

Samen sterk



Flexibel en solidair, zo gaan medewerkers van woonzorgcentra, thuiszorgdiensten en lokale dienstencentra om met de uitzonderlijke omstandigheden waarin ze vandaag moeten werken. Het coronavirus veroorzaakt ook bij hen angst en stress, zonder twijfel, maar de wil om het beste te doen voor bewoners en cliënten staat voorop.

Een woon-zorgcentrum voor 75 bewoners, vier verblijfseenheden kortverblijf, 35 assistentiewoningen, vijftien aanleunwoningen, een lokaal dienstencentrum, een dienst maaltijden aan huis en een mindermobielen centrale: dat is Het Gulle Heem in de Wevelgemse deelgemeente Gullegem. De voorbije weken was directeur José Lecoutere non-stop bezig met de organisatieveranderingen die het coronavirus teweegbrengt. 'Op 11 maart ging restaurant en cafetaria De Afspanning dicht, waar dagelijks veertig tot zestig mensen kwamen eten. Voor wie niet zelf voor een maaltijd kan zorgen, is zeer snel een alternatief op poten gezet via de dienst thuisbezorgde maaltijden. De centrumleider van het lokaal dienstencentrum, dat gedurende de coronacrisis dicht blijft, is ingeschakeld om mee te telefoneren naar tachtig-plussers in de gemeente

om te luisteren of ze zichzelf kunnen redden of hulp nodig hebben.'

Veel veranderingen

De grootste veranderingen vonden plaats in het woon-zorgcentrum. Bezoek is niet meer toegelaten. Het Gulle Heem maakt een uitzondering voor drie vrijwilligers/familieleden die bewoners dagelijks helpen bij de maaltijd. En het laat ook kinderen toe om afscheid te nemen van een stervende ouder. Dat gebeurt uiteraard onder zeer strikte hygiënische voorwaarden. Menselijkheid is ook het streven in het omgaan met de opnamestop. Iemand die na een ziekenhuisopname niet meer terug kon naar een assistentiewoning, was toch welkom in het woon-zorgcentrum, net als een persoon in kortverblijf voor wie een terugkeer naar huis onmogelijk was. Ouderen in kortverblijf die niet kunnen doorschui-

ven naar een ander woon-zorgcentrum mogen voorlopig in Het Gulle Heem blijven. 'De eerste weken waren hectisch,' zegt José Lecoutere. 'We hebben de interne werking van het woon-zorgcentrum moeten hertekenen. Er wordt traditioneel heel veel samengewerkt, medewerkers lopen door de drie afdelingen en zes units. Dat kan nu niet meer, we hebben de units strikt van elkaar gescheiden. In drie units met een meer klassieke werking voor bewoners die nog helder van geest zijn, proberen we de mensen ervan te overtuigen op hun kamer te blijven. Dat is moeilijk, maar het gaat wel. In twee units met het concept van genormaliseerd wonen verblijven mensen die fysiek nog redelijk goed zijn, maar matig dementerend. Zij blijven niet op de kamer, dat zou niet lukken. In de eenheid nauwe zorg blijven bewoners die zichzelf niet meer kunnen verplaatsen



José Lecoutere:

'We hebben de interne werking van het woon-zorgcentrum moeten hertekenen. Er wordt traditioneel heel veel samengewerkt, medewerkers lopen door de drie afdelingen en zes units. Dat kan nu niet meer, we hebben de units strikt van elkaar gescheiden.'

op de kamer, anderen kunnen nog in de living terecht, al beperken we dat zoveel mogelijk. We proberen af en toe nog activiteiten te organiseren in kleine groepjes en met voldoende afstand tussen de mensen. Er is nog tijd voor koffie en een babbel, maar hoe dan ook is de normaliteit, de rustige huiselijkheid van het woon-zorgcentrum voor een stuk weggefallen. En het bezoek van familie wordt heel hard gemist. Gelukkig is er het contact via laptop en tablet. In het begin kwam dat wat traag op gang, maar nu zijn drie medewerkers er bijna voltijds mee bezig.’ Boven op alle veranderingen kwam de moeilijke zoektocht naar mondkapen en beschermende kledij voor het personeel en naar kennis over corona. Er moesten ook procedures worden uitgewerkt met betrekking tot de bescherming tegen het virus.

