

Welzijn en zorg in postcorona-tijd

**Gisteren-vandaag-morgen
in de thuis- en ouderenzorg**

**Webinar
11 mei 2020**

**Stefan Van Eeckhout
Zorgstrateeg
Zorgbedrijf Antwerpen**

Zorgbedrijf Antwerpen in cijfers

Grote speler in de Antwerpse regio

44 Lokale dienstencentra
18 Woonzorgcentra
3 350 Assistentiewoningen
Diverse thuis(zorg)diensten

7 Centra Jeugdzorg (CKG en CBJ)
& Kinderopvang

4 300 medewerkers

1 500 vrijwilligers

18 000 klanten

300 mln omzet

(web)winkel De Schakel

Beheer en management van enkele
voorzieningen buiten Antwerpen

Zorgbedrijfsbrede aanpak

- **Onmiddellijke opstart van een crisiscel:**

- voltallig directieteam
- arts-coördinator CRA's (17 woonzorgcentra)
- arbeidsgeneesheer
- manager ICT en aankoopdienst
- manager klantendienst (intake)
- veiligheidsverantwoordelijke

----- > [Dagelijks 2x skype-overleg](#)

- **Acute zoektocht naar beschermingsmateriaal**

Zorgbedrijfbrede aanpak

- **Snelle opstart testing zowel bewoners (WZC-GAW) als medewerkers** (voor de officiële testing van start ging in ouderenzorg)
 - Samenwerking met het **SWAB-team ZNA-ziekenhuizen**
 - Gekozen voor **combi-testing** (intra- en extramuraal) om zo goed mogelijk zicht te krijgen op situatie (risico-inschatting van alle activiteiten)

[Startpagina](#) > [Nieuws](#) > Zorgbedrijf Antwerpen kiest voor corona combi-testing

Zorgbedrijf Antwerpen kiest voor corona combi-testing

20/04/2020 |  [Woonzorgcentrum 't Zand](#), [Woonzorgcentrum De Gulden Lelie](#), [Woonzorgcentrum Europasquare](#), [Woonzorgcentrum Monnikenhof](#), [Woonzorgcentrum Sint Maria](#), [Woonzorgcentrum Melgeshof](#), [Woonzorgcentrum Sint Anna](#) [^ Toon minder locaties](#)

Tests die Zorgbedrijf Antwerpen vorige week in vijf woonzorgcentra deed op vraag van de Vlaamse overheid, bevestigen de resultaten van eerdere tests op eigen initiatief in twee woonzorgcentra.

[Dienstencentra](#)[Woonzorgcentra](#)[Serviceflats](#)[Thuisdiensten](#)[Werken bij Zorgbedrijf Antwerpen](#)

Lees meer over:

- [De uitgevoerde testen in onze woonzorgcentra](#)
- [Wat gebeurt er met positief geteste bewoners en medewerkers?](#)

Zorgbedrijfsbrede aanpak

- Open communicatie van bij de start van de crisis naar bewoners-familie, personeel, media / pers
 - Op website van het Zorgbedrijf
 - Dagelijkse mail met 'update coronacrisis' aan personeel en raad van bestuur
 - Snel installeren en toegankelijk maken van digitale communicatiemogelijkheden 'bewoner – familie'
(voorkomen van mentale- en gezondheidsschade als gevolg van isolement)

CF

Corona FAQ

Openbare groep

☆ Niet volgend

👤 4 leden

 Zoeken op deze site

Gepubliceerd op 2-4-2020

Start

[FAQ medewerkers](#)[FAQ leidinggevenden](#)[Updates vanuit crisiscel](#)[Maatregelen klanten](#)[MCC](#)[Prullenbak](#)

Opgelet: De maatregelen om het coronavirus in te dijken, worden dagelijks op punt gesteld. Dit wil ook zeggen dat de coronamaatregelen die we vandaag nemen morgen anders kunnen zijn. We volgen de situatie van heel kortbij op en brengen u op de hoogte als er nieuwe maatregelen zijn.

Corona-maatregelen Zorgbedrijf Antwerpen

[Overzicht van de huidige corona-maatregelen](#)[FAQ medewerkers](#)[FAQ leidinggevenden](#)[Updates vanuit crisiscel](#)[Maatregelen klanten](#)[Mobiele app downloaden](#)

Zorgbedrijfbrede aanpak

- **Maximaal thuiswerken** (administratieve diensten) **en digitaal overleg**
- **Problematiek ziekteverzuim** (initieel sterke toename om diverse redenen, nadien +/- normalisatie)
- **Nodige flexibiliteit voorzien voor zorgpersoneel**, bijv. in thuiszorg (flexibiliteit mbt 'start – einde' werkuren)

Zorgbedrijfbrede aanpak

- **Permanente sensibilisering & vorming via e-learning van alle personeelscategorieën** mbt diverse voorzorgs- en hygiëne-maatregelen
- **Flexibele en transversale inzet van personeel in WZC of thuiszorg** (o.a. personeel uit gezinszorg of verplicht gesloten lokale dienstencentra en centra voor dagverzorging): geen tijdelijke werkloosheid

Zorgbedrijfbrede aanpak

- **Aanpak psycho-sociaal welzijn personeel**
 - Eigen preventiedienst - preventieadviseur psychosociale aspecten / bedrijfspsycholoog
 - Online platform De ZorgSamen om iedereen die in de zorg werkt mentale ondersteuning te bieden: <https://www.dezorgsamen.be/>
 - Coaching for heroes: <https://coachingforheroes.be/>

Thuiszorg ontsnapt niet aan crisis...

