

# Kwaliteitsverslag 2022

## Linge's Zorglandgoed Rumpt



Beweging brengt een lach en een lach betekent:  
'dankjewel dat jij er bent'

*Stichting Linge's Zorglandgoed*

*Middelweg 30, 4147 AV te Asperen*

*Locatieadres Waaiakkerlaan 2, 4158 AV Rumpt*

## 1 Inleiding

Met veel genoegen bieden wij u ons kwaliteitsverslag 2022 Linge's Zorglandgoed aan. In ons verslag informeren wij u over Linge's Zorglandgoed en de veranderingen die we in 2022 hebben kunnen invoeren vanuit ons kwaliteitsplan 2022. We hebben hiermee weer mooie stappen in ons aanbod van Welzijn en Zorg bereikt en groeien door in onze kwaliteit. We zijn ook hobbels tegengekomen die we met elkaar aangegaan zijn en waar we leerpunten uit gehaald hebben. In ons kwaliteitsverslag beschrijven we welke verbeterstappen wij als organisatie en onze medewerkers hebben kunnen maken om het welzijn en welbevinden van onze bewoners en onze gasten verder te verbeteren en te verhogen en kwaliteit toe te voegen.

We zijn 2022 met veel enthousiasme en energie gestart na een mooi jaar zonder Covid-19 onder onze bewoners. Dit veranderde al snel en is in 2022 de besmetting wel drie keer terug gekomen bij de bewoners, waarbij meerdere bewoners besmet waren en ook medewerkers besmet zijn geweest. Gelukkig hebben de vaccinaties geholpen om de ziekte een mild verloop te laten hebben en was het meestal een vorm van lichte griep. Daarnaast zijn er door het jaar heen besmette collega's geweest maar spreidde dit niet uit naar de bewoners. Vanaf eind zomer hebben we enkele besmette collega's die niet ziek waren op de afdeling waar Covid-19 was laten werken met bescherming. Dit werkte goed en hebben we daarna, wanneer het mogelijk was, ook gedaan.

Met een paar wisselingen in het personeel zien we dat de vaste medewerkers steeds meer in hun element zijn in de vrije setting van ons Zorglandgoed en platte organisatie. We zien dat onze medewerkers vanuit hun passie kunnen werken en zich met liefde richten op het welzijn van onze bewoners. De basis van welzijn en goede zorg wordt steeds sterker en waar nodig is blijven we leren en verbeteringen maken.

Linge's Zorglandgoed sluit met haar visie aan bij de uitgangspunten van Welzijn in de zorg en de 10 klantbeloften. Deze zijn terug te vinden in de uitwerking in het Leefplezierplan van de bewoners naadloos aan op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

In het kwaliteitsverslag 2022 blikken we terug op het afgelopen jaar en zoemen in op de kwaliteitspunten op basis van de 10 klantbeloften en de stappen die we in dit jaar hebben gezet ter verbetering en verhoging van onze kwaliteit in welzijn en zorg en het werken in de zorg op Linge's Zorglandgoed.

Onze Cliëntenraad en Raad van Toezicht hebben we in het najaar meegenomen in onze 1<sup>e</sup> evaluatie van onze veranderingen en verbeterstappen en is de opmaak gemaakt naar het kwaliteitsplan 2023. Deze cyclus zullen we ook dit jaar weer volgen.

### *Stichting Linge's Zorglandgoed*

Namens het zorgmanagement team,

Nicoline van Iperen - Bestuurder Linge's Zorglandgoed

Petra van Soelen - Coördinerend verpleegkundige met specifieke aandacht medewerkers en teams

Angela Reijntjes - Coördinerend verpleegkundige met specifieke aandacht kwaliteit en preventie

## 2 Inhoudsopgave

	Blz.
1. Inleiding	2
2. Inhoudsopgave	3
3. Leef- en werkplezier voor bewoners en medewerkers met Welzijn in de zorg	4
o Welzijn in de zorg	4
o Leefplezierplan	4
4. Resultaten verbeterparagraaf 2021	5
o Ik en mijn naasten. (2.2, 2.3)	5
o Ik en mijn wensen en behoeften. (4.2,4.3,7.2)	6
o Ik en medewerkers. (9.2,9.3,10.3)	6
o Leiderschap en Good Governance	6
5. Doelgroep, prestaties en zorgteam	9
o Linge's Zorglandgoed	9
o Personeelssamenstelling groeit verder in 2021 met het kwaliteitsbudget	10
o Ziekteverzuim 2022	11
o Vrijwilligers en mantelzorgers / familie	11
6. Uitwerking van de thema's van het Kwaliteitskader 2021	12
o Thema's vanuit het kwaliteitskader 2021	12
o Advance Care Planning (ACP)	12
o Medicatieveiligheid en bespreken van medicatiefouten in het team	13
o Aandacht voor eten en drinken	13
o Continentie	14
o Werken aan vrijheidsbevordering	14
7. Bewonerswaardering en medewerkerstevredenheid	15
o Bewonerswaarderingen	15
o Medewerkerstevredenheid	15
8. Leren en werken aan kwaliteit	16
o Behandelaren helpen ons vooruit in kwaliteit	16
o Teamtrainingen	16
o Welzijn in de zorg, coöperatie kwaliteit@ en branchevereniging Spot	16
o Kennis en diverse mailing rond welzijn en zorg	17
o Kennis delen binnen Linge's Zorglandgoed	17
9. Tot slot een paar mooie en leuke stappen over 2022	18
o Activiteiten binnen en buiten	18
o De 10 klantbeloften werken	18

### 3 Leef- en werkplezier voor bewoners én medewerkers met Welzijn in de zorg

#### Welzijn in de zorg

De bestuurder van Linge's Zorglandgoed is in de aanloop naar Welzijn in de zorg, Kwaliteit@ met de 10 klantbeloften in de periode van 2015 tot 2019 betrokken geweest om met een aantal andere kleinschalige zorgaanbieders een nieuwe werkwijze te ontwikkelen waarin een pragmatisch instrument handvatten aan zorgmedewerkers zou bieden om Welzijn en Welbevinden in de zorg voor op te zetten met een basis van goede zorg die dit faciliteert. In deze periode is ook het nieuwe Kwaliteitskader verpleeghuiszorg ontwikkeld waarbij de uitgangspunten hieruit onze ontwikkeling ondersteunden.

Welzijn in de zorg kent vijf bouwstenen: informeren, conformeren, signaleren, leren & verbeteren en waarderen en helpt ons een open en lerende organisatie te zijn die open staat voor feedback en daar verbeterstappen aan verbindt.

De 10 klantbeloften met de vijf bouwstenen vormen voortdurend de basis van ons beleid en wordt steeds meer zichtbaar gekoppeld en vormen de basis van het dagelijks handelen in de praktijk bij ieder contact dat er is met bewoners, familie, collega's onderling, functioneringsgesprekken en Leerplezierplannen.

