

# Actieplan 2020-2021 ELZ Mechelen-Katelijne

## Gegevens van de aanvrager

### Gegevens van de contactpersoon

voor- en achternaam Katrijn Clémer  
telefoonnummer 0493/39 78 39  
e-mailadres [katrijn.clemer@elzmechelenkatelijne.be](mailto:katrijn.clemer@elzmechelenkatelijne.be)

### Gegevens van de organisatie

naam Eerstelijnszone Mechelen-Katelijne  
straat en nummer Lange Schipstraat 27  
postnummer en gemeente 2800 Mechelen  
e-mailadres [info@elzmechelenkatelijne.be](mailto:info@elzmechelenkatelijne.be)  
website [www.elzmechelenkatelijne.be](http://www.elzmechelenkatelijne.be)

## Inleiding

Het actieplan van Eerstelijnszone Mechelen-Katelijne bouwt verder op de 3 pijlers van het beleidsplan: (1) Elkaar leren kennen en verbinden (2) Proactief, outreachend en buurtgericht werken (3) Zorgcontinuïteit. Uiteraard is de huidige context bepalend voor de keuze en de concrete uitwerking van de acties. De impact van COVID-19 op alle facetten van de maatschappij is groot en de gevolgen zullen zich nog lang laten voelen.

De ELZ kiest er voor om prioritair in te zetten op de acties ter bestrijding van de COVID-19 pandemie en de gevolgen van de crisis op langere termijn daar de Vlaamse regering de zorgraden ook extra opdrachten in deze context gaf. Eigen aan een crisissituatie is dat zowel sterktes als knelpunten veel scherper naar boven komen. De noden die zich nu duidelijk aftekenen zijn zelden nieuw of zuiver veroorzaakt door de COVID. De omschreven COVID acties richten zich dus op noden die al langer aanwezig zijn in de regio maar die nu onder de huidige omstandigheden acuter zijn.

### COVID-19 team Mechelen-Katelijne

- Teamleader: Katrijn Clémer (coördinator ELZ)
- Medische experts: dr. Stijn Festraets (huisarts, coördinator huisartsenwachtpost, covoorzitter HAK) en dr. Mirella Van der Wilt (huisarts en coördinator triagepunt Mechelen)
- Lokale besturen: Lies Vandeneede (Coördinator Welzijn en Gezondheid stad Mechelen, zorgraad ELZ), Sarah De Keyser (schepen Welzijn, gelijke kansen en onderwijs Sint-Katelijne-Waver, zorgraad ELZ)

- Noodplancoördinatoren: Steven Vermeeren (NPC Mechelen) en Kevin Aelbrecht (NPC Sint-Katelijne-Waver)
- Welzijn: Martine Peeters (hoofd sociale dienst AZ Sint-Maarten, contactpersoon voor eertselijnsvoorzieningen, zorgraad ELZ) en Sven De Bakker (samenlevingsconsulent Sint-Katelijne-Waver, zorgraad ELZ)
- AZ-Sint Maarten: Maarten Walravens (adjunct van de hoofdarts en noodplancoördinator AZ Sint-Maarten (back-up Tom Kix, crisismanager AZ Sint-Maarten))

Het COVID-19 team overlegt wekelijks via teams om de epidemiologische situatie in de ELZ, de noden binnen de zorg en welzijnssector en de signalen vanuit het werkveld te analyseren. Acties worden systematisch geëvalueerd en bijgestuurd. In geval van nood kan het COVID-19 team ad hoc samengeroepen worden.

### **Regionaal overleg**

Teamleiders van de 5 eerstelijnszones van de regionale zorgzone overleggen om de 2 weken om onderling af te stemmen.