Grootste aantal personen met een zorg- en ondersteuningsbehoefte woont thuis... !

- **Thuiszorgklanten:**

- ... stopzetten van zorg uit schrik
- ... durven geen aanvraag meer doen (uitstelgedrag – zorgmijders)

- **Toch voluit blijven inzetten op thuiszorg**

- ... afgehaakte kwetsbare klanten (incl. van gesloten CDV) blijven opvolgen (contacteren)
- ... betalingsmodaliteiten (winkelen voor klant – geen cash)

Versneld invoeren smarthpone voor alle medewerkers in de thuiszorg

Naast de gebruikelijke apps worden volgende bedrijfsapps voorzien:

- ✓ e-mail (Outlook app)
- ✓ link naar website Zorgbedrijf
- ✓ medewerkersportaal
- ✓ Succesfactors
- ✓ Employee Self Service (planning, verlofaanvragen, ...)
- ✓ Teams
- ✓ Kaizala (whatsapp voor bedrijven)
- ✓ Contactboek
- ✓ link naar de belangrijkste telefoonnummers
- ✓ Zorgkijker
- ✓ app voor personeelsvoordelen
- ✓ stream (hier vindt u een aantal instructiefilmpjes over de beschikbare apps, bv. hoe bekijk ik mijn planning, hoe vraag ik verlof aan, ...)

Groepen van assistentiewoningen (GAW) als specifieke vorm van 'zelfstandig wonen'

- **Lockdown ... vooraleer de overheid hiertoe besliste**
 - Ondersteunende maatregelen (winkel en maaltijden; opvolging bewoners door woonassistent)
 - Extra opvolging door alarmcentrale Mutas: medewerkers bellen actief naar onze GAW-bewoners om te informeren:
 - ✓ naar hun mentale en fysieke gezondheidstoestand
 - ✓ of ze nog bepaalde hulp nodig hebben
 - ✓ of gewoon om een babbeltje te slaan
- **Problematiek aanwezigheid van diverse thuiszorgdiensten in groepen van assistentiewoningen**
 - Idealiter één thuiszorgdienst in een GAW (! uitzondering: nieuwe bewoner kan vertrouwde verzorgende/verpleegkundige uit thuissituatie wel behouden)

Woonzorgcentra

Why Are We So Shocked By COVID-19 Nursing Home Deaths? We Have Been Failing Our Frail Older Adults For Decades

(artikel uit FORBES - 28/4/2020)

The headlines are eye-opening: On Friday, [the Kaiser Family Foundation reported \(USA\)](#) that, as of April 23, there were more than 10,000 reported deaths from COVID-19 in long-term care facilities—in just the 23 states that publicly report this information. That may be shocking, but it should not be surprising.

...

As a nation, we have been providing **second-class personal care to frail older adults for decades**. Not just in care facilities, but also in their own homes. Don't pretend this is just a nursing home problem.

Getting what you pay for...

How did this happen? **Because we are unwilling to commit resources to their care, the supports and services older adults receive are inadequate—or worse.** As Harvard professor David Grabowski says, “we get what we pay for.”

Uit Nederland...

Specialist ouderengeneeskunde Bert Keizer roept al jaren dat het verpleeghuis de schuur van de 'losers' is, het afvoerputje van de zorg. **Het ziekenhuis heeft een heldenstatus, in dat gebouw redden zorgverleners jonge(re) levens. Het verpleeghuis, met zijn dementerende en zieke bewoners en onderbetaalde zorgmedewerkers, staat al tientallen jaren achteraan in de zorgkaravaan.** Over een tijdje zullen we zeggen: “*Wat we daar hebben laten gebeuren in de verpleeghuizen, dat is de zwartste bladzijde uit de coronageschiedenis*”. Maar nu even niet....

Terwijl minister De Jonge branden bluste in ziekenhuizen, sloegen de vlammen door het dak van de verpleeghuizen.

<https://www.discura.nl/auteurs/aliette-jonkers/dit-is-de-zwartste-bladzijde-uit-de-coronageschiedenis>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/04/14/crisis-in-de-woonzorgcentra-eigenlijk-collectieve-verantwoorde/>



James Arthur Photography

Crisis in de woonzorgcentra: "Eigenlijk collectieve verantwoordelijkheid van 40 jaar"

De coronacrisis legt schrijnende toestanden in veel Vlaamse woonzorgcentra bloot: veel coronadoden vallen net in die rusthuizen. Maar volgens professor sociale gerontologie Dominique Verté van de VUB is het al te makkelijk om nu schuldigen aan te duiden, want eigenlijk wordt de hele sector al 40 jaar lang verwaarloosd. Hij pleit voor grondige hervormingen en meer investeringen.

