

## Indiening van een actieplan

////////////////////////////////////  
AGENTSCHAP

**ZORG & GEZONDHEID**

**Afdeling Woonzorg en Eerste Lijn**

Koning Albert II-laan 35 bus 33, 1030 Brussel

T 02 553 36 48

[eerstelij@vlaanderen.be](mailto:eerstelij@vlaanderen.be)

[www.zorg-en-gezondheid.be](http://www.zorg-en-gezondheid.be)

### **Waarvoor dient dit formulier?**

Met dit formulier kan een zorgraad zijn actieplan voor het volgende werkjaar indienen.

### **Hoe vult u dit formulier in?**

Dit formulier bevat een aantal rubrieken uit de sjabloon die VIVEL ter beschikking heeft gesteld en waarover opleiding is gegeven. Vooral de rubrieken die peilen naar de actieplannen en de resultaten ervan, met inbegrip van belangrijke randvoorwaarden om de actie te doen slagen, zijn opgenomen in dit formulier. Als u de sjabloon van VIVEL hebt ingevuld, mag u delen daarvan als figuur bij dit actieplan toevoegen. U kunt de informatie uit de ingevulde sjabloon ook overnemen in dit formulier. We verwachten dat u in dit formulier ongeveer vijf acties omschrijft. Sommige vragen zijn verplicht en andere zijn facultatief. Als u niet volgens de methodiek en met de sjabloon van VIVEL werkt, kunt u het actieplan in een andere vorm indienen. U kunt in dat document altijd een of meer van de onderstaande rubrieken overnemen.

### **Aan wie bezorgt u dit formulier?**

Mail dit formulier uiterlijk op 15 november 2020 naar [eerstelij@vlaanderen.be](mailto:eerstelij@vlaanderen.be).

## GEGEVENS VAN DE AANVRAGER

### **1. Vul de gegevens van de contactpersoon in.**

- Voor – en achternaam
  - Lisa Bels
  - Ine Timmermans
  - Hendrikje Huysmans
- E-mailadres
  - [lisa.bels@eerste-lijn.be](mailto:lisa.bels@eerste-lijn.be)
  - [ine.timmermans@eerste-lijn.be](mailto:ine.timmermans@eerste-lijn.be)
  - [hendrikje.huysmans@eerste-lijn.be](mailto:hendrikje.huysmans@eerste-lijn.be)

### **2. Vul de gegevens van de organisatie in.**

- Naam: Eerstelijnszone Leuven vzw
- Straat en nummer: Maria-Theresiastraat 63A
- Postnummer en gemeente: 3000 Leuven
- E-mailadres: [info@elzleuven.be](mailto:info@elzleuven.be)
- Website: <https://www.eerstelijnszone.be/eerstelijnszone-leuven>

## INTRODUCTIE

Voor de praktische uitwerking van onderstaande actiefiches zullen vertegenwoordigers uit de Zorgraad van de Eerstelijnszone Leuven, Zorgzaam Leuven, Stad Leuven en eventueel andere relevante (partner)organisaties betrokken worden. Er zijn al heel wat projecten en initiatieven, zowel vanuit het lokaal bestuur als vanuit Zorgzaam Leuven, lopende. Belangrijk is dat we hierop **gezamenlijk** gaan inzetten, zodat alles wat nu reeds gaande is **verbonden** en **versterkt** wordt.

De **rode draad** doorheen het gehele actieplan is het op zoek gaan naar een gemeenschappelijke en complementaire opzet, waarbij we – met Zorgzaam Leuven en de Stad Leuven – komen tot **synergiën**, **collectief denken**, **co-creaties** en **convergentie**. Als het ware... een **'Samen Sterk'** verhaal.



## ACTIE 1

### Omschrijving

#### 3. Geef een omschrijving van de actie.

We ondernemen specifieke acties met als doel het inperken van de COVID-19 besmettingen.

### Behoefte

#### 4. Aan welke behoefte wilt u tegemoetkomen met de actie?

##### Informatiedoorstroming naar Leuvense bevolking

Sommigen doelgroepen zijn nog te weinig geïnformeerd over COVID-19, op vlak van ziektebeeld, (preventieve) maatregelen, contact- en brontracing, enz. Vaak zijn dit personen in kwetsbare posities, zoals ouderen, anderstaligen en personen met psychische kwetsbaarheid. Acties en initiatieven, waarbij er wordt ingezet op het detecteren, bereiken en informeren van deze doelgroepen, zijn noodzakelijk.

##### Informatiedoorstroming tussen de verschillende organisaties en instanties

De uitwisseling van informatie tussen de verschillende organisaties en (zorg)instanties binnen de Eerstelijnszone verloopt soms nog wat stroef. Hierop zal verder ingezet worden.

### Doelgroep

#### 5. Welke doelgroep wilt u met de actie bereiken en vooruithelpen?

De algemene Leuvense bevolking met specifieke focus op personen in een kwetsbare positie, zoals ouderen, (complex) chronisch zieken, personen met psychische kwetsbaarheid, personen met een andere socio-culturele achtergrond (anderstalig), personen met dementie, dove of slechthorende personen, personen met een verstandelijke beperking, autisme of niet-aangeboren hersenletsel.

Ook residentiële en ambulante zorgvoorzieningen binnen de Eerstelijnszone Leuven vormen een cruciale doelgroep binnen deze actie, bijvoorbeeld in kader van COVID-19 uitbraken.

### Rol van de persoon met een zorg- en ondersteuningsvraag

#### 6. Welke rol vervult de persoon met een zorg- en ondersteuningsvraag en zijn omgeving in de actie?

Zoals eerder aangehaald in actiefiche 2, zal de PZON betrokken worden bij de uitwerkingen van communicatiekanalen en bij het zoeken naar een goede strategie en motiverende argumenten.

### Visie en waarden

#### 7. Maak duidelijk hoe deze actie past binnen de visie en de waarden van de zorgraad.

De Eerstelijnszone Leuven staat ten dienste van de meer dan 100.000 inwoners en 50.000 studenten die verblijven in de stad Leuven en de deelgemeenten. Hierbij besteedt de Eerstelijnszone aandacht aan de grote verschillen qua populatie, aanbod in de wijken en groeiende sociale ongelijkheid. Actief burgerschap en communicatie op een duidelijke en heldere wijze staan hierbij centraal.

Toegankelijkheid, verbondenheid, communicatie, verbinding, waardigheid, autonomie en samenwerken zijn enkele voorbeelden van de centrale waarden en principes, die wij binnen onze Eerstelijnszone hanteren. Hierbij proberen we een beter zicht te krijgen op de kwetsbare doelgroepen in Leuven en ondernemen we acties om hun noden beter te leren herkennen en voorkomen. Dit komt nog meer op de voorgrond te staan ten tijde van COVID-19.

## Middelen

### 8. Welke middelen hebt u ter beschikking?

#### Verkregen middelen

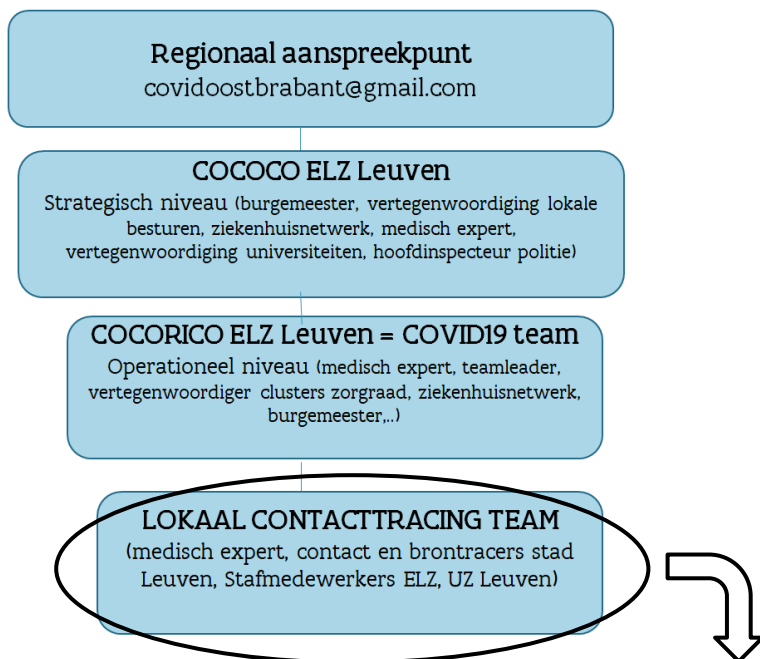
De Vlaamse Regering keurde een besluit goed dat meer middelen voorziet voor de zorgraden die, in samenwerking met de lokale besturen, inzetten op de lokale contact- en bronopsporing, ter versterking van de centrale contactopsporing en om adequaat te kunnen inspelen op specifieke lokale situaties. Elk van de 60 zorgraden krijgt een extra toelage van ruim 93.000 euro volgens dit besluit.

Het besluit creëert het kader voor de oprichting van een COVID-19-team, met daarin minstens een teamleider en een medisch expert. Daarnaast creëert het besluit de mogelijkheid voor de zorgraad om, in samenwerking met de lokale besturen en de organisaties binnen de Eerstelijnszone, een pool van huisbezoekers op te richten, ingebed in het COVID-19-team.

De voorziene middelen kunnen enerzijds gebruikt worden om de essentiële rol van de medische expert, nodig voor een goed functionerend lokaal systeem, te vergoeden. Hiervoor is 33.280 euro voorzien. De resterende middelen dienen als vergoeding voor de samenstelling, organisatie, coaching en inzet van een pool huisbezoekers.

#### Aanpak ELZ Leuven

##### 1) Oprichting verschillende structuren



In augustus 2020 werd een lokaal contacttracing team opgericht, met als taak contacttracing en bron- en clusteronderzoek. Dit team komt drie maal per week samen.

De medisch expert (mSPOC) neemt een sleutelpositie op binnen alle netwerken betrokken bij de lokale (en regionale) contacttracing en staat gedurende dit hele proces in verbinding met de Vlaamse infectiepreventie. Hij krijgt dagelijks cases binnen en stuurt deze door naar het lokale contacttracing team.

