werkt in Het Park?
- Wat doen wij om een thuisgevoel te creëren?

Daarna konden de creatievelingen zich ook van hun beste kant laten zien en kon er effectief gedroomd worden over de toekomst van Het Park. Boven verwachting kwamen hier zeer mooie en bruikbare dromen uit. Hieronder volgen enkele citaten van Zorgtoppers:

- 'We dragen als Zorgtoppers ook gewone kledij.'
- 'Bewoners kiezen wanneer zij gewassen worden, niet wij.'
- 'Eten met de ketels op de tafel en uitscheppen.'

Naast de visie kregen ook de **familie en naasten** van de bewoners meer zeggenschap. Zo werd in 2022 voor het eerst een actieve familieavond georganiseerd. Met een lekker stukje vlaai en koffie werd samen met familie nagedacht over Het Park van de toekomst. Volgende thema's kwamen aan bod:

- ik voel me hier thuis als familie;
- informatieverstrekking naar familie toe;
- nieuwbouw;
- visie.

Dankzij deze familieavond kwam als eerste actiepoint de Parkbrasserie tot stand. De Parkbrasserie gaf aan families de mogelijkheid om terug het familiegevoel op te roepen en samen een pannenkoek te gaan eten in de cafetaria.

Tot slot werd na de gekende covid-19 pandemie sterk ingezet op 'kom uit je kot' en gezamenlijke activiteiten. Niets zo gezellig als terug in groep te kunnen genieten van een uitstapje, het contactkoor, tuinfeesten en zoveel meer. Wat was dat weer genieten!



Immaculata te Pelt

Immaculata zette in 2022 verdere stappen in het traject **'werken vanuit de bedoeling'**.



Zo werd in februari 2022 de HOE-nota met een vertaling van de visie naar een concreet en gewenst gedrag bij iedere Zorgtopper geïmplementeerd. In deze nota wordt verduidelijkt HOE er elke dag opnieuw gewerkt wordt aan de bedoeling. Om Zorgtoppers vertrouwd te maken met deze tekst kregen de gekende bomen in Immaculata een ander jasje: blaadjes verdwenen en er kwamen mooie foto's van warme momenten in de plaats. En wat bleek: beelden zeggen vaak veel meer dan woorden!

In 2022 werd ook ingezet op het geven van **meer inspraak** aan bewoners. Koffiekletsmomenten werden georganiseerd om de bewoners actief te beluisteren. Zo gaven bewoners, maar ook familieleden, bijvoorbeeld aan dat ze het een meerwaarde zouden vinden als ze ergens op de afdeling zouden kunnen zien wie aanwezig is. Na wat brainstorming kregen de borden 'We zijn er voor je' stilaan vorm. Daarnaast heeft iedere Zorgtopper een naambadge gekregen. Deze acties werden zeer positief onthaald en zijn een win-win die de afstand tussen bewoner, familie en Zorgtoppers verkleint.



Niet alleen **medezeggenschap** van bewoners en familieleden is belangrijk, maar ook binnen de **teams** speelt dit. Er werden in 2022 op afdelingsniveau stappen gezet om disciplines dichterbij elkaar te brengen. Zo werd de inbreng van logistieke medewerkers en onderhoudsmedewerkers structureel opgenomen in overlegmomenten. In juni 2022 volgde een intensieve oefening rond de werkorganisatie. Het resultaat van deze oefening werd per team visueel voorgesteld met als opdracht te kijken naar hoe het werk anders georganiseerd zou kunnen worden. Dit proces wordt in 2023 verdergezet en gevisualiseerd op een centrale plaats in Immaculata.

Tot slot, had Immaculata in 2022 extra aandacht voor ... :

- ... gezondheid en lichaamsbeweging: 85 Zorgtoppers deden mee aan de challenge 'No steps, no glory'. Het resultaat leverde in totaal 30 935 368 stappen op wat gelijkgesteld is aan 10 790 km. Immaculata eindigde dan ook op een mooie tweede plaats.
- ... talenten, zoals het project 'Den Dries op z'n schoonst': een zorgkundige en tevens ook hobbyfotograaf van de woning 'Den Dries' liet haar talent zien en legde de bewoners van Den Dries en familieleden vast op de gevoelige plaat. Dit leverde veel lachende gezichten en hele mooie portretten op.
- ... verhalen delen: naar aanleiding van werelddag dementie en in samenwerking met de gemeente Pelt kwam bekende Vlaming Ingeborg haar persoonlijk verhaal delen met familieleden die zorgen voor een persoon met dementie. Er werd aandachtig geluisterd, er was een lach en een traan. Ingeborg nam haar tijd om ook naar het verhaal van de deelnemers te luisteren.
- ... de maaltijden: er werd een werkgroep 'samen smaakt naar meer' gevormd waar bewoners, familieleden, vrijwilligers en Zorgtoppers deel van uitmaken. Zij gaan nadenken over kwaliteitsvolle maaltijden, een betere maaltijdbeleving en het aandacht schenken aan individuele noden rond voeding.

Sint-Jozef en Teutenhof te Pelt

Op de step mee de nacht in.

De bewoners gaan vroeg slapen, dus zijn het rustige nachten in het woon- zorgcentrum. Maar dat is fout gedacht. De drie *nachtvlinders* van Sint-Jozef zoeven 's nachts op steps door de gangen van het woonzorgcentrum om zo snel als mogelijk de oproepen van de bewoners te kunnen beantwoorden. Wij trachten een nacht in hun spoor te blijven.

De nachtdienst (van 22 tot 7 uur) begint met een briefing: welke bewoner gaf in de loop van de dag welke klachten aan? Wie moet nog welke medicatie krijgen? Dan verdelen Monique, Sabine en Amanda de taken. Amanda zal eerst de medicatie voor de nacht en vooral de volgende dag voorbereiden. Monique en Sabine gaan de oproepen beantwoorden. Meteen beginnen hun telefoons te piepen van bewoners die op hun kamer op de rode knop drukten voor hulp. Monique en Sabine duiken op hun steps de gangen in..... uuuuhhh ik zal Sabine volgen. Of toch proberen.

