

# Iedereen is i-mens

# Wie is i-mens

- Fusie van 11 vzw's in zorg
  - 400 mio euro omzet
- 2
- Geïntegreerde zorg als specialiteit



**KLANTEN**



**VRIJWILLIGERS**



**MEDEWERKERS**





- **2 woonzorgcentra**
- **5 GAW's**
- **2 CKG's**
- **29 Kinderdagverblijven**
- **400 onthaalouders**
- **130 000 opvangdagen  
kinderopvang**
- **383 000 opvangdagen  
gezinnen**
- **oppas zieke kinderen**



- **6,9 mlj huisbezoeken TVP**
- **3,4 mlj uren gezinszorg**
- **1,4 mlj uren poets AVT**
- **45 000 uren karweihulp**
- **767 000 uren oppashulp**
- **2,3 mlj uren dienstencheques**

**6/03/2020**  
**lanceren i-mens**

5



**13/03/2020**  
**corona-realiteit**



- Intern crisismanagement - 12 puntenplan:
  - zorg voor klanten
  - zorg voor personeel
  - > aangepaste dienstverlening
- Beleidsbeïnvloeding

6

**Daadkracht/ beslissingskracht/ wendbaarheid**



# Zorg voor onze klanten

7



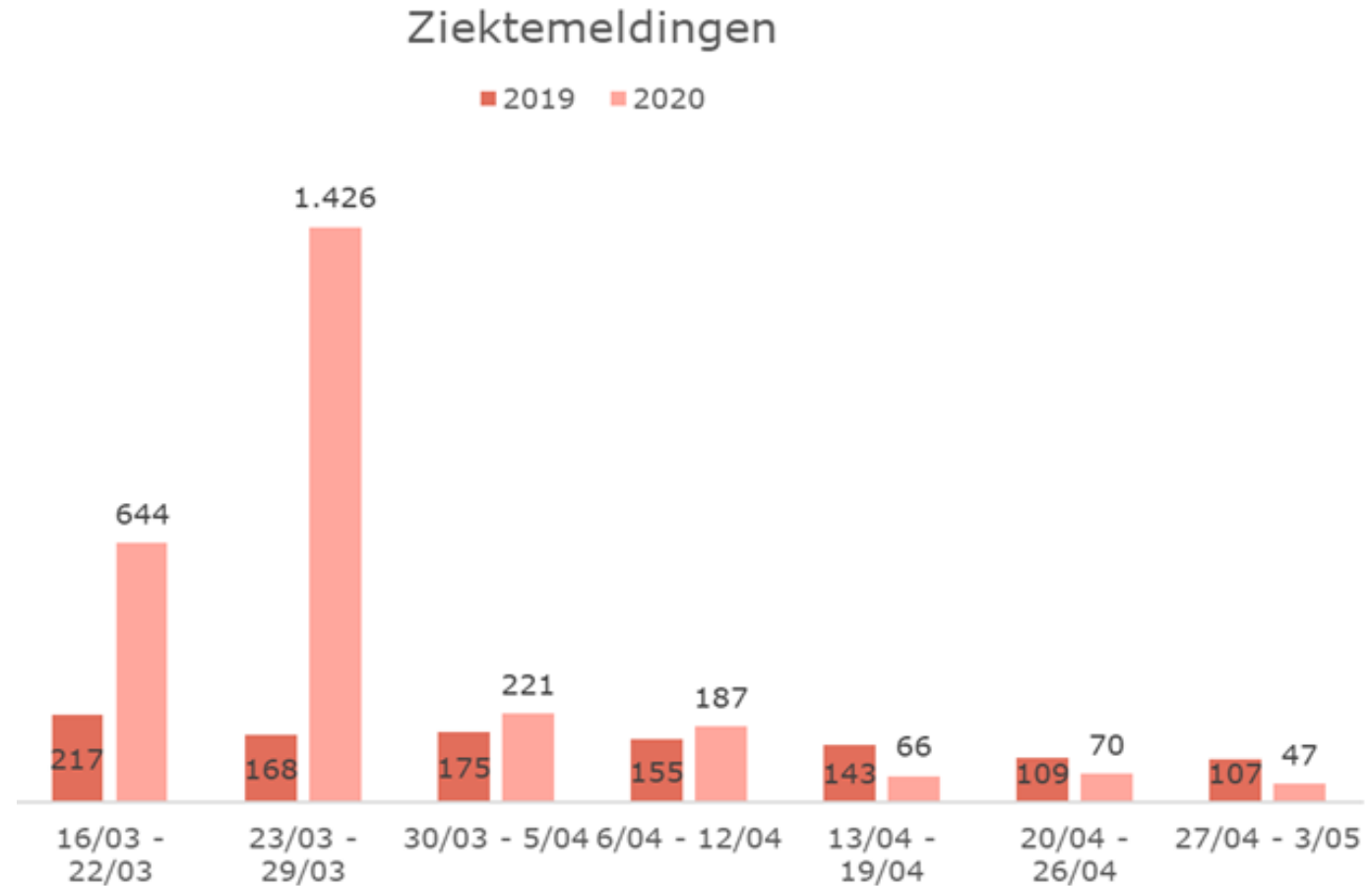
- Klantenbeleving (stopgezette zorg)
- Belrondes (zorg op maat, "hoe gaat het met u?")
- Gedragscode/communicatie
- Vrijwilligersplatform (digitaal)
- Beeldbellen in thuissituatie

