

CRISSEN ZIJN GAME CHANGERS

WAT EERSTE LIJN ONTDEKTE NA EERSTE COVID-GOLF :

DIGITAAL EN SAMENWERKEND GAAT HET BETER

Niet enkel voor ziekenhuizen is applaus nodig

Covid geeft boost aan Integrated Community Care

**Crisissen zijn game changers.
De eerste lijn in ons land is blijvend
veranderd door de covid-crisis.
Op vier punten:**

- De vele takken van de eerste lijn* zijn dichter bij elkaar gekomen: samenwerking is nu de regel aan het worden.
- Ten tweede is de digitalisering doorgebroken in het werk met patiënten en cliënten, en de interne digitalisering heeft op zijn beurt ook een extra boost gegeven aan de onderlinge samenwerking.
- Dat alles doet de eerste lijn meer evolueren in de richting van Integrated Community Care.
- De eerste lijn is ook veel vooruitziender geworden; hij legt stocks aan en heeft geleerd rekening te houden met onverwachte crisissen.

Hoe hebben we dat ontdekt?

Het Fonds Dr. Daniël De Coninck (FDDC), beheerd door de Koning Boudewijnstichting (KBS), gaf bij het begin van de eerste covid-golf, zeer snel gevolg aan noodkreten uit de eerstelijnszorg die steun vroegen om 'snel te kunnen schakelen'. We gingen bij de 365 organisaties na wat ze met die steun teweeg brachten en wat relevant is voor de brede bevolking. Ze zijn niet de doorsnee. Wel de voorlopers. Dit leert wat de voorlopers doen als ze een klein beetje meer ademruimte krijgen. De anderen zullen later volgen. Zeker weten.



** Wie maakt allemaal deel uit van de eerstelijns- gezondheids- en welzijnszorg die het Fonds De Coninck steunt?*

Huisartsenkringen, eerstelijnszones, groeperingen van mantelzorgers en vrijwilligers, thuisverplegers en -verzorgers en gezinshelpers, apothekers, jeugdwerkers, zorgkundigen, gezinsbegeleiders, sociaal werkers, jongerenbegeleiders, kinesisten, rouwbegeleiders, psychologen en therapeuten, vroedvrouwen, ergotherapeuten, en verder de mensen die als professional en als vrijwilliger werken in de centra voor geestelijke gezondheid, in de thuisbegeleiding van personen met een beperking, in de woonzorgcentra, in de verslavingszorg, in de palliatieve zorg, in de centra voor familieplanning, in het Rode Kruis, in het Wit-Gele Kruis, in de revalidatiecentra, bij de OCMW's en hun vele diensten, bij de triagecentra, in de diensten voor begeleid wonen, enz. en in de koepel- en ondersteuningsorganisaties voor al deze initiatieven.

HET VERHAAL VAN DE VOORLOPERS



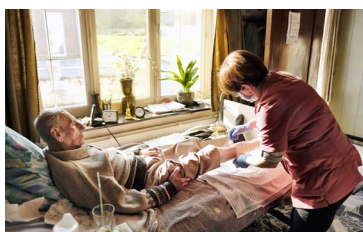
Zorgband Leie-Schelde

Het mentaal onwelzijn van onze ouderen is door covid sterker naar boven gekomen.



Netwerk Palliatieve Zorg Waasland

In het begin van de crisis was er veel chaos.



Wheel of care

We werden geconfronteerd met een nooit geziene crisis. Het was prachtig om zien dat iedereen bereid was zich extra in te zetten en extra shiften te draaien als collega's door het virus werden getroffen.



Applaus

Er is van bij het begin van de covid-crisis heel vaak geapplaudisseerd voor 'De Zorg'. Terecht. Dank u.

Meestal had men daarbij de ziekenhuizen voor ogen. Die hebben inderdaad onnoemlijk hard gewerkt, en in extreem moeilijke omstandigheden. Zij waren niet voorbereid op een pandemie en de overheid evenmin. Er was zo goed als geen beschermingsmateriaal. De toevloed aan patiënten was niet in te schatten en de ernst van hun aandoeningen was niet gekend. En de overheid kon ook niet vertellen wat er allemaal nodig was.

Ze hebben die herculestaak improviserend en ploeterend aangevat en de eerste covid-golf met vallen en opstaan doorworsteld. Ze hebben – zonder zekerheid over hun financiering - afdelingen gesloten en er andere bijgemaakt, patiënten naar huis gestuurd, personeel in zeven haasten bijgeschoold tot andere taken, alle covid-patiënten die bij hen belandden, behandeld. Ze leerden al doende.