Eerst moeten we naar Marta, die al een paar keer op haar rode alarmknop drukte. Marta is helemaal overstuurd. "Waar blijft mijn pilletje? Ik moet mijn pilletje nog krijgen!" Sabine checkt haar lijst en ziet dat Marta haar pilletje al kreeg. Maar dat is Marta vergeten. Sabine tracht het haar zachtjes uit te leggen. Maar Marta heeft al een andere zorg. Haar vuilbakje mag niet op tafel staan. "Zet het naast mijn bed!" Sabine blijft lief: "Dat is geen vuilbakje, dat is je verwarmtoestel. Maar kijk, ik zal het naast je bed zetten."

Marta wordt rustig. We kunnen naar buiten. Maar dan drukt Marta meteen weer op haar bel. Ze kreeg haar medicatie nog niet. Sabine gaat - alleen - weer binnen en kalmeert.

De step op, lift in, lift uit, step op tot bij Jeannine. Ze ligt half uit bed omdat ze zelf probeerde naar het toilet te gaan. Sabine vertelt dat sommige bewoners te gegeneerd zijn om hulp op te roepen. Vooral nieuwkomers moeten ze duidelijk maken dat ze nooit storen. "Soms denken ze dat ze ons wakker bellen. Maar we slapen nooit tijdens de nachtdienst."

Juwelen aanhouden

Drie gangen dieper is Louissette voorbij de sensor in haar kamer gestapt en riep zo Sabine op. Sabine zet de tv uit en stopt Louissette in bed. Louissette wil haar knuffelhond bij zich en haar ringen, halskettingen en pantoffels aanhouden. Sabine doet

zoals gevraagd. "Als je teveel tegen de verlangens van de bewoners ingaat, worden ze onrustig."

De oproepen volgen elkaar snel op. Hier vraagt iemand een urinaal, daar wil een bewoner nog een koek, twee verdiepingen lager is iemand vergeten waarom ze op de knop drukte. Sabine haast er zich direct naartoe. Op de step omdat het sneller gaat en minder vermoeit dan de afstanden stappen. Het is stressen. Maar als ze de kamers binnenstapt is Sabine de rust zelve. Al meer dan zestien jaar doet ze de nacht. Eerst was het om 's avonds thuis te kunnen zijn en de kinderen te helpen bij het huiswerk. Nu omdat ze het graag doet: "Zelfstandig werken met veel verantwoordelijkheid."

De knoppen zwijgen

Plots toch paniek. Er klopt iets niet. Er komen geen oproepen meer door. Kan niet. Wat scheelt er? Sabine belt collega Monique. Ook zij krijgt te weinig oproepen binnen. Ze gaan naar een lokaaltje waar de reserve alarmknoppen liggen en kijken of die nog communiceren met hun telefoons. Neen. Er zit niets anders op dan klusjesman Johnny op te bellen. Na drie belletjes neemt hij op. "Kalm. Ik kom af."

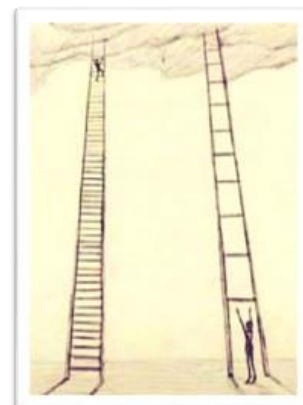
Sabine springt weer op haar step en weet uit ervaring wie misschien nog hulp nodig heeft. Ze heeft gelijk. Jacques zit inderdaad al half aangekleed te wachten om te gaan ontbijten terwijl het nog nacht is. Julia heeft haar tv nog aanstaan. Irene is vergeten te gaan slapen. Wanneer we Irenes kamer verlaten, sluit Sabine de deur met een sleutel. "Alleen wanneer de bewoners dat uitdrukkelijk vragen, sluiten we de deuren. We hebben hier een anti-fixatiebeleid. We fixeren bijna niemand in bed of in de zetel. Niet met velcro en zelfs niet met een voorzettafeltje. Van de 153 bewoners zijn er maar 7 die met de bedhekkens omhoog slapen."

Na vier uur is er even tijd voor koffie en wat Valentijn-koekjes, achtergelaten door attente collega's. Maar de held van de nacht is Johnny, de klusjesman. Hij heeft het systeem van de alarmknoppen herstart. Met succes want bijna meteen gaan de telefoons weer piepen. De wafeltjes zullen half opgegeten blijven liggen, de koffie zal koud worden. Maar de bewoners zullen hun hulp krijgen.

Nieuwsblad, zaterdag 5 maart 2022. Een artikel van reporter Paul Demeyer (62)

Cecilia te Alken

Na de **verhuis** van de site Terkoest naar de vervangingsniewbouw op de site Kouterman was het vooral wennen aan een nieuwe woon- en werkomgeving. Niet alleen voor de Zorgtoppers, maar ook voor de bewoners. De impact was groter dan verwacht. Alles “Stap voor stap” laten groeien in de juiste richting was de focus van Cecilia in 2022.



