



ZORGCONNECT Jaarverslag

2020

01 —

Zorgzaamheid

6 _ Dé uitdaging van 2020: het coronavirus

02 —

Samenwerking

11 _ ZorgConnect sluit 500ste zorgverlener aan

15 _ Opleidingsaanbod in volle groei

19 _ Digitalisering zorgt voor meer persoonlijk contact



03 —

Menselijkheid

22 _ Zorgverleners beschermen in theorie én in praktijk

24 _ ZorgConnect thuishulp zet mensen centraal

Voorwoord

CAREGIVERS OF THE WORLD, UNITE & TAKE OVER

- vrij naar The Smiths

2020 was het COVID-19-jaar. Daar kunnen we niet omheen. Het is niet eenvoudig om nog iets toe te voegen aan alles wat daar al over gezegd en geschreven is. Toch wil ik bij wijze van inleiding bij het jaarverslag van ZorgConnect een poging doen.

Zorg is geen hel

Helden werden ze vaak genoemd, de zorgverleners zelf bleven er nuchter bij. Ja, 2020 toonde hoe zwaar de job kan zijn, maar ook welk gigantisch verschil je op menselijk vlak kan maken. Door er te zijn voor een medemens. Laat ons vooral ook dat in de verf zetten. Helaas wordt de arbeidsmarkt van zorgprofielen steeds krappere. Ik durf op te roepen dat zorgprofessionals, zorgorganisaties en de media ook (opnieuw) gaan focussen op al het moois dat je kunt realiseren en terugkrijgt in deze job. Laat ons jongeren blijven motiveren om de keuze te maken en hen niet afschrikken. Anders zal het inderdaad een heroïsch, maar eerder ook onmogelijk werk worden om de groeiende zorgvraag te beantwoorden.

Degelijke, structurele financiering

De thuisverpleging is vrij goed beloond voor de aanpak van de crisis (op papier weliswaar, want de centen zijn er nog niet). Naar mijn mening is er, niet alleen in de zorg, ook veel schaaimgeld betaald door de overheid. Ik kan begrijpen waarom nu de portemonnee wijd open kon en moest. Maar we laten ons daarmee niet afschepen. De vragen die we al jaren stellen naar een betere structurele financiering van het werk van de thuisverpleegkundige, moeten nu ook echt een antwoord gaan krijgen.

Zelfs de aanpak van de crisis ging gepaard met het uitvinden van altijd maar nieuwe regels, op alle beleidsniveaus, op alle aspecten van de job, inclusief de extra financiële steun. Ik denk dat de thuisverpleging meer vertrouwen verdient. Beste overheden, roei de misbruiken en frauduleuze praktijken bij de wortel uit. Jullie hebben onze steun, maar schenk de overweldigende meerderheid van thuisverpleegkundigen uw vertrouwen. Ze hebben in 2020 meer dan ooit getoond het waard te zijn.

Samenwerking

Wat we ook hebben aangetoond in 2020, en waar we als ZorgConnect voluit aan hebben meegewerkt, is dat samenwerking in de sector loont. Die beweging moet worden verdergezet. Zorgverleners en zorgorganisaties met eenzelfde visie qua patiëntgerichte zorg zouden elkaar nog vaker moeten vinden en beseffen dat we de uitdagingen van de toekomst best samen aangaan. We schreeuwen allemaal om de aandacht van dezelfde, schaars beschikbare zorgverleners. Ook op dat vlak moeten we naar een andere visie.

ZorgConnect

Onze waarden

Het ZorgConnect DNA bestaat uit drie waarden.
Die trekken we door in elke rol binnen
ZorgConnect en je vindt ze ook terug in elke
communicatie en elk project.



passie

In alles wat wij doen, werken
wij met overgave, plezier en
enthousiasme.



Integriteit

ZorgConnect is een zichtbare,
open en toegankelijke organisatie
met een lerende cultuur.



zorgzaamheid

Wij zorgen voor anderen zodat
zij zich maximaal op hun gemak
voelen.

Zorgzaamheid

Vol overgave staan onze zelfstandige zorgverleners elke dag klaar voor onze patiënten, klanten en cliënten. Met toewijding en kennis van zaken bieden we zorg van het hoogste niveau, ook, of vooral, in tijden van corona.

Dé uitdaging van 2020: het coronavirus

Corona, COVID-19, SARS-CoV-2 ... We kunnen er in dit jaarverslag niet omheen. Onze medewerkers en organisatie kwamen in 2020 onder grote druk te staan. Er heerste onzekerheid, maar we bleven klaarstaan voor onze patiënten en cliënten. We gingen ook verder en namen een actieve rol op in de zorg over organisaties heen. We zorgden voor helpende handen in triage- en vaccinatiecentra. De kwaliteit van onze zorg hoog houden en tegelijk onze medewerkers beschermen, werd ons belangrijkste doel.

De impact van COVID-19 op de interne organisatie van ZorgConnect

In maart 2020 werden we geconfronteerd met het coronavirus. Wereldwijd gingen steden in lockdown, werd er gehamsterd en heerste er onzekerheid. Levensnoodzakelijk beschermingsmateriaal zoals maskers, alcoholgel, handschoenen en schorten werden schaars.