Meer informatie over Welzijn in de zorg, Kwaliteit@ en haar 10 klantbeloften vindt u op [www.welzijnde zorg.nl](http://www.welzijnde zorg.nl)

#### Leefplezierplan

Linge's Zorglandgoed heeft het voorbeeld van het ambitieuze project "Leefplezier voor de zorg" na een klein jaar na de opening opgenomen in haar kwaliteitsbeleid en verwerkt in ons ECD, Carefriend. We stapten toen over van een geschreven dossier naar een ECD.

Het Leefplezierplan werkt in Carefriend met duidelijke lijnen voor zorgmedewerkers waar ze samen met de bewoner en/of diens naasten zoveel mogelijk Welzijn en Welbevinden in doelen kunnen omzetten. De acties die er dan op volgen, geven vervolgens iedere dag richting om samen met de bewoner invulling aan te geven.



## 4 Resultaten verbeterparagraaf 2022

Er is door een ieder hard gewerkt aan de verbeterpunten, zoals we die in het kwaliteitsplan 2022 hebben benoemd. Soms achter de schermen of door en met externe partijen, en ook vaak op de werkvloer door een aanpassing in werkwijze, een verduidelijking van het beleid of het toevoegen van werkafspraken.

De punten worden aan de hand van ons kwaliteitsbeleid 2022 beschreven met de koppeling naar de desbetreffende klantbeloften en hoofdstuknummers.

### *Ik en mijn naasten. (2.2, 2.3)*

- *Persoonlijke begeleiding aan naasten in het gebruik van ons ECD, Carefriend*
- *Er worden in het voorjaar 2 bijeenkomsten georganiseerd voor de mantelzorgers waarvan de partner bij ons woont*
- *Iedere bewoner heeft 2 aanspreekpunten, voor welzijn en voor zorg waar regelmatig contact mee is en familiegesprekken mee gevoerd worden.*
- *Voor iedere bewoner is een plan gemaakt het levensboek in 2022 te starten en de helft daarvan af te krijgen.*

Binnen Linge's Zorglandgoed weet (nagenoeg) iedereen, medewerkers en familie, welke contactverzorgenden horen bij welke bewoner en familie. Dit hebben we getoetst door verschillende medewerkers hier naar te vragen evenals familieleden die op bezoek komen. Ook is dit verwerkt in het ECD van de bewoner, zodat het makkelijk op te zoeken is. De inrichting van Carefriend is inmiddels zo ver dat mantelzorgers/familie mee kan lezen in het ECD. Na een proef met 4 mantelzorgers hebben we dit uitgebreid naar alle bewoners. Nieuwe bewoners en families krijgen bij het in-huis gesprek de vraag of zij willen meelesen. Dit wordt dan door de ICT'er in gang gezet. Hoe er wordt omgegaan met de rol en taakverdeling van contactverzorgenden verschilt nog wel per afdeling. De ene afdeling geeft aan, vaak nog vragen aan te nemen en te zoeken naar antwoorden. Wanneer familie iets vraagt wanneer zij op bezoek zijn, een andere afdeling is beter in het doorverwijzen van familie naar de juiste contactverzorgenden, zodat dit echt een vast gezicht en punt van informatie is. Uiteraard worden ad hoc vragen en uitdagingen meteen door de werkende medewerkers opgepakt. Dat is overal hetzelfde.

Er zijn op alle afdelingen familiegesprekken, welke niet altijd vastgelegd worden als familie gesprek. Ze komen dan in de rapportage terug. Per afdeling en contactverzorgende verschilt dit, de ene afdeling / contactverzorgende houdt officiële familie gesprekken met een halfjaarlijkse frequentie en legt deze volgens het format vast, de ander houdt veel meer gesprekjes tussendoor wanneer ze elkaar in huis treffen of onderhoudt meer app en bel contact met familie wanneer ze elkaar even mislopen en legt belangrijke zaken vast in de rapportage. Het streven is om dit meer uniform te krijgen al zal dit ook in het eerste deel van 2023 aandacht krijgen.

Familie mag nog meer als samenwerkingspartners worden gezien. Wat en hoe kan en mag verschillen. De Cliëntenraad geeft aan de familie participatie met betrekking tot de MDO's meer vorm te laten krijgen. Dit was niet uniform en is medio 2022 ingezet om de familie-inspraak voorafgaand aan de artsensite door iedereen te laten oppakken. We zullen dit in 2023 verder meenemen en verbeteren.

De bijeenkomsten die onze geestelijk verzorgster voor partners heeft georganiseerd hebben met goed resultaat plaatsgevonden. Wederhelften vonden het fijn om verbinding en aansluiting te zoeken en te vinden met elkaar. Ook nieuwe wederhelften/ echtparen die zich aan LZ verbinden worden nu gevraagd of zij behoefte hebben aan partnerondersteuning en hoe deze er voor hen wenselijk uit zou zien. De medewerkers zijn zich er nog meer bewust van dat echtparen die niet langer samen meer kunnen wonen nog wel samen zijn en zij bieden (waar nodig) ondersteuning bij de huwelijksnormen en waarden die onderling afgesproken zijn.

Het streven van minimaal 18 volledige levensboeken eind 2022 is behaald. Ook is het meer gewoon geworden om bij aanvang van wonen op Linge's Zorglandgoed het levensboek te bespreken en familie/ naasten om samenwerking hierin te vragen. Het starten van 3 GVP studenten heeft hier zeker aan bijgedragen. Zij hebben met de opdracht "Mens in beeld" een mooi verlengstuk gegeven aan het levensboek en gezorgd voor een directe terugkoppeling naar de praktijk. Zij hebben de overige medewerkers meegenomen in het belang van het weten van het verleden. De contactpersoon Welzijn richt zich op het vullen van het levensboek gedurende dat iemand op LZ woont. Wanneer een bewoner overlijdt, kunnen we het levensboek teruggeven aan familie en naasten.

#### ***Ik en mijn wensen en behoeften. (4.2,4.3,7.2)***

- *Aanvullend aanbod voor bewoners die niet meegaan naar activiteiten in de Fazantenhof*
- *Aanbod van kleine en persoonlijke activiteiten wordt vergroot in alle huiskamers*

In de welzijnsbijeenkomsten en ook in de team overleggen is met regelmaat gesproken over het aanbod van bedrijvigheden in de huiskamers. De Fazantenhof in hét bedrijvigheidsdomein, maar voor de bewoners die niet graag uit hun huiskamer gaan worden inmiddels ook steeds meer plannen gemaakt voor een passend welzijn en bedrijvigheidsaanbod. Op twee verschillende tijden op een dag worden afdelingen bezocht door de welzijnswerkers die aansluitende bedrijvigheden aan gaan bieden.

Het geleerde uit de "Touch for Care" trainingen worden op verschillende momenten ingezet bij bewoners. Soms tijdens de zorgmomenten of als 1 op 1 activiteit ter bevordering van het welzijn. Naast handmassages hebben we het streven dit nog uit te breiden naar rug, nek, schouder massages om ook op die punten ontspanning te kunnen bieden.