Beetje buiten beeld

Hoe ging het intussen met de eerstelijnszorg? Die bleef een beetje buiten het mediabeeld maar heeft even hard moeten ploeteren. De eerste lijn was evenmin voorbereid op een pandemie en ook zijn overheid wist het allemaal niet en kon ook geen beschermingsmateriaal leveren. Bijna alle onderdelen van het lappendeken van kleine en middelgrote instellingen en praktijken dat de eerstelijnszorg vormt in onze contreien, waren veerkrachtig en flexibel maar misten vaak de power, de financiële middelen en de slagkracht die ziekenhuizen hebben.

Sommige delen van de eerste lijn, onder meer de huisartsenpraktijken en de thuiszorg en – verpleging, werden overspoeld met werk en nieuwe opdrachten; een ander deel van de eerste lijn werd in die eerste covid-golf echter platgelegd door de lockdown, of door onnodig verregaande schrikreacties bij het publiek. Soms werd de werking verstoord door het uitvallen van medewerkers, door ziekte of overbelasting. Maar heel vaak moest de dienstverlening stopgezet worden omdat er geen beschermingsmateriaal was voor personeel, patiënten en cliënten.

“ ELZ Mechelen-Katelijne

De samenwerking tussen lokale partners - ziekenhuis, wzc's, CGG, lokale besturen, ... - om uit de nood te raken heeft vertrouwen opgebouwd tussen de verschillende partners zodat er korte communicatielijnen zijn ontstaan en er geen hoge drempels meer waren om elkaar hulp te vragen.

“ OCMW Glabbeek

We hebben alle 65-plussers uit onze gemeente opgebeld om te vragen hoe het met hen ging en of zij hulp wensten of konden gebruiken inzake boodschappen doen. We ontdekten hulpvragen en mensen die niet eerder tot bij het OCMW geraakten. Ook de afstand onder hulpverleners en zorgverstrekkers in de gemeente is verkleind.

“ Netwerk Palliatieve Zorg De Mantel

Opmerkelijk was de overtuigende motivatie bij onze medewerkers, die ondanks de risico's, unaniem beslisten: 'We laten onze patiënten niet in de steek in deze pandemie'.

“ Regionaal Centrum GGZ Deinze-Eeklo-Gent

Onze medewerkers bleken flexibeler in de omschakeling naar nieuwe opdrachten dan we vooraf hadden ingeschat.

Niet in de touwen

Maar ook de eerste lijn bleef niet in de touwen hangen. Ook hij had veerkracht. De hulp die de KBS (FDDC) verschafte aan een aantal projecten, gaf hen meer power, en versterkte dus die veerkracht. Doordat die hulp niet directief was, tonen die projecten in welke richting de eerste lijn wil evolueren, als ze de middelen bekomen.

De veerkracht richtte zich in eerste instantie op het zoeken van beschermingsmateriaal. Dat gebeurde vaak in samenwerking. Geen van de eerstelijners had immers afzonderlijk genoeg slagkracht om snel grote hoeveelheden beschermingsmateriaal te kopen. Dus het kwam aan op samenwerking. En die ontstond, en ging alle richtingen uit. Soms trokken beroepsgroeperingen de kar, soms lokale overheden of lokale samenwerkingsverbanden, en in Vlaanderen waren het vaak de nieuwe eerstelijnszones die de motor vormden. Heel vaak groeiden daarnaast vrijwilligersinitiatieven die mondkmaskers vervaardigden voor de eerste en de nulde lijn.

Er moest ook bij voorrang gemikt worden op nieuwe superdringende noden die groeiden. De lockdown kluisterde bijvoorbeeld een aantal kwetsbare burgers vast aan huis. Heel snel rezen initiatieven en netwerken uit de grond om hen eten te bezorgen, boodschappen te doen en de eenzaamheid te bestrijden. OCMW's, thuiszorgdiensten, vrijwilligersnetwerken en prille buurtzorgnetwerken vormden de spil.



HET VERHAAL VAN DE VOORLOPERS



Huisartsenkring Noord-Antwerpen

De collegialiteit tussen de huisartsen is versterkt. De rol van andere zorgverleners wordt belangrijker, bijvoorbeeld verpleegkundigen in de huisartsenpraktijken. De samenwerking met de lokale besturen kreeg een boost.