Voor de Zorgtoppers stond 2022 vooral voor verandering. Een andere leefomgeving voor de bewoners bracht ook een andere werkstructuur met zich mee. Samen terug op zoek gaan “naar elkaar en met elkaar” was letterlijk een uitdaging. Zo ook een verhuis na de covid-19 pandemie. Zorgtoppers kregen de kans om tijdens “ventilatiesessies” hun bezorgdheden te delen. Deze sessies waren voorzien van de nodige interacties over de voorbije periode, een lach en een traan en ontmoetingen opdat collega’s elkaar konden terugvinden. Een belangrijk proces als er gesproken wordt over “samenwerking” en “zich goed voelen als Zorgtopper”. “Wat als je” kan ventileren, naar elkaar kan luisteren, gevoelens kan delen, positiviteit kan brengen binnen de teams en samen kan kijken naar de toekomst? Begrip voor elkaar en samenhang. Hierdoor werden volgende **waarden** een feit en realiteit:



Wist-je-datjes:

- Er werd een nieuw team **thuiszorg** samengesteld om ondersteuning te bieden in Terkoest, maar ook in de nieuwbouw van de assistentiewoningen. De implementatie verliep heel vlot met een zeer aangenaam team.
- De koude lijn** met generatiekarren werd een feit. Elke dag vers koken werd omgezet naar procesmatig koken zonder in te boeten aan de kwaliteit van de maaltijden. De overstap van dit proces gaf de bewoners ook meer mogelijkheden en keuzes in het maaltijdgebeuren.
- Er werden **inspiratiesessies** rond **participatiekaravaan** georganiseerd. Participatie is belangrijk in zoveel facetten van het leven in een woonzorgcentrum. Inspraak is alles en deelnemen kan zo betekenisvol zijn.
- Bewonersraad en familieraad** in een ander jasje: ronde gesprekstafels met thema's voor iedereen. Dit geeft input en inspiratie voor de toekomst.



We zaten niet stil in Cecilia.

We zochten onze weg,

de weg naar elkaar en met elkaar in de letterlijke zin van het woord.

We blijven groeien als Zorgtoppers,

groeien naar “**ER ZIJN**” voor de bewoners, maar ook voor elkaar als team.

Benieuwd naar 2023!

De Voorzienigheid te Bocholt

2022 is gestart met een wrange nasmaak van de Covid-19 pandemie daar Covid ook in de eindejaarsperiode van 2021 vooral bij de Zorgtoppers voor een massale golf zorgde. Stress, spanning en overbelasting zinderden nog na, maar toch haalde De Voorzienigheid de rem van de werking.

Revitalisering - Letterlijk "opleving".

Beetje bij beetje, voorzichtig en afwachtend daar de eerste maanden van het jaar gezocht werd naar een nieuwe directeur en ondertussen oud-directeur Marc Voets de heropleving graag overliet aan de opvolging. Een jongere wind door het huis. Hoe dan ook werden activiteiten hervat, werkgroepen terug opgestart en overlegmomenten en verbinding terug mogelijk gemaakt.

In augustus 2022 kon dan eindelijk **het nieuwe tijdperk** starten! Het beleidsteam ging samen nadenken over het pad van De Voorzienigheid. De vlag die duidelijk sterk wappert in de wind werd in de juiste richting gedraaid. De schone slaapster werd gewekt. De eerste stappen in het nieuwe beleid rond wonen, leven en zorgen werden gezet. De neuzen in dezelfde richting.

Elk team bedacht vanuit de beleidsnota een project om voorzichtig mee aan de slag te gaan en in 2023 volledig uit te rollen.

- "De wegwijzers" als mindmap voor de bewoner, wie is de persoon? Vanwaar komt deze persoon? Wat interesseert deze persoon?
- Een welkomstpakket bij elke verhuis naar de voorziening.
- Folder "ken je buurt" met info over de afdeling, de medebewoners en de Zorgtoppers.
- Welkomstkoffie om nieuwe bewoners aan hun omgeving voor te stellen.
- Palliatieve zorgboxen.
- Aankleding van de afdeling met personen met dementie.

Vorbereidingen werden getroffen voor uitgebreide opleidingen in dementie en de overschakeling naar een nieuw zorgplatform.

Verder dansten we met ons hart en onze voeten volgden, zongen we, straalden we, **genoten we van het leven** en herhaalden we dat gewoon de dag erna weer, maakten we verbinding tussen jong en oud, eerden we op meerdere gelegenheden de 'founding mothers', namen we afscheid, hadden we lief, gingen we op stap, genoten we van de natuur, knuffelden we met diertjes, dronken we een glaasje, probeerden we nieuwe dingen, ontdekten we de wereld, verzonnen we nieuwe activiteiten om ons te verbinden met onze buurt, waren we lichtjes in de duisternis, haalden we buiten binnen en binnen buiten, ... en maakten we plannen voor meer!

Het thema van de seniorenweek van 2022 was "De vonk tussen oud & jonk". Naast allerlei activiteiten werd de week afgesloten met een nieuw project "**De herfstwandeling**". Bewoners konden samen met familie, Zorgtoppers en/of vrijwilligers een wandeltocht maken door de straten rondom het woonzorgcentrum. Er werd aan de buurt gevraagd om de huizen extra te versieren met lichtjes en tekeningen. Een Zorgtopper had zelfs een stand voorzien waar mensen konden genieten van een borreltje of een warme chocomelk. Bij aankomst in het woonzorgcentrum kon iedereen smullen van soep en een worstenbroodje. Het was fijn om op deze manier de families en de buurt te betrekken. Volgend jaar zal een prijs uitgereikt worden voor het mooiste versierde huis en voor de mooiste versierde rolstoel/bewoner.



Home Elisabeth te Sint-Truiden

Home Elisabeth is een huis in verandering. Nadat het beleidsteam in 2021 aan de slag was gegaan met de **visie** werd dit traject in 2022 verdergezet met de Zorgtoppers. Het begeleidingstraject van de teams met betrekking tot transformatie in de zorg werd opgestart. Vanuit de werkvloer werd ingezet op het bewust laten nadenken van Zorgtoppers over hoe de visie/missie vertaald kan worden naar het dagdagelijks handelen. Tijdens deze sessies gingen zij op zoek naar:

- Wat is de kracht van ons team, wat zijn onze teamwaarden?
- Hoe kunnen we de communicatie tussen de teams versterken en doen groeien?
- Waar staan wij op dit ogenblik in de groei in onze relatie bewoner/Zorgtopper/familie?



