

# Vallen, opstaan en vooral weer doorgaan

Publieke zorg is een huis met vele kamers. Publieke zorg bestaat uit veerkrachtige, dynamische en diverse voorzieningen die gedreven zijn door kwaliteit van leven, zorg en wonen. Uniek in hun werking, maar complementair in hun missie en visie maken ze van warme zorg hun handelsmerk. In de afgelopen maanden is die verwevenheid en solidariteit nog sterker op de voorgrond gekomen: verbonden door de ambitie om het beste te geven voor hun gebruikers, reiken ze elkaar de hand. Dat is de kracht van publieke zorg.

**T**ijdens de terrasbabbels tussen de VVSG en vijftien thuiszorgdiensten, twaalf lokale dienstencentra en tien ouderenzorgvoorzieningen tussen juli en september sprongen twee thema's eruit: de kracht van publieke zorg en de niet te onderschatten impact van COVID-19. Het is elke keer een verhaal van vallen en opstaan, maar vooral van weer doorgaan. 'Iedereen van ons heeft een stap extra gezet, niet wetende aan welke marathon we begonnen,' zegt Sigurd Verstraete, directeur van wzc St.-Medard in Heuvelland.

## Lokaal dienstencentrum manusje-van-alles

Van bijspringen in naburige woonzorgcentra en huisbezoeken op afstand, tot een verdeelpunt voor afhaalmaaltijden of beschermingsmateriaal, warme telefoongesprekken en nog veel meer: zelfs tijdens de verplichte sluiting bleven de dienstencentra bedrijvig doorwerken. Hun missie? Nabij blijven

en voorkomen dat mensen in de kou komen te staan.

'De sluiting tijdens de eerste golf voelde zo eng en bizar aan. Maar al gauw denk je dan: En wat met onze mensen? Daardoor zijn we beginnen rondbellen. De eerste gesprekken verliepen zeer luchtig: "Maar zoetje toch, we trekken dat hier wel." Maar hoe langer de lockdown duurde, hoe zwaarder de gesprekken werden. Dat net wij toen moesten sluiten, maakt dat we nu als laatsten willen blijven staan in de frontlinie,' zegt Nancy Schwing van het Merelbeekse dienstencentrum de Merelaar van Zorgband Leie en Schelde.

Ook voor de kleine praktische dingen in het leven kan een dienstencentrum het verschil maken. 'Toen er beetje bij beetje weer meer mocht, kregen we nog meer telefoontjes. Ouderen belden ons met uiteenlopende vragen: "Ik moet naar het containerpark, maar ik heb geen computer, dus ik kan

mijn plek niet reserveren," of "Ik heb een gewonde duif gevonden met een ringetje, wat moet ik daarmee doen?" Echt de zotste vragen kregen we, maar dat bewijst dat ons telefoonnummer gekend is en mensen de weg naar hier vinden. En dan helpen we graag,' vertelt Nathalie De Mol van het lokale dienstencentrum uit Lochristi. Net hetzelfde ervoer centrumleider Nathalie Vanachte van 't Binnenhof in Laarne (Zorgband Leie en Schelde): 'We hebben ontdekt dat we voor heel wat mensen de vertrouwenspersoon zijn. Zo kwam er een dame bij mij die echt niet meer wist bij wie ze terecht kon. We zien die dame niet zoveel maar ze was speciaal naar hier gekomen om haar situatie uit te klaren, echt een schrijnend verhaal.' Voor al die mensen die het echt nodig hebben, kunnen lokale dienstencentra het verschil maken. Zo ziet Nathalie Vanachte het ook: 'Ik ga niet zoveel mogelijk activiteiten organiseren om dan volle



## Luc De Groot:

**'We zijn echt fier op de kruisbestuiving tussen thuiszorg en woonzorg. Had je mij een jaar geleden gezegd dat het zo in zijn werk zou gaan, dan had ik je niet geloofd.'**

**Els Vandevoorde:**  
**‘Alle personeelsleden stonden achter het voorstel om onze dienstverlening aan huis te organiseren. Het was heel heftig, maar we zijn zo trots dat het gelukt is.’**



zalen te trekken. Daar doe ik niet aan mee. Contact moet nut hebben, we moeten mensen samenbrengen met reden, het moet meer zijn dan zalen volpompen. Wie hier komt eten, heeft dat echt nodig. Het is een speciaal publiek. We gaan niet voor de meeste maaltijden per dag, maar wie komt, komt echt omdat het nodig is: voor een behoorlijke maaltijd, sociaal contact... Ze stonden hier dan ook allemaal meteen terug zodra het maar kon.’