De Bakermat Leuven

Er was reeds een goed georganiseerde samenwerking (...) met de Huizen van het Kind, de vroedvrouwenkringen, de perinatale netwerken en dat was (...) een extra troef om van bij het begin van de coronacrisis snel te kunnen schakelen, samen te kunnen werken, de krachten te bundelen en gestroomlijnde informatie te verzamelen en te verspreiden.



Croix-Rouge de Belgique, Sint-Agatha-Berchem

Communiceren over zo'n technisch en specifiek thema met een breed en erg heterogeen publiek was haast onmogelijk. We zijn met 'microlearning' aan de slag gegaan, voor ons de perfecte oplossing.



ELZ Zennevallei

Het overleg tussen de zorggraad die alle welzijns- en gezondheidsactoren van de eerste lijn groepeerd en ook de overheden betreft, in tandem met het Sint-Mariaziekenhuis, bleek een uitstekende structuur om deze eerste covid-golf te doorstaan.



ELZ Zuidoost Hageland

Samenwerking over grenzen van sectoren en beroepsgroepen heen (ontschotting): die willen we verder zetten en formaliseren.



Noord Limburgse Huisartsenkring

Waar vroeger de kringen, maar ook het ziekenhuis cavalier seul speelden, is de coronacrisis een geweldige katalysator gebleken om deze partijen naar elkaar toe te bewegen.

WhatsApp als kool

Het weer op gang brengen van de dienstverlening ging gepaard met nieuwe of versterkte vormen van samenwerking onder eerstelijners waar dit voordien niet voor de hand lag. In veel locaties begonnen zorgverstrekkers al in de eerste dagen van de crisis snel mailadressen en gsm-nummers van andere eerstelijners en nuldelijners te verzamelen om taken te kunnen verdelen en patiënten en cliënten te kunnen voorhelpen met de weinige beschikbare krachten. WhatsApp-groepjes groeiden als kool. Als de sociale kaart nog niet was uitgevonden, zou het dan gebeurd zijn.

Webinars die zorgden voor bijscholing en voor de verspreiding van de haast dagelijks veranderende overheidsvoorschriften, werden gezamenlijk gevolgd.

De onderverzorging van de kwetsbaren en de overbevraging van professionals brachten de takken van de eerstelijnszorg en de vrijwilligers bij elkaar en de gebruikers van hun diensten leerden ook dat de beschotten tussen die zorgverleners plots minder groot waren. Zonder dat iemand het besepte, bracht de covid-crisis de Integrated Community Care plots een stap dichterbij: plots stonden daar netwerken van vrijwilligers, gezondheids- en welzijnsprofessionals, lokale openbare en particuliere diensten, burens en mantelzorgers die vertrekken van de wensen en de visie en de noden van de betrokkene.



De Sleutel Oost-Vlaanderen

We hebben onze koudwatervrees overwonnen en geïnvesteerd in digitale communicatie. Zo konden we forse stappen vooruit zetten. We kwamen in een groots en radicaal experiment van beeldbellen en telefonische begeleidingsgesprekken.(...) . Er moet ook voor de cliënt nog een digitale kloof worden gedicht, maar we zijn ervan overtuigd dat een gecombineerde aanpak (face to face afgewisseld met online) zal resulteren in een steviger hulpverleningstraject.



MS Liga Vlaanderen

Het beschikken over een digitaal communicatieplatform creëerde een snelle, efficiënte uitwisseling van informatie naar zowel professionelen als vrijwilligers. Documenten konden gedeeld worden, webinars konden aan alle betrokkenen worden aangeboden.



Zorgbedrijf Antwerpen

We hebben sociaal tewerkgestelden de opleiding voor smartphones laten geven in plaats van ICT'ers aangezien deze mensen beter de taal van de medewerkers spreken en zelf moeite hebben gehad om de vaardigheden aan te leren.



CGG Antwerpen

De allergrootste omslag is geweest dat de weg naar online hulpverlening plots is opengebroken. Voorheen was hiervoor bij veel therapeuten een enorme weerstand. Met de lockdown in maart moest er meteen vooral vanop afstand gewerkt worden. En dan breekt nood wet.



TEJO

Digitale therapie geven, lukt ook. We beslisten prompt om dit aanbod te blijven doen. Soms is het nog laagdrempeliger dan een TEJO-huis binnenstappen en kan het praktisch gezien toch doorgaan wanneer de jongere/therapeut ziek of gekwetst is en zich niet of moeilijk kan verplaatsen.