Wat vast staat is dat er wordt gewerkt vanuit een gedragen visie waarbij er geïnvesteerd wordt in teams, Zorgtoppers en gedeeld leiderschap. Binnen deze beweging is communicatie van cruciaal belang. In 2022 werd het beleidsteam ondergedompeld in het model van “Verbindende communicatie”. De kern van dit model is dat de gebruiker uitgenodigd wordt om stil te staan bij zichzelf en in staat is om empathisch te luisteren naar de ander. Het is een hulp om helder te krijgen wat voor hem/haar belangrijk is en wat hij/zij nodig heeft enerzijds, anderzijds helpt het om de behoefte bij de ander op te sporen. Elke Zorgtopper zal begin 2023 deze vorming krijgen.

Ook de bewoners werden in dit traject meegenomen: uit de sessies kwamen verschillende acties en vaststellingen waarbij zelfs oude gewoontes losgelaten en veranderd kunnen worden. Er werden koffiekletsmomenten georganiseerd, individuele bevragingen, enzoverder om te ontdekken wat bewoners belangrijk vinden. Wat zeker vast staat, zijn de “kleine gelukjes”. Daarnaast groeit Home Elisabeth elke dag meer naar: een organisatiestructuur die de visie waarmaakt, waar Zorgtoppers echt hun schouders onderzetten, waar elke Zorgtopper mee is, waar de reflectie gemaakt wordt op kwaliteit van wonen, leven en zorg en voornamelijk het groeien naar elkaar toe. Om meer in dialoog te gaan met Zorgtoppers, bewoners en familie hebben één teamcoach en de referentiepersoon dementie deze begeleidingssessies gevolgd.

Geluk op de werkvloer is een hefboom voor het beter kunnen werken. Elke job heeft wel minder leuke kantjes en gaat gepaard met stress. Het welzijn wordt beïnvloed door verscheidene factoren en dat heeft een impact op het werk en privé. Home Elisabeth heeft in 2022 tijd en middelen voorzien om in te zetten op een positieve en energieke werkomgeving voor Zorgtoppers. Het ‘fit4work-team’ werd opnieuw opgestart met enkele nieuwe frisse winden en dit onder begeleiding van IDEWE. De kick-off zal samen met de medewerkerstevredenheidsmeting plaatsvinden op 9 februari 2023.



Projecten:

- In 2022 werd een Zorgtopper opgeleid tot BelRAI trainer die de eerste voorbereidingen heeft getroffen om binnen Home Elisabeth een aantal BelRAI indicatiestellers op te leiden. Zo zal Home Elisabeth tegen juni 2023 helemaal voorbereid zijn om hiermee aan de slag gaan.
- Een aantal kwaliteitstrajecten zoals de introductie van een mondzorgteam, de inzet op onthaal en begeleiding van studenten, opleiding van nieuwe mentoren en de introductie van een lotgenotengroep voor mantelzorgers van personen met dementie werden in 2022 opgestart. Ook in 2023 zijn er voldoende uitdagingen om ‘SAMEN’ met bewoners, familie en Zorgtoppers ervoor te gaan.

Samen.

Met elkaar.
Voor elkaar.
Naast elkaar.
Om elkaar.

De Olijfboom te Genk

2022 het jaar van de echte transformatie.

Op weg naar het nieuwe normaal, zo mogen we het jaar 2022 herinneren. De basis was gelegd: De Corona pandemie was stilaan zover beteugeld dat ze ons dagelijkse leven zo goed als niet meer verstoort. De basis voor de multidisciplinaire teams per verdieping was gelegd en de plannen voor de **verbouwingen** waren klaar. En dus sloegen we de hand opnieuw aan de ploeg.

Gedurende 3 maanden stond het gebouw letterlijk en figuurlijk op z'n kop: muren werden gesloopt, andere dan weer rechtgezet. Er werd gemetseld, gevloerd, verwarming en waterleiding verlegd, keukens in elkaar gestoken, geveerd, behangen. De teams van de gelijkvloerse en de eerste verdieping haalden hun talenten op het vlak van binnenhuisinrichting boven en bewoners discussieerden in alle hevigheid over de keuze van het meubilair en de nieuwe vloerbedekking. En het resultaat mag gezien worden: op beide verdiepingen creëerden we een leef- en eethoek met een kleine keuken, helemaal in de eigen stijl van de leefgroep en het team.



Omdat voor de Zorgtoppers de boog toch vaak flink gespannen staat, werd samen met de Personeelsraad het idee van **Happy Thursday** ontwikkeld. Er werd besloten om minstens 4 keer per jaar op donderdagavond een ontspannend moment voor de Zorgtoppers te voorzien. Een moment waarop Zorgtoppers eens gezellig bij elkaar een glaasje kunnen drinken en wat bijpraten. De ene Happy Thursday werd een rustige, ontspannen avond. De andere ontpopte zich als een heuse fuif.

Ook op het vlak van **arbeidsorganisatie** en de ontwikkeling van de multidisciplinaire teams werden opnieuw enkele belangrijke stappen gezet. Aan elk team werd een ergotherapeut toegevoegd die een driedelige rol opneemt: die van ergo, van kwaliteitscoördinator en die van de rechterhand van de teamcoach. Daarnaast werden aan elk team ook logistieke krachten toegevoegd. Het was prachtig om te zien hoe deze logistieke Zorgtoppers zelf, telkens samen met hun collega en hun teamcoach, hun eigen dienstroosters ontwierpen.

Omdat afgesproken werd om de verbouwingen op de tweede verdieping uit te stellen tot het albasten koppel (jawel, Ernest en Germaine waren intussen meer dan 75 jaar getrouwd) hun dubbelkamer niet meer nodig hadden, besloot het team van de tweede verdieping hun dakterras een flinke beurt te geven en in te richten. In 2023 zou dan ook voor hen de langverwachte verbouwing doorgaan.

De wereld stond in brand, de inflatie steeg tot ongeziene hoogten, maar de rust, de liefde en de warmte in De Olijfboom waren onverstoort.