#### ***Ik en medewerkers. (9.2,9.3,10.3)***

- *Met samenspraak vullen we iedere 6 weken de thema's in met actiepunten*
- *Lerend Netwerk vormgeven met nieuwe groep van Welzijn in de zorg met minimaal 2 bijeenkomsten in 2022*
- *Blijvend vermogen flexibiliteit in personeelsplanning en samenstelling*
- *Meer medewerkers volgen de GVP opleiding en werken samen met de coörd. VP aan verbeteringen op gebied van welzijn en zorg*

In het eerste deel van het jaar zijn de samenspraak weken uitgevoerd volgens plan. Zo hebben we verschillende onderwerpen gehad als valpreventie en hygiëne. Eigenlijk liep dit goed tot de eerste afdeling besmet raakte met Covid en de focus weer vooral lag op effectief roosteren en inzetten van medewerkers. Daarna werden we van vakantie naar vakantie geleefd. Het steven is om in het najaar nog een samenspraak week 'medicatieveiligheid' te doen. Hiervoor zijn de eerste voorbereidingen getroffen. In 2023 zullen we de interval op 8 weken zetten, omdat we nu merken soms tijd te kort te hebben, waardoor de planning opgeschoven werd. We verwachten dat deze termijn haalbaar is.

Vanuit Welzijn in de zorg zijn er regio's ingedeeld om het lerend netwerk te verkleinen en zijn wij verbonden met het inspiratie netwerk Zuid Nederland. In 2022 zijn 2 bijeenkomsten geweest. De eerste was vooral een afstemmingsbijeenkomst, wat verwachten we van elkaar, waar willen we aan werken en welke thema's spelen er. De eerste bijeenkomst behandelde ook enkele onderwerpen: wat er bij de opstart van een zorghuis nodig is, welke ontdekkingen kun je delen met elkaar en ook het uitwisselen van uitdagingen was leerzaam. Linge's Zorglandgoed was de gast locatie van de eerste bijeenkomst, waarbij onze gasten een rondleiding boden. De tweede bijeenkomst in oktober behandelde het onderwerp, inzet van de Wet Zorg & Dwang. Gastlocatie was 'Het andere Wonen' in Schijndel. Het onderwerp gaf veel gesprek en werden er voorbeelden uitgewisseld en tips gedeeld. Ook hier was een rondleiding en interessant om te zien hoe het bij een andere kleinschalige zorgorganisatie gaat. Omdat onze bestuurder op vakantie was zijn de twee coördinerend verpleegkundige coaches geweest.

Gedurende het jaar hebben we steeds meer medewerkers bereid gevonden om zich in te zetten voor andere afdelingen. Ook leerlingen hebben we in de start van hun nieuwe schooljaar soms van afdeling gewisseld. Deze 'kruisbestuiving', zorgt voor nieuwe ervaringen, andere inzichten en meer saamhorigheid. We hebben wat mensen uitgezwaaid richting een nieuwe uitdaging en ook weer een aantal collega's mogen verwelkomen. Het personeelsbestand blijft in beweging, met steeds meer mensen die bewust kiezen voor deze plek, deze visie, deze doelgroep.

Nadat de eerste GVP vanuit LZ gestart haar diploma succesvol heeft weten te behalen zijn dit jaar opnieuw 3 medewerkers gestart. Zij zitten nu halverwege hun opleiding en geven aan steeds meer inzicht te krijgen in 'goede, passende dementie zorg' zoals zij zelf aangeven. We vertrouwen erop dat zij de opleiding in 2023 zullen afronden. Naast de VIG'ers zijn ook een aantal Helpende collega's geïnteresseerd in de opleiding Gespecialiseerd Helpende Psychogeriatric. In 2023 onderzoeken we de mogelijkheden om er enkele te laten starten.

In augustus 2022 zijn we in contact gekomen met Marinde van Loo, Teamtrainer. We waren op zoek naar iemand die de teams, na de verschuivingen en veranderingen in personeel en bewonerssamenstelling die er zijn geweest weer dichter tot elkaar kon brengen en de teamspirit nieuw elan te geven. Als ZMT zijn wij ook als team onderdeel van dit traject geweest. Marinde heeft ons geholpen het gezamenlijke doel te beschrijven en welke kaders we hierin kunnen bieden. De teams heeft ze in een aantal sessies geholpen meer efficiënt te overleggen, elkaars kwaliteiten boven tafel te krijgen en trots te zijn op elkaar, het team en de zorgorganisatie. Dit traject is doorgelopen tot het begin van het voorjaar 2023.

### ***Leiderschap en Good Governance (4,8)***

- *Doorlopen van de basis vanuit de visie en benamingen blijvend wijzigen*
- *Risicomanagement is in beeld en besproken met de Raad van Toezicht*
- *Nieuwe leden van de Raad van Toezicht kennen de organisatie van binnen en lopen mee op de werkvloer*
- *Bestuurder heeft een persoonlijk coach om vanuit dialoog te reflecteren op het eigen werk*

Gedurende het jaar heeft het ZMT de verschillende documenten en regelingen doorgenomen en zijn verschillende benamingen gelijk getrokken en zijn afkortingen die gebruikt worden altijd vooraf uitgelegd. De Raad van Toezicht heeft een Toezichtvisie geschreven en de Cliëntenraad een visie op haar werk als Cliëntenraad. De visie van Linge's Zorglandgoed is vooralsnog hetzelfde gebleven.

In 2022 is de stap gemaakt om de accountant te gaan wisselen en is door de Raad van Toezicht de controlerend accountant gevraagd om een nieuwe begrotingsformat te maken. Hierin zijn de onderwerpen meer uitgewerkt met een toelichting en zijn er enkele kleinere wijzigingen gemaakt. Met deze verandering is alleen een eerste stap gemaakt in de inventarisatie van de risico's en zal deze in de loop van 2023 door de bestuurder en de nieuwe accountant verder uitgewerkt worden.

In het voorjaar van 2022 zijn twee nieuwe leden toegetreden tot de Raad van Toezicht en hebben ze de organisatie zowel op de werkvloer als via de documenten leren kennen. We zetten de verdere kennismaking door in 2023 waar ook de Cliëntenraad en Personeelsvertegenwoordiging op de agenda staat.

De bestuurder heeft in Marinde van Loo een fijne coach gevonden om mee te sparren en te reflecteren. Voor 2023 is er een vervolg afgesproken. Daarnaast is de Raad van Toezicht steeds meer actief gaan werken als sparringpartner voor de bestuurder en zijn de leden specialisten in één of meer aandachtsgebieden en kan de bestuurder advies vragen of krijgen.