Digitalisering en communicatie

De eerste lijn was creatief. Zorgverstrekkers hielden stoepgesprekken en wandelconsultaties. In de woonzorgcentra werden middelen gevonden om communicatie toch mogelijk te maken: gesprekken in de tuin; gesprekken aan het venster, desnoods met een hoogtewerker. Tablets en online consultaties kenden een plotse doorbraak.

De nood aan nieuwe contactvormen, het ontbreken van beschermingsmateriaal, de nood aan snelle communicatie en aan thuiswerk en de nieuwe samenwerking gaven ook een boost aan de digitalisering van de eerste lijn. Lange tijd achtten de meesten digitale en zelfs telefonische dienstverlening niet mogelijk en was er in de sector ook geen geld voor digitalisering. En plots was bellen en 'beeldbellen' – zo noemt men het daar vaak - het enige kanaal dat nog contact mogelijk maakte met de cliënten en patiënten. Jongeren en gezinnen in moeilijkheden, vereenzaamde ouderen, psychisch kwetsbare mensen en mensen met een verslaving opvolgen, bleek wonderwel op afstand en digitaal te lukken, als er niets anders mogelijk was. En de overheid begon dat zelfs aan te moedigen en terug te betalen. De tablets kenden een groot succes bij de patiënten en de cliënten. Ook in de woonzorgcentra en bij hoogbejaarden. Toen thuiswerk verplicht werd, kwamen er plots wel laptops en smartphones. Vrijwilligers opleiden bleek perfect online te kunnen. Die vorm van afstandswerken en afstandsdiensverlening zal niet dominant blijven, maar zal ook nooit meer weggaan.

HET VERHAAL VAN DE VOORLOPERS

Entre'Aide des Marolles

We hebben de tewerkstelling van de psychiater kunnen garanderen. Zo konden we er zijn voor psychisch erg kwetsbare mensen, ook in crisissituaties.

Curando O.L.V. van 7 Weeën, Ruiselede

De aandacht voor de zorgverstrekkers, met nadruk op hun mentale gezondheid, was een uiterst belangrijke hefboom. De bescherming van onze medewerkers is een basisbehoefte die moet worden vervuld.

Wit-Gele Kruis Limburg

Door de patiënten te bellen werden er veel zorgvragen terug opgestart.

ELZ Waregem

Het belang van psychologische ondersteuning om zich mentaal staande te houden in deze crisistijd. Zorg voor de zorgverlener is essentieel in tijden van crisis.

Vlaams Apothekersnetwerk

Het model van de schakelzorgcentra gaf ons inzichten in hoe de medicatieoverdracht tussen ziekenhuizen en apothekers beter kan worden georganiseerd.

Villers Antwerpen

We hebben geleerd dat personeelsleden nood hebben aan mentale ondersteuning in crisissituaties. Bij een volgende golf ligt het crisisplan klaar

Vooruitzien en verbreden

Evenzeer opvallend is dat de eerste lijn vooruitziender is geworden. Bijna overal heeft men voorraden aangelegd van beschermingsmateriaal, meestal in lokale samenwerking. Bijna overal wordt het belang van de sociale kaart onderkend en investeert men in leermomenten en draaiboeken.

Te merken is ook dat men beseft dat ook samenwerking 'over de lijnen heen' – met de tweede en derde lijn, woonzorgcentra met ziekenhuizen – noodzakelijk is.

Tevens heeft men vaak geleerd dat een betere bescherming van de zorgers niet egoïstisch is, maar de voorwaarde is om te beletten dat de zorg instort.

De eerstelijners hebben door covid ook sneller en beter dan anderen ingezien hoe wezenlijk het is ook in de eerste lijn een beroep te kunnen doen op geestelijke gezondheidszorg, voor hun patiënten en cliënten, maar ook voor zichzelf. De geestelijke gezondheid kreeg zo een nieuwe duw om zich uit zijn Assepoespositie te bevrijden. De begrippen gezondheid en welzijn kregen zo een verbreding die meteen ook weer naar de Integrated Community Care leidt.

Als men, in het diepste moment van de covid-crisis, eerstelijnsinitiatieven enige extra ademruimte geeft, zijn dit de dingen die zijzelf realiseren: samenwerking, slimme digitalisering, vooruitziendheid en verbreding van het begrip zorg. Zo evolueren ze stilaan richting Integrated Community Care.

i-mens

Het personeel beter ondersteunen op vlak van beschermingsmiddelen, heeft een positieve invloed op hun mentaal welzijn en hierdoor werden ook de patiënten blijvend verzorgd en mentaal ondersteund.