Veiligheid van patiënt, cliënt en medewerker voorop

Bij ZorgConnect werden we overspoeld met vragen van bezorgde hulpvragers en hulpverleners bij onze gezinszorg, thuishulp en thuisverpleging. Hoe moeten we ons beschermen? Wat moeten we doen als er een patiënt of mantelzorger besmet is, wat als we zelf besmet geraken?

Op veel van die vragen hadden wij bij ZorgConnect op het eerste moment ook geen pasklaar antwoord.

Het werd onze **absolute prioriteit** om ervoor te zorgen dat onze medewerkers **veilig konden werken** en om de **continuïteit van de zorg** voor onze patiënten en cliënten te garanderen. Dat was broodnodig tijdens een moeilijke periode waarin veel zorgvragers enkel hun hulpverlener zagen. De lockdown zorgde ervoor dat veel mensen thuis geïsoleerd raakten.

We moesten dus snel schakelen om onze verpleegkundigen te ondersteunen. We hebben ons flexibel opgesteld en door de situatie juist in te schatten, konden we steeds een stap verder denken. Alle collega's hebben ook vanaf dag één heel veilig en vooruitziend gewerkt. Dankzij die aanpak bleven we grotendeels gespaard van infecties, zowel bij medewerkers, als bij patiënten en cliënten.



**In deze crisis was het beschermen
van onze mensen het hoofddoel.**

Organisatorische en logistieke inspanning

Een groot deel van de ondersteuning aan onze medewerkers was het voorzien van beschermings- en ander materiaal. Voor ZorgConnect was dat altijd al een belangrijk onderdeel van veilige zorgverlening. Ondanks dat de materiaalkost in 2020 steeg tot bijna het viervoudige van ons gewoonlijke budget, hadden we op die manier toch het broodnodige materiaal op stock. We konden zelfs andere organisaties uit de nood helpen.

Om al dat materiaal te verdelen leverden we een **ongeziene organisatorische en logistieke inspanning**. Alle materialen werden verzameld op ons hoofdkantoor in Elversele. Van daaruit werd een logistieke flow opgezet zodat al onze hulpverleners bevoorrad konden worden. We reden Vlaanderen rond om materiaal thuis aan de zorgverleners af te geven. Ze konden ook langsgaan bij onze praktijkcoaches. Zij hadden bij hen thuis een materiaalpop-up opgezet. Dankzij die organisatiewijde inzet en hulp van zoveel vrijwilligers, hadden onze zorgverleners steeds het nodige materiaal.

ZorgConnect: verbindende organisatie in de crisis

Vanuit de overheid kwam het noodsignaal om de zorg voor patiënten besmet met COVID-19 breder te organiseren, niet alleen in de ziekenhuizen en woonzorgcentra maar ook in de thuisverpleging en thuiszorg. Daarom werd er in elke Vlaamse provincie een consortium voor thuisverpleging en gezinszorg opgestart. Vanzelfsprekend stond ZorgConnect klaar om daar zijn verantwoordelijkheid in op te nemen. Naast de consortia en de cohortzorg, werkten we ook samen met labo's om mensen zoveel mogelijk te testen. We zetten ons in in triagecentra en later ook in vaccinatiecentra.

Actief verantwoordelijkheid opnemen

De consortia stonden in de eerste plaats in voor de **organisatie van cohortzorg**. Dat soort zorg heeft als doel het contact tussen besmette en niet-besmette patiënten te voorkomen door hen in aparte rondes te verzorgen. De kracht van de consortia lag in het feit dat **verschillende organisaties en diensten samen aan tafel** gingen om de continuïteit van de zorg te garanderen, met de nadruk op de veiligheid en bescherming van zorgvragers en zorgverleners.

In West-Vlaanderen engageerde ZorgConnect zich om de **voorzittersrol** op te nemen. Ook in Oost-Vlaanderen besloten wij zeer actief te participeren in het consortium thuisverpleging. In het Waasland namen we een cohortronde op. Over de verschillende provincies heen ondersteunden onze zorgverleners de cohortrondes door zelf de ronde op te nemen of door patiënten van andere collega's over te nemen zodat zij voor besmette patiënten konden zorgen. Onze zorgverleners werden ook gevraagd om te ondersteunen in woonzorgcentra waar het coronavirus hard toesloeg.

In het begin zorgden de consortia voor wat onwennigheid. Zelfstandige zorgverleners en diensten, samen rond de tafel, dat was nog nooit eerder gebeurd. Maar we hadden een gemeenschappelijk doel: de **pandemie helpen onder controle houden**. Dat was een hele uitdaging, maar we hebben er samen onze schouders onder gezet.

Belangen van zelfstandige zorgverleners behartigen

ZorgConnect zette zich in de consortia ook in ten gunste van alle zelfstandigen. Netwerken en bruggen bouwen: op een moment waarop de toekomst voor niemand duidelijk was, wilden wij mee helpen zoeken naar oplossingen.

Bij aanvang was er immers **veel onduidelijkheid**: nota's waren ontoereikend, richtlijnen onduidelijk, de financiering een kluwen. Na onderhandelingen en overleg met de overheid werd een **uniform bedrag van 47,25 euro per uur** voorzien voor de inzet van thuisverpleegkundigen. Dat bedrag zou later ook voor de triage- en vaccinatiecentra de norm worden.

