



Commissie Evaluatie
Vlaams Coronabeleid



Voorstelling



Steven Verdoolaege

Algemeen directeur



Laurent Hostekint

Directeur Zorg



Philippe Schollaert

Directeur woonzorgcentrum
De Zilverberg



Kennismaking

MOTENA

Wat is Motena?

- **1 januari 2015** - OCMW én Stad Roeselare brengen alle zorgactiviteiten onder in een nieuw lokaal autonoom overheidsbedrijf i.f.v. een lange termijn toekomst (i.c. Welzijnsvereniging)
- 100% in handen van de lokale overheid, maar met een bovenlokale actieradius
- De centrale kernactiviteit is **ZORG**
- Kerncijfers
 - 900 medewerkers
 - 5.500 actieve klanten
 - 49 miljoen EUR omzet
- Zorg in **iedere fase van het leven** én **sociale invalshoek** als handelsmerk.

Onze Missie

We bieden **kwaliteitsvolle en betaalbare zorg** aan, met mogelijkheden voor elke klant om zich in **iedere fase van zijn leven** te ontplooien en met extra aandacht voor **kwetsbare personen**.

Waarden:

- Samenwerking
- Professionaliteit
- Integriteit
- Klantgerichtheid
- Engagement



おもてなし

OMOTENASHI

- Nét dat stapje extra
- Ultieme gastvrijheid en service
- Respect tussen **klant** en dienstverlener





De klant mee op maaltijdronde

MOTENA



Covid-19 CRISIS

MOTENA

De eerste dagen

Crisis is ons overkomen, van naïef bezorgd naar keihard realisme

- 4 maart 2020: nog handjes schudden op directieoverleg ouderenzorg
- Onvoldoende proactief voorzien in nodige beschermingsmaterialen
- Schaarste producten: mondmaskers, thermometers, handschoenen, plexi, ...
- Improvisatie en snelle omschakeling naar professionele crisismodus
- Wisselende, dikwijls tegenstrijdige informatie

Flexibiliteit en doorzettingskracht van medewerkers

- Grote solidariteit over verschillende diensten en sectoren (Motena-familie)
- Voldoende beschermingsmaterialen toch nog zelf kunnen voorzien, weliswaar op eigen kracht



KIDZ

KIDZ

KIDZ biedt kinderopvang in Roeselare en deelgemeenten van baby's tot tieners

- KIDZ Roeselare 0 – 3 127 kinderen
- KIDZ Roeselare 3 – 12 70 kinderen
- KIDZ Beveren 0 – 3 21 kinderen
- KIDZ Beveren 3 – 12 77 kinderen
- KIDZ Rumbeke 0 – 3 32 kinderen
- KIDZ Rumbeke 3 – 12 112 kinderen
- KIDZ Henri Lichtervelde 0 – 3 18 kinderen
- KIDZ Onthaalouders 198 kinderen
- Tip Toe 10 kinderen
- De Living Roeselare 18 kinderen

 **683 kinderen**

GOED

Open houden van kinderopvanglocaties

Compenserende maatregelen

- Op voorhand gekend
- Voldoende dekkend

Vorrang voor ouders in kritische beroepen

MINDER GOED

Opeenvolgende wijzigingen van maatregelen

- Onvoldoende afstemming kinderopvang en onderwijs (eigen interpretatie scholen)
- Onzekerheid maatregelen onderwijs
- Veelvuldige wijzigingen van maatregelen

Zomervakantie BKO – geen compensatie

- Bubbels van 50 maar geen compensatie
- Zelf inschakelen lokaal bestuur voor compensatie
- Ontdubbeling locaties



**Therapeutisch
Zorgpunt N**

Therapeutisch Zorgpunt N

Therapeutisch Zorgpunt N staat in voor therapie én zorg voor kinderen, jongeren en volwassenen die worstelen met één of meerdere problemen. Je kan er terecht voor:

- Onderzoek
- Individuele psychotherapie
- Ambulante revalidatie (CAR)
- Gezinstherapie
- Time in
- Hippotherapie