Sint-Jan Berchmans te Hamont

Hieronder volgt een overzicht van de hoogtepunten van 2022:

- **Projectwerking:** ook in 2022 heeft Sint-Jan Berchmans ingezet op een aantal projecten. Zo werd het Europese AAL project 'Pelosha' succesvol afgerond. Het project 'Remember-Me', tevens een Europees AAL project, is in een testfase gegaan. Deze fase was leerrijk omdat er kennis werd opgedaan over de ouderen van de toekomst. Ook het vervolgproject van het Europese ESF project 'Tea for two' zat in een afrondende fase. Opnieuw een boeiend traject om de link tussen sociale economie en de woonzorgcentra te verstevigen. Het vakantieproject in samenwerking met De Dielis kwam echter niet van de grond. Doch heeft Sint-Jan Berchmans het project kunnen ondersteunen met informatie, bijsturing en netwerking. Tenslotte liep in 2022 het Vlaamse project "Samen Mens" verder. Samen Mens is een project dat werkt rond regie/autonomie en geborgenheid in het werken met mensen met dementie. Het doel is om mensen met dementie te ondersteunen en te stimuleren om zoveel mogelijk eigen keuzes te maken op alle levensdomeinen.
- **Participatieve bewoners:** naast het inzetten op de zelfredzaamheid van bewoners worden bewoners eveneens betrokken bij het oplossen van problemen van alledag. Zo is daar de bus, die vermoedelijk volgend jaar niet meer door de keuring zal geraken. Bewoners betreuren dit ten zeerste en gingen aan de slag. Een aantal bewoners breiden elke dag schitterende kerstmannetjes om ze daarna te verkopen.
- **Ideaal proces:** een bewoner gaf als tip om meer aandacht te hebben voor de medebewoners die "achterblijven" na een overlijden. Op basis van deze feedback werd dit deel van het "ideale proces" onder de loep genomen. Samen met de bewonersraad, het beleidsteam en de stuurgroep rond kwaliteit werd bekeken waar de noden lagen en hoe hieraan tegemoet kan komen. Dit zorgde voor een aantal nieuwe gewoontes en een verhoogde sensitiviteit voor het onderwerp. In 2023 zal het begin van het ideale proces onder de loep genomen worden. Van achter naar voor, een beetje tegendraads, misschien typisch Sint-Jan Berchmans, maar wel geleid door de noden van bewoners.
- **Hamont 2.0:** In 2022 werden verdere stappen gezet naar de ontwikkeling van de vervangingsniewbouw van Sint-Jan Berchmans. Door enkele politieke wijzigingen in Hamont-Achel heeft het project even stil gelegen. Echter, Sint-Jan Berchmans heeft het volle vertrouwen dat in 2023 weer verder kan gebouwd worden aan de toekomst van de voorziening.
- **Bouwen aan teams:** Naast de vervangingsniewbouw wordt ook gebouwd aan de teams. Enkele teams hebben een traject gelopen om er als een hecht team te staan, om wendbaar te zijn in veranderende contexten en zich gesteund te voelen door elkaar en het huis.
- **Heropstart beleidsteam:** In november 2022 heeft het beleidsteam van Sint-Jan Berchmans de reset-knop ingedrukt. Na enkele turbulente corona-jaren en de nasleep ervan was het tijd om te herbronnen en de neuzen terug in dezelfde richting te krijgen. De heropstart deed deugd, maar was slechts het begin. In 2023 wordt er hard verder gewerkt!
- **Communicatie en huisstijl:** Na de lancering van de nieuwe websites heeft Sint-Jan Berchmans ook ingezet op communicatie en huisstijl. Vormingen werden gevolgd en toegepast in de praktijk.
- **Wikitop:** Om informatie toegankelijker te maken voor Zorgtoppers werd WIKITOP geïmplementeerd. Zorgtoppers kregen tijdens de briefing uitleg, er werd een handig geheugensteuntje voorzien en bij vragen wordt er steeds verwezen naar WIKITOP.






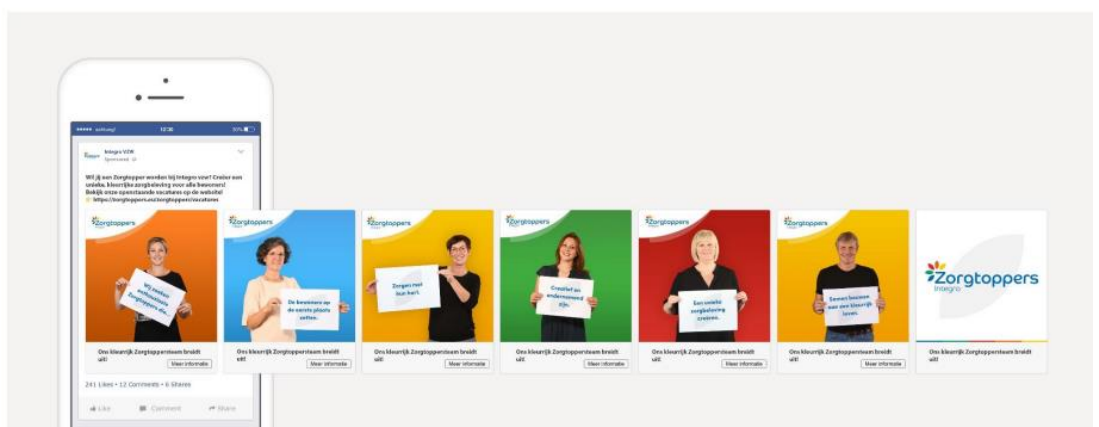
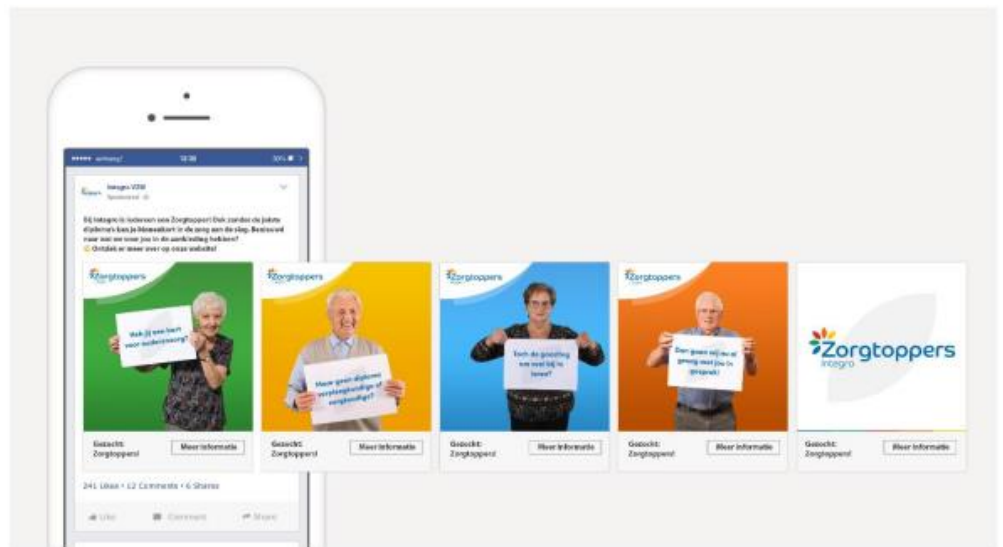
Kwaliteitsvol HR en welzijnsbeleid