Lokaal contacttracing team komt 3x per week virtueel samen om de stand van zaken te bespreken, de moeilijke cases te overlopen en de knelpunten en opportuniteiten op te volgen. Dit team werkt ook nauw samen met lagere en middelbare scholen, CLB-artsen, IDEWE en mSPOC's uit de andere Eerstelijnszones.

De contacttracing belteams bestaan uit groepen van vrijwilligers, aangestuurd door een aantal coördinatoren. Indien er sprake is van een cluster of kwetsbare personen, kan extra hulp ingeschakeld worden en kan eventueel een huisbezoek ingepland worden. Aangezien de studenten een groot deel van de Leuvense bevolking omvatten, is een nauwe samenwerking met de universiteiten en hogescholen cruciaal. Hiervoor wordt er regelmatig overleg georganiseerd.

## **2) Field agent**

Naast de extra middelen kunnen we sinds maandag 12 oktober 2020 beroep doen op een lokale field agent. Deze field agent wordt tewerkgesteld, opgeleid en ingepland door het consortium dat verantwoordelijk voor de centrale Vlaamse contact- en bronopsporing. De field agent is zo ook een belangrijke brugfiguur naar het centrale systeem. De persoon, die wij hebben toegekend gekregen, wordt in onze Eerstelijnszone ingezet als coördinator belteam binnen het Leuvense COVID-19 team.

## **3) Pool huisbezoekers**

Momenteel worden in de regio Leuven relatief weinig huisbezoeken uitgevoerd, ongeveer 3 à 4 per week. Onze field agent, die tevens ook in staat voor de coördinatie van de contact – en brontracing, vervult de taak van huisbezoeker voor de Eerstelijnszone Leuven vzw. Aangezien deze persoon onder contract staat bij de Vlaamse Overheid, dient hiervoor geen samenwerkingsovereenkomst opgesteld worden. Ook buurtwerkers van Stad Leuven voeren huisbezoeken uit. Niet alleen voor de besmette personen, maar ook in kader van kwetsbaarheid. Het vervullen van huisbezoeken zit dus in de dagelijkse structurele werking van Stad Leuven verweven.

Wanneer de pool huisbezoekers toch uitgebreid dient te worden, zal dit budget ingezet worden voor één of meerdere bijkomende aanwervingen. Deze huisbezoekers zullen dan deel uitmaken van de Eerstelijnszone Leuven vzw, waardoor een samenwerkingsovereenkomst niet van toepassing zal zijn.

## **4) Rol Zorgraad ELZ Leuven**

De Zorgraad overlegt regelmatig met burgemeester, noodplanningsambtenaar om strategie af te stemmen. Ook fungeert de Zorgraad als lokaal aanspreekpunt voor zorgvoorzieningen, lokale besturen en zorgberoepen.

## **5) Ondersteuning van residentiële en ambulante zorginstellingen**

Wanneer een besmetting of uitbraak gemeld wordt in een collectiviteit, worden zij door de stafmedewerkers van de ELZ Leuven opgebeld om na te gaan of de situatie onder controle is en om te bekijken of er specifieke hulp kan aangeboden worden, bijvoorbeeld het aanreiken van persoonlijk beschermingsmateriaal of het sturen van een test team. Ook de inhoudelijke ondersteuning vanuit de mSPOC valt hieronder.

Ook het organiseren van Webinars omtrent huidige situatie van besmettingen, testbeleid/capaciteit, cohortering, hygiënebeleid,... dragen bij aan het ondersteunen van deze collectiviteiten. Deze worden op poten gezet in samenwerking met huisartsenkring Khobra, andere ELZ's, Zorgzaam Leuven, ziekenhuizen, universiteiten, enz. Hiervoor is financiering voorzien vanuit de Koning Boudewijnstichting ([www.uzleuven.be/rv](http://www.uzleuven.be/rv)).

## **6) Sensibilisering omtrent 6 gouden regels**

Om de verspreiding van het coronavirus af te remmen wordt er ingezet op het naleven van de 6 gouden regels door de gehele Leuvense bevolking.



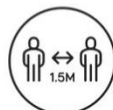
Respecteer de  
hygiëneregels



Doe je activiteiten  
liefst buiten



Denk aan kwetsbare  
mensen



Hou afstand (1,5 m)



Beperk je nauwe  
contacten



Volg de regels over  
bijeenkomsten

Deze sensibilisering verloopt via verschillende kanalen, namelijk de nieuwsbrief van ELZ Leuven, de Facebookpagina, de website, de gezamenlijke nieuwsbrief met Zorgzaam Leuven en Stad Leuven, de contact – en brontracers, enz.

Het inzetten op het informeren en sensibiliseren, met focus op de kwetsbare groepen, is ook noodzakelijk in kader van het voorkomen van een derde coronagolf.

De huisapothekers doen nu reeds zorgzame thuisleveringen aan kwetsbaren, chronisch zieken, COVID-patiënten en post-COVID-patiënten. We werken nu in COVID-tijden al samen met ‘Leuven Helpt’ om zeker te zijn dat iedereen, die er nood aan heeft, zijn/haar farmaceutische zorg aan huis krijgt. De medicatie de nodige farmaceutische zorg wordt dan aan huis geleverd.

### **7) Ontslagbeleid post-COVID-patiënten**

In nauwe samenwerking met de ziekenhuizen, de woonzorgcentra, Zorgzaam Leuven, het lokaal bestuur en HAK Khobra wordt bekeken hoe we in de eerstelijns de post-COVID-patiënten kunnen opvangen, wanneer zij nog niet kunnen terugkeren naar de thuissituatie.

Zorgzaam Leuven en UZ Leuven spelen een belangrijke rol in het uittekenen van dit specifieke ontslagbeleid en uitstroomdiagram.

### **8) Aandacht voor post-COVID-syndroom**

Naast het voorkomen van een verdere verspreiding is het ook belangrijk om rekening te houden met de gevolgen van het hebben van deze ziekte. Soms maanden na de besmetting is er sprake van restletsels, zoals ademhalingsmoeilijkheden, spierzwakte, spierpijn, vermoeidheid, langdurige koorts, neurologische -, vasculaire – en hartklachten.

Enkele langdurig zieken werkten een post-COVID-campagne uit om deze problematiek onder de aandacht te brengen van overheden, werkgevers, experts en media (Soort van klankbord). Deze vereniging tracht op een herstelgerichte manier naar het leven te kijken met deze doelgroep (Wat hebben zij nodig om de draad terug op te pikken?).

## **Partners**

### **9. Met wie gaat u samenwerken om het doel te bereiken?**

De oprichting van de verschillende COVID-19-structuren (Figuur cf. supra) zijn ontstaan door een nauwe samenwerking tussen de Eerstelijnszone Leuven, Stad Leuven, Zorgzaam Leuven, het ziekenhuisnetwerk, enz. Om die reden vormen zij allemaal een cruciale partner in deze actie.

## **Andere betrokkenen**

### **10. Wie moet u bevragen, informeren,... om het draagvlak en de impact van uw actie te vergroten?**

Het lokaal contact – en brontracing team werkt nauw samen met de KU Leuven, UCLL, lagere en middelbare scholen, CLB-artsen, IDEWE en mSPOC's uit de andere Eerstelijnszones.

## Resultaten en beoogde impact

### 11. Geef heel concreet aan waaraan u op korte, middellange en lange termijn

- Korte termijn:
  - Het continueren van de verschillende COVID-19 structuren en waar nodig herijken/ herbekijken/optimaliseren.
  - Het continueren van het lokaal team, dat zich bezig houdt met contacttracing en brononderzoek. Dit is reeds tot een goed einde gebracht.
  - Het blijvend sensibiliseren van de Leuvense inwoners, met specifieke focus op kwetsbare doelgroepen.
  - Het blijvend ondersteunen van residentiële en ambulante zorginstellingen, gezondheids- en welzijnswerkers.
  - Het uittekenen van het ontslagbeleid van post-COVID-patiënten.
- Middellange termijn:
  - Het uitvoeren van het ontslagbeleid van post-COVID-patiënten.
  - Het detecteren en bereiken van de kwetsbare doelgroepen om zo correcte en heldere informatie te geven omtrent COVID-19 en om verdere contacten en besmetting tegen te gaan.
- Lange termijn:
  - Het inperken van de COVID-19-besmettingen.

## Indicatoren

### 12. Welke indicatoren of maatstaven gebruikt u om uw actie te meten?

- Evolutie besmettingen in de Eerstelijnszone Leuven, met extra focus op cases in kwetsbare doelgroepen.
- Aantal telefoontjes, gepleegd door het COVID-19 team.
- Aantal afgelegde huisbezoeken.
- Gegevens in Zorgtoren en verkregen door COVID-19 team.
- Kwalitatieve feedback van gezondheids-, welzijnswerkers en zorginstanties omtrent de geboden ondersteuning en ondernomen acties.
- Kwalitatieve feedback van Leuvense inwoners omtrent de geboden ondersteuning en ondernomen acties.

## Meetinstrumenten

### 13. Welke meetinstrumenten kunt u inzetten om de indicatoren te meten?

Cf. indicatoren

## Kernteam

### 14. Wie zijn de hoofduitvoerders van de actie?

Het Leuvense lokaal contact – en brontracing team bestaande uit:

- Gijs Van Pottelbergh (mSPOC): Huisarts, CRA, onderzoeker Intego-project (ACHG), coördinator Zorgzaam Leuven en lid van de Zorgraad ELZ Leuven
- Lisa Bels: Stafmedewerker ELZ Leuven en projectmedewerker Zorgzaam Leuven
- Ine Timmermans: Stafmedewerker ELZ Leuven
- Hendrikje Huysmans: Stafmedewerker ELZ Leuven en procesbegeleider binnen Zorgzaam Leuven
- Dominik Michiels (Procesbegeleider): Manager zorgprogramma UZ Leuven
- Murielle Mattelaer: Beleidsadviseur Opvang & Opvoeding, coördinator Huis van het Kind Leuven, Afdeling Sociale Zaken Leuven en lid van de Zorgraad ELZ Leuven
- Kim van Honschooten (Coördinator contact – en brontracing)
- Cathelijne van der Veer (Coördinator contact – en brontracing)
- Marion Hanot (Coördinator belteam): Adviseur ombudsdienst Stad Leuven
- Bart Thijssen (Coördinator belteam): Adviseur veiligheid en privacy Stad Leuven
- Dicle Polat (Coördinator belteam): Field agent vanuit de Vlaams Overheid

→ Teamleiders: Deze functie wordt door elk teamlid opgenomen.