GOED

Digitale therapeutische dienstverlening

- Positieve reacties van klanten en therapeuten (zie resultaten bevraging)
- Beleid pikt dit op, relevant om blijvend therapie van op afstand te geven

MINDER GOED

Lange onzekerheid over al of niet fysiek open houden

- Eigen beslissing stoppen fysieke contacten ifv veiligheid vanaf 18 maart
- Maatregelen pas vanaf 27 maart

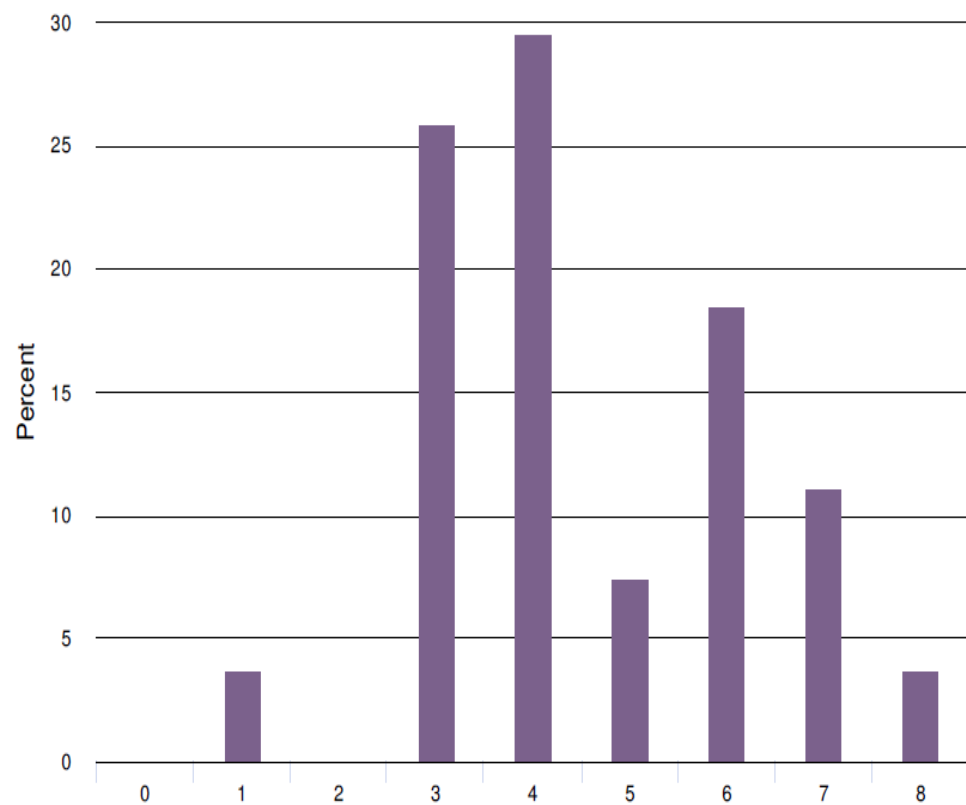
Lang onduidelijkheid over compenserende maatregelen

- Bij aanvang van de crisis
- Eind juni nog geen duidelijkheid over maatregelen voor juni