In het voorjaar van 2022 neemt het directiecomité de beslissing om het HR beleid te herorganiseren. Er is een duidelijke keuze om de uitvoerende taken van HR en welzijn op niveau van de campus te laten en de ondersteunende/sturende en expert taken binnen een team HR / welzijn te plaatsen.

In het najaar van 2022 zal deze oefening zich verder uitkristalliseren in een meer concrete samenwerking tussen payroll en HR en de start van een wervingscampagne voor een coördinerende HR functie.

Meer concrete acties op HR vlak in 2022 zijn:

-  jobdag voor zij – instromers in januari 2022;
-  voorbereiding tevredenheidsmeting Zorgtoppers;
-  zeer uitgebreide multimedia wervingscampagnes voor Zorgtoppers.






Kwaliteitsvol financieel beheer




Medio 2022 heeft de centraal ondersteunende financiële afdeling zijn intrek genomen in de kantoren van het hoofdkantoor De Zorgmijn te Hasselt. Voor de ondersteunende payroll afdeling is dit omwille van plaatsgebrek tot op heden nog niet gebeurd. De centralisatie van deze dienst naar De Zorgmijn staat gepland voor september 2023.

De financiële dienst is per 1 september 2022 uitgebreid met een fulltime hulpboekhouder waardoor de centrale financiële dienst uit 5 fulltime medewerkers bestaat. De functies zijn: financieel directeur, controller, senior accountant/auditor, hoofdboekhouder en hulpboekhouder.

In 2022 is het volgende gerealiseerd:

-  het proces van de boekhoudkundige jaarafsluiting is geoptimaliseerd;
-  de publicatie van de kwartaalresultaten is versneld;
-  een aantal rapportages met betrekking tot bezetting en betaalde voltijds equivalenten zijn gecreëerd.

Er is tevens een denkoefening gestart om de volledige boekhouding te herstructureren/optimaliseren. De doelstellingen van dit project zijn om te komen...

-  ... tot een uniform rekeningschema;
-  ... tot uniforme werkwijzen in alle boekhoudingen;
-  ... tot het voeren van een analytische boekhouding.

Dit project loopt door in 2023 en 2024 en zal waarschijnlijk leiden tot een her-implementatie van de boekhoudsoftware per 1 januari 2024.



Kwaliteitsvolle infrastructuur

Steeds meer vormt het vastgoed een financiële uitdaging. Dit op vlak van liquiditeitsbehoeften, maar ook op vlak van betaalbaarheid. Integro heeft de komende jaren een groot investeringsprogramma voorzien. Dit behelst in hoofdzaak nieuwbouw van bestaande en gedateerde infrastructuur. Daarnaast wordt nog een uitbreiding van een beperkt aantal woongelegenheden in de campussen Home Elisabeth, Het Park en Cecilia voorzien. Integro heeft tot op heden het volledige bouwtraject steeds in eigen handen genomen. En dit zowel op vlak van het bouwproces op zich, maar ook op vlak van de financiering ervan. De vraag is of deze werkwijze toekomstbestendig is. Om deze gigantische uitdaging het hoofd te bieden, sloegen collega's uit het Leuvense en Integro de handen in elkaar om via een vergelijkende offerteaanvraag een studie uit te voeren omtrent de mogelijkheden van dat vastgoed. Jammer genoeg haakten de collega's af en werd het traject door Integro alleen verder gezet. Integro wees eind 2022 de opdracht toe aan Deloitte. In 2023 zal deze opdracht worden uitgevoerd.

Stand van zaken bouwprojecten:

WZC Cecilia – campus Terkoest

Het gebouw wordt ter beschikking gesteld aan de gemeente Alken voor de opvang van oorlogsvluchtelingen uit Oekraïne. Er wordt gepland om deze in de toekomst af te breken.

WZC Het Park

Het voortraject met voorontwerpen wordt in 2022 afgerond. De fase van omgevingsplannen en visie over onderhandelingen en aankoop van naastliggende percelen wordt opgestart.



WZC De Olijfboom

In 2022 worden de leefruimtes op de gelijkvloerse en de 1^{ste} verdieping gerealiseerd.



WZC De Olijfboom – site Regina Mundi

Traject visie masterplan: de mogelijkheid om de percelen van de Zusters en het bijhorend kloostergebouw aan te kopen wordt in 2022 onderhandeld. Daarnaast worden de wensen en gevoeligheden van Stad Genk in kaart gebracht.

WZC Sint-Jan Berchmans

Het bestaande masterplan om op één site een volledige vervangingsnieuwbouw te realiseren wordt in 2022 herbekeken. De piste om Sint-Jan Berchmans eventueel op twee locaties te bouwen, nl. in Hamont en in Achel, wordt onderzocht.

WZC Home Elisabeth – site Sint-Anna

De ontwerpfase wordt in 2022 afgerond. De fase van de omgevingsaanvraag en het juridische aspect met betrekking tot de aankoop van de gronden wordt opgestart.