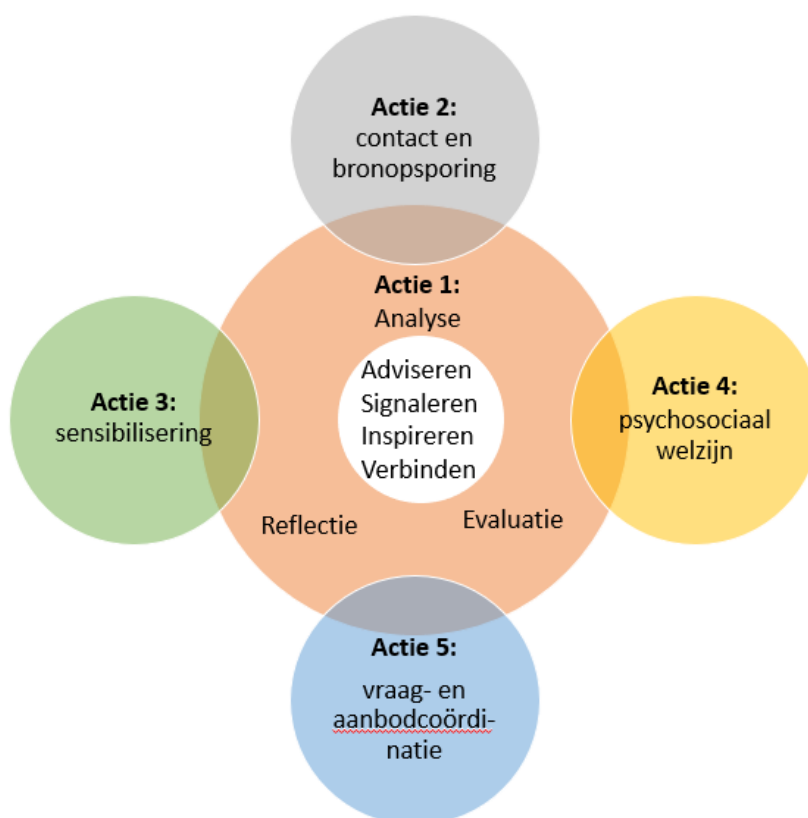
## Acties

Finaliteit van de acties is het bestrijden van de COVID-19 pandemie. De ELZ draagt bij tot het minimaliseren van het aantal COVID-gerelateerde ziekenhuisopnames en COVID-19 besmettingen door:

- te zorgen dat isolatie en quarantaine maatregelen correct worden nageleefd;
- bronnen van besmetting te identificeren en verdere uitbreiding van clusters tegen te gaan;
- ondersteuning te bieden aan de meest kwetsbare populaties zodat zij de isolatie en quarantaine op een goede manier kunnen doorbrengen;
- begeleiding en hulp te bieden aan eerstelijnszorginstellingen

Daarnaast trachten we de gevolgen van de COVID-19 pandemie te beperken door in te zetten op het welzijn van zorgpersoneel en specifieke doelgroepen. We brengen de noden m.b.t. zorg en welzijn in kaart alsook het bestaande aanbod. Door te verbinden en te inspireren werken we aan een effectieve en kwalitatieve eerste lijn, toegankelijk voor elke inwoner met aandacht voor de meest kwetsbaren. De PZON staat steeds centraal in de werking van de ELZ. We streven er naar om de PZON steeds een stem te geven en waar mogelijk actief te betrekken bij de acties.

## Actie 1: Analyse en reflectie



### Doelgroep:

Lokale en bovenlokale besturen  
Eerstelijnsorganisaties en voorzieningen  
Zorgverleners

### Beschrijving van de actie:

Ervaringen nationaal en internationaal tonen aan dat het centraliseren van informatie een essentiële schakel is in het bestrijden van de COVID-19 pandemie. Het definiëren van deze actie behoedt de lokale werking voor versnippering. Met deze actie installeren we ook een continue feedbackloop met de andere acties. Er wordt bewust ruimte gemaakt voor reflectie en evaluatie. Op die manier kunnen de acties van de ELZ flexibel bijgestuurd worden op basis van de huidige realiteit en noden.

Wekelijks wordt een situatie- en risicoanalyse gemaakt op basis van gegevens verzameld door de lokale contact- en bronopsporing, de beschikbare databases, rapporten (sciensano, RAG, NCCN), signalen vanuit het werkveld en de doelgroepen. De analyses worden aangewend om het lokale en bovenlokale beleid te ondersteunen in het nemen van beslissingen ter bestrijding van de COVID-pandemie. De resultaten worden eveneens gebruikt om eerstelijnsvoorzieningen en zorgverleners correct te informeren over de lokale situatie en te adviseren. Het COVID-19 team volgt nauwgezet de actuele (wetenschappelijke) ontwikkeling op, zowel nationaal als internationaal, en neemt deel aan diverse intervisies en proefprojecten. Op deze wijze kan de ELZ een voortrekkersrol opnemen in de verdere ontwikkeling en optimalisatie van het contact- en bronopsporingsproces.

