





	<p><b>1.</b> Hoe heeft uw zorgorganisatie het afgelopen jaar overleefd?</p>	<p><b>2.</b> Welke oplossingen heeft digitalisering geboden binnen uw zorgorganisatie?</p>
 <p><b>Edwin Smedts</b> Algemeen directeur Ons Tehuis Brabant VZW Kampenhout</p>	<p>Dankzij de enorme veerkracht en het 'samen sterk' gevoel van onze personeelsleden en cliënten. De zorg voor onze cliënten én voor elkaar, stond centraal, waardoor de (vaak moeilijke) veiligheidsmaatregelen van ons crisisteam over het algemeen goed gedragen en gevolgd werden.</p>	<p>Skype en MS Teams bleken enorm waardevol om elkaar toch dichtbij te houden. Cliënten konden skypen met hun familie en met cliënten uit andere bubbels, personeel vond elkaar terug op MS Teams voor overlegmomenten of voor een sociale babbel bij de koffie of het middagmaal.</p> <p>Om deze overgang te ondersteunen, kochten we bijkomende laptops en tablets en werden er digitale vormingsmomenten georganiseerd.</p>
 <p><b>Els Suys</b> Directeur WZC Residentie Het Prieelshof</p>	<p>We waren licht getroffen in de eerste golf, maar hebben toen de nodige expertise opgedaan om in de tweede golf de omliggende ziekenhuizen te kunnen ondersteunen, door herstellende Covid-patiënten op te nemen.</p>	<p>We zijn aan de slag gegaan met onder andere WhatsApp en sociale media en hebben ondertussen ook een digitaal communicatieplatform Cubigo, dat nog verder wordt uitgewerkt.</p>
 <p><b>Ilse Van den Daele</b> Voorzitter HSP Vlaanderen <small>© Ann De Wulf</small></p>	<p>Het was een zeer moeilijk jaar. Wij organiseren zelf heel wat activiteiten, ook vaak met partners. Activiteiten konden dan wel, dan niet, dan weer wel, dan fysiek, dan online, doorgaan. Daarnaast werken wij voor 95% met vrijwilligers en ook de continuïteit en werking daarvan heeft de coronacrisis serieus aangetast, maar we ploeteren voort.</p>	<p>Ons doelpubliek van hoogsensitieve personen gaat heel erg af op beleving met lichaamstaal, intonatie, intuïtie,... waardoor online evenementen zeker niet meteen de meest ideale oplossing zijn. Maar nood breekt wet en nu bieden we toch een deel van onze lezingen en cursussen online aan, al blijft een groot deel van ons publiek dan op zijn honger zitten. Er wordt ook veel van thuis uit gewerkt, door onze medewerkster en enkele vrijwilligers, maar ideaal is dat niet.</p>
 <p><b>Françoise Van Hoorebeke</b> Algemeen directeur Sint-Monica vzw</p>	<p>Door snel te schakelen, ruggenspraak te houden met alle actoren en als directie dicht bij de medewerkers te blijven staan. De relatiedriehoek bewoner-medewerker-familie kreeg een nieuwe dimensie, maar zorgde terzelfdertijd voor een draagvlak om populaire maatregelen in te voeren.</p>	<p>Via skype hielden bewoners contact met familie en vrienden, we gingen van start met een digitale nieuwsbrief, startten met een Facebookpagina en vergaderen gebeurde online. Surrogaatoplossingen voor het echte warme contact uiteraard, maar tegelijk een opportuniteit om nieuwe wegen te verkennen.</p>

### 3. Welke invloed heeft deze situatie op de communicatie binnen uw zorgorganisatie?

De pandemie creëerde de noodzaak voor eenduidige, herkenbare (crisis)communicatie en voldoende feedbackmogelijkheden: dingen die we via e-mail en MS Teams konden realiseren. Toch missen we allemaal het 'echte samenzijn' en alle menselijke aspecten, die toch niet hetzelfde zijn via een scherm.