Regio Pelt

In 2022 worden de visie en masterplannen over de verouderde gebouwen van Sint-Jozef en Immaculata uitgewerkt. Daarnaast wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheden en haalbaarheid van een satelliet campus op grondgebied Pelt om de noden en bewoners op te vangen bij grondige verbouwing en/of uitbreiding van kamers waarbij de huidige bezetting niet mogelijk is in de bestaande gebouwen.

Kwaliteitsvolle ICT-dienstverlening

Op vlak van ICT heeft Integro in 2022 geïnvesteerd in dataopslag en Office 365. Na het gefragmenteerd werken op de servers op campusniveau werken alle campussen van Integro voortaan in dezelfde 'cloud'-omgeving.



Daarnaast werden de printers aangepakt. In 2022 zijn de meeste campussen overgeschakeld naar een eenvormig printerpark met een centraal monitoringsysteem.



PROJECTEN

'Room with a view'



denk mee over woonzorg van morgen

In 2022 werd het participatief project 'Room With a View' afgerond. Dit project was een opportuniteit om samen met een groep van een 30-tal Limburgse babyboomers na te denken over de toekomstige vormgeving van de residentiële ouderenzorg. Het project resulteerde in een 15-tal ontwerpprincipes voor de woonzorg van morgen waarvan de principes die het hoogst scoren in het rood worden aangeduid en de principes die het laagst scoren in het paars:

1. **Zelfstandigheid en geborgenheid**
2. Participatie binnen een duidelijk kader
3. **Onderling helpen stimuleren door verschillende leeftijden samen te brengen**
4. Mee met zijn tijd
5. Zorg-op-maat
6. Ecologisch en duurzaam
7. **Divers en multicultureel**
8. **Belang van dieren**
9. De ervaring van kleinschalig wonen
10. Flexibel inspelen op veranderingen
11. Veilige gegevensdeling
12. **Voldoende en breed gekwalificeerd personeel met aandacht voor hun welzijn**
13. Maximale mobiliteit
14. **Financiële haalbaarheid (betaalbaar)**
15. Transparantie

Het rapport werd in maart 2022 gepubliceerd en kan via onderstaande link gelezen worden: https://drive.google.com/file/d/1uV4V7E18awinKCJ9RoXqLM78XXh3csmM/view?usp=share_link. Dit project kwam tot stand met middelen van de Koning Boudewijnstichting.

BelRAI 2023

De Vlaamse woonzorgcentra dienen zich voor te bereiden op een nieuwe manier om aandachtspunten rond wonen, leven en zorgen in beeld te brengen. De methodiek die vanaf juni 2023 gehanteerd zal worden is het instrument BelRAI LTCF. Ter voorbereiding hiervan dienen er heel wat stappen te worden doorlopen. Dit traject werd in 2022 opgestart met als belangrijkste actiepunten:

- opstart van een projectteam;
- opleiding van trainers per locatie;
- onderzoek en besluitvorming inzake gebruik van (tijdelijke) software ter ondersteuning van het proces;
- opstart van een kennisgroep BelRAI.



INTEGRO IN CIJFERS

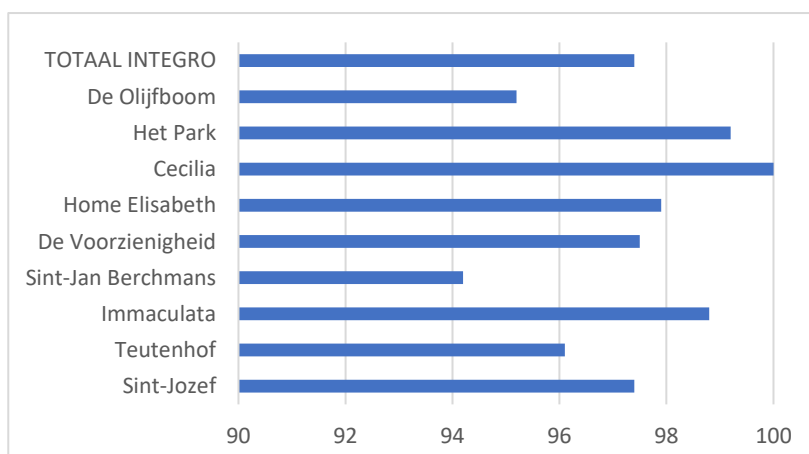
Zorgaanbod

	Aantal erkenningen woonzorgcentrum	Aantal erkenningen centrum voor Kortverblijf	Aantal erkenningen centrum voor dagverzorging	Aantal erkenningen groepen van assistentiewoningen	Overige
Cecilia	87		9	62	
De Olijfboom	84				
De Voorzienigheid	112	4	10	58	
Het Park	85				
Home Elisabeth	90			30	
Immaculata	140	4	8	13	10 erkenningen in kader van de MS/ALS conventie (RIZIV)
Sint-Jan Berchmans	112	5			7 bijkomende erkenningen voor de zorg en de ondersteuning van personen met jongdementie
Sint-Jozef	143	10	7	37	
Teutenhof	40			8	
TOTAAL INTEGRO	893	23	34	208	

Evolutie zorgzwaarte 2018-2022

	2018	2019	2020	2021	2022
Laag zorgbehoevenden	15%	12%	11%	11%	11%
Zwaar zorgbehoevenden	85%	88%	89%	89%	89%