Stap voor stap was het zoeken naar hoe we samen deze crisis konden aanpakken. We hebben zorgverleners geïnformeerd en patiënten en mantelzorgers gerustgesteld. Op onze communicatiekanalen deelden we zoveel mogelijk informatie, weekdag, weekend of feestdag. We gingen in overleg met partners zoals het NPTV (Nederlandstalig Platform voor Thuisverpleging) en de overheid en maakten praktische afspraken.

Helpende handen in triage- en vaccinatiecentra

Na de eerste coronagolf kregen de consortia een bijkomende taak van de overheid. We gingen nu ook verpleegkundigen ondersteunen en inzetten in de triagecentra over heel Vlaanderen. Het afnemen van testen werd **een niet te onderschatten opdracht**. Ook vanuit labo's, ziekenhuizen en wachtposten kregen de thuisverpleegkundigen de vraag om mee te helpen om de vraag meester te kunnen. Daarom hebben we **in een mum van tijd opleidingen georganiseerd** en konden onze verpleegkundigen zowel in Oost- als West-Vlaanderen aan de slag in de triagecentra.

Ook hier bundelden we de krachten met diensten én zelfstandigen uit de sector. De partners breidden uit. Het consortium werd opengesteld voor alle thuisverpleegkundigen waardoor het netwerk groter werd.

Elk consortium kreeg **administratieve ondersteuning vanuit de overheid** om de triage te organiseren en te coördineren.

Eind 2020 was er voor het eerst sprake van een **vaccinatiestrategie**. Opnieuw kregen we als consortium de taak om dit mee op te zetten en onze verpleegkundigen klaar te stomen om de vaccinatiecentra te bemannen. ZorgConnect voorzag een pak **opleidingen**. Samen met de consortiumpartners werkten we mee aan een video over de werking van een vaccinatiecentrum en hoe men een Pfizer-vaccin diende op te trekken en toe te dienen.

Een onafhankelijke partner voor velen

Doorheen de crisis engageerde ZorgConnect zich als organisatie die **zonder vooringenomenheid** samenwerkt. We hebben ons **neutraal en voor alle zorgverleners ingezet**. Het zit nu eenmaal in ons DNA: mensen verbinden met eenzelfde doel en blik naar de patiënt.

De coronacrisis bracht veel onrust en onzekerheid, maar tegelijkertijd ook nieuwe kansen. Het respect en begrip tussen de verschillende partners groeide gaandeweg. Wat in 2019 een utopie leek, werd in 2020 een realiteit: diensten en zelfstandigen die constructief met elkaar samenwerkten. We zijn erg trots dat we daar ons steentje toe konden bijdragen.

Samenwerking

ZorgConnect blijft groeien. Dit jaar sloten we niet alleen onze 500ste zorgverlener aan. We konden ook meer en gevarieerdere opleidingen aanbieden. Verder zetten we nieuwe stappen om onze dienstverlening te digitaliseren en te vereenvoudigen.

ZorgConnect sluit **500^{ste} zorgverlener aan**

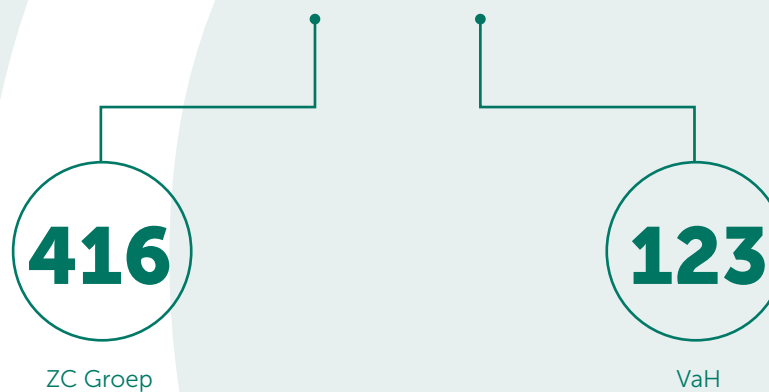
Ons aantal zorgverleners blijft groeien. Niet toevallig, want we investeren veel tijd in hun begeleiding. Door grondige screenings van de stand van zaken en met doelgerichte actieplannen, helpen we onze teams en praktijken groeien en evolueren.



Je komt binnen bij je klant en die zegt: “Ik ben zo blij je te zien, ik heb je gemist”. Zalig gevoel!

- Maya Luckx, verzorgende (dienst gezinszorg)

Aantal actieve zorgverleners



Aantal actieve praktijken



Kwaliteit op punt dankzij praktijkscreening en -coaching

ZorgConnect neemt zijn rol als erkende dienst in de RIZIV-reglementering en de Vlaamse zorgwetgeving heel ernstig. Via screening en coaching van onze praktijken, streven we ernaar dat alle aangesloten teams en praktijken in orde zijn met de wettelijke verplichtingen. Tegelijk stimuleren we onze praktijken om **verder te evolueren en te groeien**. Daarom heeft elke praktijk zijn eigen praktijkcoach. Hij helpt hen de kwaliteit van hun diensten op punt te stellen.