Communicatiekanalen:

- Lokale besturen:
  - WhatsApp groepen Corona Mechelen en Corona Sint-Katelijne-Waver
  - Crisiscel Mechelen: deelname teamleider
  - Crisiscel Sint-Katelijne-Waver: advies op vraag
  - Wekelijkse aanwezigheid teamleider in gemeentehuis Sint-Katelijne-Waver en sociaal huis/stadhuis Mechelen (behalve wanneer telewerk verplicht is)
  - Telefonische permanentie
- Provincie:
  - PCC: deelname teamleider
  - Telegram groep PCC
- Voorzieningen:
  - Vaste contactpersoon voor voorzieningen.
  - Gericht emailcommunicatie
  - Actieve bevraging
  - Telefonische permanentie
- Zorgverleners:
  - Via vertegenwoordigers binnen zorgraad of COVID-19 team
- Intervisies:
  - Provinciale intervisiecirkel
  - Intervisiecirkel grootsteden
  - Regionale intervisie
- Team IZ:
  - Uitbraakvolgsysteem

De analyses zullen een sturende factor zijn in de acties hierna beschreven. Door een juist beeld te hebben van de lokale situatie en wat leeft bij wie woont en werkt in de ELZ kunnen deze acties gericht vorm krijgen en kunnen de beschikbare middelen optimaal ingezet worden.

Populatiemanagement laat toe om prioritaire doelgroepen te identificeren voor zowel actie 3 als actie 4. Anderzijds zullen de bevindingen en evaluaties van deze acties mede met input vanuit de doelgroepen een belangrijke basis vormen voor de lokale analyses en de adviezen die hieruit

voortkomen. Zo wordt een permanent feedbacksysteem geïnstalleerd wat toelaat om flexibel in te spelen op de steeds veranderende situatie.

Het COVID-19 team komt wekelijks samen. Het evalueren van de huidige werking en uitwerking van de verschillende acties o.b.v. van verzamelde gegevens en inzichten komt steeds aan bod. De experts die deel uitmaken van het team bepalen hier de verdere strategie en formuleren de adviezen.

### Plaats in het beleidsplan 2020-2021

De kracht van de ELZ als organisatienetwerk is het bundelen van expertise en centraliseren van informatie vanuit de verschillende zorgberoepen en organisaties. Met deze actie verbinden we informatie, expertise en signalen van verschillende actoren in de eerstelijnszone om een volledig overzicht te creëren van de COVID-situatie, risicofactoren en aandachtspunten en op die manier een signaalfunctie te kunnen opnemen.

### Plaats van de PZON

Signalen van inwoners die verzameld worden via de contactopsporing of via contacten met zorgverleners vormen een belangrijke basis voor de analyse.

De finaliteit van deze actie is uiteraard dat besturen en organisaties hun beleid en acties op basis van de aangeleverde informatie en adviezen kunnen optimaliseren ten einde de PZON optimaal te ondersteunen in deze crisis.

Daarnaast stroomt de input van de PZON verzameld vanuit de andere acties terug naar deze actie zodat optimaal ingespeeld kan worden op de concrete noden van de PZON.

### Beoogde (maatschappelijke) impact

Het beheersen van de COVID-pandemie maakt het noodzakelijk voor (lokale) besturen en organisaties om maatregelen te nemen die verdere verspreiding van het virus tegengaan. Deze maatregelen hebben vaak een grote impact op inwoners, de organisatie, werknemers, gebruikers,... Door gebruik te maken van correcte informatie en adviezen vanuit het COVID-19 team kan bewaakt worden dat de genomen maatregelen steeds proportioneel zijn. Hiermee wordt de maatschappelijke impact van genomen maatregelen tot het minimum beperkt.

### Te verwachte resultaten

- Korte termijn:
  - Het COVID-19 team beschikt over de nodige informatie om de lokale situatie in kaart te brengen.
  - Lokale besturen en eerstelijnsvoorzieningen zijn geïnformeerd over de lokale COVID-19 situatie.
  - Lokale besturen en eerstelijnsvoorzieningen weten bij wie ze terecht kunnen voor vragen over de lokale situatie.
  - Start van acties 3 en 4 op basis van de analyses.
- Middellange termijn:
  - Lokale besturen en voorzieningen hebben vertrouwen in de data en analyses die aangeleverd worden.

- Lokale besturen en voorzieningen weten beter hoe te handelen in het kader van COVID-19.
- Acties worden bijgestuurd en geoptimaliseerd o.b.v. de analyses.
- Lange termijn:
  - Acties gestuurd door de analyses resulteren in een 7-daagse incidentie onder de 50.
  - Lokale besturen en eerstelijnsorganisaties verduurzamen sensibiliserende en ondersteunende acties in hun beleid.