Wantrouwen VAZG

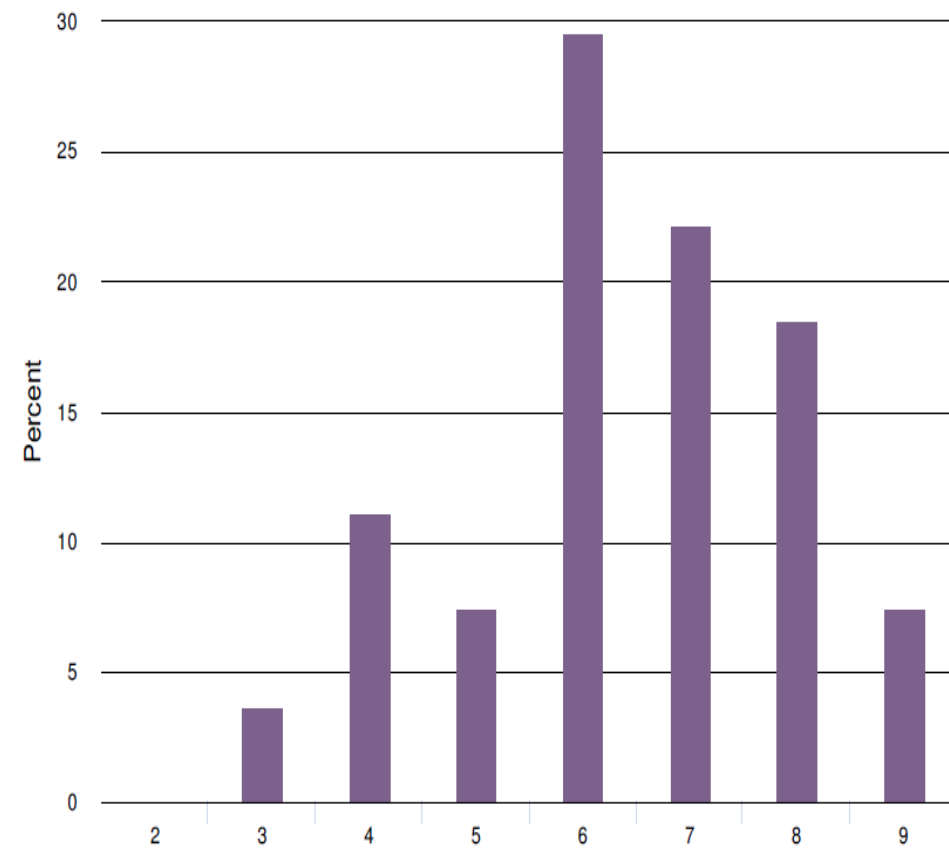
Pre-Corona

2. Welk gevoel had je over digitale interventies voor COVID? Geef een score van 0 tot 10.



Corona

4. Welk gevoel heb je nu over digitale interventies? Geef een score van 0 tot 10.



plakkingen aan herinneringen is dat je kan kiezen



Lokale dienstencentra

Lokale dienstencentra



DC De Zilverberg (in WZC)



DC Schiervelde



DC Ten Elsberge



DC De Waterdam (in WZC)

Dienstencentra – Covid-19

Eerste diensten die werden gesloten: 11 maart

Sociaal isolement senioren was een maatschappelijk risico

- Personeel heeft hard ingezet op contact houden met de mensen thuis

Nog geen compensaties gekend

- Personeel is nochtans heel veel relevante contacten blijven leggen
- Verlies aan inkomsten in de centra



Thuiszorg

Thuiszorg

Kotee – “diensten dicht bij jou”

- Poetsdienst
- Maaltijden aan huis
- Klusjesdienst
- Was- en strijkservice
- Thuisverpleging
- Assistentiewoningen

Impact

- 25% stijging maaltijden aan huis
- 20% daling patiënten thuisverpleging
- Poetsen aan huis
 - 2 weken enkel naar meest kwetsbaren, erna volledige service
 - Essentieel in thuiszorgsituaties kwetsbaren

Blijf gerust nog in je

KOT
samen met
kotee



maaltijden aan huis



assistentiewoningen



poetsdienst



klusdienst



thuisverpleging



boodschappendienst

De Kotee is altijd in de buurt voor diensten bij jou thuis.
Bel **051 24 60 50** of surf naar www.koteediensten.be

kotee
DIENSTEN DICHT BIJ JOU

GOED

**Compenserende maatregelen
dienstencheques**

Compenserende maatregelen thuisverpleging

- Enkel voldoende voor beschermingsmaterialen
- Nog onvoldoende voor het bijkomende werk voor het nemen van parameters bij de patiënten: extra bezoeken saturatie, temperatuur, ...