ZorgConnect bepaalde een aantal objectieve cijfers en parameters die die **kwaliteit meetbaar maken**. Aan de hand daarvan screenen we onze praktijken twee keer per jaar en leveren we een rapport aan. De praktijkcoach overloopt dat tijdens een praktijkbezoek en samen met de praktijk worden verbeterpunten bepaald en een plan van aanpak opgesteld. Zo sluit elk van onze praktijken altijd maar nauwer aan bij het ZorgConnect-DNA. Tijdens dat bezoek gaan we ook dieper in op het zorgplan en leggen we de link met de KATZ-schaal zodat we de praktijkomzet kunnen optimaliseren.

In 2020 deden we 152 praktijkbezoeken en 243 screenings



Focus op groei en samenwerking

De praktijkcoaches brengen de niet-zorggerelateerde taken in kaart. Dat laat praktijkcoördinatoren toe om stil te staan bij hun **praktijkmanagement en zorgregisseurschap**. Onze praktijkcoaches helpen hen groeien in competenties zoals communicatie en delegeren. Zo legt ZorgConnect niet alleen de focus op technische bekwaamheid en groei, maar ook op groei in het eigen functioneren als praktijkcoördinator.

We helpen de uitbouw van de praktijken ook door onze **aanwezigheid in en samenwerking met het brede landschap van de zorg**. De praktijkcoach als centraal punt in de regio kan noden in de praktijken detecteren en samenwerkingen opzetten. Zo werden verschillende patiënten naar ZorgConnect doorverwezen en creëerden we de mogelijkheid om in triage- en vaccinatieposten aan de slag te gaan.

Een volgende belangrijke doelstelling voor 2020 was het opzetten van intervisiemomenten door de praktijkcoördinatoren met elkaar in contact te brengen. Door de coronacrisis dreigde dat in het water te vallen. Gelukkig hebben we snel geschakeld en werden de sessies als webinar ingericht.

Welkom Saartje in team Kelly!

 500^{ste}
zorgverlener
in Staden

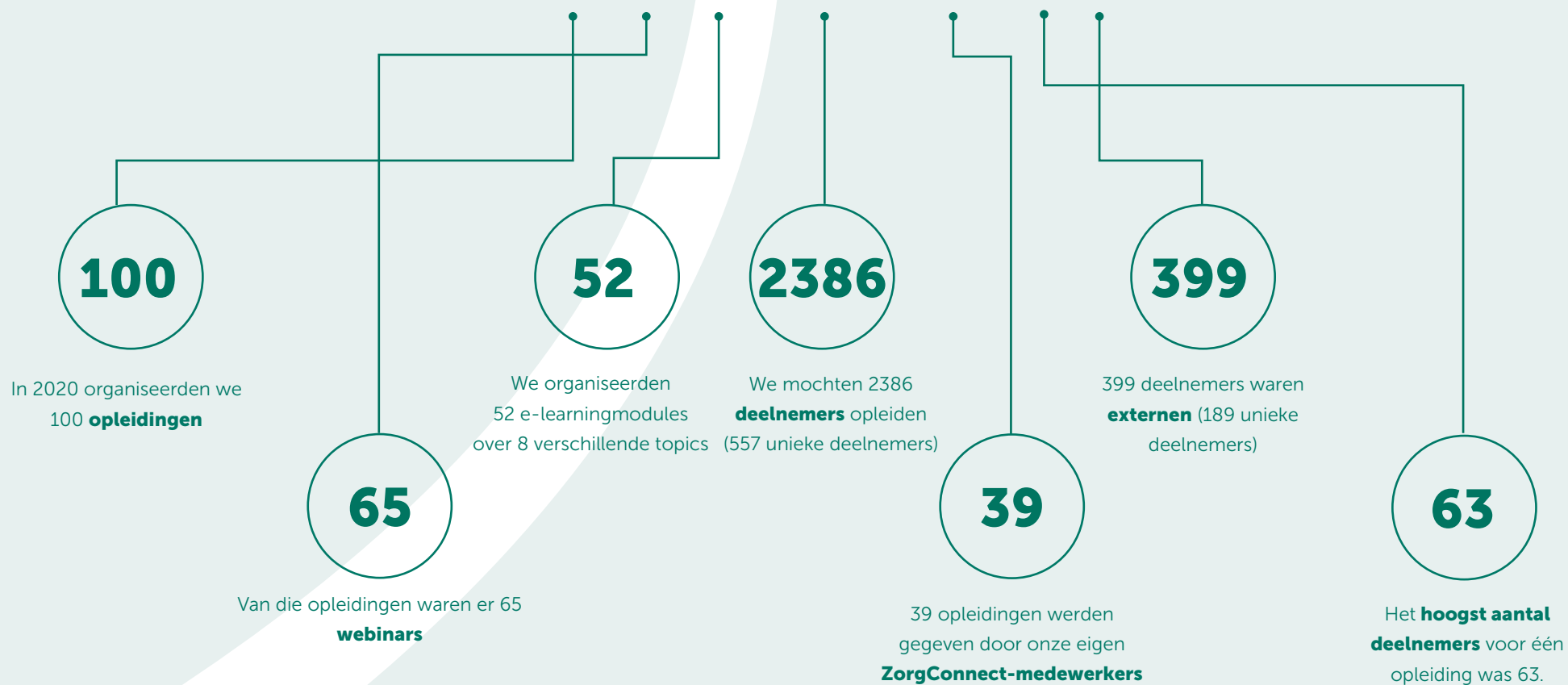
 werkingsgebieden ZorgConnect

Opleidingsaanbod in volle groei

2020 is een scharnierjaar gebleken voor de opleidingen die we aanbieden aan interne medewerkers en externe zorgverleners. We hadden niet alleen meer deelnemers dan voorgaande jaren. We konden ook een grotere variatie aan opleidingsthema's aanbieden. En dat allemaal in allesbehalve evidente coronatijden.



