

KBS-dossier Kennis en expertise netwerking is enige antidotum tegen COVID-19



18 december 2020

Expertise en uitwisseling netwerking enige antidotum tegen Covid-19

- Met steun van de Koning Boudewijnstichting – Fonds solidaire zorg – preventie
- Samenwerking Logo-Waasland – Eerstelijnszones Dender, Waasland NO, Waasland ZW, AZ Sint-Blasius, AZ Nikolaas, vzw Trento, vzw Samen Ouder

Doelstelling

- Uitwisseling van ideeën en voorbeelden van aanpak rond bezoekerregeling in tijden van corona, met de feestdagen in het vooruitzicht

Verloop

- Aandachtspunten hygiëne en infectieziekten
- Toelichting kwalitatief onderzoek
- Bezoek
- Intervisie – bezoek
- Terugkoppeling
- Pauze
- Communicatie
- Intervisie – communicatie
- Terugkoppeling

Aandachtspunten hygiëne en infectiepreventie

Jo De Munck

verpleegkundige ziekenhuishygiënist AZ Sint-Blasius

Toelichting kwalitatief onderzoek

Het welzijn van de bewoners van woonzorgcentra centraal plaatsen in de strijd tegen COVID-19.
Bevindingen van een kwalitatief onderzoek door AZG in België





Het personeel

"We werden geconfronteerd met een situatie die we niet konden beheersen. Het is het onbekende. Het is het onbekende dat iedereen bang maakt, te beginnen met de directie. Iedereen, we waren allemaal verloren. Informatie veranderde elk moment, we waren allemaal verloren, wisten we niet waar we ons op moesten richten en door het verlies van bewoners, families die er niet waren, de dokter die er niet was, wisten we niet wat we moesten doen. »

"We moeten in zekere zin de familie vervangen. We moeten proberen te compenseren dat ze hen niet meer zien. Zelfs al hadden ze Skype, het was geen fysiek contact. Dit was moeilijk. Het was moeilijk, ze konden niet naar buiten, we moesten in zekere zin de familie vervangen, we moesten ze een specifiek soort aandacht geven. Vooral bepaalde van hen, aandacht op een ander niveau. Om de ervaring niet te pijnlijk voor ze te maken. We zijn er om te vervangen, maar we zijn niet in staat om dezelfde genegenheid te geven als de familie. Het was dit wat moeilijk was."



Resultaten – Personeel

- Veerkracht & collegiale ondersteuning
- Grote betrokkenheid en gedrevenheid voor de bewoners
- Constante zoektocht naar de *“human touch”*

- Gebrek aan voorbereiding (PBM's, richtlijnen, communicatie(!))
- Continue aanpassing aan de dagelijkse veranderende omstandigheden (organisatie, werkomstandigheden, taken)

- **Ethische dilemma's:** *“dit staat haaks op hoe wij normaal voor onze bewoners zorgen”*.
- **Emotionele impact:** angst, hulpeloosheid, verdriet, verdriet, stigmatisering, woede en schuldgevoelens.

- **Het personeel vraagt om**
 - Extra psychologische ondersteuning, voor zichzelf en voor de bewoners,
 - Training op het gebied van (slecht)-nieuws communicatie
 - Duidelijke richtlijnen en plan van aanpak



De bewoners



“Meer dan gezondheid, is vrijheid wat ik echt voel dat ze van mij gestolen hebben en ik vind het moeilijk om daar mee om te gaan.”

“Wat we het meest gemist hebben, is dat we met mensen kunnen praten, dat we kunnen communiceren, ideeën kunnen uitwisselen en dat alles, we moeten ervoor zorgen dat we dat kunnen blijven doen. Het is echt belangrijk voor mij, en voor veel mensen denk ik, er zijn veel mensen die dat nodig hebben, menselijk contact - want wij zijn alleen.”



Resultaten – Bewoners

• Verlies van vrijheid

- “Gevangenschap”
- Kamerisolatie
- Verstoring van dagelijkse gewoontes en ritmes

• Verlies van afleiding en stimulatie

- Geen activiteiten (verveling)
- Verandering in zorg
 - Kiné, ergotherapie
 - Uitstel medische consultaties

• Verlies van sociaal leven

- Extern: familie & vrienden
- Intern: medebewoners en personeel
- Eenzaamheid

• Verlies van autonomie

- Gebrek aan uitwisseling van informatie
- Gebrek aan platform om vragen te stellen
- Geen gezamenlijk overleg
- Gebrek aan participatie



Aanbevelingen – gebaseerd op noden

1. Veilig maar betekenisvol sociaal contact en persoonlijke interactie
2. Doorgaan met individuele en groepsactiviteiten met respect voor infectiepreventiemaatregelen
3. Essentiële rol paramedici & GGZ
4. Informatiedoorstroming en transparante communicatie met bewoners
5. Training en bijscholing aan (para)medisch personeel WZC
6. Zorg voor de zorgenden



CORONAVIRUS



Bezoek

Coronavirus – bezoekregeling



Veilig en zinvol sociaal contact & face to face interactie

- Aparte groepen of bubbels (zodat contact tussen bewoners kan doorgaan)
- Rol van de mantelzorger
- Verhoging kwaliteit en kwantiteit van externe bezoeken ~ IPC

Familie en bewoners informeren en betrekken in beslissingen!