Dit najaar is een moeilijke periode voor veel kwetsbare inwoners. ‘Gebruikers missen vooral het sociaal contact,’ zegt Ingrid Vanruten, centrumleider van Ter Putkapelle. ‘Dat komt overal terug: het alleen zitten, niet weg kunnen, geïsoleerd zijn... Ik heb zelfs de meest optimistische mensen, waarvan ik weet dat ze heel moedig zijn en al veel hebben meegemaakt, horen zeggen dat ze het nog nooit zo moeilijk hebben gehad.’

Daarom zetten de lokale dienstencentra opnieuw alles op alles om die kwetsbare inwoners te helpen en bereiken. Ook nu hun werking weer voor een groot deel teruggeschroefd is, blijven ze er zijn voor de mensen die dit het meest nodig hebben: contact onderhouden, even aanbellen bij inwoners om te zien hoe het echt gaat, boodschappen en maaltijden opnieuw aan huis bezorgen, online activiteiten organiseren. Al die creativiteit, dat zijn de lokale dienstencentra op hun best.

#### **De gezinszorg maakt het verschil**

Ook de medewerkers uit de thuiszorg gaven de afgelopen periode het beste van zichzelf. Marlies Goethals van Thuiszorg Eeklo is echt trots op de flexibiliteit van de medewerkers: ‘Er was nooit iets te veel voor iemand.

Door corona kom je weer tot de kern van je werk, je kunt alleen maar op elkaar rekenen, niemand had dit ooit eerder meegemaakt, dus we hadden elkaar nodig. “We gaan dat hier gewoon doen,” dat was ons gevoel. Bij onze gebruikers merken we echt appreciatie. Sommigen verwoorden zelfs letterlijk dat ze de thuiszorgmedewerkers hebben gemist.’

Ook in het Zorgbedrijf Meetjesland ervoeren ze dezelfde tomeloze inzet: ‘Thuiszorg zat vervat in de noodplanning waardoor de medewerkers van de gezinszorg al zeer snel meewerkten in de woonzorgcentra waar het brandde. Dit was zeker niet evident. Maar onze medewerkers hebben zich heel sterk ingezet en kregen daar ook veel erkenning en waardering voor vanuit het woonzorgcentrum. Ik heb geen medewerkers die een slecht gevoel hebben achteraf, integendeel. We zijn echt fier op de kruisbestuiving tussen thuiszorg en woonzorg. Had je mij een jaar geleden gezegd dat we een crisis zouden doormaken en dat het zo in zijn werk zou gaan, dan had ik je niet geloofd,’ zegt Luc De Grootte, directeur thuiszorg Zorgbedrijf Meetjesland.

Dezelfde gedrevenheid vinden we terug bij de dienst gezinszorg van Ingelmunster waar Elke Vandamme en Kristien Devroe meemaakten dat de schepen alle medewerkers opbelde om te vragen hoe het met hen ging. ‘Zij hebben dit écht enorm geapprecieerd en zijn heel open geweest over hoe ze alles ervaren hebben. Die waardering is zo belangrijk, want onze medewerkers volgen alle maatregelen op, het is niet altijd gemakkelijk maar ze doen het wel! Toen de medewerkers van onze gezinszorg zich afvroegen waarom zij wel aan het werk moesten blijven en die van de dienstencheque-

onderneming niet, hebben wij hen duidelijk gemaakt dat zij écht een verschil maken voor mensen. Zij hebben achteraf ook wel gevoeld hoe belangrijk ze voor de mensen waren.’

#### **Ouderenzorgvoorzieningen in het oog van de storm**

Voor Heidi Erkens, directeur van woonzorgcentrum Heyvis in Maasmechelen, was de eerste lockdown een zeer heftige periode. ‘We wisten niet wat er op ons af kwam. Eerst leek het allemaal wel mee te vallen, maar snel werd duidelijk dat er een orkaan op ons af kwam.’ Ondanks die orkaan horen we warme verhalen, van verbonden en nabij zijn, van ongelofelijke teamspirit en inventiviteit om te blijven doen wat nodig is. Want nergens is de evenwichtsoefening tussen warmmenselijkheid en veiligheid zo actueel als in de ouderenzorg. De ouderenvoorzieningen gingen op weg, samen met bewoners en gebruikers en probeerden er het beste van te maken: ‘De motivatie is groot omdat iedereen het gevoel heeft dat wat je doet ertoe doet,’ zegt Sigurd Verstraete van het woonzorgcentrum St.-Medard in Heuveland. ‘Tijdens de hele periode zijn er héél weinig zieken geweest bij het personeel: ze bleven volhouden. De vraag is hoe lang die rek er nog in blijft.’