Ook is de bestuurder medio 2022 door VGZ voorgedragen om deel te nemen aan het bestuurlijk overleg van regio Rivierenland waar bestuurders onderwerpen met elkaar bespreken, verbeteringen opzoeken en leerervaringen delen. Daarnaast is er een regiobudget waar digitale verbeteringen mee ingezet kunnen worden voor de organisatie en heeft de bestuurder voor 2022 een plan mogen indienen dat goedgekeurd is.



*Samen komen we verder!*



## 5 Linge's Zorglandgoed en haar doelgroep, prestaties en medewerkers

### *Linge's Zorglandgoed*

Linge's Zorglandgoed is een kleinschalige, groene verpleeghuiszorg locatie voor zorgvragers met dementie en/of somatische beperking. De zorg wordt door een gemixte groep professionals geleverd binnen de Wet Langdurige Zorg (Wlz) zonder behandeling. De huisarts is de 1<sup>e</sup> lijn voor de zorg waaraan we een team van behandelaren hebben kunnen verbinden die samen een sterk team vormen.

De zorg wordt van uit een belevingsgerichte benadering geleverd met daaronder de positieve gezondheidsdefinitie van Machteld Hubers en de 10 klantbeloften als handvat gericht op de persoonlijke wensen en behoeften van onze zorgvragers die dagelijks richting geven aan zoveel mogelijk Welzijn en Welbevinden.

We starten in 2021 met 35 zorgvragers en wisselt het in het jaar tussen de 34 en 35 vaste zorgvragers. En we hebben wekelijks een paar dagen een logé, deze loopt via zijn Persoonsgebonden Budget (PGB) van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Door toenemende zorg en begeleidingsbehoefte hebben we deze logé een vast appartement aangeboden. Sinds november 2022 woont hij op het appartement dat voorheen de logeerkamer was. We hebben nu geen logeerplekken meer.

Op iedere afdeling werkt een vast zorgteam van ca. 20 tot 25 medewerkers met elkaar samen voor 11 tot 12 zorgvragers. Dit kenmerkt ons kleinschalig karakter en kennen alle medewerkers de bewoners goed én hun naasten persoonlijk. Zij zijn op de hoogte van de specifieke zorgvragen, wensen en de wijze waarop het leefplezier van de bewoner positief gestimuleerd kan worden en geven hier dagelijks invulling aan.

Zonder folders of andere reclame blijft onze wachtlijst groeien. We horen en zien dat dit het meeste komt door familie en bezoekers van bewoners die mondeling reclame maken. Ook staan we goed bekend bij de wachtlijst begeleiders in onze omgeving waar we regelmatig bij meedenken. We houden inmiddels 2 lijsten bij, waarbij er een lijst is van zorgvragers die bij het zorgkantoor op onze wachtlijst staan en zorgvragers die of nog geen indicatie hebben en wel een diagnose van dementie hebben en nog niet de indicatie. Dit laatste komt steeds vaker voor en maakt dat er vaker crisis situaties voorkomen die ook bij ons voorgelegd worden, waar we dan niet altijd een plaats bij ons voor kunnen aanbieden.

We blijven voor zorgvragers op de wachtlijst die bijna niet meer thuis kunnen wonen zoeken naar passende oplossingen om de thuissituatie in stand te houden zolang plaatsing niet mogelijk is. Ook in dit jaar bieden we aan meerdere zorgvragers passende oplossingen, door ze meerdere dagen dagbeleving aan te bieden en zijn er twee zorgvragers die ook een aantal weken zijn blijven logeren voordat ze bij ons kwamen wonen.

### ***Personeelssamenstelling groeit iets door in 2022***

De zorgmedewerkers, totaal 40,1 FTE per 31 december 2022 in vaste dienst, met daarop bijna 6 FTE flexibele uren vormen het vaste gezicht op de 3 afdelingen voor de bewoners en mantelzorgers.

Met de inzet van onze vaste medewerkers, de flexuren en oproepkrachten is inzet van personeel in 2022 ruim hoger dan in 2021 met gemiddeld 46 FTE Dit zit met name in de vervanging van zieke collega's, kleine toename in zorgzwaarte en een kleiner deel in tijd voor trainingen.

Linge's Zorglandgoed kent in haar geschiedenis geen periode van tekort aan personeel of vacatures. Naast ons personeel hebben we een klein en bescheiden groepje ZZP-ers die ons met enige regelmaat helpen als er binnen ons vaste personeelsbestand geen invulling te vinden is. De ruimte in het personeelsbestand wordt ruimer ingevuld als wij een open sollicitatie krijgen die een mooie aanvulling in ons team biedt, waarmee we dan voorsorteren op een afscheid van een collega dat we aan zien komen. We blijven trots dat we in een tijd van grote krapte op de arbeidsmarkt, in het bijzonder voor zorgpersoneel, dit mogen zeggen.

#### *Vertrek personeel 2022*

Elf vaste medewerkers stoppen in 2022 het werk op Linge's Zorglandgoed, twee groeien door naar een vervolg opleiding in het Ziekenhuis, twee gaan de zorg uit en vijf stappen over naar een andere zorgorganisatie omdat ze niet voldoende bij onze setting en het werk passen op Linge's Zorglandgoed. Twee medewerkers groeien door en maken de overstap naar een andere zorgorganisatie. Dit aantal blijft onder de 15 % verloop die we jaarlijks in onze verwachting aangeven.

Daarnaast veranderen drie medewerkers de vaste uren naar een oproepcontract vanwege ander werk en stopten twee jonge oproepkrachten groei in de opleiding en ander passend werk.

Eén medewerker gaat eind 2022 met pensioen, zij is de eerste die naar pensioen uitstroomt binnen Linge's Zorglandgoed.

#### *Nieuw personeel 2022*

Door het jaar heen beginnen elf nieuwe zorgcollega's, waarvan tien in vaste dienst komen en één een tijdelijk contract krijgt. Eén van de nieuwe zorgcollega's is een verpleegkundige die in drie maanden tijd haar diploma vernieuwd naar Verpleegkundige niveau 6.

Er starten in dit jaar ook vijf oproepkrachten, één zorgmedewerkers die stage heeft gelopen bij Linge's Zorglandgoed, één gastvrouw en drie jonge oproepkrachten van het VMBO die mogelijk de keuze voor zorg willen gaan maken en één jonge man die naar het HBO gaat en een bijbaantje zoekt. We vinden het fijn om jonge mensen te interesseren en ervaring op te laten doen in het mooie zorgwerk binnen de ouderen zorg en bieden ze een mooi perspectief voor een mooie en lange carrière in de zorg.

#### *Vervolgopleidingen en doorstroom binnen Linge's Zorglandgoed*

In 2022 ronden weer twee medewerkers de opleiding Helpende plus met goed gevolg af en starten twee nieuwe medewerkers vanuit de functie Gastvrouw/Woonbegeleider deze opleiding. Het door laten stromen van personeel is een mooi deel van ons personeel- en opleidingsbeleid en zien we veel mooie resultaten van dat bijdraagt aan het verminderen van het tekort aan zorgmedewerkers.