# Zorg voor medewerkers

- Monitoring: afwezigheden en besmettingen
- Beschermingsmateriaal
- Testing
- Psychologische ondersteuning
- 8 - Corona-nummer
- Dagelijkse communicatie
- Wekelijks overleg met vakbonden
- Thuiswerk
- Attenties
-  - Werkdruk en veerkracht

# Monitoring

- **Ziektemeldingen:**



- **Besmettingen: 0,74%**

# Beschermingsmateriaal



# Beschermingsmateriaal



# Beschermingsmateriaal

- Machteloosheid
- Bepalende factor onzekerheid
- Onduidelijke, steeds veranderende onderrichtingen
- Verschillende bestellingen/ distributieproblemen
- Interne opleidingen: e-learning en instructiefiches

12



# Testing

- Het wilde westen van de visies
- Geen testing in thuiszorgsector en GAW's
- Blijf in je kot, maar niet als je in de zorg werkt

13



# Andere initiatieven

- Dagelijkse nieuwsbrief
- Wekelijks overleg vakbonden
- Attenties

14



# Werkdruk en veerkracht

15



- Geïsoleerd werken
  - Op de baan, weg van collega's
  - Veel angsten, ook bij klanten
  - Werken met 1,5 meter
- Veerkracht groter dan werkdruk
  - 2% Covid-ouderschapsverlof
  - 18 collega's met psychologische ondersteuning
  - Minder dan 150 telefoons op covidlijn

# Aangepaste dienstverlening

## 1. Residentieel

- CKG's (2): vergeten groep, evenwicht zoeken tussen veiligheid en sociaal / emotioneel welzijn bij ouders/ kinderen
- 24u/7d. Kinderdagverblijf

16



# Groepen assistentiewoningen

- Stand-alone (4)
  - geen testing van personeel en bewoners
  - geïsoleerd in “flat”
  - geen opname beleid
  - zorg/ hulp werd naar bewoners gebracht
- Geïntegreerd (1)
  - zelfde regels als WZC
  - geen testing
  - geen financiële vergoeding voor beschermingsmateriaal



# Woonzorgcentra

- Besmettingen : geen
  - individuele kamers/ eigen sanitaire cel
  - badlinnen vóór corona dagelijks ververst
  - medisch geschoold management
  - eigen testing
  - scheiding in binnen/buiten
  - onmiddellijk beschermingsmateriaal door moederorganisatie
  - permanent overleg met CRA



- **Bezoekrecht**

- streng (m.u.v. mantelzorger) en nog voor lockdown
- ongenueanceerd en te snel door media
- zeer moeilijke oefening
- extra moeilijk voor beginnende dementerenden en "nieuwelingen"