We hadden reeds veel informele en formele communicatie, maar deze is nog intenser geworden via tweewekelijkse mails, brieven, het Prieelskrantje, Bewonersparlement, gebruikersraad, familierraad, Facebookgroep,...

Ons doelpubliek van hoogsensitieve personen gaat heel erg af op beleving met lichaamstaal, intonatie, intuïtie,... waardoor online evenementen zeker niet meteen de meest ideale oplossing zijn. Maar nood breekt wet en nu bieden we toch een deel van onze lezingen en cursussen online aan, al blijft een groot deel van ons publiek dan op zijn honger zitten. Er wordt ook veel van thuis uit gewerkt, door onze medewerkster en enkele vrijwilligers, maar ideaal is dat niet.

We staan dicht bij medewerkers, bewoners en familie door onze rechtstreekse communicatie. We toetsen af op haalbaarheid en wenselijkheid en kunnen dan beslissingen en afspraken finaliseren.

### 4. Wat vindt u van de communicatie vanuit de overheid?

Het gaf ons vertrouwen dat de communicatie vanuit de overheid meestal de keuzes bevestigden die wij de week voordien met ons crisisteam maakten. Daaruit valt af te leiden dat de communicatie vanuit de overheid soms nogal laat kwam... Met alle begrip voor de onzekerheden en de constante veranderingen tijdens de pandemie: tijdig en consistent communiceren brengt meer rust en duidelijkheid.

De richtlijnen volgen mekaar snel op en zijn nogal overvloedig. Zeker in de beginperiode was het intensief om alles op te volgen, aangezien ze vaak laattijdig werden gecommuniceerd en onmiddellijk moesten worden toegepast.

Vanuit de deontologie van onze organisatie spreken wij ons niet graag uit over politiek, maar eerlijk gezegd, het is een klein beetje een chaos. In dergelijke tijden zou de overheid meer aan één zeel moeten trekken en de politieke spelletjes tenminste voor even opzij moeten zetten. Dan pas kan je een baken zijn voor de bevolking.

Er is een positieve evolutie merkbaar: aanvankelijk vernam je het laatste nieuws via de media en vond je nadien de richtlijnen in je mailbox, nu wordt er korter op de bal gespeeld. Toch mis ik wel betrokkenheid van onze sector in de communicatie van de overheid. Hoe graag zou ik de overheid een inkijk geven in het echte reilen en zeilen in het WZC, opdat de beslissingen dicht bij de realiteit zouden aanleunen.





### 5. Hoe zorgt u ervoor dat uw bestaafing op peil blijft?

Het verantwoordelijkheidsgevoel van ons personeel is groot, wat zich vertaalt in een hoge bereidheid om binnen de bubbels in te springen voor elkaar en erg flexibel te zijn wanneer het nodig is. De hygiënemaatregelen hebben gezorgd voor een enorm laag ziekteverzuim dit jaar en de sporadische afwezigheden omwille van quarantaine waren daardoor gemakkelijker op te vangen. Er kon ook gerekend worden op collega's van andere organisaties die tijdelijk hun vaste opdracht niet konden uitvoeren en op ons samenwerkingsverband tRede.

We hebben een vast en stabiel team opgebouwd, waarop we steeds kunnen rekenen. Het ziekteverzuim was nog lager dan voorheen.

Dat is heel moeilijk met vrijwilligers: velen dienen thuis te blijven omdat ze thuis een hoogrisicopatiënt hebben of zelf zijn, omdat ze niet durven komen, of moeite hebben met online werken. Dit alles tast de continuïteit van onze werking wel degelijk aan.

Dit blijft dansen op een slappe koord. Quarantaineregels bemoeilijken de organisatie van de dienstcontinuïteit en daarnaast geraken medewerkers uitgeput en vermindert de draagkracht. Vervanging vinden blijft een hele uitdaging.