## Verbinding met andere acties

### 15. Welke links zijn er met andere acties in het beleidsplan of met acties van partners van de Eerstelijnszones?

Deze actie heeft betrekking op bijna alle andere prioritaire acties. Duidelijke en heldere communicatie naar de kwetsbare personen in onze samenleving staat ook hier centraal. Het hameren op het strikt naleven van de coronamaatregelen valt voor een deel ook onder het preventief gezondheidsbeleid, waaraan we willen meewerken als Eerstelijnszone. De communicatie binnen het COVID-19 team gebeurt voor een deel via een beveiligd Teams-platform. Dit maakt deel uit van het communicatieplan. Ten slotte wordt er gewerkt aan een levende en concrete sociale kaart, die ook kan gehanteerd worden door het tracing team bij het doorverwijzen van opgebelde personen. De andere acties zullen ondersteunend en versterkend werken voor de realisatie van deze actie.

## Opvolging

### 16. Hoe wordt de actie opgevolgd door het kernteam en door de zorgraad?

Aangezien het lokaal team driewekelijks virtueel samenkomt van 12u00 tot 13u00, wordt deze actie regelmatig opgevolgd, geëvalueerd en indien nodig bijgestuurd. Ook vindt er meermaals – maandelijks – een meer grootschalig overleg plaats, waaraan verscheidene (zorg)actoren participeren.

## Afbakening van de actie

### 17. Wat valt buiten het doel van de actie?

Door de specifieke samenstellingen werking van het COVID-19 team wordt deze actie afgebakend binnen onze Eerstelijnszone. De handvatten en good practices kunnen wel gedeeld worden met andere Eerstelijnszones.



## ACTIE 2

### Omschrijving

#### 3. Geef een omschrijving van de actie.

We ondernemen specifieke acties om de PZON te betrekken en beter zicht te krijgen op kwetsbare doelgroepen in Leuven.

### Behoefte

#### 4. Aan welke behoefte wilt u tegemoetkomen met de actie?

Het coronavirus beheerst ons dagelijkse en professionele leven. Met alle informatie die op ons afkomt, is het soms moeilijk het overzicht te bewaren. We merken als Eerstelijnszone dat drie aspecten van groot belang zijn en dit niet alleen gedurende deze pandemie.

Eerst en vooral is het noodzakelijk om een beter zicht te krijgen op de mensen in een kwetsbare positie en om hen te bereiken.

Daarnaast is het cruciaal om de kwetsbare doelgroepen te voorzien van correcte, eenduidige en duidelijke informatie. Want met de veelheid aan informatie, die bijna dagelijks op hen afkomt, is het soms moeilijk om een overzicht te bewaren. De Leuvense inwoners en specifiek de kwetsbaren dienen op de hoogte te zijn van welke zorg ze kunnen inschakelen, welke zorgverleners ze kunnen inlichten, welke beschermingsmaterialen ze horen te nemen en welke informatie doorgegeven dient te worden.

In deze moeilijke en verwarrende tijden bestaat het risico dat de zorg- en hulpverlening voor kwetsbare groepen wegvalt, waardoor risico op isolement en eenzaamheid dreigt. Ten derde is het bijgevolg van belang om ondanks moeilijke omstandigheden volop in te zetten op manieren om toch (fysiek) contact en verbinding te behouden of te versterken.

Uniforme communicatie en een vertrouwenspersoon, die deze informatie mee ontwart, zijn twee belangrijke tools. We mogen niet veronderstellen dat iedereen die vertrouwenspersoon in zijn of haar netwerk heeft. Zorg- en hulpverleners vervullen eveneens deze rol. Hierbij is het van belang om de persoon zelf (PZON) te betrekken en om eventuele partner(organisaties) in te schakelen. De mantelzorgers kunnen in deze actie een belangrijke schakel en partner vormen, aangezien zij vaak een sterke verbondenheid hebben met de PZON.

### Doelgroep

#### 5. Welke doelgroep wilt u met de actie bereiken en vooruithelpen?

Personen met een zorg- en ondersteuningsnood (PZON), zoals ouderen, personen met psychische kwetsbaarheid, personen met een andere socio-culturele achtergrond, (complex) chronisch zieken, personen met dementie, dove of slechthorende personen, personen met een verstandelijke beperking, autisme of niet-aangeboren hersenletsel, personen die in sociaal isolement of in armoede leven, ... Met andere woorden, de PZON met een grote kwetsbaarheid. Ook het informeel netwerk rond de PZON wordt betrokken hierin.

### Rol van de persoon met een zorg- en ondersteuningsvraag

#### 6. Welke rol vervult de persoon met een zorg- en ondersteuningsvraag en zijn omgeving in de actie?

De cluster PZON neemt de lead in deze actie. De stem van de doelgroep is bij alle stappen, van concept tot evaluatie, richtinggevend én doorslaggevend.

## Visie en waarden

### 7. Maak duidelijk hoe deze actie past binnen de visie en de waarden van de zorgraad.

De Eerstelijnszone Leuven staat ten dienste van de meer dan 100 00 inwoners en 50 000 studenten die verblijven in de stad Leuven en de deelgemeenten. Hierbij besteden wij aandacht aan de grote verschillen qua populatie, aanbod in de wijken en groeiende sociale ongelijkheid. Actief burgerschap en communicatie op een duidelijke en heldere wijze staan hierbij centraal.

Toegankelijkheid, verbondenheid, communicatie, verbinding, waardigheid, autonomie en samenwerken zijn enkele voorbeelden van de centrale waarden en principes, die wij binnen onze Eerstelijnszone hanteren. Volgens deze centrale principes bouwen we een zorg- en welzijnsnetwerk uit rond de PZON, zodat hij/zij zich op elk vlak ondersteund voelt.

## Middelen

### 8. Welke middelen hebt u ter beschikking?

Dit deel wordt opgebouwd volgens drie pijlers, namelijk de drie noden die aangehaald werden in het onderdeel 'Behoeftes' (Cf. supra).

#### **1) Inzetten op detecteren en bereiken van kwetsbare groepen in crisistijd**

- Leuven Helpt: Platform, waarbij hulpvragen worden gekoppeld aan hulpaanbod per buurt. Hierbij worden moeilijkere cases doorverwezen het GBO en zo naar OCMW, CAW, diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten en andere partnerorganisaties.
- Belteams vanuit stad Leuven en andere ELZ-partners:
  - Contacteren van kwetsbare Leuvenaars door stadsdiensten.
  - Contacteren van oudere inwoners door de senioreninspecteurs.
  - Contacteren van kwetsbare patiënten door huisarts.
  - Contacteren van doelgroep door lokale dienstencentra.
  - ...
- Het Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO): Samenwerkingsverband tussen minimaal het OCMW, het CAW en de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen (DMW), waarbij ze toegankelijke sociale hulp – en dienstverlening willen realiseren en onderbescherming willen tegengaan. Om dit te bereiken stemt het samenwerkingsverband ook af met lokale basis- of faciliterende actoren (o.a. samenlevingsopbouw, armoedeverenigingen, huisartsen, thuiszorgdiensten,...) en met het meer gespecialiseerde begeleidingsaanbod.
- Lokaal contact – en bron tracing team: Opbellen van cases en contacten met specifieke aandacht voor de personen in een kwetsbare positie. Voor deze personen kan er extra hulp ingeschakeld worden en een huisbezoek gepland worden.
- Webinar: <https://www.youtube.com/watch?v=vAxDpPHT1ac>.

#### **2) Inzetten op correcte en eenduidige communicatie naar kwetsbare groepen**

Eerst en vooral is het van belang dat er duidelijk en helder wordt gecommuniceerd naar de zorg – en hulpverleners, zodat zij de juiste informatie kunnen overbrengen naar de PZON.

- Brede verspreiding van contactgegevens (telefoon en mail).
- Regelmatig inplannen van multidisciplinair (virtueel) overleg.
- Organiseren van nuttige Webinars voor de zorg – en hulpverleners. Zo werden er in oktober al enkele Webinars voorzien voor de residentiële instellingen binnen de Eerstelijnszones Leuven, Leuven Noord, Leuven Zuid en Druivenstreek. Ook werden twee Webinars op poten gezet omtrent handhygiëne en isoleren/cohorteren.
- Actief gebruik van mantelzorg-communicatielijnen.

- Zorg – en hulpverleners kunnen gebruik maken van nuttige website. Belangrijk is om hen hiernaar te verwijzen.
  - <https://www.dezorgsamen.be/praten-met-je-client/>: Tips omtrent de communicatie met specifieke kwetsbare doelgroepen.
  - <https://vlaamselogos.be/sites/default/files/domain%20editor/Melissa/ONDERSTEUNING%20VAN%20DE%20BEHOEFTE%20VAN%20MENSEN%20MET%20EEN%20beperking.pdf>: Ondersteuning van de behoeften van mensen met een beperking tijdens een COVID-19-uitbraak .
  - <https://www.eerstelijnszone.be/alle-nieuws-over-leuven>
  - Binnen de Eerstelijnszone Leuven werden ook heel wat tools gericht op communicatie naar anderstaligen ontsloten vanuit de dienst Diversiteit van de stad. Deze info werd beschikbaar gesteld via een Trello-platform.
  - ...

### ***3) Inzetten op behoud en versterking van (fysiek) contact en verbinding***

Vanuit de realiteit dat sommige PZON informatie-moe zijn, hun weg niet meer vinden in de berichtgeving en weinig netwerk hebben dat voor hen kan filteren, is het daarnaast belangrijk dat zorg- en hulpverleners ook in dialoog blijven gaan met de PZON zelf en hem/haar actief betrekken in het communicatieproces. Zij staan dan in voor actie bevraging (“Heeft u nog vragen, opmerkingen of bezorgdheden?”) en voor filtering van de overdosis aan informatie. Ook mantelzorgers kunnen deze rol vervullen.

Een eerste aanzet is gegeven door het organiseren van een werkgroep volledig in het teken van de PZON. In deze werkgroep zetelen de vertegenwoordigers van de PZON uit zowel de zorgraad als de algemene vergadering. Het gaat over een zestal personen. Om de stem van PZON in al hun diversiteit zoveel mogelijk te kunnen meenemen in het traject, plannen we ook diensten te betrekken, die (nog) niet vertegenwoordigd zijn in de zorgraad en in de AV, waaronder Samenlevingsopbouw.