MINDER GOED

**Geen psychosociale steun voor
thuisverpleging**

- Bijkomende werkdruk en psychosociale druk bij medewerkers
- Geen specifieke zaken opgezet voor de zorgverleners op maat voor thuisverpleging

**Geen info specifiek voor maaltijden aan huis
en klusdienst**

**Diverse invulling rol huisarts tav andere
zorgverleners**

**Vele sluitingen in dienstencheque
ondernemingen (niet Motena)**



Pluk-de-dagcentrum

- Dagverzorging
- 55 gebruikers
- 32 F-forfaits
- Ingebed in woonzorgcentrum

GOED

Flexibiliteit opening op een andere locatie

- Motena heeft tijdelijk heropend in een dienstencentrum locatie

MINDER GOED

Late sluiting van de dagverzorgingscentra – ingebed in WZC

- Woonzorgcentrum werd gesloten voor bezoek met ingang van 12 maart
- Dienstencentra werden gesloten met ingang van 12 maart
- Richtlijn 12 maart (vooravond ...) en sluiting ten laatste 14 maart
- Motena had reeds proactief beslist om DVC te sluiten

ASSISTENTIEWONINGEN



Zilver schoon Roeselare
30 appartementen



Trochus Rumbeke
18 appartementen



Princess Emelgem
52 appartementen



Maison Aimée Moorslede
18 appartementen

IMPACT

Besmettingen in complexen Motena

- 2 besmette bewoners

Opstart nieuw complex 3 maanden uitgesteld

- Opening verdaagd van 18 maart naar 15 juni

MINDER GOED

Late beperkende maatregelen voor bezoek

- Richtlijn van 31 maart met uitvoering vanaf 1 april
- Geluk gehad in de Motena complexen eerste weken

Ruime toegang voor professionelen

- Externe poetsdames mochten blijven komen
- Motena: beperkt aantal poetsdames die in het gebouw kwamen voor gemeenschappelijke delen en flats

A photograph showing a caregiver, a woman with long dark hair wearing a white short-sleeved shirt, leaning over and holding the hands of an elderly woman with short, curly blonde hair. The elderly woman is seated in a blue wheelchair and is looking up at the caregiver. They are in a room with a television in the background showing a news program. The text 'Woonzorgcentra' is overlaid in the bottom left corner.

Woonzorgcentra

Woonzorgcentra (451 permanente bewoners / 10 kortverblijvers)



WZC Ter Berken
90 bewoners



WZC Sint-Henricus
91 bewoners



WZC De Zilverberg
123 bewoners



WZC De Waterdam
157 bewoners

Besmettingen en overlijdens

De Zilverberg 123 bewoners

- 9 bewoners besmet; 0 overlijdens
- Cohorte werking in afdeling van 15 bewoners van 1/4 tot 15/5

De Waterdam 151 bewoners

- 0 besmettingen

Sint Henricus 91 bewoners

- 1 bewoner besmet; 1 overlijden (persoon was reeds 3 maanden palliatief)

Ter Berken 90 bewoners

- 21 bewoners besmet; 4 overlijdens
- Cohorte werking in afdeling van 30 bewoners met dementie van 28/3 tot 25/5

GOED

Eigen circuit van testing opgezet met labo AZ Delta

- Brede testing vanaf eind maart op eigen initiatief
- Was cruciaal om uitbraken onder controle te houden

Samenwerking met ziekenhuis AZ Delta

- Eerst op eigen initiatief, nadien gecoördineerd
- Inzet personeel, gebruik expertise, afstemming testing, ...

Samenwerking met CRA's

- Dagelijkse aanwezigheid is nodig bij een uitbraak

GOED

Beschermingsmiddelen

- Door eigen initiatief voldoende middelen (à la guerre ...), nadien ook voldoende mondkmaskers door overheid
- Leverancier voor de stad, dienst EDPBW, vragen lokale apotheken

Testing door overheid van personeel en bewoners

Compenserende maatregelen – economische stabiliteit

Digitale communicatie met buitenwereld

MINDER GOED

Onduidelijke richtlijnen beschermingsmiddelen

- Bij aanvang geen richtlijn voor dragen mondk masker door al het personeel
- Wijzigingen gedurende de crisis = verwarring
- Geen educatief materiaal → iedereen maakte eerst zelf filmpjes