### Indicatoren en meetinstrumenten

- Lokale besturen en voorzieningen krijgen de nodige informatie om hun COVID-19 beleid te voeren: trimestriële bevraging (sterke punten/verbeterpunten)
- Het COVID-19 team beschikt over de nodige kennis, competenties en netwerk om adviezen te formuleren: deelname aan intervisies en proefprojecten.
- Mate waarin de ELZ de eigen acties flexibel bijstuurt o.b.v. van de actuele context: overzicht aanpassingen.
- Lokale besturen en voorzieningen nemen proportionele maatregelen: kwalitatieve analyse.

**Kernteam:** COVID-19 team, pool huisbezoekers, data-analist stad Mechelen

**Samenwerking:** (boven)lokale besturen, zorgraad, eerstelijnsvoorzieningen

## Actie 2: Lokale contact en bronopsporing

### Doelgroep:

1. Inwoners die COVID positief testen
2. Hoog risicocontacten (tweede fase)

### Beschrijving van de actie:

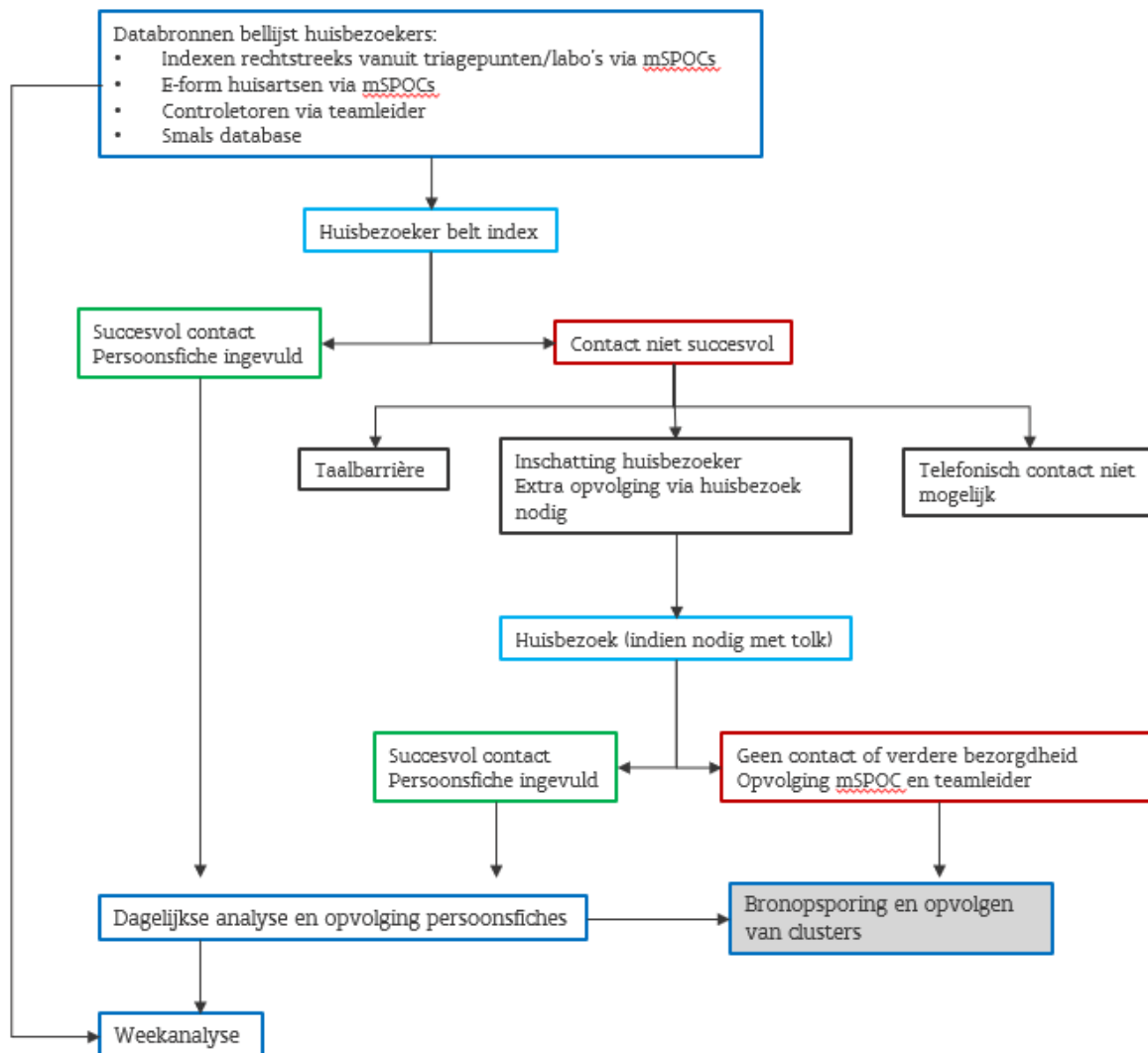
ELZ Mechelen-Katelijne coördineert in samenwerking met de lokale besturen Mechelen en Sint-Katelijne-Waver semiautonom lokale contact en bronopsporing met als doel