## **Partners**

### **9. Met wie gaat u samenwerken om het doel te bereiken?**

De belangrijkste partners voor deze actie zijn de familieleden, gezondheids- en welzijnswerkers en mantelzorgers, die een netwerk vormen rond de PZON. Zij staan namelijk in voor ondersteuning, voor actieve bevraging en voor filtering van informatie.

Gezien Zorgzaam Leuven sinds 2016 reeds tal van projecten en acties rond chronisch zieken gerealiseerd hebben, vormen zij door hun ervaring en know how een cruciale partner voor deze actie.

Eventuele samenwerking met experts vanuit bijvoorbeeld ‘Wablief’<sup>1</sup> en andere.

Daarnaast is het ook belangrijk om de bredere uitdaging van communicatie te linken naar doelgroepen vanuit stadsdiensten, mutualiteiten, enz. Het hele netwerk van de Eerstelijnszone, zowel intern als extern, zal hierbij betrokken worden. Denk maar aan de ziekenhuizen, de (sociale) media, enz.

---

<sup>1</sup> Dit is een centrum dat instaat voor eenvoudige en duidelijk taal door organisaties te helpen om hun communicatie te vereenvoudigen. Een voorbeeld hiervan is maken van animatiefilmpjes omtrent reizen en mondkapten ten tijde COVID-19 voor anderstaligen en laaggeletterden.

## Andere betrokkenen

### 10. Wie moet u bevragen, informeren,... om het draagvlak en de impact van uw actie te vergroten?

Aangezien deze prioritaire actie volledig in het teken staat van de PZON, is hij/zij onze belangrijkste partner. We zoeken actie naar nieuwe samenwerkingsverbanden met (vertegenwoordigers van) PZON, die momenteel nog niet vertegenwoordigd zijn in de Zorgraad, de AV en/of het forum. Zo hopen we zoveel mogelijk rekening te kunnen houden met de grote diversiteit binnen de PZON. Om die reden werd er initiatief genomen voor de werkgroep omtrent de PZON (cf. supra).

## Resultaten

### 11. Geef heel concreet aan waaraan u op korte, middellange en lange termijn

- Korte termijn:
  - Verder inzetten op het detecteren en bereiken van de kwetsbare doelgroepen door belteams, het COVID-19 team voor contact-/brontracing, sensibiliseren van diensten om contact met kwetsbare groepen te behouden/te zoeken.
  - Organiseren van een werkgroep, die volledig in het teken staat van de PZON in al hun diversiteit. De eerste werkgroep is gepland om woensdag 21 oktober 2020, van 9u30 tot 11u30.
  - Bereiken en betrekken van een ruimere groep PZON bij het vormgeven van de acties en het actieplan van ELZ Leuven.
  - Actief bekend maken van GBO (Geïntegreerd Breed Onthaal) binnen de Eerstelijnszone.
- Middellange termijn:
  - In kaart brengen van good practices met betrekking tot doelgroep-participatie.
  - Een werkwijze implementeren, die maximale participatie van PZON stimuleert. Mogelijke pistes daartoe:
    - Gezamenlijke voorbereiding samen met Eerstelijnszone Leuven Noord en Zuid.
    - Nieuwe samenwerkingsverbanden met (vertegenwoordigers van) PZON.
    - Vast agendapunt PZON op zorgraad.
    - Vaste rubriek PZON in de nieuwsbrief.
  - Beroep doen op organisaties, zoals Wablieft, voor duidelijke en interactieve communicatie naar de kwetsbare doelgroepen.
- Lange termijn: De acties op korte en middellange termijn zullen blijvend gehanteerd worden om zo het lange termijn karakter van deze actie te garanderen.

## Beoogde impact

### 12. Welke (maatschappelijke) verandering wilt u bereiken?

Alles wat in de Eerstelijnszone Leuven gebeurt, staat in teken en in functie van de PZON. Allereerst willen we hen mee aan het stuur en dit niet enkel op papier, maar ook in de praktijk. Daarnaast willen we dat zorg – en hulpverlening beter afgestemd is op hun noden (informatie, begeleiding,...), ook tijdens de COVID-crisis.

## Indicatoren

### 13. Welke indicatoren of maatstaven gebruikt u om uw actie te meten?

- Aantal betrokken PZON.
- Diversiteit binnen de groep PZON die betrokken wordt.
- Agendapunten, geïnitieerd door de cluster PZON.
- Regelmatige uitwisseling tussen PZON van de drie Eerstelijnszones (Leuven, Leuven Noord en Leuven Zuid).
- Items in nieuwsbrief Eerstelijnszone Leuven met betrekking tot PZON.
- Aantal bijeenkomsten werkgroep PZON.
- Aangepaste en gerichte communicatiestrategieën ter attentie van verschillende groepen.
- Groeiend bewustzijn bij zorg- en hulpverleners omtrent het feit dat zij vaak een cruciale rol spelen in het filteren en het 'vertalen' van informatie.
- Groeiend bewustzijn bij zorg- en hulpverleners dat afbouw van fysiek contact en bereikbaarheid een grotere impact heeft op de meest kwetsbare bevolkingsgroepen, dat dit zo lang mogelijk dient worden uitgesteld en dat dit – indien onvermijdelijk – goed hoort opgevangen te worden door alternatieven.

## Meetinstrumenten

### 14. Welke meetinstrumenten kunt u inzetten om de indicatoren te meten?

Bij de kwantitatieve indicatoren geeft het aantal een zicht op resultaat. De andere indicatoren kunnen op kwalitatieve wijze geëvalueerd worden, bijvoorbeeld aan de hand van en actieve bevraging van PZON en andere clusters.

## Kernteam

### 15. Wie zijn de hoofdvoerders van de actie?

- Voorzitter Eerstelijnszone Leuven: Bart Tirez
- Stafmedewerkers Eerstelijnszone Leuven: Lisa Bels, Hendrikje Huysmans en Ine Timmermans
- Leden van de Zorgraad, met extra focus op de vertegenwoordigers van de PZON
- Leden van de AV, met extra focus op de vertegenwoordigers van de PZON
- De PZON in al hun diversiteit zelf en hun informeel netwerk

## Verbinding met andere acties

### 16. Welke links zijn er met andere acties in het beleidsplan of met acties van partners van de Eerstelijnszones?

Als Eerstelijnszone werken we samen met onze partners aan een kader met afspraken over multidisciplinaire samenwerking, een gemeenschappelijke taal, een basishouding van gelijkwaardigheid en vertrouwen onder de gezondheids-, welzijnswerkers en de PZON. Hierbij bouwen we een PZON- en diversiteit toets in.

Naast participatie in het communicatieproces zal de PZON ook actief betrokken worden bij de uitwerkingen van andere acties, bijvoorbeeld GBO.

Daarnaast heeft deze prioritaire actie een duidelijke link met het vierde actiepunt, namelijk 'Werken aan de ontwikkeling en uitrol van een communicatieplan'.

## **Opvolging**

### **17. Hoe wordt de actie opgevolgd door het kernteam en door de zorgraad?**

De werkgroep, die volledig in het teken staat van de PZON, zal maandelijks georganiseerd worden. Op deze overlegmomenten zal er actief bevestigd worden bij de vertegenwoordigers van de PZON of de actie dient bijgestuurd worden en of er op bepaalde aspecten meer of minder focus zal gelegd worden. Deze momenten zullen dus dienen als tussentijdse evaluatie. Aangezien we blijvend willen inzetten op duidelijke en heldere communicatie naar de PZON/personen in kwetsbare positie, zal deze actie blijven doorlopen.

## **Afbakening van de actie**

### **18. Wat valt buiten het doel van de actie?**

Het doel en de uitdaging van deze actie, met name het detecteren van de kwetsbare groepen en het actief betrekken van de PZON strekt zich breed uit over onze hele Eerstelijnszone, zowel qua middelen als qua werkveld. De handvatten en good practices kunnen op termijn zeker gedeeld worden met andere Eerstelijnszones.

## ACTIE 3

### Actie 3.1

#### Omschrijving

##### 3. Geef een omschrijving van de actie.

We zetten in op een preventief gezondheidsbeleid in samenwerking met de partners van de Eerstelijnszone i.k.v. sensibilisering omtrent COVID-19-vaccinatie.

#### Behoefte

##### 4. Aan welke behoefte wilt u tegemoetkomen met de actie?

Om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan en populatiebescherming te bekomen, is het van cruciaal belang dat er een hoge vaccinatiegraad bereikt wordt. De Eerstelijnszone kan samen met Zorgzaam Leuven, Stad Leuven, Logo en andere partners op het grondgebied inzetten op sensibilisering. Zo voorkomen we overbelasting van het gezondheidssysteem en houden we de bezettingsgraad in ziekenhuizen zo laag mogelijk. Momenteel is het nog niet helemaal duidelijk hoe de COVID-19-vaccinaties zullen verlopen. Ook als er nieuwe testen op de markt komen zullen we samen met onze partners moeten inzetten op de werking en het gebruik hiervan.

Bevragingen door de media geven aan dat de bereidheid om zich te laten vaccineren tegen corona aan het dalen is. Er blijkt nog veel angst te zijn bij de bevolking om zich te laten vaccineren. Het is belangrijk om met deze psychologische component rekening te houden en de kwetsbare doelgroepen zo snel mogelijk te betrekken. Hiervoor bekijken op welke manier we proactief duidelijk kunnen communiceren en hoe we kunnen zorgen dat niet alleen de kwetsbare doelgroepen, maar ook gezondheids- en welzijnswerkers en de Leuvense inwoners in het algemeen zich laten vaccineren.

#### Doelgroep

##### 5. Welke doelgroep wilt u met de actie bereiken en vooruithelpen?

De gezondheids- en welzijnswerkers de Leuvense inwoners met specifieke focus op de kwetsbare groepen, die vaak moeilijker te bereiken zijn via klassieke kanalen. Bijvoorbeeld ouderen, personen met dementie, personen met psychische kwetsbaarheid, anderstaligen, personen met een mentale beperking, personen in armoede, enz.