Onze opleidingen in cijfers



Snel schakelen en blijven bijleren

Begin 2020 stonden er geen webinars gepland op onze opleidingskalender. Toen de coronacrisis uitbrak, **zochten en vonden we snel alternatieven** om onze hulpverleners toch opleidingen aan te kunnen bieden. We zagen de veranderde omstandigheden ook als een opportuniteit om **zelf extra opleidingen** uit te werken. We konden daarbij volop rekenen op de inzet van onze eigen ZorgConnect-medewerkers.

Vanaf **mei 2020** begonnen we webinars te organiseren en die werden al snel een succes. We konden veel meer zorgverleners bereiken en ook de zorgverleners zelf zagen de voordelen in van dit soort opleidingen. Aangezien ze zich niet meer moeten verplaatsen, betekenen de webinars voor hen een grote tijdsbesparing. Ook onze 52 e-learningmodules waren om die reden erg populair in 2020.



65

webinars

Uiteindelijk hebben we **65 webinars** georganiseerd. En dat **niet alleen voor onze eigen leden**. Ook vanuit de brede sector van thuisverpleegkundigen konden deelnemers zich inschrijven. Onze opleidingen openstellen voor externen is voor ZorgConnect een belangrijke manier om ons steentje bij te dragen aan de sector. Ook studenten kunnen kosteloos een opleiding volgen. Zo willen we hen warm maken voor het vak.

Uitbreiding van onze opleidingen

We boden niet alleen méér opleidingen aan. Ook op inhoudelijk vlak konden we ons opleidingsaanbod verder uitbreiden. Op die manier blijft ZorgConnect de verdere ontwikkeling van zorgverleners ondersteunen.

Hieronder doen we een greep uit ons aanbod:

- In 2020 werkten we voor het eerst met een **jaartheme: patiëntveiligheid**. Rond dit thema organiseerden we meerdere opleidingen. Denk maar aan valpreventie en verpleegtechnische handelingen.
- We ontwikkelden **opleidingen gericht op ons patiëntendossier** (palliatief dossier, zorgplan, wondzorgdossier, verpleegconsult, KATZ en observaties) en hoe je kan voldoen aan de minimale wettelijke vereisten. Deze opleidingen werden gegeven door een praktijkcoach van ZorgConnect zelf.
- In het kader van de **COVID-pandemie** werden opleidingen georganiseerd over symptoomcontrole en palliatieve zorg bij patiënten met COVID-19.
- We organiseerden voor het eerst een webinar over hoe je als thuisverpleegkundige de rol van **zorgregisseur** kan opnemen. De docent hier was een praktijkcoördinator van een praktijk aangesloten bij ZorgConnect Groep.
- Daarnaast kwamen ook opleidingen aan bod gericht op de **oudere zorgvrager en de psychisch kwetsbare zorgvrager**.
- Wat betreft **communicatie** hebben we opleidingen aangeboden rond het verbeteren van de communicatie met de huisarts, met andere disciplines binnen de zorg en binnen het team.

We gingen ook van start met het aanbieden van **specifieke vormingstrajecten** voor hulpverleners aangesloten bij ZorgConnect. Deze trajecten bestonden uit meerdere sessies rond onder andere verbindende communicatie en morele stress. Daarnaast organiseerden we enkele opleidingen specifiek gericht op verpleegkundigen in de rol van regioverantwoordelijke of praktijkcoördinator. (Lees meer op pg.13)

Plannen voor 2021

2020 liet ons noodgedwongen nadenken over ons opleidingsaanbod. Aan het einde van het jaar hadden we meer en diversere opleidingen in verschillende formats georganiseerd. We ontdekten bovendien de voordelen van webinars. Die worden nu dus een **vaste waarde** in ons aanbod.

Uiteraard blijven we ook onze **opleidingen op locatie** verder aanbieden. Bij bepaalde thema's is het persoonlijk contact een belangrijke meerwaarde en geeft het een andere dimensie aan de opleiding.



We streven voor 2021 naar een
ideale mix van webinar en opleiding op locatie.

In de toekomst willen we ook de **kennis en kunde inzetten van de gespecialiseerde verpleegkundigen** die bij ZorgConnect zijn aangesloten. Daarom zullen we hen in 2021 de kans geven om hun kennis te delen met de andere ZorgConnect-verpleegkundigen.

Digitalisering zorgt voor meer persoonlijk contact

Dat lijkt een tegenstrijdigheid, maar dat is het zeker niet. Dit jaar actualiseerden en digitaliseerden we onze werkwijze rond onze samenwerkingsovereenkomsten. Door die administratieve taken te vereenvoudigen, kregen onze medewerkers net meer tijd om onze zorgverleners persoonlijk te ondersteunen.