Gebrek aan testmateriaal

Communicatie

- De “vrijdagavond richtlijnen” om op maandag te implementeren (wereldvreemd)
- Persberichten bezoeken regelingen zonder gepubliceerde richtlijnen
 - Telkens verwachtingen van families voordat voorziening klaar was = grote druk
 - WZCa die meer tijd nemen om grondig voor te bereiden krijgen negatieve perceptie

MINDER GOED

Opleiding personeel onvoldoende

- Zorgkundigen en schoonmaakpersoneel onvoldoende opgeleid

Huidige dagelijkse registraties

- Kader gaat in verlof, wil echt kunnen herstellen
- Voorstel: enkel registreren bij wijzigingen

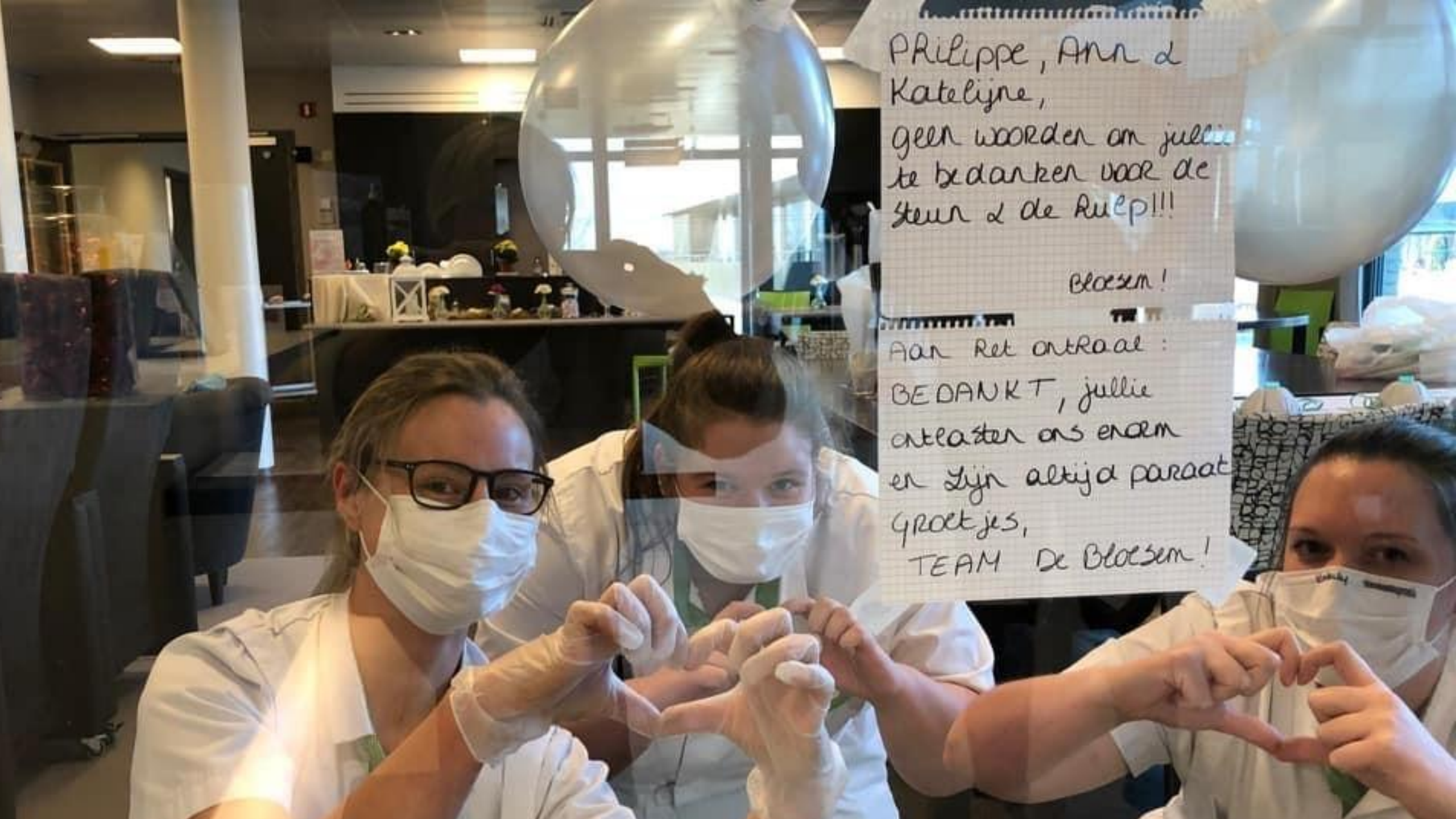
Fout beeld in de media

- Eénzijdige negatieve beeldvorming
- Bewoners werden fel “gesoigneerd”
- Sfeer onder personeel en bewoners was goed, zelfs in de cohorte

Philippe, Ann &
Katelijne,
geen woorden om jullie
te bedanken voor de
steun & de hulp!!!

Bloesem!

Aan Ret ontraal:
BEDANKT, jullie
ontlasten ons enorm
en zijn altijd paraat
groetjes,
TEAM De Bloesem!







Motena-signatuur

MOTENA

Vintage Motena

Solidariteit over de verschillende diensten

- Inzet in cohorteafdeling van eigen thuisverpleegkundigen, kinderbegeleiders, DVC-medewerkers, andere WZC-medewerkers ...
- In een gediversifieerde familie zorgen de sterken voor de zwakken

Brede inzet beschermingsmaterialen

Inzet Steuntelefoon met eigen therapeuten Zorgpunt N

- Psychologisch ondersteuning medewerkers: actief opbellen werkt !
- Psychologische ondersteuning families van bewoners woonzorgcentra



Overschouwingen

MOTENA

Overschouwingen (1)

- Respect voor de overheid die het onmogelijke moet managen
- Iedereen deed keihard z'n best, maar het verschil in realisme en empathie tussen de werkvloer en de vertegenwoordiging in 'Brussel' is soms verbazend groot