#### Rol van de persoon met een zorg- en ondersteuningsvraag

##### 6. Welke rol vervult de persoon met een zorg- en ondersteuningsvraag en zijn omgeving in de actie?

Zoals eerder aangehaald in actiefiche 2, zal de PZON betrokken worden bij de uitwerkingen van communicatiekanalen en bij het zoeken naar een goede strategie en motiverende argumenten.

## Visie en waarden

### 7. Maak duidelijk hoe deze actie past binnen de visie en de waarden van de zorgraad.

De Eerstelijnszone Leuven staat ten dienste van de meer dan 100.00 inwoners en 50.000 studenten die verblijven in de stad Leuven en de deelgemeenten. Hierbij besteden we aandacht voor de grote verschillen qua populatie, aanbod in de wijken en groeiende sociale ongelijkheid. Actief burgerschap en communicatie op een duidelijke en heldere wijze staan hierbij centraal.

Toegankelijkheid, verbondenheid, communicatie, verbinding, waardigheid, autonomie en samenwerken zijn enkele voorbeelden van de centrale waarden en principes, die wij binnen onze Eerstelijnszone hanteren. Hierbij proberen we een beter zicht te krijgen op de kwetsbare doelgroepen in Leuven en ondernemen we acties om hun noden beter te leren herkennen.

## Middelen

### 8. Welke middelen hebt u ter beschikking?

De griepvaccinatie werd gefaseerd ingevoerd, met extra aandacht voor de prioritaire doelgroepen. Hiervoor hebben we samen met Zorgzaam Leuven, Stad Leuven en Logo ingezet op sensibilisering:

- Zorgzaam Leuven heeft de eerstelijnszorg ondersteund door acties voor huisartsen en huisapothekers te faciliteren (voor meer info zie: <https://www.zorgzaamleuven.be/griepvaccinatie>).
  - BAF en Zorgzaam Leuven hebben ingezet op het promoten van een vaste huisapotheker, dit was een meerwaarde in kader van sensibiliseren voor vaccinatie.
- OCMW Leuven schreef gericht risicogroepen aan met een informatieflyer in diverse moedertalen.
- ...

Deze ervaring en *know-how* zal gebruikt worden om de COVID-19 vaccinatie verder uit te werken. Bij de griepvaccinatie merkten we ook dat kwetsbare personen nog steeds onvoldoende bereikt worden. Dit is een belangrijk aandachtspunt waar extra op ingezet zal worden.

## Partners

### 9. Met wie gaat u samenwerken om het doel te bereiken?

De samenwerking tussen de Eerstelijnszone Leuven, Zorgzaam Leuven en Stad Leuven is reeds gelanceerd voor de actie griepvaccinatie. Dit partnerschap tussen huisartsen, apothekers (zoals bij de griepvaccinatie kunnen de apothekers aangesloten bij Zorgzaam Leuven inzetten op extra educatie over het belang van COVID 19-vaccinatie), andere zorgverstrekkers, buurtwerking en buurtteams, Huis van het Kind, OCMW, interculturele bemiddelaars en toeleiders (zij kunnen net zoals bij de griepvaccinatie helpen met vertalingen), Centra voor Basiseducatie, Logo Oost-Brabant kan verdergezet worden.

## Andere betrokkenen

### 10. Wie moet u bevragen, informeren,... om het draagvlak en de impact van uw actie te vergroten?

Er zal ook afgestemd worden met Federale en Vlaamse overheid en de andere Eerstelijnszones uit onze regionale zorgzone. Bovendien kunnen voor de ontwikkeling van flyers samenwerken met de experts van 'Wablieft'. Dit is een centrum dat instaat voor eenvoudige en duidelijk taal door organisaties te helpen om hun communicatie te vereenvoudigen. Een voorbeeld hiervan is maken van animatiefilmpjes omtrent reizen en mondkemper ten tijde COVID-19 voor anderstaligen en laaggeletterden.



## Resultaten

### 11. Geef heel concreet aan waaraan u op korte, middellange en lange termijn

- Korte termijn: Het uitwerken van een gedetailleerde strategie om gezondheids- en welzijnswerkers en risicovolle doelgroepen (correct) te informeren en sensibiliseren.
- Middellange termijn: Het detecteren van de kwetsbare doelgroepen zodat er eerst een breed draagvlak tot stand komt en vervolgens bereidheid tot vaccinatie.
- Lange termijn: Het bereiken van een hoge vaccinatiegraad.

## Beoogde impact

### 12. Welke (maatschappelijke) verandering wilt u bereiken?

We willen een draagvlak creëren voor de COVID-19-vaccinatie, zodat er een hoge vaccinatiegraad bereikt wordt en we de verspreiding van het coronavirus tegen kunnen gaan. Zo voorkomen we overbelasting van het gezondheidssysteem en houden we de bezettingsgraad in ziekenhuizen zo laag mogelijk.

## Indicatoren

### 13. Welke indicatoren of maatstaven gebruikt u om uw actie te meten?

- Aantal gebruikte communicatiematerialen van de Vlaamse en Federale Overheid.
- Aantal gebruikte communicatiekanalen van onze partners.
- Aantal acties die extra inzetten op het bereiken van kwetsbare doelgroepen.
- Aantal gezette COVID-19-vaccinaties door huisartsen of andere zorgverleners binnen ELZ Leuven (= vaccinatie graad).
- Aantal hospitalisaties in de Eerstelijnszone Leuven wegens COVID-19.
- ...

## Meetinstrumenten

### 14. Welke meetinstrumenten kunt u inzetten om de indicatoren te meten?

Cf. indicatoren

## Kernteam

### 15. Wie zijn de hoofduitvoerders van de actie?

Samenwerking tussen Eerstelijnszone Leuven, Zorgzaam Leuven en Stad Leuven, waarbij partnerschap tussen de verschillende (zorg)actoren in de drie 'organisaties' een centrale rol speelt.

## Verbinding met andere acties

### 16. Welke links zijn er met andere acties in het beleidsplan of met acties van partners van de Eerstelijnszones?

Deze actie kan gelinkt worden aan actie 1 (de COVID-19-actie), aan andere projecten binnen Zorgzaam Leuven en aan het preventief gezondheidsbeleid van de Stad Leuven, namelijk 'Leuven, gezonde stad'.

## Opvolging

### 17. Hoe wordt de actie opgevolgd door het kernteam en door de zorgraad?

Er zal een werkgroep met een trekker(s) opgericht worden. Hierin zitten vertegenwoordigers uit de Eerstelijnszone/zorgraad, Zorgzaam Leuven, Stad Leuven en eventueel nog andere relevante partners. De opvolging zal gebeuren aan de hand een tijdslijn per actie en een tijdslijn over de acties heen. Verder kan er ook nog een projectfiche opgesteld worden (opvolging doelen, stappenplan, tussentijdse evaluaties,..). De terugkoppeling van de vooruitgang en stand van zaken van de actie wordt gegeven op de maandelijkse zorgraad en op de stuurgroep van Zorgzaam Leuven.

Ook het COCOCO-team (= strategisch COVID-19-niveau), bestaande uit de burgemeester, vertegenwoordiging lokale bestuur, ziekenhuisnetwerk, medisch expert, vertegenwoordiging universiteiten/hogescholen en hoofdinspecteur politie, zal intensief betrokken worden bij de rapportering, opvolging, evaluatie en eventuele bijsturing van deze actie.

## Afbakening van de actie

### 18. Wat valt buiten het doel van de actie?

Het doel en de uitdaging van deze actie, met name het optimaliseren van de COVID 19-vaccinatie, strekt zich breed uit over onze hele Eerstelijnszone, zowel qua middelen als qua werkveld. De handvatten en good practices kunnen wel gedeeld worden met andere Eerstelijnszones.

## Actie 3.2

## Omschrijving

### 3. Geef een omschrijving van de actie.

We zetten in op een preventief gezondheidsbeleid in samenwerking met de partners van de Eerstelijnszone i.k.v. sensibilisering omtrent eenzaamheid en veerkracht ten tijde van COVID-19.

## Behoeft

### 4. Aan welke behoefte wilt u tegemoetkomen met de actie?

De coronacrisis veroorzaakt ook een toename in signalen van eenzaamheid en angst. Vaak zijn de meer kwetsbaren in de samenleving het zwaarst getroffen. Velen voelen zich eenzaam, omdat sociale contacten wegvallen of bepaalde activiteiten niet meer mogen. Intussen lijken ook het najaar en de kerstperiode onder druk te komen.

Partners uit de Eerstelijnszone Leuven ontwikkelen allerlei activiteiten om dit te voorkomen of op z'n minst te reduceren. Heel wat partners werkten dit jaar mee aan de Week van de Veerkracht van 1 tot 10 oktober. De werkgroep bekijkt of het mogelijk is om de volgende maanden een beperkt aanbod van activiteiten te blijven bieden. Daarnaast besliste de stad om het vrijwilligersplatform 'Leuven Helpt' te bestendigen. Leuven Helpt is een initiatief, dat onder andere mensen sensibiliseert om andere Leuvenaars te helpen. Via dit platform kunnen Leuveners inwoners zich kandidaat stellen als vrijwilliger of buddy. Gezondheids- en welzijnswerkers uit de Eerstelijnszone kunnen een rol spelen om dit aanbod te promoten bij hun patiënten/cliënten.

## Doelgroep

### 5. Welke doelgroep wilt u met de actie bereiken en vooruithelpen?

Personen in een kwetsbare positie, zoals ouderen, personen met psychische kwetsbaarheid, personen met een andere socio-culturele achtergrond (anderstalig), personen met dementie, (complex) chronisch zieken, dove of slechthorende personen, personen met een verstandelijke beperking, autisme of niet-aangeboren hersenletsel.

## Rol van de persoon met een zorg- en ondersteuningsvraag

### 6. Welke rol vervult de persoon met een zorg- en ondersteuningsvraag en zijn omgeving in de actie?

Zoals eerder aangehaald in actiefiche 2, zal de PZON betrokken worden bij de uitwerkingen van communicatiekanalen en bij het zoeken naar een goede strategie en motiverende argumenten. Bij deze actie kan met de PZON specifiek laten mee denken over ondersteunen aanbod via seniorenverenigingen, LDC's, buurtwerking, enz.