Volhouden

Wellicht is corona nog niet binnen in het woon-zorgcentrum, maar tijdens de eerste week van april is er wel een plan van aanpak opgemaakt voor als het toch gebeurt. Dat leidt tot iets meer rust, al blijft de stress groot. José Lecoutere: ‘Zodra een bewoner of een medewerker tekenen vertoont van wat een coronabesmetting zou kunnen zijn, gaan de alarmbellen af. Ik ben zeer streng tegenover personeelsleden. Als er ook maar één procent kans is op besmetting, stuur ik ze direct naar huis. Is het vals alarm, dan kunnen ze na een of twee weken weer aan de slag. Zo zijn er al verschillende medewerkers voor niets een tijdje uit roulatie geweest, maar dat nemen we erbij. Het omgekeerde is ook gebeurd. Twee mensen die langdurig out waren en zich beter voelden, zijn op eigen vraag

vervroegd terug aan het werk gegaan om hun collega's te helpen.’

Rustig blijven, de discipline aanhouden, vriendelijk zijn, woorden van dank naar iedereen doorsturen, nog meer dan anders je appreciatie uitdrukken, het zijn enkele manieren waarop José Lecoutere probeert om het moreel van de medewerkers hoog te houden. ‘Overuren laat ik zo snel mogelijk opnemen, want ik wil dat de medewerkers zo fris en uitgerust mogelijk blijven. Als er een uitbraak komt, wil ik niet dat ze al op hun tandvlees zitten. We moeten dit volhouden. Ik heb een schitterende ploeg en dat zeg ik hun ook vaak, maar we vinden nu sterkte in het idee dat we het virus waarschijnlijk hebben kunnen buitenhouden. Ik hoop dat we samen sterk blijven als het toch tot een uitbraak zou komen.’



Alles voor de bewoners

De lockdown is voor alle bewoners van woon-zorgcentra een beproeving. Zeker ook voor mensen met dementie. Saskia Maertens, referentiepersoon dementie in wzc Ter Linde in Gits, maakt nu nog meer dan anders tijd voor persoonlijke gesprekken. ‘De praat- en mantelzorggroepen met familieleden van bewoners en met bezoekers van het dagcentrum zijn opgeschort. Daarom ben ik nu ingeschakeld in het team begeleider wonen en leven, het vroegere animatieteam. Ik ben vooral bezig met de bewoners geruststellen en uitleggen wat er gaande is. We hebben een poster met pictogrammen die op Facebook circuleerde groot afgedrukt en gelamineerd. Daarmee doe ik mijn dagelijkse ronde om te vertellen wat corona is, waarom wij mondkapen dragen, waarom familieleden niet mogen langskomen. Het gemis van familie proberen we zo goed mogelijk op te vangen door te telefoneren of te videochatten, en door bezoek aan het raam. Een Oostendse firma heeft een zorgrobot ter beschikking gesteld, zijn gezicht is een tablet en hij kan gebruikt worden voor de videochats. We kunnen hem op afstand bedienen en hij gaat tot bij de bewoner.’ Saskia Maertens ziet een grote verbondenheid bij het personeel. De samenwerking was vroeger al prima, nu wordt ze nog uitgediept. Iedereen die bepaalde taken ziet wegvallen, vervangt die door meer aandacht voor de bewoners. ‘We kunnen het gemis van familie uiteraard niet goedmaken, maar we doen nog meer inspanningen om deze periode voor onze bewoners zo aangenaam mogelijk te maken.’



Björn Verhoeven:

‘De dienstenchequecliënten die afhaakten, worden nu twee keer per week door de medewerkers van de lokale dienstencentra opgebeld om te vragen of ze aan voldoende voedingsmiddelen geraken, of ze hun medicatie hebben, of er andere problemen zijn waarbij we kunnen helpen.’

Bezorgde cliënten

Heeft corona het werk in een woonzorgcentrum ingrijpend veranderd, dan is dat zeker ook zo bij de thuiszorgdiensten. Björn Verhoeven is directeur thuiszorg van de Zorgband Leie en Schelde, de welzijnsvereniging van de OCMW's van Destelbergen, Laarne, Merelbeke en Nazareth en het provinciaal zorgcentrum Lemberge. Hij staat aan het hoofd van onder meer de lokale dienstencentra, het dienstenchequebedrijf en de dienst gezinszorg. ‘Onze thuiszorgdiensten zijn er voor een zeer kwetsbare doelgroep van oudere, vereenzaamde mensen met een klein netwerk. Corona heeft de grootste impact op de dienstenchequeonderneming. Ongeveer een derde van de cliënten heeft de dienstverlening stopgezet uit angst voor besmetting door onze mensen die aan huis komen. Uiteraard heb ik daar begrip voor, hoewel onze medewerkers alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen en hoewel onze dienstverlening belangrijk is voor de hygiëne van de woning en het sociaal contact. De cliënten die afhaakten, worden nu twee keer per week door de medewerkers van de lokale dienstencentra opgebeld om te vragen of ze aan voldoende voedingsmiddelen geraken, of ze hun medicatie hebben, of er andere problemen zijn waarbij we kunnen helpen. Bij sommigen zijn we begonnen met een maaltijdlevering aan huis, dan is er toch even een contactmoment in levende lijve.’