19

- **Welzijnsaspecten**

- beeldbellen/ babbelbox/ postcorrespondentie/ miniaturen
- samen maaltijd/ animatie gebleven
- haartooi/ manicure/ pedicure
- boodschappendienst/ "kluis"



- Fysieke en mentale achteruitgang
- Personeel
  - beslissingsboom voor ziekenhuisopname = hard
  - strikt beschermd werken niet ingeburgerd
  - Zwaar onder druk door “angst”



# Aangepaste dienstverlening

## 2. In thuiszorgsituatie

- DC-medewerkers naar essentiële beroepen
- Uitbreiding zorgmedewerkers in ATZ: technische werkloosheid DC omgezet naar meer handen in de zorg
- Opvang kinderen van zieke ouders
- Teleconsultatie vroedvrouwen: per 1 april, met raambezoek
- Maaltijden aan huis: 125% stijging
- Inzetten medewerkers in residentiële zorg

21



# Aangepaste dienstverlening

- Cohortzorg:

“(potentieel) besmette klanten over de diensten heen clusteren waardoor verpleegkundigen of verzorgende dedicated aan de slag konden bij klanten. Deze cohortzorg werd ook ingezet bij WZC.”

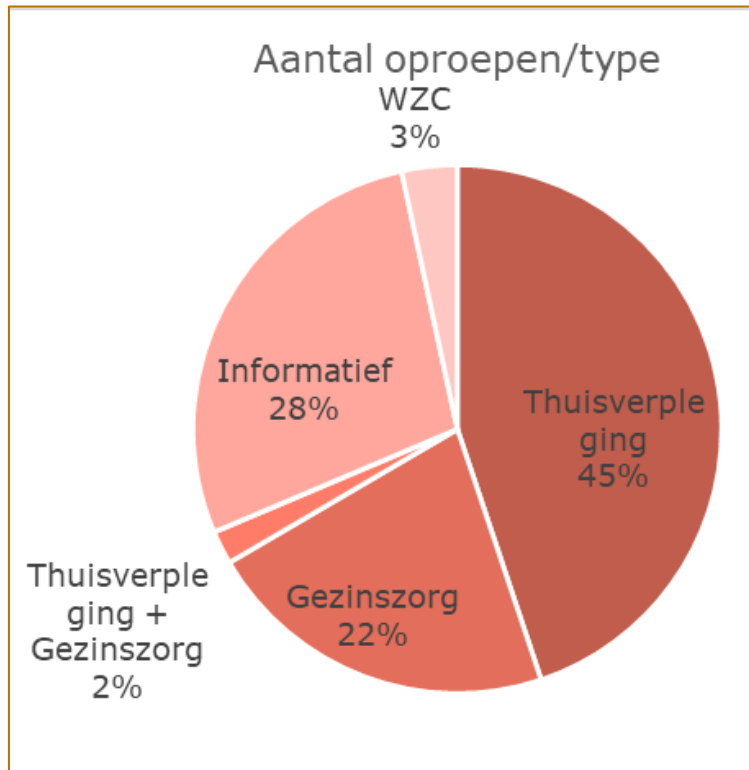
22



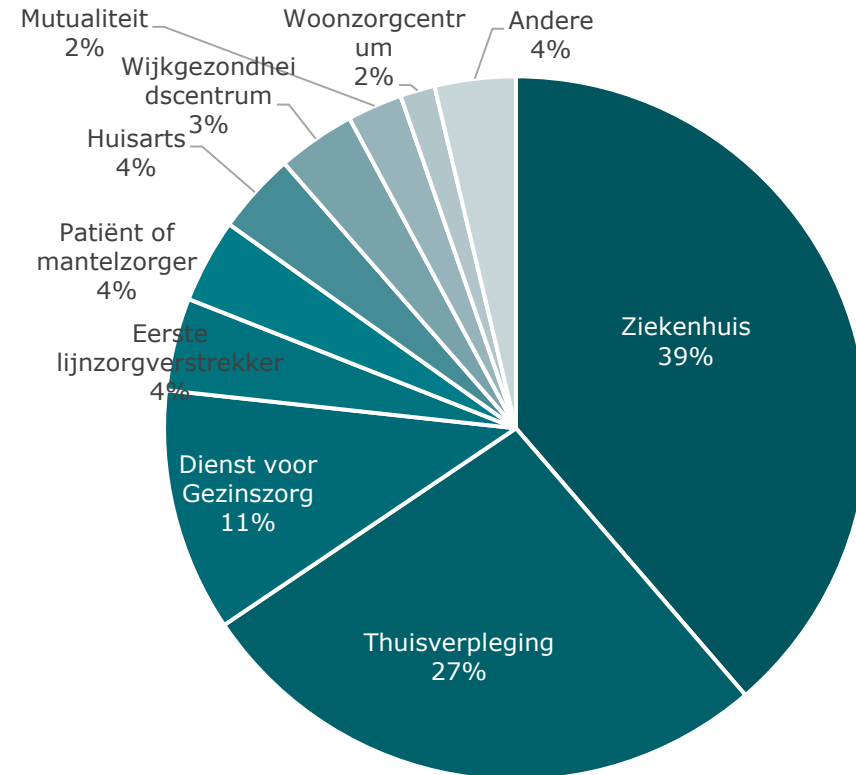
# Aanmelding 0800 nummer

- Per provincie
- Z-plus/ WGK
- 1120 oproepen

23



- Doorverwijzen



- Kostprijs: 9.120 €

# Voordelen cohort

- Preventief = kruisbesmetting voorkomen
- Zuinig voor beschermingsmateriaal
- Rust bij personeel
- Solidariteit en samenwerking tussen concullega's
  - 16 verschillende diensten TZ werkten samen en zorgden voor 157 verzorgenden en 435 in back-up
  - Alle thuisverplegingsdiensten werkten samen en zorgden voor 100 verpleegkundigen

24



# Problemen

- Nodige beschermingsmateriaal (contrast ziekenhuizen)