Van de nieuwe medewerkers beginnen er twee met de BBL opleiding niveau 3. Beide hebben een vooropleiding in de zorg en kunnen instromen in het 2<sup>e</sup> leerjaar.

We blijven ons in 2022 openstellen voor zorgleerlingen en bieden leerplaatsen voor mooi zorgwerk. In het voorjaar komen vier MBO stagiaires VIG en één SPW stagiaire. In het najaar start één MBO stagiaire VIG, één MBO stagiaire niveau 4 VP en twee snuffelstages van het VMBO Zorg en Welzijn.

## ***Ziekteverzuim 2022***

In 2022 hebben we 4 keer corona binnen gehad waarbij meerdere bewoners besmet zijn geweest, gelukkig waren ze niet erg ziek en leek het op griep. Er zijn ook door het jaar regelmatig collega's ziek geweest door besmetting van Corona. Vanaf de zomer hebben we enkele collega's die besmet waren maar niet ziek waren met bescherming laten werken en dat werkte goed. We zijn dit daarna blijven doen als dat mogelijk was. Er zijn helaas ook enkele medewerkers langdurig ziek door factoren buiten invloed van het werk. Het ziekteverzuim is in 2022 hoger met 8,2 %. Er zijn ook twee zwangerschapsverloven dat 0,6 % toevoegt aan het verzuim.

## ***Vrijwilligers en mantelzorgers / familie***

Linge's Zorglandgoed gaat uit van deskundig en ruim voldoende zorgmedewerkers die de begeleiding, het welzijn en de zorg vanuit de visie goed kunnen organiseren en uitvoeren voor onze zorgvragers en hun naasten.

Familienet is een online, beveiligd platform voor de familie naasten waarin ze dagelijks beelden kunnen zien van hun naasten en de activiteiten die plaatsvinden.

Vrijwilligers en mantelzorgers zijn een extra aanvulling voor welzijn van de bewoners. In samenwerking met de zorgmedewerkers, brengen ze zowel in tijd als aandacht extra leef-plezier bij de bewoners. In de afgelopen jaren hebben we al bijzondere en enthousiaste vrijwilligers gevonden die ons helpen met leuke activiteiten zoals het onderhoud van de hoogstamfruitbomen, kruidentuin en moestuin en het maken van dierenverblijven.

In 2022 houden we nog steeds vast dat we vrijwilligers het liefst direct verbinden aan een afdeling of team. Het welzijnsteam heeft op meerdere dagen ondersteuning van vrijwilligers en ook team Buiten/Groen wordt op bijna alle dagen van de week aangevuld met vrijwilligers. Zo maken ze met elkaar een grote loods aan de eerder gebouwde berging, waar alle klusspullen, tractoren enz hun plek hebben. Ook worden hier op een veilige en ergonomische manier klussen voorbereid. De voorbereidingen voor de pluklaan met klein fruit en de herdenkingsplek zijn gemaakt, welke in 2023 klaar zullen zijn. Ons doel is om in 2023 al lopend aardbeien en frambozen te kunnen nuttigen!

De vrijwilligers delen mee met de waardering voor medewerkers en voelen zich daardoor gezien en gehoord. Het aantal vrijwilligers groeit licht in 2022 en zijn er twintig mensen in en rond het zorggebouw betrokken met leuke en extra klusjes en voegen meer welzijn toe bij de bewoners.

Naast de vaste groep vrijwilligers bieden we ook een groep mensen uit Oekraïne, na hun vlucht, weer een plek om naar toe te gaan en helpen we hen in de maatschappij te komen. Een aantal weken worden we in de zorg o.a. vergezeld door 2 dames die in Oekraïne als arts werkten. Het was mooi om ervaringen uit te wisselen, hen de "Nederlandse Zorg" te kunnen laten zien inclusief al haar luxe. De passieve lift was een heel bijzonder object voor hen, waar ze echt verwonderd over waren. Enkele anderen werkten mee als gastvrouw in de huiskamer of in de huishouding. Later vonden zij elders woon en werk gelegenheid. Het was fijn om hen deze opstart te kunnen bieden.



Familienet verbindt familie met zorg

## 6 Uitwerking van de thema's van het Kwaliteitskader 2022

### *Thema's vanuit het kwaliteitskader 2022*

De coördinerend verpleegkundigen hebben de indicatoren basisveiligheid uit 2021 als uitgangspunt genomen voor de uitwerking in 2022 en hebben twee extra indicatoren gekozen uit de overige lijst. Per onderwerp beschrijven we deze:

#### Advance Care Planning (ACP)

Vanaf het begin van onze opening zijn we het gesprek met familie aangegaan over het welzijn, de zorg en eerste keuze voor wel of geen reanimatie. Het belangrijkste is de bewoner goed leren kennen, wie hij/zij is, waar ze vandaan komen, wat ze gedaan hebben, wie er om hen heen staan en waar ze blij of verdrietig van worden. Het levensboek geeft ons mede inzicht in hoe iemand in het leven staat en over dingen denkt.

Wanneer iemand bij ons komt wonen, wordt van tevoren nagegaan in hoeverre er al gesprekken rondom levenseinde zijn geweest en welke afspraken al zijn gemaakt. Soms komt dit voort uit een overdracht, of vanuit het kennismakingsgesprek met de bewoner en familie.

Wanneer hier nog niet over is gesproken en/of duidelijke afspraken uit blijken, richt de huisarts zich hierop tijdens zijn introductiegesprek, die hij meestal voert na 3 tot 6 weken.

Van de 37 zorgvragers (35 bewoners en 2 vaste dagbelevingsgasten) is de verdeling wel/niet reanimeren als volgt:

- 89% niet reanimeren
- 5,5% wel reanimeren
- 5,5% onbekend

Van de 37 zorgvragers (35 bewoners en 2 vaste dagbelevingsgasten) is de verdeling wel/geen ziekenhuisopname als volgt:

- 19% wel ziekenhuisopname
- 16% geen ziekenhuisopname
- 49% opnamebeslissing ad hoc na overleg 1<sup>o</sup> contactpersoon
- 16% onbekend

Zoals te zien is in de percentage verdeling weten we op LZ goed te registreren, daar waar het hoort of mensen wel/niet gereanimeerd wensen te worden. Minder goed, en waar we in 2023 verandering in hopen te merken, is de verdeling in ziekenhuisopname. Bij een aantal is dit onbekend of staat het niet op de juiste plaats in het dossier, wat voor verwarring kan zorgen wanneer de informatie nodig is. De contactverzorgenden zullen met de huisarts hierover in gesprek gaan en de huisarts zal vervolgens het gesprek weer aangaan met familie. Wat zijn te verwachten ziekenhuis opnamen? Kunnen we bijvoorbeeld de scheiding maken tussen medicamenteuze behandelingen in het ziekenhuis, diagnostisch onderzoek, operaties en/of breuken?