155

Zoveel **nieuwe samenwerkingsovereenkomsten** sloten we in 2020. Dat wil zeggen dat 155 nieuwe zorgverleners samenwerkten in een team of praktijk binnen ZorgConnect en dus ook factureerden via ons groepsnummer.

Samenwerkingsovereenkomsten up-to-date

Enkele processen binnen de ZorgConnect-werking ondergingen de laatste tijd aanpassingen. Denk maar aan de structurele screening van onze teams en praktijken, de maandelijkse aanrekening van het lidgeld, de wijziging in de uitkering van premies enzovoort. Daarom waren ook onze samenwerkingsovereenkomsten aan een update toe.

Ons streefdoel op dat vlak was **integriteit en transparantie**. We willen onze zorgverleners duidelijk meegeven wat zij van ZorgConnect mogen verwachten. Bij ons vind je **geen complexe constructies of overeenkomsten** die de verschillende partijen gijzelen. Anderzijds verwacht ZorgConnect van zijn zorgverleners dat ze zich engageren en zich het ZorgConnect-DNA eigen maken, zowel in hun zorgverlening als in hun patiëntenadministratie. Ze worden dus écht onze ambassadeurs.

We gingen ook voor **administratieve vereenvoudiging**. We bundelen nu de vroegere samenwerkingsovereenkomst en het contract in één overeenkomst die kan worden toegepast op elke samenwerkingsvorm.

Efficiënter werken dankzij digitalisering

Het proces van **ondertekening, opvolging en archivering van de overeenkomsten** werd in 2020 gedigitaliseerd. Dat laat ons toe om een pak efficiënter te werken én het is gebruiksvriendelijker. Bovendien kunnen we nu tijd vrijmaken om onze processen verder te optimaliseren, persoonlijke begeleiding te bieden en inhoudelijke vragen te beantwoorden.

Die digitalisering was een eenmalige investering om tijdrovende taken te vereenvoudigen en oplopende kosten te vermijden. We maken dus op een slimme manier gebruik van onze middelen om zoveel mogelijk impact te hebben. Een andere manier waarop we dat wil bereiken is door onze zorgverleners deel te laten nemen aan de algemene vergadering. Op die manier kunnen zij meebeslissen over hoe we onze middelen inzetten. Voor en door zorgverleners dus.



Menselijkheid

Dit jaar was het meer dan ooit nodig om onze zorgverleners te beschermen. Niet alleen fysiek, maar ook op mentaal en ethisch vlak. ZorgConnect sprong voor hen in de bres en bood hen ook in 2020 een veilige haven.

Zorgverleners beschermen in theorie én in praktijk

Zorgverleners, en zeker zelfstandige zorgverleners, krijgen in hun job vaak met stress te maken. De administratieve belasting en de werkdruk zijn hoog. ZorgConnect wil een veilige haven zijn voor zijn zorgverleners. Bij ons kunnen ze niet alleen rekenen op ondersteuning, we gaan ook actief aan de slag om hun job beter te omkaderen.

Veilige haven voor zorgverleners

ZorgConnect is een **onafhankelijke netwerkorganisatie** die patiënten toegang wil geven tot kwalitatieve thuisverpleging. Om die kwalitatieve zorg uit te voeren bieden we de thuisverpleegkundige zorginhoudelijke en administratieve ondersteuning. ZorgConnect zorgt voor **verbinding en veiligheid**, zonder dat overname of dwingende contracten aan de orde zijn.

We willen elk van onze **zorgverleners** ondersteunen om sterker te staan in hun snel evoluerende rol. Ook **verpleegpraktijken** mogen rekenen op verschillende ondersteuningsformules. Zo kunnen zij een **onmisbare rol** blijven spelen, zonder hun autonomie en ondernemerschap te moeten opgeven.

ZorgConnect tracht alle nieuwe zorgtypes en projecten ook te ontsluiten naar de **zelfstandige thuisverpleging**. Vanuit onze rol als beroepsvereniging zien we dat zelfs **ruimer dan enkel voor onze eigen leden**. Als vzw investeren wij daarom de eventuele opbrengsten verder in de ondersteuning van de innovatie van onze praktijken. Ons doel is niet om aandeelhouderswaarde te realiseren, maar een **waardevolle ondersteuning voor de aangesloten zorgverleners**.

In de praktijk

Om echt een veilige haven te zijn voor onze zorgverleners, zetten we onze doelen om in praktische projecten. Een van die projecten die we dit jaar uitwerkten is het **Charter Thuisverpleging**.

Samen met externe zorgpartners i-Mens, Mederi, Federatie het Wit-Gele Kruis, socialistische mutualiteit De Voorzorg Limburg en de Vlaamse Beroepsvereniging voor Zelfstandige Verpleegkundigen, werkte ZorgConnect een **ethische code** uit. Daarin beschrijven we hoe thuisverpleegorganisaties of -praktijken zich dienen te gedragen bij een onderlinge samenwerking of ten opzichte van elkaars patiënten en zorgverleners.