- Garantie testing/ quarantaine periode
- Bevoegdheidsdiscussies
- Financiering
- Ordewoord aan sommige zelfstandige thuisverplegingsgroepen

25



# Vaststellingen

# Vaststellingen

Een voorbereid man/vrouw is er 2 waard!

- Consolideren wat goed was
- Strategische stocks
- Draaiboeken
- 27 • Nieuwe recepten voor nieuwe problemen
- Poolen van personeel
- Geïntegreerde zorg
- Gestructureerde samenwerking beleid/koepels EN grote spelers



# Vaststellingen

Centrale sturing bij crisissituaties - decentrale uitvoering

- Daadkracht / 1 commando
- 28 • Onnodige bureaucratie vermijden



# Vaststellingen

Zorg, ook THUISzorg = essentiële sector

- Betekenis in de praktijk?
- Geïsoleerd, probleem van distributie
- 29 • Signaalfunctie : kanariepiet van de zorg
- Verloning en waardering
- Stop besparingspolitiek



# Vaststellingen

Mensen nog meer, nog langer thuis

- Fundamenteel herdenken van de thuiszorgsector  
Thuiszorg uitbreiden met avondzorg /  
nachtrondes / thuishospitalisatie
- Herbekijken financieringssysteem
- Face-to-face en zorg op afstand gaan samen

30



# Vaststellingen

Allen tegen iedereen (ook) voorbij in de zorg

- Betrouwbare partnerschappen
- Eco-systemen
- 31 • Regelgeving die samenwerking stimuleert



# Vaststellingen

Meer (andere) handen in de zorg

- Goesting
- Poetsen in ATZ, niet omgekeerd
- 32 • Face-to-face en zorg op afstand
- Herwaardering solidariteit



# Vaststellingen

Ethiek geeft (g)een prijs

- Ethiek binnen de zorg moet op de agenda komen
- Conservatief in ons denken en oplossingen  
(afscheid nemen, rechten...)

33





[www.i-mens.be](http://www.i-mens.be)