	<h3>6.</h3> <p>Hoe zorg je voor de mentale gezondheid van je zorgpersoneel?</p>	<h3>7.</h3> <p>Wat is de economische impact op uw zorgorganisatie?</p>
 <p><b>Edwin Smedts</b> Algemeen directeur Ons Tehuis Brabant VZW Kampenhout</p>	<p>We hebben geleerd hoe belangrijk het is om elkaar te waarderen en te zorgen voor elkaar. Het thema 'mentaal welzijn' krijgt op elke team- en dienstvergadering een plaats, en leidinggevenden worden hierin opgeleid en ondersteund. Personeel en cliënten ontvangen het voorbije jaar regelmatig deugdlozende attenties van de directie, de Raad van Bestuur en sponsors.</p>	<p>De coronacrisis zorgde voor een hoop extra kosten, zoals allerlei beschermingsmateriaal en aankopen voor digitalisering en daarnaast waren er investeringen nodig om in gescheiden bubbels te kunnen werken. We moeten ook erkennen dat de overheid een aantal goede financiële compensatieregelingen heeft uitgewerkt, maar naar de toekomst toe vragen we ons af welk effect het voorbije jaar zal hebben op de zorgvraag van onze cliënten: zullen sommige cliënten minder gebruik wensen te maken van ons aanbod?</p>
 <p><b>Els Suys</b> Directeur WZC Residentie Het Prielshof</p>	<p>We hebben een welzijns- en gezondheidsbeleid en doen regelmatig acties hierrond, zoals Kies Positief, complimentenkaartjes, yoga, lachsessies, gezonde voeding... We hebben ook een eigen psychologe voor wie er nood aan heeft en een open cultuur binnen de teams; alles is bespreekbaar.</p>	<p>Deze impact is onder controle gebleven, ook door de steun vanuit de overheid.</p>
 <p><b>Ilse Van den Daele</b> Voorzitter HSP Vlaanderen ©AnnDe Wulf</p>	<p>In het begin van de lockdown organiseerden we aperitiefmomentjes online, maar daar kwamen maar een paar enkelingen op af. We geven complimentjes waar het kan, we houden de vrijwilligers om de 3 maanden online op de hoogte van het reilen en zeilen van de organisatie en de initiatieven die op stapel staan. We sturen wenskaartjes als we te weten komen dat ze in een moeilijke situatie zitten thuis, als ze zich down voelen, bij verjaardagen of andere noemenswaardige gebeurtenissen en we houden veel contact via Facebook en Instagram.</p>	<p>Het is ploeteren, vooral omdat je werking op zijn kop staat. Gezien wij voor de gezondheids crisis heel vaak met fysieke bijeenkomsten werkten, en ons reguliere publiek niet erg online-minded is, verliezen we heel wat bereik en inkomsten. We zijn ook nauwelijks gesubsidieerd, dienen zelfbedruipend te zijn en dit in een tijdperk waar mensen echt wel op de centjes letten; dat voelen we wel!</p>
 <p><b>Françoise Van Hoorebeke</b> Algemeen directeur Sint-Monica vzw</p>	<p>Door hen nabij te zijn, regelmatig een pluim te geven of dank je wel te zeggen, met een fijne traktatie en door te luisteren. Ieder team kreeg een gesprek met de psychologe, wat de verbinding in het team ten goede komt, maar ook zorgt dat angsten en frustraties kunnen worden uitgesproken. We hielden in december een bevraging via de WeerbaarOMeter en met die resultaten gaan we nu aan de slag.</p>	<p>Er worden extra kosten gemaakt om beschermingsmateriaal aan te schaffen, diensten te ontdebelen; kamers worden vrijgehouden in functie van isolatie; vrije kamers staan langer leeg om diverse redenen; er is veel ziekteverzuim waardoor extra krachten moeten aangeworven worden.</p>

## 8.

Welk positief punt neemt u mee uit deze crisis?