## Visie en waarden

### 7. Maak duidelijk hoe deze actie past binnen de visie en de waarden van de zorgraad.

De Eerstelijnszone Leuven staat ten dienste van de meer dan 100.000 inwoners en 50.000 studenten die verblijven in de stad Leuven en de deelgemeenten. Hierbij besteden we aandacht voor de grote verschillen qua populatie, aanbod in de wijken en groeiende sociale ongelijkheid. Actief burgerschap en communicatie op een duidelijke en heldere wijze staan hierbij centraal.

Toegankelijkheid, verbondenheid, communicatie, verbinding, waardigheid, autonomie en samenwerken zijn enkele voorbeelden van de centrale waarden en principes, die wij binnen onze Eerstelijnszone hanteren. Hierbij proberen we een beter zicht te krijgen op de kwetsbare doelgroepen in Leuven en ondernemen we acties om hun noden beter te leren herkennen en voorkomen. Dit komt nog meer op de voorgrond te staan ten tijde van COVID-19.

## Middelen

### 8. Welke middelen hebt u ter beschikking?

- Platform 'Leuven Helpt': Inschakelen van vrijwilligers en buddy's.
- Zorgzame Thuislevering door huisapothekers. Dit project wordt nader beschreven in actiefiche 1. Bij het leveren van medicatie en farmaceutische zorg aan huis, kunnen zij signaleren, indien er een hulpvraag is. Deze kan dan doorverwezen worden naar Leuven Helpt.
- Aanbod van veerkrachtversterkende activiteiten via partners, die meewerken aan de tiendaagse van de veerkracht.
- Organiseren van webinars omtrent 'Hoe omgaan met eenzaamheid en veerkracht?'
- Aanpassing bezoekregeling in de woonzorgcentra en andere residentiële instellingen. De volledige afschaffing van bezoek, zoals tijdens de eerste golf, willen we zeker vermijden, maar we gaan actief op zoek naar alternatieven.
- Project Perinatale Mentale Gezondheid.
  - Vlaams overheidsproject met twee belangrijke doelstellingen:
    - 1) Het implementeren van de ontwikkelde screeningslijst om risicofactoren en kwetsbaarheden in kaart te brengen en om angst en depressie te screenen (preventieve insteek).
    - 2) Het ontwikkelen van zorgpaden door te kijken naar de verschillende zorgactoren binnen de Eerstelijnszones (doorverwijzing).

- Doelgroep: Vrouwen met perinatale mentale problematiek.
- We zouden deze screening willen implementeren in het pre – en postnatale zorgpad door het afnemen van deze screeningslijst te integreren als een vast moment. In de eerste fase willen we het project toelichten en pitchen relevante gezondheids-en welzijnswerkers/organisaties binnen onze zone (bv. Leuvense psychologenkring, Vlaamse Beroepsorganisatie van Vroedvrouwen (VBOV), gynaecologen,...). Dit zal gebeuren door middel van een begeleidende brief en presentatie via mail. Van daaruit kan er gekeken worden wie actief wilt deelnemen aan dit project. Wanneer de digitale versie van de screeningslijst op punt staat, kan er een Webinar georganiseerd worden, waarin de werking van deze tool uitgelegd wordt. Op lange termijn willen we het draagvlak van dit project uitbreiden naar de regionale zorgzone.
- We implementeren dit project in deze actiefiche, aangezien het hier gaat over het versterken van veerkracht bij een specifieke doelgroep, namelijk zwangere vrouwen met kwetsbaarheden op psychisch, sociaal, economisch,... vlak.
- Andere projecten hieromtrent
  - Project ‘Kwetsbare Zwangerschappen’ vanuit Zorgzaam Leuven
  - Project ‘Veerkracht tijdens en na de zwangerschap’ vanuit KU Leuven en UCLL

## Partners

### 9. Met wie gaat u samenwerken om het doel te bereiken?

Voor deze actie zetten we in op samenwerking met Zorgzaam Leuven, Stad Leuven (Leuven Helpt) en andere relevante gezondheids- en welzijnswerkers. Specifiek voor het project ‘Perinatale Mentale Gezondheid’ werken we samen met Marieke Vermaas (projectcoördinator), Lies Versavel (vzw De Bakermat) en zorgactoren, die actief hieraan willen participeren.

## Andere betrokkenen

### 10. Wie moet u bevragen, informeren,... om het draagvlak en de impact van uw actie te vergroten?

De huisartsen, mantelzorgers, gezondheids- en welzijnswerkers, buurtwerkingen, OCMW's, LDC's, seniorenwerking, outreach GGZ,... Kortom iedereen die in contact komt met personen met een verhoogd risico op eenzaamheid en vereenzaming, worden in dit verhaal betrokken.

## Resultaten

### 11. Geef heel concreet aan waaraan u op korte, middellange en lange termijn

- Korte termijn:
  - Het maken van een overzicht van alle activiteiten/initiatieven, die vereenzaming en eenzaamheid kunnen reduceren en eventueel tegengaan.
  - Voor het project ‘Perinatale Mentale Gezondheid’ zullen we op korte termijn de onze relevante partnerorganisaties op de hoogte brengen hiervan via een begeleidende brief en mail.
- Middellange termijn:
  - Het communiceren van dit gevarieerd aanbod naar alle (zorg)actoren binnen de Eerstelijnszone.
  - In kader van het project ‘Perinatale Mentale Gezondheid’ gaan we na wie er actief wil participeren hieraan en organiseren we een Webinar omtrent de werking van de digitale screeningslijst, als deze op punt staat.
- Lange termijn:
  - Het inperken van de eenzaamheid en het versterken van de veerkracht, voornamelijk bij de kwetsbare doelgroepen, in de komende periode.
  - Het draagvlak van het ‘Perinatale Mentale Gezondheid’ uitbreiden naar de regionale zorgzone.

## Beoogde impact

### 12. Welke (maatschappelijke) verandering wilt u bereiken?

Via deze actie willen we vereenzaming en eenzaamheid in de volgende golf van het coronavirus tegengaan en willen we de veerkracht van deze kwetsbare personen versterken. Aangezien we de koude winterperiode tegemoet gaan, waarbij het virus roet in het eten kan strooien voor de feestdagen, staan we voor een grote uitdaging. Met het project 'Perinatale Mentale Gezondheid' willen we de risicofactoren en kwetsbaren bij zwangere vrouwen beter in kaart brengen, zodat we de veerkracht bij deze personen kunnen versterken. Daarnaast willen we ook de doorverwijzing van hen naar zorgactoren binnen onze Eerstelijnszone optimaliseren.

## Indicatoren

### 13. Welke indicatoren of maatstaven gebruikt u om uw actie te meten?

- Aantal personen, die gevoelens van eenzaamheid, angst en/of depressie rapporteren. Deze rapportage kan fysiek (face-to-face), maar ook via tele-onthaal of andere communicatiekanalen.
- Aantal afgenomen screeninglijsten bij zwangere vrouwen.

## Meetinstrumenten

### 14. Welke meetinstrumenten kunt u inzetten om de indicatoren te meten?

- Actieve bevraging van de mantelzorgers, huisartsen, (thuis)verpleegkundigen,... omtrent uiting van gevoelens omtrent eenzaamheid bij personen, waarmee ze contact hebben.
- Actieve bevragingen van gynaecologen, psychologen en vroedvrouwen omtrent het afnemen van de screeninglijst.

## Kernteam

### 15. Wie zijn de hoofdvoerders van de actie?

Voor het actiepunt van vereenzaming en eenzaamheid bestaat het kernteam uit de Eerstelijnszone Leuven en het nauwe netwerk rondom de persoon. Dit netwerk kan bestaan uit mantelzorgers, gezondheids- en welzijnswerkers, huisarts, (thuis)verpleegkundigen, enz.

Het kernteam voor het Project 'Perinatale Mentale Gezondheid' bestaat uit de stafmedewerkers uit de drie Eerstelijnszones (ELZ Leuven, Leuven Noord en Leuven Zuid), Marieke Vermaas, Titiane Hompe en Lies Versavel.

## Verbinding met andere acties

### 16. Welke links zijn er met andere acties in het beleidsplan of met acties van partners van de Eerstelijnszones?

Deze actie heeft veel raakvlakken met onze tweede actiefiche PZON. Er is een link met vroegtijdige detectie en zorgplanning. Hierbij wordt verder gewerkt aan de implementatie van de visie, het sensibiliseren rond "regie van de persoon met een zorgvraag" (participatie en krachtgericht werken) en het op zoek gaan naar aandachtspunten, zoals het risico op eenzaamheid/vereenzaming en het belang van veerkracht.

## Opvolging

### 17. Hoe wordt de actie opgevolgd door het kernteam en door de zorgraad?

De opvolging van het project 'Perinatale Mentale Gezondheid' laten we voor een groot stuk over aan Marieke Vermaas, aangezien zij de coördinator is. Tijdens onze overlegmomenten, die we maandelijks zullen inplannen, zal zij ons telkens kort brieven over de stand van zaken.

## Afbakening van de actie

### 18. Wat valt buiten het doel van de actie?

Het doel en de uitdaging van deze actie, met name het detecteren van een verhoogd risico op vereenzaming en eenzaamheid, strekt zich breed uit over onze hele Eerstelijnszone, zowel qua middelen als qua werkveld. De handvatten en good practices kunnen op termijn zeker gedeeld worden met andere Eerstelijnszones.

Voor het project 'Perinatale Mentale Gezondheid' werken we reeds samen met andere Eerstelijnszones, namelijk Leuven Noord en Zuid. Het werkveld situeert zich dus breder dan enkel onze Eerstelijnszone.

## ACTIE 4

### Omschrijving

#### 3. Geef een omschrijving van de actie.

We zorgen voor de ontwikkeling en uitrol van een communicatieplan (jaar één).

### Behoefte

#### 4. Aan welke behoefte wilt u tegemoetkomen met de actie?

Binnen de Eerstelijnszone Leuven speelt communicatie een prominente rol. Om gedegen te communiceren en hierbij alle doelgroepen optimaal te bereiken, is een communicatieplan onontbeerlijk. We willen hier dan ook zo snel mogelijk werk van maken, zeker in het licht van de heersende COVID-19-crisis die vraagt om coherente, effectieve en efficiënte communicatie.

Momenteel loopt de communicatie niet altijd zoals gewenst. Er is regelmatig sprake van dubbele, onduidelijke, ontbrekende en/of laattijdige communicatie. Het is ook niet altijd helder wat moet gecommuniceerd worden, aan wie en door wie. Hierdoor komt de communicatie niet altijd aan bij voor wie ze bestemd is.