- Compenserende maatregelen bieden geruststellende stabiliteit
- Onderschat de bijkomende structurele kosten niet die zorgverleners moeten dragen
- Veranker de mindset van flexibele crossover arbeidsorganisatie (case zelfstandig verpleegkundige in bijberoep)
- Kleinschalige units in een voldoende schaalgrootte
- Handen én brains aan het bed in de toekomst
- Burgerlijke ongehoorzaamheid en gezond verstand zijn soms efficiënter
- Eenheid van commando (federaal – Vlaams / Vlaams – Vlaams)
- Tijd voor turbo op elektronisch zorgdossier

Overschouwingen (2)

- Meer implementatietijd voor wijzigende maatregelen
- Pleidooi voor gerichte compenserende maatregelen (vb. louter op cohorteafdeling)
- De facto ziekenhuiswerking in een WZC-context: geen infrastructuur, geen middelen, geen aangepaste opleiding
- Heeft Vlaanderen een logistiek netwerk?
- Sommige vragen aan de (telefonische) hulplijnen bleven onbeantwoord. Niet erg als men communiceer dat men het antwoord niet weet.
- Een crisis vraagt toegankelijkheid 24/7: van iedereen
- Open communicatie is niet iedere zorgverlener / zorgorganisatie gegeven

ERNSTIGE REFLECTIE VOOR EEN DUURZAME ZORGSECTOR IS EEN MUST



Vorbereitung 2^{de} golf

MOTENA

Risico's 2^{de} golf

Personeel is écht moe

- Uitbraak in de zomermaanden zal voor problemen geven door geplande verlof
- Leidinggevenden kunnen nieuwe uitbraak momenteel niet aan

Discipline burgers is weg

- Bezoekers lopen zonder mondmasker in woonzorgcentrum, verbaal onbeleefd

Gecoördineerde samenwerking in de zorg nodig

- Huisartsen, thuiszorgdiensten, woonzorgcentra, ziekenhuizen, ...





Vragen?

MOTENA