#### **Het centrum voor dagverzorging als creatieve duizendpoot**

Voor de centra voor dagverzorging (CDV) was een gedwongen sluiting geen reden om stil te zitten. Ze boden hun dienstverlening ambulantly aan of sprongen bij in een naburig woonzorgcentrum. De creativiteit en daadkracht van medewerkers en coördinatoren zorgde ervoor dat er veel mogelijk bleef. ‘Alle personeelsleden stonden



**Nathalie Vanachte:**

**‘Wie komt, komt echt omdat het nodig is: voor een behoorlijke maaltijd, sociaal contact... Ze stonden hier dan ook allemaal meteen terug zodra het maar kon.’**

achter het voorstel om onze dienstverlening aan huis te organiseren,’ zegt Els Vandevoorde van CDV Dischveld in Izegem. ‘Zo konden we onze gebruikers en hun mantelzorgers zelfs tijdens de sluiting blijven voorzien van de nodige dienstverlening en ondersteuning. Het was heel heftig, maar we zijn zo trots dat het gelukt is.’

Nu zijn de centra voor dagverzorging vooral dankbaar dat ze open mogen blijven. ‘Het maakt ons gelukkig dat wij onze gasten weer mogen ontvangen, hen kunnen ondersteunen en gewoon eens vragen: “Hoe gaat het met u?”,’ zegt Ilse Hagenaars van CDV ’t Dorp in Schoten. ‘Het maakt ons gelukkig dat we onze job kunnen blijven doen. Voor velen is dit een angstige tijd en als centrum voor dagverzorging kunnen wij een veilig huis bieden.’

**Het woonzorgcentrum als thuisvervangende omgeving**

In de strijd tegen COVID-19 was het voor de woonzorgcentra bijzonder uitdagend om de juiste afweging te maken tussen veiligheid en huiselijkheid, afstand en nabijheid. Een evenwichtsoefening die nog een tijd actueel zal

blijven, maar de meeste centra willen voorbij de strengheid kijken naar wat mogelijk en menselijk is. ‘We hebben er alles aan gedaan om het risico op besmetting zo klein mogelijk te houden,’ zegt Sigurd Verstraete in Heuveland. ‘Misschien waren we daar te veel mee bezig en te weinig met het welzijn van bewoners.’ Ook Karolien Verstapen uit Lint vraagt zich af of bewoners niet meer ruimte moeten krijgen om zelf te kiezen of ze bezoek willen ontvangen. ‘Heeft het met een gemiddeld verblijf van anderhalf jaar in het woonzorgcentrum zin om corona kost wat kost buiten te houden? Zeker nu het zolang blijft duren? En de bewoners zelf? De medewerkers van de woonzorgcentra hebben heel veel mooie momenten kunnen delen met de bewoners. Ze zagen hoe vriendschappen tussen bewoners opbloeiden, maar ook met het personeel omdat ze veel meer contact met elkaar hebben gehad.’

Het parcours dat de publieke zorgdiensten hebben afgelegd en nog steeds afleggen, is er een met vele obstakels en uitdagingen. Desalniettemin springt de gedrevenheid eruit. Daarvoor doen wij ons petje af. Maar de tijd van ap-

plaus en witte lakens ligt achter ons. ‘Op dit moment durven sommige medewerkers niet meer vertellen dat ze in een woonzorgcentrum werken, want dan krijgen ze telkens te horen dat het toch abnormaal is hoe streng wij zijn. En of we wel beseffen wat we de mensen aandoen,’ zegt Heidi Erkens in Maasmechelen. ‘Dat weegt op onze zorgmedewerkers, die zonder adem-pauze en met een tomeloze inzet zorg blijven dragen voor de mensen die het nodig hebben.’

Tijdens de gesprekken tussen de woonzorgcentra en de diensten voor thuiszorg met de medewerkers van de VVSG spatte de inventiviteit, moed en teamspirit van de publieke zorgdiensten er in elk gesprek af. Voor deze parels van mensen willen we vanuit de VVSG de golf van respect weer aanwakkeren. We doen een duidelijk appel om zorg te blijven dragen voor de mensen die zorgen. ■

IRIS DE MOL IS VVSG-STAFMEDEWERKER OUDERENBELEID  
EN JOKE VANDEWALLE VVSG-STAFMEDEWERKER THUISZORG  
OOST-VLAANDEREN



**Corona, een momentum voor de woonzorgcentra**

Nergens was de impact van de coronapandemie zo hevig als in de woonzorgcentra. Ouderen werden gedurende maanden afgesneden van de buitenwereld en velen stierven in eenzaamheid, zonder afscheid te kunnen nemen van familieleden en vrienden. Zorgverleners hebben zich in uiterst benarde omstandigheden met hart en ziel en met gevaar voor de eigen gezondheid voor hen ingezet.

In dit boek getuigen bewoners en medewerkers van woonzorgcentra, aan wie dit boek wordt opgedragen, hoe zij deze periode hebben beleefd. Ook experts en politici komen aan het woord. Zij trekken lessen uit de crisis en blikken vooruit naar het woonzorgcentrum van de toekomst.

[www.politeia.be](http://www.politeia.be)