De betrokkenheid van alle medewerkers van onze voorziening bleek erg hoog en zette nog meer aan tot het opnemen van de eigen verantwoordelijkheid. Het netwerk van onze cliënten had steeds begrip voor de maatregelen die een collectieve woonopvang vereisen om het veilig te houden. De solidariteit vanuit onze omgeving was heel erg voelbaar en gaf de moed om door te gaan.

Zoals bij elke crisis, zijn we hier met zijn allen sterker uitgekomen, als één team. We hebben er veel uit geleerd.

Doordat we minder met de reguliere werking kunnen bezig zijn hebben we de voorbije 9 maanden met een klein team erg ingezet op de professionalisering van onze werking, onder meer met een nieuwe website, een nieuw aanbod cursussen, een uitgebreid communicatieplan, .... Dat zal op termijn wel zijn vruchten afwerpen.

Out-of-the box denken liet ons nieuwe paden bewandelen. Er zijn hechtere banden gesmeed op allerlei fronten. De essentie van ouderenzorg - zorgzaam omgaan met kwetsbare mensen vanuit hun sterkte - kwam nog meer aan de oppervlakte.

## 9.

En welk negatief punt neemt u mee?

De vrijheidsbeperking en de frustratie dat ondanks alle moeite er toch nog een besmetting binnensluipt. En ook dat de cijfers blijven stijgen wereldwijd, ondanks het feit dat we heel hard ons best doen om alle regels strikt na te leven.

Dat we als zorgverleners goed voor anderen kunnen zorgen, maar ook voldoende zorg moeten dragen voor onszelf. Soms vergeten we dat.

Het al dan niet fysiek of online doorgaan van onze activiteiten en die veranderingen telkens weer, dat vreet energie. Ik vraag me soms af hoe bepaalde organisaties en hun medewerkers hierdoor hun kop boven water kunnen houden, want dat is echt niet werkbaar.

De vele Covid-richtlijnen verengden op een bepaald moment het warme, zorgzame karakter van ouderenzorg. De negatieve beeldvorming in de media gaf een vertekend beeld van hoe het er in de meeste woonzorgcentra aan toe ging.

## 10.

Denkt u dat deze crisis iets veranderd heeft voor de zorgsector?

Ik hoop van wel. Er is het besef dat samenwerken meer winst en kwaliteit oplevert en dat het allemaal wat milder en wat trager kan, zonder aan kwaliteit in te boeten. Ik hoop ook dat de beleidsmakers ervan doordrongen werden dat de mensen van de zorgsector enorm veel potentieel hebben en dat men op hun betrokkenheid en verantwoordelijkheidsgevoel kan vertrouwen.

Deze crisis heeft nog meer de pijnpunten van de ouderensector in kaart gebracht: de steeds negatieve berichtgeving in de pers, de onderfinanciering... Hopelijk keert het tij.

Wij werken op het vlak van algemeen welzijn, geestelijke gezondheid, preventie, informeren, sensibiliseren en verbinden, binnen hoogsensitiviteit als persoonlijkheidskenmerk. We zien veel mensen kopje onder gaan in deze tijden. Ik hoop dat de regeringen in ons land het belang inzien van een grondige herziening op het vlak van subsidiëring voor het geestelijk welzijn van de bevolking, en vooral ook voor de preventie van psychische problemen en psychische kwetsbaarheden. Nu is het telkens achter de feiten aanlopen, met enorme wachtlijsten in de geestelijke gezondheidszorg, torenhoge zelfdodingscijfers, een sterk aangroeiend aantal uitkeringsgerechtigden door stressgerelateerde aandoeningen en geestelijke gezondheidsproblemen, noem maar op. In deze coronatijden neemt dit onwaarschijnlijke proporties aan, waar wacht men eigenlijk nog op om hieraan structureel iets te doen?

Zeer zeker! Meer dan ooit is het belangrijk na te denken over wat goede ouderenzorg is, nu en in de toekomst. Kleinschaligheid en inbedding in de buurt, krijgen de aandacht die ze verdienen en wat de bewoner zelf wil, treedt nog meer op de voorgrond.