- maximaliseren van het respect voor de isolatie en quarantaine maatregelen;
- het ondersteunen van kwetsbare besmette personen in deze crisis;
- het optimaliseren van het contactopsporingsproces;
- effectieve bronopsporing

### Werking contactcentrum:

Het lokale contactcentrum Mechelen-Katelijne werd opgericht in augustus 2020. De werking van dit lokale initiatief staat onder leiding van de mSPOCs en teamleider en wordt wekelijks opgevolgd door het COVID-19 team zodat snel geschakeld en bijgestuurd kan worden. Op deze manier wordt steeds gestreefd naar een optimale werking rekening houdend met bepalende factoren zoals (1) beschikbare financiering, (2) concrete opdrachten vanuit de overheid, (3) de epidemiologische

situatie. De ELZ engageert zich om deel te nemen aan proefprojecten van het AZG die toelaten verdere stappen hierin te zetten.



Er wordt naar gestreefd om elke index te contacteren, telefonisch en indien nodig door een bezoek aan huis. Wanneer het aantal indexen de capaciteit van het contactcentrum overschrijdt worden de indexen in samenspraak met de mSPOCs en teamleider getrieerd. Prioriteit wordt gegeven aan indexen die aangemeld worden door de huisartsen, indexen in wijken waar de incidentie hoog is of indexen behorende tot kwetsbare gemeenschappen.

Focus van contactname door het lokale initiatief is het welbevinden van de index en zijn/haar omgeving. Er wordt een luisterend oor geboden voor de bezorgdheden van de inwoners. Huisbezoekers bevragen of er extra hulp nodig is om de isolatie/quarantaine vol te houden. Indien nodig kan hulp van vrijwilligers ingeschakeld worden of kan doorverwezen worden naar reguliere ondersteuningskanalen (sociale diensten, psychosociale ondersteuning,...). De huisbezoekers verstrekken de nodige informatie over de maatregelen die men dient te nemen en hoe men kan proberen vermijden dat gezinsleden besmet geraken. Hoog-risico contacten worden niet opgelijst door het lokale initiatief. Wel wordt gesensibiliseerd om de contacten op te lijsten, indien mogelijk reeds zelf op de hoogte te brengen, en medewerking te verlenen aan de bevraging van de Vlaamse

contacttracers. Daarenboven wordt gevraagd naar concrete risicosituaties en collectiviteiten: werk, sociale contacten in groep, sport, jeugdactiviteiten, bezoek gebedshuizen, bezoek horeca,...

Resultaten van de contacten worden continu gemonitord door de coördinator van de pool huisbezoekers. Indien verdere acties nodig zijn (bronopsporing, clusteranalyse en opvolging, extra bezorgdheid over index) worden de mSPOCs en teamleider ingeschakeld voor verdere analyse en opvolging. Wekelijks wordt een analyse gemaakt van de data (zie actie 1). Dit laat toe om onderbouwd advies te geven aan lokale besturen en stuurt de ontwikkeling van sensibiliserende acties. Recent werd de pool huisbezoekers aangevuld met de fieldagent ter beschikking gesteld door het consortium.

### **Bronopsporing en opvolging van clusters**

Op basis van de gegevens verzameld door de huisbezoekers worden clusters verder opgevolgd door de teamleider in samenwerking met de mSPOCs. Communicatie met het team IZ verloopt via het uitbraakvolgsysteem.