In 2022 is de huisarts nog meer het gesprek aangegaan met familie/naasten wanneer een bewoner verminderde kwaliteit van leven liet zien. Hij geeft dan uitleg over de verschillende (te verwachten) fases en welke keuzes daarbij gevraagd kunnen worden. Hij richt zich niet meer direct op een keuze gesprek, maar gaat dit gesprek eerst laagdrempelig en informatief aan, daarna maakt hij een afspraak met familie om een keuze te bespreken en daarin te begeleiden.

De nachtdienst houdt periodiek bij of de informatie nog op de juiste plek in het dossier staat en/of wordt bijgewerkt na een verandering. Wanneer zij informatie missen, rapporteren zij dit en dragen zij dit over naar de contactverzorgenden.

### Medicatieveiligheid en bespreken van medicatiefouten in het team

In 2022 hebben we verschillende leerlingen gehad die hun medicatietoets hebben afgelegd bij de examinatoren en op school. Het medisch rekenen werd op één afdeling weer een hot topic en er werd druk gerekend met elkaar.

Medicatiefouten worden besproken in een teamoverleg. Dit adviseren de coördinerende verpleegkundigen tijdens de VIM analyse. De vorm van bespreking verschilt per team. Medicatiefouten worden ook persoonlijk besproken met de medewerker om na te gaan waar de fout is begaan en of er onderliggende oorzaken aan ten grondslag liggen.

Zo hadden we 1 medewerker die het moeilijk vond om alle VIG taken te dragen, zij is door haar teamgenoten ondersteunt om meer zeker te worden van zichzelf en heeft geleerd meer hulp te vragen van de buurafdelingen.

Ook werken we aan voorkomen van medicatiefouten door zo min mogelijk verschillende deeltijden te organiseren en de medicatiegiften voor een bewoner te beperken. Dit gebeurt door de contactverzorgende en de huisarts.

Medicatie tijden kunnen we aan laten passen door een mail naar de apotheek. Het is 2022 een vaste regel geworden dat de coördinerend verpleegkundige die aanwezig is bij de huisartsvisite de veranderde tijden doorgeeft via de mail.

Medewerkers lijken geen drempel te ervaren in melden van medicatiefouten. Zij melden deze via de VIM en/of direct/ telefonisch met de coördinerend verpleegkundigen. Zij adviseren dan of geven aan dat overleg met de huisarts noodzakelijk is. Zij ondersteunen dan de afdeling, zodat de medewerker kan handelen.

### Aandacht voor eten en drinken

Linge's Zorglandgoed heeft beleid waarin eten en drinken een belangrijk onderdeel in de dag vormt en aansluit bij de individuele wensen en de behoeften van onze bewoners.

Er wordt op iedere afdeling vers gekookt, waarbij het team samen met de bewoners de keuze maakt voor het menu. In 2022 hebben de teams hier spreekkaarten voor gemaakt, om zo de keuze en het gesprek gemakkelijker te laten verlopen.

De menu's worden per week gemaakt waarbij verse ingrediënten en kwaliteit van voedsel een belangrijke rol spelen. Een deel van de versproducten komt in de zomer vanuit onze eigen moestuin en de rest van het voedsel wordt lokaal ingekocht.

Er wordt samen gewerkt met een diëtiste en logopediste die meekijkt en adviseert bij eet en slik problemen. In 2022 heeft er rondom het vernalen van eten een verandering plaats gevonden. Een collega had in een vakblad gelezen dat mensen het eten beter beleven als je aardappels, groente en vlees apart vermaalt en opdient. Sindsdien wordt dat gedaan voor de bewoners die hier inderdaad een betere/ andere beleving bij kregen.

Ook hebben we contact gehad met een bedrijf dat zich richtte op vernalen voeding aan te bieden in de oorspronkelijke groentevorm, een voorbeeld: De vernalen wortels, werden weer als hele wortels opgediend. Dit kwam langs in één van de nieuwsbrieven die de coördinerend verpleegkundigen ontvangen. Helaas was dit nog niet volledig door ontwikkeld en kon er op dat moment geen proef plaatsvinden.

Het indikken van dranken proberen zoveel mogelijk op een natuurlijke manier te doen; met vla, appelmoes enz. Wanneer dit niet lukt (zoals bv bij thee) wordt wel verdikkingsmateriaal gebruikt.

### Continentie

Iets minder dan de helft (17 v.d. 37 zorgvragers) is deels incontinent van urine. Van deze 17 zijn er 13 ook incontinent van def. Andere bewoners gaan zelfstandig naar de toilet of krijgen stimulans van de zorgmedewerkers.

We vinden het belangrijk om aan te sluiten bij wensen en behoeften van de bewoners. Zo maken wij niemand 's nachts wakker, tenzij zij hier zelf om hebben gevraagd. Zo hebben we één mw. die ons gevraagd heeft haar 2x in de nacht te wekken en te begeleiden. Verder wordt incontinentiemateriaal zo uitgezocht dat dit past bij de hoeveelheid urine / def verlies en ook hoeveel toegankelijkheid er is voor zorg. We hebben één bewoner die verminderd toegankelijk is voor zorgmomenten. Hij draagt dagelijks incontinentiemateriaal omdat hij 'soms een ongelukje heeft', maar op het moment dat het gebeurd niet open staat voor een zorgmoment. Dit werkt voor hem en familie.

### Werken aan vrijheidsbevordering:

In 2022 hebben we meer bekendheid gegeven aan de Wet Zorg & Dwang (WZD) en vaker met elkaar de discussie gehad wanneer iets wel of niet onder de wet valt.

Psychofarmaca wordt door de huisarts periodiek geëvalueerd. Hij houdt dit bij in het dossier van de bewoner. Wanneer wij merken dat medicatie niet meer efficiënt is, of bijvoorbeeld een tijdje op zo nodig staat, terwijl het nooit wordt gebruikt, vragen we de huisarts dit te stoppen of af te bouwen. Het verbeterplan van één van de Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric studenten is gericht op psychofarmaca inzet, de uitkomst wordt deze zomer verwacht en zal besproken worden in het zorgregisseur overleg of het breed ingezet kan worden.

Samen met de bewoner en familie wordt gekeken hoe we de vrijheid zoveel mogelijk kunnen behouden. Zo is er een clubje actieve dames die dagelijks gaat wandelen. Zij draaien altijd vanzelf weer om, zonder dat wij hen daarin hoeven te stimuleren. Van deze groep dames werd één dame meer rolstoelafhankelijk. We hebben haar medezorgvragers gestimuleerd de rolstoel voort te duwen, zodat deze bewoner nog steeds meekan tijdens de wandelrondjes.

Bewoners die graag grote rondes langs de provinciale weg maken, worden uitgenodigd om ook op de duofiets mee te gaan. Hiermee fietsen ze dan langs de grote wegen en wandelen stukken langs de Linge. Een enkele bewoner gaat ook regelmatig mee naar de bakker of mee dagbelevingsgasten thuis brengen. Het gevoel van 'uit' zijn bevredigd.