Nieuwe taken

Ook bij de dienstenchequemedewerkers was en is er natuurlijk angst voor besmetting. Voldoende afstand houden, de uitgebreide handhygiëne, het gebruik van mondmaskers en ander

beschermingsmateriaal zijn zij niet gewend. Zij nemen normaal huishoudelijke taken op, omgaan met een mogelijk besmettelijke situatie is volkomen nieuw. Björn Verhoeven: ‘We hebben hun van bij het begin de keuze gelaten om hun werk voort te zetten of niet. Wie dat graag wilde doen, hebben we het materiaal en de nodige informatie gegeven om hun taken in alle veiligheid in te vullen. Wie het niet zag zitten, had verschillende mogelijkheden. De Zorgband telt vijf woonzorgcentra en een ziekenhuis waar extra moet worden schoongemaakt en waar meer mensen nodig zijn. Medewerkers konden ook thuis stoffen mondmaskers maken. Eventueel konden ze wat vakantie opnemen. De allerlaatste optie was het aanvragen van tijdelijke werkloosheid, dat is voor tien procent van de mensen gebeurd.’

De medewerkers van de lokale dienstencentra van de welzijnsvereniging nemen nu andere taken op dan voor de crisis. Ze bellen de cliënten van de thuiszorg op en beginnen stilaan met het nadenken over de heropstart van de dienstencentra en de start van virtuele praatgroepen en buurtzorgnetwerken waarvoor tijdens de coronacrisis al zaadjes zijn ontkiemd. Ze hebben ook een belangrijke opdracht in de assistentiewoningen op de campus Merelbeke. Daar hebben zes bewoners positief getest op covid-19 en er is na overleg met de coördinerend en raadgevend arts beslist om het hele gebouw met 28 assistentiewoningen als besmet te beschouwen. ‘De centrumleider coördineert met de collegadienstverantwoordelijken thuiszorg de werking van dat mini-woon-zorgcentrum,’ zegt Björn Verhoeven. ‘Een medewerker die normaal in het dienstencentrum schoonmaakt, doet dat nu in

de gemeenschappelijke delen van de assistentiewoningen. We hebben haar extra schoonmaaktechnieken aangeleerd. Twee mensen van het sociaal restaurant staan in voor de maaltijdverdeling. Zij kregen een spoedcursus in het gebruik van beschermingskledij en het herkennen van covid-symptomen, want zij slaan toch dagelijks een praatje met de bewoners. Twee medewerkers van de dienst gezinszorg staan in nauwe samenwerking met de thuisverpleging via de eerstelijnszone Scheldekracht in voor de zorg voor de cliënten. Al die mensen zijn op vrijwillige basis in deze nieuwe werksituatie gestapt, de bereidwilligheid is echt zeer groot.’

Steun blijft nodig

Woonzorgcentra, thuiszorgdiensten en lokale dienstencentra leggen een grote flexibiliteit aan de dag om de bewoners en cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. De druk is groot, maar dat zijn de samenwerking en de solidariteit ook. De financiële repercussies van de crisis zijn voorlopig beperkt, met dank aan de federale en Vlaamse steun. Björn Verhoeven hoopt dat dit zo blijft. ‘Als de maatregelen opgeheven worden, dan wordt niet alles meteen normaal. Niet alle mensen zullen direct weer naar het lokaal dienstencentrum komen, niet alle cliënten die nu afhaakten, zullen onmiddellijk weer een beroep doen op onze thuiszorgdiensten. We zullen dus wel volledig operationeel zijn qua uitgaven, maar niet qua inkomsten. De steunmaatregelen zullen ook nog een tijd nodig blijven als de beperkende maatregelen stapsgewijs worden afgebouwd.’ ■

BART VAN MOERKERKE IS REDACTEUR VAN LOKAAL