Dominique Verté
Professor sociale gerontologie VUB

Woonzorgcentra

- **Toepassing cohortzorg: geen sinecure**
- **Schakelzorgcentrum**
 - Wel actief, maar geen erkend centrum in stad Antwerpen (beddenhuis niet geactiveerd)
 - Wel vervolgopdracht: coördinatie 'vraag en aanbod' *(vooral om in eerste instantie de vraagstellers met hun noden in contact te brengen met de bestaande lokale en regionale initiatieven en in een tweede tijd te faciliteren tussen vraag en aanbod)*
- **Opnamestop**
 - Wel enkele specifiek omschreven uitzonderingen
 - Leegstand en opname "na corona-crisis" (Duurtijd crisis? Effect imago-schade?)
- **Ethische problematiek – Ethisch kompas**
 - Problematiek opname in ziekenhuis
 - Belang van vroegtijdige zorgplanning / levenseinde / palliatieve zorg

Algemene vaststellingen

- **Vele overheden aan “hetzelfde stuur”...**
 - *Ontbrekende consistentie* in aanpak over de beleidsniveaus heen ... (9 ministers mbt gezondheid)
 - *Gebrek aan globaal ‘outbreakplan’ overheid* (o.a. strategische voorraad beschermingsmateriaal)... voorzieningen moeten wel een outbreakplan / bedrijfscontinuïteitsplan hebben...
- **Laattijdige opstart Taskforce...** eerst pas n.a.v. perikelen bezoekregeling woonzorgcentra, nadien snel uitgebreid naar alle andere sectoren (intersectoraal)
- **Noodzaak om het werkveld van bij aanvang crisis voluit te betrekken...**

Algemene vaststellingen

- **Snel aangeboden tegen rigide regelgeving** (inzet van zorgpersoneel en decreet zorg en bijstand / wetgeving gezondheidsberoepen - KB 78 ...): *wel tijdelijke versoepelingen* (permanent doorvoeren)
- **Thuiszorg altijd in tweede instantie...** (prioriteit = ziekenhuizen en residentiële zorgomgevingen)
- **Permanente infostroom en -druk:**
o.a. steeds opnieuw geactualiseerde richtlijnen: verwerkingsdruk en zeer grote druk op interne en externe communicatie

Algemene vaststellingen

- **Positieve samenwerking met ziekenhuizen**
- **Talloze door overheid gevraagde registraties (monitoring):**
werkbelasting en relevantie? feedback door overheid?
- **Toenemend belang en mogelijkheden van digitale communicatie**
(zorg en monitoring op afstand – beeldbellen)
- **Leerproces voor overheid en sector(en)** (voortschrijdend inzicht)

Aanbevelingen voor het beleid (1)

- Momentum benutten om werk te maken van geïntegreerde zorg over de lijnen én sectoren heen... Ook ontschotting op niveau overheid...
- Wetgeving rond gezondheidsberoepen eindelijk actualiseren... én afstemming met welzijnsberoepen realiseren
- Dringend werk maken en investeren in een geïntegreerd interprofessioneel elektronisch dossier (in realtime én met toegang voor de patiënt)

Aanbevelingen voor het beleid (2)

- Overheid zorgt voor kader en principes (geen overregulering)
- **Stimuleer en faciliteer digitalisering / zorgtechnologie waar mogelijk als ondersteuning van zorgvragers én zorgverleners** (niet als vervanging van warme, menselijke zorg)
- **Actualisering arbeidswetgeving** (werken over de lijnen heen faciliteren)
- Eerstelijns 'op de eerste plaats'...

Aanbevelingen voor het beleid (3)

- **Wegwerken van onderfinanciering ouderenzorg**
 - Aanpassing en flexibilisering personeelsnormen WZC (i.f.v. doelgroepen bewoners)
 - Invoering persoonsvolgende financiering in ouderenzorg = niet gewoon de huidige structurele onderfinanciering overzetten in vouchers...
- **Nadenken over CRA-functie in woonzorgcentra**
- **Actief bewerkstelligen van positief imago ouderenzorg**
- **Nadenken over thuiszorg in ‘Groepen van assistentiewoningen’**
(*beperking aanbieders thuiszorg versus onbeperkte vrije keuze -> maatschappelijk verantwoorde inzet van personele middelen in de zorg?*)

Bijlage

How Flanders' talent unites in the global COVID-19 fight



<https://www.flandersinvestmentandtrade.com/invest/en/news/how-flanders%E2%80%99-talent-unites-in-global-covid-19-fight>



(Samen)leven is meer dan overleven Breder kijken en kiezen in tijden van corona

<https://crisislab.nl/wordpress/wp-content/uploads/Samenlevenismeerdanoverleven-brederkijkenenkiezenintijdenvancoronaDEF.pdf>

Mei 2020

De Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (Nederland)

(RVS) is een onafhankelijk strategisch adviesorgaan. De RVS adviseert regering en parlement op het snijvlak van volksgezondheid & samenleving. De RVS wil in een veranderende Samenleving perspectief bieden op het zorgen van & voor morgen.