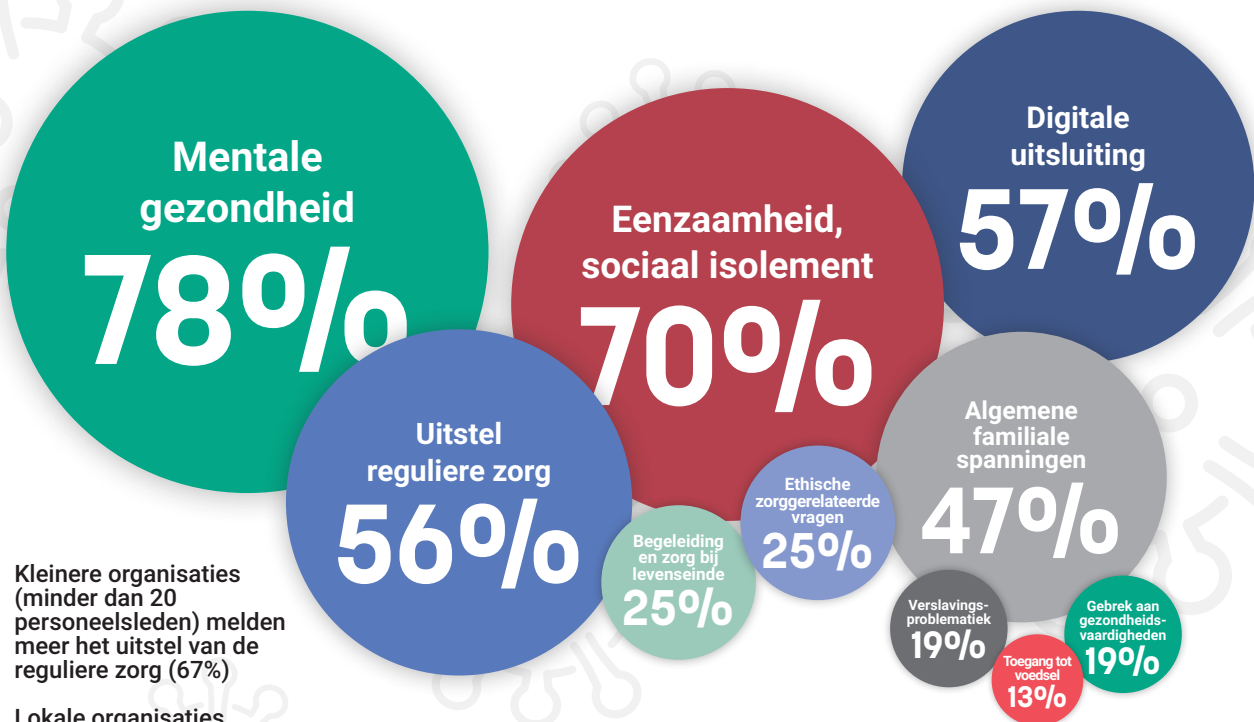
ELZ Antwerpen Centrum

Lessons learned: Meer inzetten op het beperken van de werkbelasting van huisartsen en maximaal inzetten op mentale draagkracht.

HET VERHAAL VAN DE VOORLOPERS

Evolutie maatschappelijke problematieken

Wat zijn de voornaamste problematieken die u tijdens de coronacrisis ziet toenemen?



Kleinere organisaties (minder dan 20 personeelsleden) melden meer het uitstel van de reguliere zorg (67%)

Lokale organisaties vermelden meer de toegang tot voedsel (30%)

 Koning
Boudewijnstichting
Samen werken aan een betere samenleving

 **Thuis in de eerste lijn**
FONDS DR. DANIEL DE CONINCK

Sleutelboodschappen afkomstig uit de bevraging van de eerstelijnsorganisaties en professionals, uitgevoerd door Indiville in 2020, in opdracht van het Fonds Dr. Daniël De Coninck, om na te gaan hoe de coronacrisis de werking van deze organisaties beïnvloedt en hoe de steun van de Fonds wordt gebruikt.

Redacteur: Guy Tegenbos
Foto's: huisartsenkring-Kinema (p.1), Belga Image (p.2.a), Imaxe Press (p.2.b), Belga Image (p.2.c), La Maison des Familles de Tournai (p.2.d), Mediteraneo (p.3)

www.kbs-frb.be
www.fondsdanieldeconinck.be