Daarnaast ervaren we nood aan betrekken, bevragen, informeren en sensibiliseren van onze partners en de inwoners van onze Eerstelijnszone. Dit met expliciete aandacht voor de personen met een zorg- en ondersteuningsvraag (PZON) en met inzet op digitale geletterdheid en communicatie naar de meest kwetsbare doelgroepen.

Tevens dringt een strategische inzet en diversifiëring van verschillende mogelijke communicatiekanalen zich op. Tot slot is er nood aan een geïntegreerde aanpak op vlak van communicatie tussen Eerstelijnszone Leuven, Zorgzaam Leuven en Stad Leuven om tot vereenvoudiging, verbinding en synergie te komen.

Een communicatieplan zal ons een referentiekader bieden om een efficiënt en gestructureerd communicatiebeleid op te stellen en te realiseren. Het is een belangrijk hulpmiddel om coherente, effectieve en efficiënte communicatie te realiseren.

### Doelgroep

#### 5. Welke doelgroep wilt u met de actie bereiken en vooruithelpen?

Het communicatieplan zal zich op volgende doelgroepen richten:

- De leden van de zorgraad
- De partnerorganisaties
- De welzijns- en gezondheidswerkers
- De PZON en hun informeel netwerk

### Rol van de persoon met een zorg- en ondersteuningsvraag

#### 6. Welke rol vervult de persoon met een zorg- en ondersteuningsvraag en zijn omgeving in de actie?

Binnen het communicatieplan zal ingezet worden op communicatie van, met en naar de PZON en hun informeel netwerk. We willen hierbij expliciet inzetten op digitale geletterdheid en communicatie naar de meest kwetsbare doelgroepen. De PZON en hun informeel netwerk zullen daarom nauw betrokken worden bij het uittekenen van het communicatieplan in het algemeen en een laagdrempelige communicatiestrategie naar de PZON en hun informeel netwerk in het bijzonder.

## Visie en waarden

### 7. Maak duidelijk hoe deze actie past binnen de visie en de waarden van de zorgraad.

De Eerstelijnszone Leuven staat ten dienste van de meer dan 100.00 inwoners en 50.000 studenten die verblijven in de stad Leuven en de deelgemeenten. Hierbij besteedt de Eerstelijnszone aandacht aan de grote verschillen qua populatie, aanbod in de wijken en groeiende sociale ongelijkheid. Actief burgerschap en communicatie op een duidelijke en heldere wijze staan hierbij centraal.

Toegankelijkheid, verbondenheid, communicatie, verbinding, deskundigheid, efficiëntie en samenwerken zijn enkele voorbeelden van de centrale waarden en principes, die wij binnen onze Eerstelijnszone hanteren. Hierbij zetten we in op gelijkwaardige en kwaliteitsvolle onderlinge relaties en op een centraal multidisciplinair netwerk, waarbij we zoveel mogelijk partners betrekken.

## Middelen

### 8. Welke middelen hebt u ter beschikking?

Binnen Eerstelijnszone Leuven zijn reeds tal van communicatiekanalen en -middelen ter beschikking die we, in kader van het communicatieplan, kunnen inzetten en/of verfijnen. We denken hierbij aan: Teams zorgraad, Trello, website, Webinars, Facebook, nieuwsbrief Eerstelijnszone Leuven, gezamenlijke nieuwsbrief (Stad Leuven, Zorgzaam Leuven en Eerstelijnszone Leuven) en communicatiekanalen partners. Deze moeten beter op elkaar afgestemd worden, effectiever en efficiënter ingezet worden en uitgebreid worden met andere communicatiekanalen zoals uitbreiding sociale media, maar ook eenvoudige, laagdrempelige niet-digitale communicatie.

Daarnaast kunnen we ook rekenen op het netwerk van elke lid van de zorgraad en haar partners om dit communicatieplan te realiseren.

## Partners

### 9. Met wie gaat u samenwerken om het doel te bereiken?

De partners binnen deze actie zijn de leden van de zorgraad, stad Leuven en Zorgzaam Leuven. Tijdens dit proces zullen we beroep doen op de knowhow en ervaring van deze partners. We denken hierbij aan de diensten communicatie, ervaring rond communicatie naar specifieke doelgroepen toe, ervaring met communicatie via sociale media en reeds bestaande afspraken. Daarnaast zullen we ook beroep doen op externe expertise en uitwisseling betreffende het bereiken van bepaalde doelgroepen.

## Andere betrokkenen

### 10. Wie moet u bevragen, informeren,... om het draagvlak en de impact van uw actie te vergroten?

Het hele interne en externe netwerk van Eerstelijnszone Leuven zal betrokken worden om het draagvlak en de impact van deze actie te vergroten. Bijzondere aandacht zal hierbij gaan naar de PZON en hun informeel netwerk.



## Resultaten

### 11. Geef heel concreet aan waaraan u op korte, middellange en lange termijn

Voor 2021 streven we naar volgende resultaten:

- Korte termijn:
  - Nulmeting (cf. indicatoren en meetinstrumenten).
- Middellange termijn:
  - Inventaris van communicatieproblemen en –noden binnen onze Eerstelijnszone.
  - Inventaris van bestaande en nieuw aan te wenden communicatiekanalen.
- Lange termijn:
  - Uitgewerkt communicatieplan dat volgende elementen bevat:
    - Belanghebbenden (naar wie communiceren?).
    - Inhoud (welke boodschap willen we brengen?).
    - Communicatiekanalen (hoe gaan we communiceren?).
    - Timing en frequentie (wanneer communiceren we?).
    - Doel communicatie (wat willen we ermee bereiken?).
    - Uitvoering (wie gaat communiceren?).

## Beoogde impact

### 12. Welke (maatschappelijke) verandering wilt u bereiken?

We beogen met deze actie, die over twee werkjaren zal lopen, de interne communicatie binnen Eerstelijnszone Leuven te verbeteren waardoor informatie snel, efficiënt en effectief doorstroomt naar alle betrokkenen en de samenwerking binnen de zone versterkt wordt.

We willen met deze actie uiteindelijk komen tot een gestroomlijnde, snelle, duidelijke en laagdrempelige communicatie naar alle partners en naar de PZON en hun informeel netwerk in het bijzonder. We hebben hierbij expliciet aandacht voor de meest kwetsbare doelgroepen. Dit met als doel het bijdragen tot de realisatie van het universeel toegankelijk maken voor zorg en welzijn.

## Indicatoren

### 13. Welke indicatoren of maatstaven gebruikt u om uw actie te meten?

In kader van de evaluatie van het geïmplementeerd communicatieplan in werkingsjaar 2022, zal in 2021 een nulmeting uitgevoerd worden. Hiervoor zullen we een aantal indicatoren bepalen. We denken hierbij aan:

- Aantal gebruikers (sociale) media (website, Facebook, nieuwsbrief, etc.).
- Aantal posts op sociale media.
- Aantal verstuurd nieuwsbrieven.
- Aantal deelnemers Webinars, Forum etc.
- Tevredenheidsgraad over de verschillende communicatiekanalen.
- ...

Deze indicatoren zullen verder aangevuld en verfijnd worden bij het uitwerken van de nulmeting.

## Meetinstrumenten

### 14. Welke meetinstrumenten kunt u inzetten om de indicatoren te meten?

Voor de nulmeting worden volgende meetinstrumenten aangewend:

- Tevredenheidsenquête (perceptie en gebruik): vragenlijst voor alle doelgroepen en focusgroep met de PZON.
- Gebruiksanalyse (gebruik en beroep doen op): o.a. aantal bezoeken website, monitoring contactnamen hulp- en zorgverleners en PZON, aantal inschrijvingen op nieuwsbrief, aantal volgers op sociale media, monitoring ter beschikking stellen verslagen etc.

Beiden behelzen zowel de interne als externe communicatie.

## Kernteam

### 15. Wie zijn de hoofduitvoerders van de actie?

Er wordt een werkgroep communicatie opgestart, naast de stafmedewerkers Zorgzaam Leuven en Stad Leuven, zal nog nader bepaald wie van de interne en externe partners hiervan zal deel uitmaken.

## Verbinding met andere acties

### 16. Welke links zijn er met andere acties in het beleidsplan of met acties van partners van de Eerstelijnszones?

Gezien deze actie gericht is op de ontwikkeling en uitrol van een communicatieplan, heeft zij linken met de vier andere prioritaire acties en de werking van de Eerstelijnszone in het algemeen.

## Opvolging

### 17. Hoe wordt de actie opgevolgd door het kernteam en door de zorgraad?

Er zal een werkgroep met een trekker(s) opgericht worden. Hierin zitten vertegenwoordigers uit de Eerstelijnszone/zorgraad, Zorgzaam Leuven, Stad Leuven en eventueel nog andere relevante partners. De opvolging zal gebeuren aan de hand een tijdslijn per actie en een tijdslijn over de acties heen. Verder kan er ook nog een projectfiche opgesteld worden (opvolging doelen, stappenplan, tussentijdse evaluaties,..). De terugkoppeling van de vooruitgang en stand van zaken van de actie wordt gegeven op de maandelijks zorgraad en op de stuurgroep van Zorgzaam Leuven.

## Afbakening van de actie

### 18. Wat valt buiten het doel van de actie?

Communicatie van, met en door VIVEL en de overheid vallen buiten de scope van deze actie.

## ACTIE 5

### Omschrijving

#### 3. Geef een omschrijving van de actie.

We willen een systematiek ontwikkelen om een levende sociale kaart op buurtniveau uit te werken die bijkomende informatie bezit in vergelijking met de bestaande sociale kaart. Bedoeling is dat de Leuvense inwoners, het informeel netwerk en het professioneel netwerk geïnformeerd zijn over de beschikbare hulp in hun meest nabije omgeving en over de manieren om deze hulp te activeren/contacteren. We willen onderzoeken of/en welke digitale en/of levende buurtplatformen een toegevoegde waarde kunnen zijn. We streven ernaar om voldoende 'knoopfiguren' in de buurt te identificeren die een maatschappelijke signaalfunctie voor hun buurt kunnen opnemen.