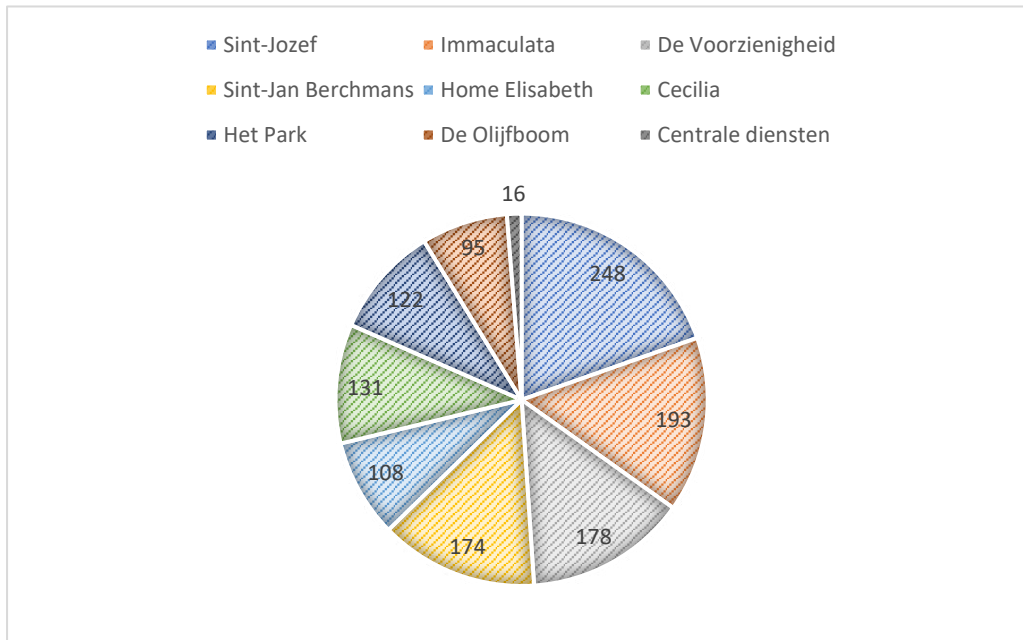
Bezettingsgraad per campus 2022 (%)



Aantal Zorgtoppers 2022

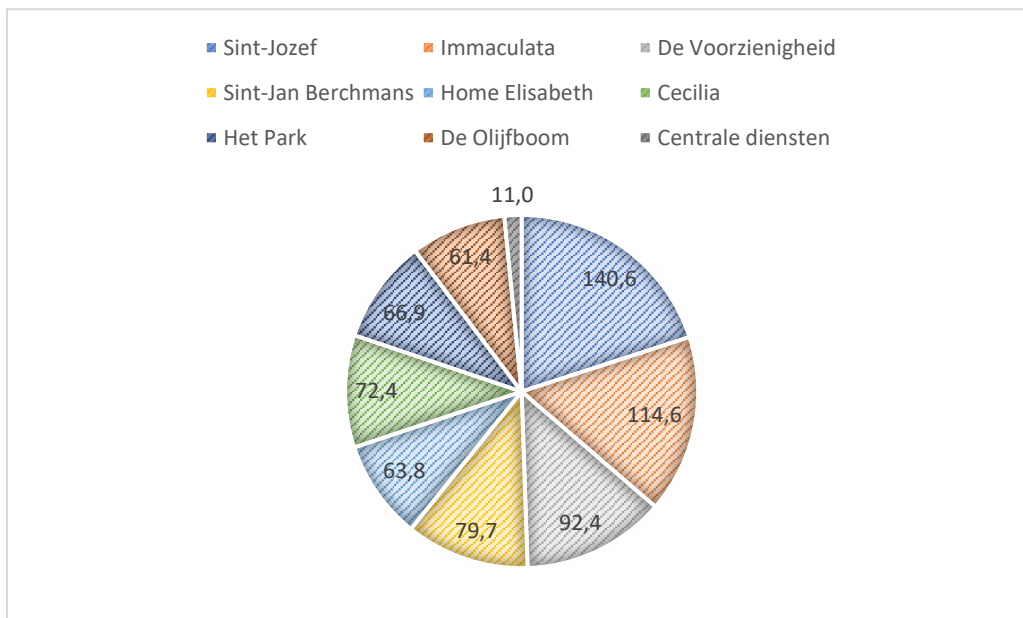
Totaal Integro: 1.265 Zorgtoppers

Per campus:

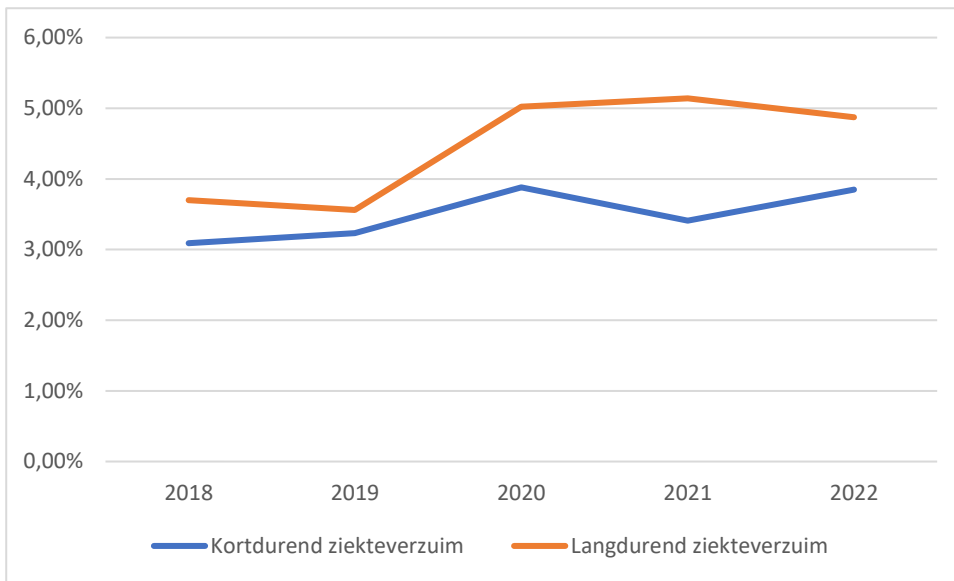


Totaal Integro: 702,8 betaalde voltijds equivalenten (VTE)

Per campus:






● Evolutie kortdurend en langdurend ziekteverzuim 2018-2022





 **Integro VZW**
 Kempische Steenweg 555
3500 Hasselt

 www.integrozorg.eu
 info@integrozorg.eu
 011/14 01 10