Kamerbezoek stimuleren! → privacy!!!





Coronavirus – externe bezoeken

- Elk WZC ontwikkelt een eigen haalbare bezoekenregeling
- Bij uitbraak: Voorziening kan altijd de beslissing nemen om stap terug te zetten in bezoekvoorwaarden (gemotiveerd en gecommuniceerd)

→ Garandeer steeds een minimum aan contact tussen de bewoner en zijn mantelzorger(s).



Coronavirus – bezoek op de kamer

COVID-negatief: bezoek is toegelaten

→ **mondmasker en handhygiëne (verantwoordelijkheid bij familie)**

Vermoedelijk en COVID-positief: bezoek in principe niet toegelaten in de kamer tot eind van kamerisolatie (14 dagen), mog. alternatieven:

raamcontact, tel contact

Uitz! Bv. terminale fase, plotse decompensatie (casusafhankelijk): wel bezoek op kamer, frequentie onbeperkt

→ COVID-positief: **complete PBM**



CORONAVIRUS



Intervisie - Bezoek

Intervisie - Bezoek

- Wat is het belangrijkste dat jullie de afgelopen periode bijgeleerd hebben m.b.t. bezoek ?
- Waar worstelen jullie nog mee ?
- Hoe gaan jullie de komende eindejaarsperiode aanpakken ?
- Hoe gaan jullie om met de vele familieleden die uitzonderlijke in deze periode langskomen voor de jaarlijkse nieuwjaarswensen ?
- Wat met (achter)kleinkinderen die nieuwjaarsbrief willen komen voorlezen ?
- Kan een bewoner mee naar huis om kerst- of nieuwjaar te vieren ?
- ...

CORONAVIRUS

An illustration on a teal background with horizontal lines. It features several stylized human figures in shades of orange and brown. A large, white, cloud-like thought bubble is filled with a dense, black scribble. A white rectangular box with the word 'Communicatie' is positioned in the center, with lines connecting it to the figures and the thought bubble. The overall theme is communication and mental clutter.

Communicatie

Bewonerswelzijn – Transparante communicatie



1. Transparante communicatie:

- Over Covid-19: www.wablieft.be/nl/corona-in-eenvoudige-taal
- Over de maatregelen in het WZC
- Over de situatie in het WZC

2. Communicatie door en met wie

- Personeel naar bewoners: systematisch, trainingen, slechtnieuwsgesprek
- Bewoners naar personeel: (zie bewonersparticipatie)
- Bewoners onderling: mogelijkheid creëren
- Bewoners extern: te faciliteren

Bewonerswelzijn – Transparante communicatie



3. Hoe communiceren: tips

“When people are stressed and upset, they want to know that you care before they care what you know”
— Will Rogers

- Boodschappen dienen kort, simpel en herhaald te worden
- Zeg wat je weet, niet weet en op welke manieren je antwoorden zoekt
- Deel informatie verbaal & schriftelijk
- Biedt perspectief & regelmaat
- <https://www.dezorgsamen.be/praten-met-je-client/>
- <https://www.departementwvg.be/sites/default/files/media/slechtnieuwsgesprek-folder-A5-tweeluik.pdf>



Bewonerswelzijn – Bewonersparticipatie

Betrek bewoners bij het nemen van beslissingen

- Zorg voor een **platform** waar bewoners hun zorgen kunnen delen en hun vragen beantwoord worden
- **Bewonersraad**: ga in dialoog
 - Op maat van de bewoners
- Vertrouwde **tussenschakel** (vrijwilliger)
 - Klankbord – bewaker welzijnsperspectief
- Duidelijk **aanspreekpunt**
 - Voor bewoners & mantelzorgers
 - Sturen en bemiddelen

CORONAVIRUS



Intervisie - Communicatie

Intervisie - Communicatie

- Hoe hebben jullie **bewoners** inspraak gegeven binnen het bezoek- en activiteitengebeuren ?
- Hoe hebben jullie **familie en mantelzorgers** inspraak gegeven binnen het bezoek- en activiteitengebeuren ?
- Hoe zijn jullie omgegaan met 'boze' bewoners of familieleden t.a.v. personeel en/of vrijwilligers ?
- Waar hebben jullie mee geworsteld of worstelen jullie nog mee ?
- Wat is jullie belangrijkste tip rond communicatie naar de collega's toe?



CORONAVIRUS



Bedankt voor jullie aandacht



KBS-dossier Kennis en expertise netwerking is enige antidotum tegen COVID-19