In 2022 zijn de coördinerend verpleegkundigen naar een regionaal inspiratie lerend netwerk bijeenkomst geweest betreft de WZD, daar hoorden we verschillende ervaringen en manieren van handelen. Dit was inspirerend voor ons en voor anderen. Terug op het landgoed denken we hier met elkaar over na. We onderzochten de onderliggende angsten en verantwoordelijkheidsgevoelens van medewerkers en bespraken deze in de teamtrainingen. De 'Wuzzi' blijft ons hulpmiddel wanneer iemand de behoefte heeft om naar de buurdorpen te lopen. Vaak is familie degene die vraagt om zo'n hulpmiddel. Zij worden dan ook ingezet als (mede) contactpersoon wanneer iemand zich buiten de, samen met familie, afgesproken zone bevindt. Ook maken we mogelijke ongelukken bespreekbaar, want mensen maken nou eenmaal ongelukken. Met, en zonder beschadigd brein..

Alle middelen en maatregelen, zoals sensoren worden periodiek besproken in een klein Multi Disciplinair Overleg (MDO) met de coördinerend verpleegkundigen coaches, nachtmedewerkers, contactverzorgende en familie. Ook is dit een vaststaand onderdeel van het familiegesprek.

## 7 Bewonerswaardering en medewerkers tevredenheid

Linge's Zorglandgoed is in 2022 voor het 3<sup>e</sup> volle jaar geopend en heeft in die periode kennis opgedaan van de verschillende methode van bewonerswaarderingen en medewerkerstevredenheid. Met de kleine bezetting van het zorgmanagement ligt deze taak bij de bestuurder en is er in het najaar van 2021 een management assistent voor 12 uur per week gestart. Zij richt zich in 2022 vooral in het ontwikkelen en verbeteren van de archiefhuishouding en zorgt voor meer uniformiteit in de beleidsstukken. Daarnaast coördineert zij scholingen samen met één van de coördinerend verpleegkundige.

### Bewonerswaarderingen

Voor de bewonerswaarderingen is de management assistent in 2022 gestart om een digitale vragenlijst te maken op basis van de zorgkaart NL. Deze is door de Cliëntenraad besproken en zou eerst in het najaar 2022 naar de vertegenwoordigers van de bewoners verstuurd worden, maar is uitgesteld naar 2023. De uitkomst zal in een excel overzicht weergegeven worden en kunnen verbeterpunten meegenomen worden in het kwaliteitsplan 2024.

In 2024 is het voornemen om de bewonerswaardering van Welzijn in de Zorg te gebruiken die daar ontwikkeld is.

### Medewerkerstevredenheid

Voor de medewerkers tevredenheid hebben we tot nu toe de ervaring dat er geen vacatures zijn en we nog steeds open sollicitaties krijgen. Het verloop is met 13 % onder de doelstelling van 15 % per jaar. Beide signalen geven ons het signaal dat het werken op Linge's Zorglandgoed gewaardeerd wordt, waarbij we nu gelukkig tijd en ruimte hebben om in 2022 het eerste onderzoek te maken en rond te laten gaan. De management assistent heeft een zelfde korte vragenlijst als bij het bewonersonderzoek, die we met onze personeelsvertegenwoordiging zullen bespreken en dan om de twee jaar willen laten rondgaan. Voor 2022 is gekozen om de medewerkers tevredenheid onderzoek van Welzijn in de Zorg te gebruiken. In het najaar is de enquête uitgezet, waar we tegen enkele hobbels aanlopen die met hulp van onze ICT en helpdesk van Welzijn in de zorg opgelost worden. De uitslag was eind 2022 bekend met 35 respondenten en afgerond een 8, dat een mooie eerste score gaf. In 2023 zullen de scores door het ZMT nader uitgezocht worden en zullen er verbeterpunten voorgesteld worden. In 2024 is het voornemen om de eigen korte enquête voor medewerkerstevredenheid te gebruiken en ze vervolgens om en om uit te zetten met in de eigen enquête eventuele wijzigingen als daar aanleiding toe is.

We zien en horen ook dat de meeste medewerkers de korte lijnen gebruiken als ze ergens tegen aan lopen en we dan vanuit het zorgmanagement team snel kunnen reageren om verandering te realiseren. Ook vangen we signalen van de werkvloer op en gaan dan in gesprek en zoeken samen naar een oplossing. We zien dat ieder team op zijn tijd ook het teamoverleg heeft waar meer tijd en aandacht voor elkaar en de onderwerpen is. Door de komst van Covid-19 waren ook de teamuitjes uitgesteld geweest en hebben we in 2021 deze wel gestimuleerd om uit te gaan voeren. Dit heeft bij 2 teams tot leuke uitstapjes geleid en is het 3<sup>e</sup> team daar in begin 2022 mee gestart. We zien dat de teamspirit op een prettige manier gevoed wordt en heeft nu ieder team de smaak te pakken en is in 2022 ieder team inclusief de huishoudelijk medewerkers als team op stap geweest.

## 8 Leren en werken aan kwaliteit

Leren en werken aan kwaliteit doen we vaak met elkaar, in kleine en in grotere groepen en de feedback en terugkoppeling die we krijgen van onze medewerkers, familie, betrokkenen en bezoekers. Ze bieden ons inzicht in wie we zijn en hoe we dingen doen, dit maakt dat we dagelijks in beweging blijven en niet zonder meer hetzelfde blijven doen als we gisteren deden. Dit willen we met elkaar ook zijn, een organisatie die lerend is en lerend zal blijven, omdat stilstaan achteruitgang betekent. Het is fijn te zien dat medewerkers dit ook steeds meer durven en laten zien. Dat als je open bent wat niet goed is gegaan anderen je de helpende hand kunnen bieden en je vooruitbrengen.

### Teamtrainingen

In het najaar van 2022 is er een teamtrainingsprogramma gestart onder leiding van Marinde van Loo van Bureau en Invloed. Met ieder team, inclusief het Zorgmanagementteam, heeft ze 4 dagdelen vanuit een nulmeting gewerkt aan eigen geformuleerde doelen waarbij ze met inzichten hielp om soms de koers bij te stellen. De trainingen zijn deels in 2022 en deels in 2023 gegeven.

Tevens heeft deze trainster een training geboden aan onze werkbegeleiders die met elkaar een plan hebben gemaakt om onze leerlingen door een goed traject te leiden waarin soms ook harde beslissingen genomen moeten worden.

### Behandelaren helpen ons vooruit in kwaliteit

Linge's Zorglandgoed werkt vanuit de Wlz zonder behandeling. Dit betekent dat de huisarts de eerste lijn is voor onze bewoners. Daarnaast staan alle behandelaren zoals Ouderenspecialist, Psycholoog, Fysiotherapeut, Ergotherapeut, Logopedist en Diëtist. Ze vormen een sterk en goed team van verschillende disciplines die onze zorgmedewerkers helpen om de beste kwaliteit te bieden in Welzijn en Zorg en dat op de beste manier te doen. Ze geven regelmatig tips en tops waarmee de zorgmedewerkers hun voordeel mee doen voor onze bewoners.