Tegelijk werd er een **meldpunt Ethisch zorgondernemerschap** opgericht. Dat meldpunt wil in eerste instantie een eind maken aan een aantal toegepaste praktijken die niet stroken met een ethische werking binnen de thuisverpleging. Dat betekent dat er niet per definitie wordt gekozen voor een juridische benadering van de gemelde problemen. Dat kan uiteraard nog steeds, maar dit is zeker niet de eerste keuze.

Inbreuken op het charter kan je melden bij de bevoegde organen. Zij zullen dan enkel juridische stappen ondernemen wanneer de inbreuk niet op een andere manier kan worden opgelost.



“Het gaat niet alleen om de prik die je geeft of de grondigheid waarmee je iemand wast. Het gaat ook over de glimlach die hoop geeft, de schouderklop die ervoor zorgt dat iemand nog wat langer kan vechten en de stilte die je deelt wanneer woorden even hun meerwaarde verliezen. Het mooiste geschenk dat je aan je patiënt kan geven, is tijd.”

- Sarah, regioverantwoordelijke
Sint-Andries & Sint-Michiels

ZorgConnect thuishulp zet mensen centraal

ZorgConnect Thuishulp heeft als hoofddoel het dagelijkse leven van onze cliënten aangenamer en makkelijker te maken door hen huishoudelijke taken uit handen te nemen. Onze medewerkers zijn daarbij onze grootste troef. In 2020 hebben we er dus op ingezet om hun job eenvoudiger te maken met handige tools, begeleiding en ondersteuning.

Aantal unieke cliënten geholpen door de thuishulp.

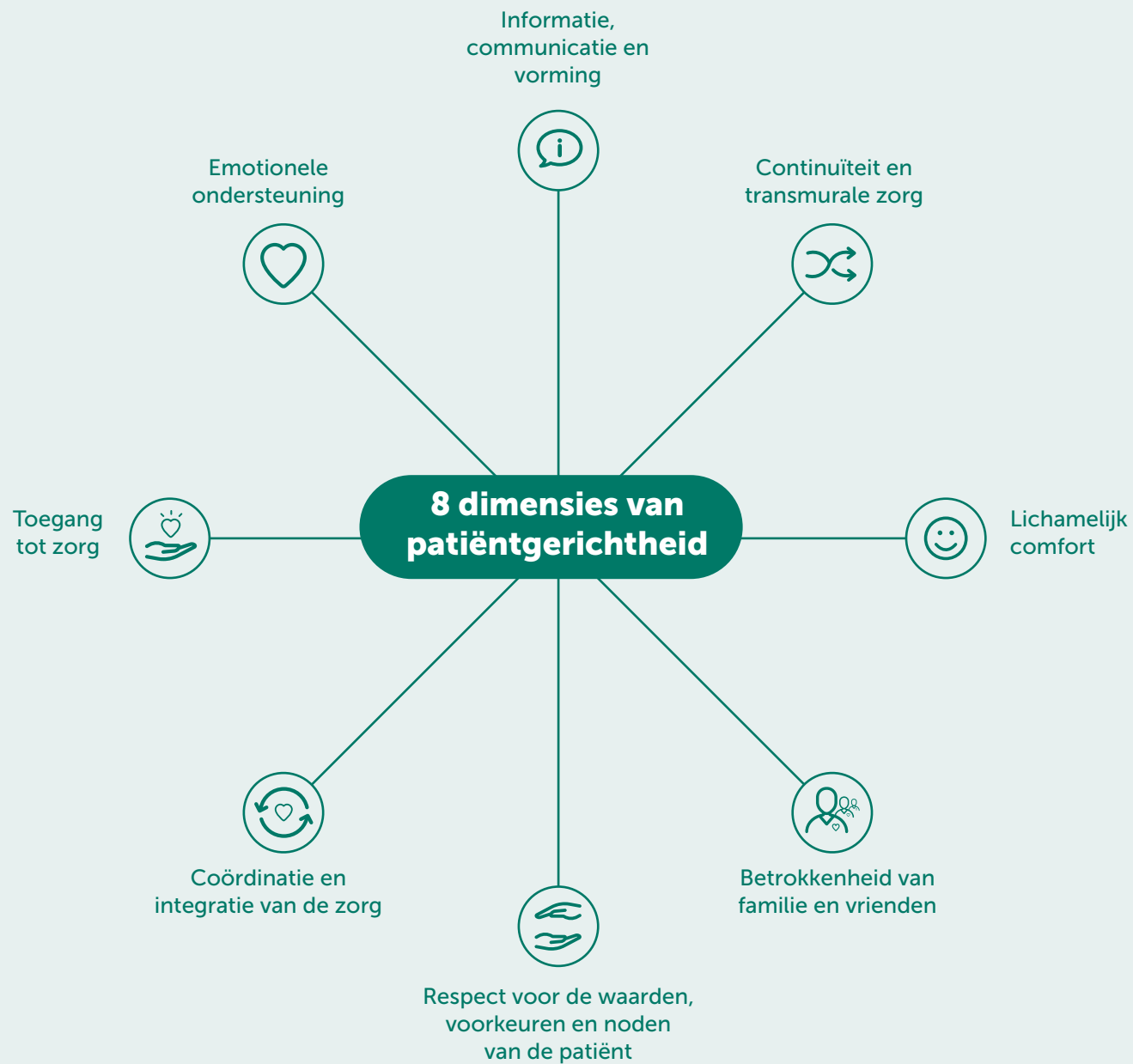


Eén team voor thuishulp

In 2020 werd ingezet op **een nieuw, vast team** voor de omkadering van onze medewerkers in gezinszorg en onze huishoudhulpen. Zij weten nu heel duidelijk bij wie ze terechtkunnen. Zo kunnen wij sneller inspelen op hun vragen, cliëntsituaties en eventuele problemen. Kortom, we kunnen onze thuishulpen beter coachen en ondersteunen.