Dit willen samen met onze partners Zorgzaam Leuven, stad Leuven, alle zorg- en welzijnsorganisaties, gezondheids- en welzijnswerkers(formeel netwerk) en het informele netwerk in Leuven realiseren. De bedoeling is om verder in te zetten op reeds lopende initiatieven (zoals vb. Leuven Helpt, de buurtteams, GBO, de bestaande sociale kaart, etc), die maximaal in elkaar te laten klikken en elkaar te laten versterken.

### Behoefte

#### 4. Aan welke behoefte wilt u tegemoetkomen met de actie?

Elke Leuvense inwoner moet de mogelijkheid hebben om op eenvoudige en laagdrempelige wijze contact te leggen met een aanspreekpunt in zijn nabije omgeving om hulp- en zorgvragen voor te leggen. Vanuit de netwerkgedachte en buurtzorg is er nood aan het kunnen beschikken over aanspreekpunten die de rol van doorverwijzer en toeleider opnemen. Het is belangrijk om buurtbewoners te betrekken die, samen met de vertegenwoordigers, de referentiepunten of relationele knooppunten van 'levende sociale' kaart van de buurt vormgeven. Om binnen het geïntegreerde zorg te bieden moet er ingezet worden op netwerkvorming tussen professionele gezondheids- en welzijnswerkers.

Dit is een belangrijke actie waar nood aan is binnen onze Eerstelijnszone. Deze actie staat ook in het actieplan van Zorgzaam Leuven. We willen daarom maximaal onze krachten bundelen om samen deze actie verwezenlijken. Hiervoor willen we vertrekken vanuit de bestaande structuren en initiatieven en inzetten op vereenvoudiging.

### Doelgroep

#### 5. Welke doelgroep wilt u met de actie bereiken en vooruithelpen?

De Leuvense inwoners (extra nadruk op de kwetsbare doelgroepen) en het informeel (mantelzorgers,..) en formeel netwerk (zorg- en welzijnsorganisaties en gezondheids- en welzijnswerkers).

### Rol van de persoon met een zorg- en ondersteuningsvraag

#### 6. Welke rol vervult de persoon met een zorg- en ondersteuningsvraag en zijn omgeving in de actie?

De PZON zullen de actie mee uitwerken en hierin het standpunt van de Leuvense inwoners in het algemeen en de PZON in het bijzonder opnemen. Zij zullen fungeren als referentiepersoon voor de buurt en het netwerk en hiaten in het netwerk te signaleren.

## Visie en waarden

### 7. Maak duidelijk hoe deze actie past binnen de visie en de waarden van de zorgraad.

De Eerstelijnszone Leuven staat ten dienste van de meer dan 100.000 inwoners en 50.000 studenten die verblijven in de stad Leuven en de deelgemeenten. Hierbij besteedt men aandacht voor de grote verschillen qua populatie, aanbod in de wijken en groeiende sociale ongelijkheid. Actief burgerschap en communicatie op een duidelijke en heldere wijze staan hierbij centraal.

Toegankelijkheid, verbondenheid, communicatie, verbinding, waardigheid, autonomie en samenwerken zijn enkele voorbeelden van de centrale waarden en principes, die wij binnen onze Eerstelijnszone hanteren.

## Middelen

### 8. Welke middelen hebt u ter beschikking?

Voor de realisatie van deze actie kunnen gebruik maken van volgende informatiebronnen, middelen en contacten:

- [www.desocialekaart.be](http://www.desocialekaart.be).
- Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO) Leuven.
- [Leuven helpt](http://Leuvenhelpt.be).
- Input en knowhow vanuit de buurtteams, de zorgzame buurten en de reeds georganiseerde netwerkmomenten.
- Door de aanpak COVID-19-crisis hebben we heel wat contactgegevens van organisaties en gezondheids- en welzijnswerkers verzameld.
- Beroepskringen als toegangspoort.
- Bestaande samenwerkingsinitiatieven tussen zorg- en dienstverleners.

In kader van de actie kunnen volgende inspiratiebronnen geconsulteerd worden:

- <https://www.zorgvoorbeter.nl/samenwerken-in-de-wijk/wijk-in-kaart-brengen>
- [https://www.beteroud.nl/docs/beteroud/themas/lokaal-samenwerken/beter-oud-wie-is-wie.pdf?\\_ga=2.149663606.1701505570.1602759677-1770784444.1601022743](https://www.beteroud.nl/docs/beteroud/themas/lokaal-samenwerken/beter-oud-wie-is-wie.pdf?_ga=2.149663606.1701505570.1602759677-1770784444.1601022743)
- <https://www.wehelpen.nl/professionals/>
- <https://buuv.nu/>

## Partners

### 9. Met wie gaat u samenwerken om het doel te bereiken?

De partners binnen deze actie zijn Zorgzaam Leuven en stad Leuven. We willen samen met Zorgzaam Leuven en de stad Leuven de krachten bundelen om deze actie te realiseren. Tijdens dit proces zullen we beroep doen op de knowhow en ervaring van onze partners. We denken hierbij aan het GBO, professionals welzijn en gezondheid, wijkgezondheidscentra, buurtwerk,... Een goede informatiedoorstroom en onderlinge afstemming is hier bij van belang.

## Andere betrokkenen

### 10. Wie moet u bevragen, informeren,... om het draagvlak en de impact van uw actie te vergroten?

VIVEL.

## Resultaten

### 11. Geef heel concreet aan waaraan u op korte, middellange en lange termijn

- Korte termijn:
  - Er is ontmoeting en sensibilisering op buurtniveau van Leuvense inwoners
  - Organisatie van netwerkmomenten tussen gezondheids- en welzijnswerkers
    - ➔ Informeel netwerk en professionelen, behoeften, bestaande initiatieven en knowhow werden hierbij uitgewisseld.
  - Van daaruit werd een plan van aanpak met de partners uitgewerkt.
- Middellange termijn: de levende sociale kaart vormgeven:
  - Ambassadeurs werden aangesteld.
  - Bestaande methodieken/modellen werden in kaart gebracht en hieruit werd een keuze gemaakt.
  - Alle input voor de lokale sociale kaart werd verzameld en samengebracht in de gekozen methodiek
  - Er zijn regelmatig 'infosessies'
  - Er is een inventaris van mogelijke systemen om informatie te delen en onderling af te stemmen.
- Lange termijn:
  - Iedereen is op de hoogte van bestaan van sociale kaart en mogelijke toepassingen.
  - Deze wordt actief gebruikt door de Leuvense inwoners, het informeel en het formeel netwerk.
  - De sociale kaart wordt steeds verder aangevuld met nieuwe gegevens.

## Beoogde impact

### 12. Welke (maatschappelijke) verandering wilt u bereiken?

Het voor handen zijn van een gebruiksvriendelijke en levende sociale kaart draagt bij aan het universeel toegankelijk maken van zorg en welzijn voor elke Leuvense inwoner. Gezondheids- en welzijnswerkers leren elkaar beter kennen, zijn meer op de hoogte van elkaars aanbod en verwijzen hulp- en zorgvragers naar elkaar door. Op buurtniveau werken gezondheids- en welzijnswerkers, PZON en hun informeel netwerk als team samen om zorg op maat te bieden.

## Indicatoren

### 13. Welke indicatoren of maatstaven gebruikt u om uw actie te meten?

Cf. ook resultaatsgerichte indicatoren onder resultaten.

- Evaluatie van het gebruik van de sociale kaart:
  - De lokale gezondheids- en welzijnswerkers registreren zich in de sociale kaart.
    - De gegevens van de sociale kaart up to date houden.
  - De Lokale sociale kaart wordt gebruikt zowel door gezondheids- en welzijnswerkers als door de Leuvense inwoners in het algemeen en de PZON in het bijzonder.
    - Aantal hits/dag.
    - Analyse van gebruikte zoekfunctie op de sociale kaart.
    - ...
- Aanwezigheid van de diverse disciplines en profielen in zorgzame buurten en buurtteams.
- Zowel burgers uit de buurt als professionals geven aan voldoende op de hoogte te zijn van de resources in hun buurt naar hulpverlening en vangnet toe.

## Meetinstrumenten

### 14. Welke meetinstrumenten kunt u inzetten om de indicatoren te meten?

- Analyse input en gebruik sociale kaart.
- Focusgroep.

## Kernteam

### 15. Wie zijn de hoofduitvoerders van de actie?

Samenwerking tussen Eerstelijnszone Leuven, Zorgzaam Leuven en Stad Leuven, waarbij partnerschap tussen de verschillende (zorg)actoren in de drie 'organisaties' een centrale rol speelt.

## Verbinding met andere acties

### 16. Welke links zijn er met andere acties in het beleidsplan of met acties van partners van de Eerstelijnszones?

Zoals hierboven al vermeld, staat deze actie ook in het actieplan van Zorgzaam Leuven. We willen samen met Zorgzaam Leuven en stad Leuven de krachten bundelen om deze actie te realiseren. Hiervoor willen we vertrekken vanuit de bestaande structuren en initiatieven en inzetten op vereenvoudiging. Er is bovendien ook een link met de zorgzame buurten en de buurtteams van Zorgzaam Leuven die fungeren als lokale ankerpunten voor zorg- en ondersteuningsvragen. Verder is er ook een link met de functie van het GBO, die net als deze actie de bedoeling heeft om de toeleiding naar gepaste zorg te faciliteren.

Voor meer info over het actieplan van Zorgzaam Leuven: <https://www.zorgzaamleuven.be/>

## Opvolging

### 17. Hoe wordt de actie opgevolgd door het kernteam en door de zorgraad?

Er zal een werkgroep met een trekker(s) opgericht worden. Hierin zitten vertegenwoordigers uit de Eerstelijnszone/zorgraad, Zorgzaam Leuven, Stad Leuven en eventueel nog andere relevante partners. De opvolging zal gebeuren aan de hand een tijdslijn per actie en een tijdslijn over de acties heen. Verder kan er ook nog een projectfiche opgesteld worden (opvolging doelen, stappenplan, tussentijdse evaluaties,..). De terugkoppeling van de vooruitgang en stand van zaken van de actie wordt gegeven op de maandelijkse zorgraad en op de stuurgroep van Zorgzaam Leuven.

## Afbakening van de actie

### 18. Wat valt buiten het doel van de actie?

Deze actie beperkt zich tot de sociale kaart binnen het werkgebied van onze Eerstelijnszone.

---