Deze specialisten werken met elkaar ook positief en prettig samen waarin ze elkaar ook stimuleren en tips geven wat en hoe het Welzijn en Zorg beter kan of hoe één van hen dat makkelijker kan doen.

### Welzijn in de zorg, coöperatie kwaliteit@ en branchevereniging Spot

Linge's Zorglandgoed heeft mee gewerkt aan de ontwikkeling die leidde tot de coöperatie Welzijn in de zorg met de 10 klantbeloften als leidraad om het welzijn van onze bewoners voorop te stellen met daaronder een sterke en goede zorg. Deze werkwijze sluit dan ook naadloos aan op onze visie en biedt de medewerkers dagelijks handvatten om de algehele kwaliteit te verhogen.

Meer informatie is te vinden op: <https://www.welzijninzorg.nl/>

De coöperatie is voor haar leden een kennisnetwerk waar kennis gevonden kan worden in de steeds groeiende bibliotheek en kennis gedeeld wordt middels de netwerk bijeenkomsten. Onderling vindt ook collegiale toetsing plaats waarbij beide leren van de bezoeken die nodig zijn om een audit af te nemen.

Welzijn in de zorg is omarmd door de brancheorganisatie voor kleinschalige zorgorganisaties SPOT (Samenwerking Professionals Organisaties Thuis- en Woonzorg) en erkend als kwaliteitsmethodiek. Meer informatie is te vinden op: <https://www.verenigingspot.nl/>



Vanuit Spot gebruiken we in 2022 voornamelijk de mogelijkheid tot het doen van E-learnings. Zo zorgen we voor deskundigheidsbevordering en ontwikkeling van de medewerkers. In 2022 hebben we dit rustig geïnitieerd bij de medewerkers, in 2023 zullen we hier steeds meer in vaste vorm gaan werken en de e-learning deel uit laten maken van het bevoegd en bekwaamheidsproces.

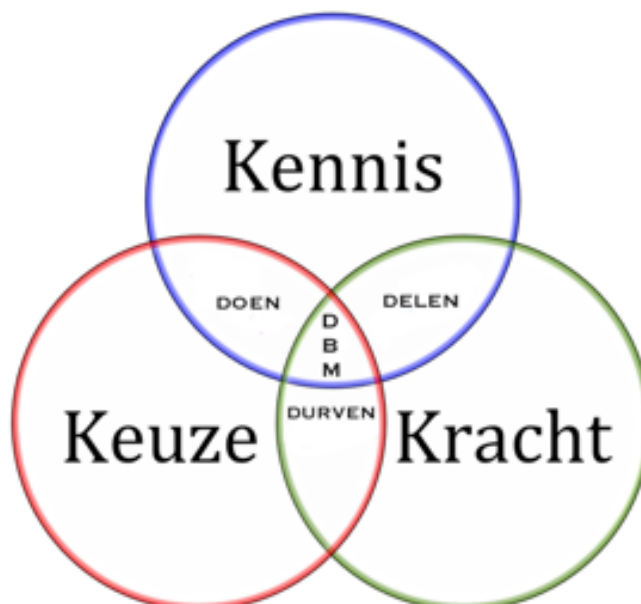
#### *Kenniz en diverse mailing rond welzijn en zorg*

Kenniz biedt een breed platform om kennis te delen en te verbinden speciaal voor de kleinschalige woonzorg organisaties. Ze bieden deskundigheid en expertise zowel beginnende als vergevorderde organisaties informatie. Ook via mailing deelt Kenniz haar informatie en kennis met haar leden.

Linge's Zorglandgoed volgt nog een aantal interessante mailing rond welzijn en zorg, onder meer van Nursing, Vilans, Zorgvisie en Gezondheid- en Milieu van Provincie Gelderland Zuid. De interessante onderwerpen worden eruit gehaald en gedeeld in het zorgmanagement team en daarna bij relevante stukken ook met de zorgteams.

#### *Kennis delen binnen Linge's Zorglandgoed*

We blijven zien dat de komst van nieuwe collega's en ook stagiaires nieuwe ideeën en inzichten kunnen meebrengen. Dit komt dan eerst in het eigen team naar voren en door onderlinge verbinding van de teams komt het zo ook verder binnen de andere twee teams. Ook zijn er een aantal collega's die met regelmaat in een ander team werken of breed door de organisatie heen. Dit geeft ook fijne feedback naar elkaar en worden goede voorbeelden makkelijker overgenomen.



## 9 Tot slot een paar mooie en leuke stappen over 2022

### *Activiteiten binnen en buiten*

In 2022 hebben we steeds meer uitbreiding gegeven aan het dagbelevingsprogramma waar onze bewoners aan deel kunnen nemen. Naast de activiteiten in de huiskamers is er een apart aanbod in ons bijgebouw De Fazantenhof. Ook kunnen we wekelijks 2 jonge zorgvragers voorzien van dagbesteding en zo'n 6 inwoners van de gemeente voorzien van dagbeleving, waarvan de meeste urgent op onze wachtlijst staan en ze zo ook alvast wennen. Zij sluiten ook aan in de huiskamers. De activiteiten in de Fazantenhof bestaan uit muziek, spelletjes, bewegen, schilderen, lichte yoga, dingen en voorwerpen maken en gesprekken met elkaar en gezelligheid. Een redelijk deel van de bewoners zijn geziene gasten en komen ook met leuke verhalen terug van het geen ze meegemaakt hebben.

De moestuin, de groene omgeving en de dieren zijn ook een fijne afleiding voor veel bewoners. Zeker als ook de schapen om het gebouw komen grazen en de lammetjes in de wei vrolijk rondartelen. De hangbuikzwijntjes komen niks te kort met zoveel verzorgers om zich heen. Ook genieten we van de vele hazen die over het landgoed springen. In 2022 hebben we de ooievaar al eens zien stoppen op het nest. We hopen dat deze in 2023 terugkomt en hier een plek vindt voor zijn volgende generatie.

### *De 10 klantbeloften werken*

De 10 klantbeloften verankeren steeds meer en geven een sterk houvast aan onze medewerkers om de bewoner volledig centraal te stellen en worden alle bijzonderheden en voorkeuren van de bewoner goed in beeld gebracht. Ook leerlingen en stagiaires geven we de 10 klantbeloften mee als systeem waaraan ze hun anamnese kunnen hangen of hun zorgdoelen op kunnen baseren. In schoolopdrachten is het een standaard punt van gesprek door de examinatoren om continu een koppeling te maken tussen school en de klantbeloften.

Alle geschreven beleidsstukken zijn in 2022 gekoppeld met een klantbelofte, wat maakt dat het herkenbaar is en nog meer gericht is op de praktische uitvoerbaarheid.