We investeerden ook in **Moobii, een nieuwe planningstool** met een webapplicatie. Daarin kunnen onze medewerkers hun planning raadplegen, prestaties goedkeuren, hun verplaatsingen en gereden kilometers doorgeven en cliëntsituaties inkijken. Ook nieuwe info over cliënten wordt onmiddellijk ingegeven in hun dossier waardoor alle info zichtbaar is. De tool bevordert de communicatie tussen de thuishulp en de cliënt. Op die manier kunnen onze medewerkers optimale zorg verlenen en met de juiste informatie aan de slag gaan.

Om de nieuwe applicatie optimaal te gebruiken kregen al onze medewerkers, gezinszorg én huishoudhulp, een **smartphone met daarop de Moobii-app**. De medewerkers van huishoudhulp hebben ook de Jobtracker-applicatie van Sodexo geïnstalleerd om elektronische dienstencheques te kunnen ingeven. Deze plannings- en backofficeprogramma's betekenen een grote administratieve winst en we blijven ze dagelijks evalueren en optimaliseren.



Coaching en ondersteuning

Ook voor de ondersteuning van onze mensen was COVID-19 een grote spelbreker. Bij de eerste lockdown werden onmiddellijk alle wijkwerkingen geschrapt. Die samenkomsten gaan normaal één keer per maand door. Onze mensen werken doorgaans alleen en **houden vast aan het contact met hun collega's**. Van zodra het kon zijn we deze wijkwerkingen dan ook opnieuw coronaproof gaan organiseren. Later op het jaar, toen een nieuwe lockdown zich aandienende, hebben we ingezet op wijkwerkingen via Teams.

Ook bijscholing werden geschrapt in het voorjaar. In het najaar kozen we ervoor om de **bijscholingen toch (coronaproof) te laten doorgaan**. Ze zijn van groot belang voor de kwaliteit en professionaliteit van onze zorgverleners. In 2020 organiseerden we zo onder andere opleidingen in EHBO, Rouw en verlies, Kwaliteit van zorg en patiëntveiligheid, Medicatie, Omgaan met psychische kwetsbaarheid, Kraamzorg en Grenzen stellen in de thuiszorg.

Ondersteuning gaat echter verder dan samenkomsten en opleidingen. We proberen ook te luisteren naar wat er leeft. Zo vroegen we de medewerkers van gezinszorg hun klachten, bedenkingen, meningen ... neer te pennen. Daar zijn we met hen over in gesprek gegaan. Om op een menselijke manier kwalitatieve zorg te kunnen bieden is een goede samenwerking noodzakelijk en dat kan enkel met een goed opgeleid, enthousiast team van medewerkers die zich goed in hun vel én hun job voelen.

Continuïteit van de hulpverlening

Onze medewerkers komen dagelijks van dichtbij in aanraking met onze cliënten. Vaak voor meerdere uren na elkaar. Het is niet altijd mogelijk om daarbij de nodige afstand te bewaren. Om onze medewerkers en onze cliënten tegen COVID-19 te beschermen, was het dus zeer belangrijk dat zij het **nodige beschermingsmateriaal** hadden. Daarom hebben we **vanaf dag één geïnvesteerd** in de verdeling van mondklappers, schorten, handschoenen, alcoholgel, face shields, FFP2 maskers ...

We vroegen ook onze cliënten per brief en e-mail om **de nodige voorzorgen** te nemen, om mondklappers te dragen en zoveel mogelijk de afstand te bewaren. Niet-essentiële verplaatsingen met de wagen werden uitgesteld, meegaan naar de winkel was niet meer mogelijk. Dat was voor sommige cliënten moeilijk. Onze medewerkers werden dagdagelijks geconfronteerd met verdriet en eenzaamheid omdat ook de mantelzorg tot een minimum werd beperkt.

Een grote corona-uitbraak kregen we gelukkig niet in 2020, maar er waren wel een aantal besmettingen. Per eerstelijnszone werden er daarom **cohortrondes** in het leven geroepen. Dat is een overkoepelende zorg waaraan alle diensten gezinszorg meewerkten. Cliënten gezinszorg die besmet raakten met COVID-19, maar niet moesten opgenomen worden in het ziekenhuis, kwamen tijdelijk in die ronde terecht zodat hun zorg kon worden gegarandeerd. Na genezing werden zij opnieuw in onze planning opgenomen en door onze medewerkers verzorgd.

We hebben **dus altijd de continuïteit van de zorg kunnen waarborgen** dankzij de grote solidariteit binnen ons team.



Nieuwe Steenweg 106 . 9140 Elversele

0800 12 201 . info@zorgconnect.be

www.zorgconnect.be