### **Locatie en technische ondersteuning**

Het contactcentrum is gevestigd in het stadhuis van Mechelen. Hoewel de huisbezoekers van thuis uit kunnen werken, werd een afzonderlijke ruimte toegewijd aan het team. Deze ruimte biedt de mogelijkheid voor lokaal overleg, intervisiemomenten en case-overschrijdend nadenken om clusters van besmettingen te kunnen identificeren. Wanneer de huisbezoekers van thuis uit werken, dan doen ze dit op een plaats waar de vertrouwelijkheid van het gesprek gegarandeerd wordt.

Er wordt gewerkt binnen een beveiligde teams-omgeving. Gezien er heel wat wantrouwen heerst (en terecht) van burgers over de telefoons die ze ontvangen in het kader van COVID-19 werd een 0800 gecreëerd. Via dit nummer kan men later terug contact opnemen met het team.

### **Toekomstplan**

ELZ Mechelen-Katelijne en de 2 lokale besturen engageerden zich om in te stappen in scenario 2 zoals voorgesteld door viceminister-president Bart Somers en Vlaams minister Wouter Beke.

Er zal onderzocht worden of we kunnen evolueren naar een geïntegreerde aanpak waarbij enerzijds gebruik gemaakt wordt van de scripts van de Vlaamse contacttracing en anderzijds van het uitbraakvolgsysteem voor verdere opvolging. Samen met verschillende partners wordt verder bekeken hoe het proces van contact- en bronopsporing verder geoptimaliseerd kan worden.

### **Plaats in het beleidsplan 2020-2021**

- Pijler proactief, outreachend en buurtgericht werken: Door proactief indexen te contacteren en te bevragen kunnen zorgnoden gecapteerd worden. Het verschaffen van correcte en duidelijke informatie op maat van de persoon versterkt de zelfredzaamheid. Er wordt aanklappend gewerkt door verdere opvolging te voorzien waar nodig.
- Pijler zorgcontinuïteit: Hulpvragen en noden worden opgevolgd. Indien nodig worden vrijwilligers ingeschakeld of de sociale dienst van de gemeente.

### **Plaats van de PZON**

Deze actie is gericht op het zo goed mogelijk ondersteunen van inwoners in isolatie. De noden van de indexen en hun omgeving staan centraal. Signalen die gegeven worden door de PZON worden



meegenomen in de analyses en vormen de basis van verdere optimalisatie van de lokale contactopsporing en de definiëring van sensibiliserende acties. Daarnaast heeft deze actie tot doel het risico op besmetting terug te dringen zodat op termijn de beperkende maatregelen van de overheden teruggeschroefd kunnen worden wat het welzijn van elke inwoner zal bevorderen.

### Beoogde (maatschappelijke) impact

Versterken van zelfredzaamheid en competenties van inwoners om isolatie en quarantaine op een correcte en draagbare wijze door te brengen.

Werkdrukverlaging van huisartsen doordat inwoners met niet-medische vragen terecht kunnen bij het contactcentrum.

Werkdrukverlaging triagepunt en zorgsector algemeen: efficiënte contactopsporing en clusteropvolging leidt tot minder besmettingen dan wanneer hiervoor geen inspanningen gedaan zouden worden.

### Te verwachte resultaten

- **Korte termijn:**
  - Inwoners van de ELZ die positief testen op COVID-19 begrijpen de isolatiemaatregelen.
  - Inwoners van de ELZ die positief testen op COVID-19 houden zich aan de isolatiemaatregelen en krijgen indien nodig ondersteuning.
- **Middellange termijn:**
  - Instapscenario 2: Inwoners van de ELZ die positief testen en hoog-risico contacten worden slecht 1 maal gecontacteerd waardoor de kwaliteit van de contacttracing en bronopsporing verbetert en inwoners minder belasting ervaren.
  - Naast inwoners die positief testen kunnen ook hoog-risico contacten opgevolgd worden.
  - Samenwerking met team IZ in het kader van bronopsporing en het opvolgen van clusters is geoptimaliseerd. Hierdoor wordt dubbel werk vermeden en worden bronnen effectiever geïdentificeerd en kunnen clusters nauwgezet opgevolgd worden.
- **Lange termijn:**
  - Daling van de 7-daagse incidentie onder de 50.

### Indicatoren en meetinstrumenten

Maandelijks kwantitatieve en kwalitatieve evaluatie door COVID-19 team

#### **Kwantitatieve indicatoren**

- Het optimaliseren van het contactopsporingsproces:
  - Succesratio (proportie indexpatiënten die kan worden bereikt)
  - Proportie indexpatiënten die contacten deelt
  - Gemiddeld aantal verzamelde contacten per indexpatiënt indien 'aantal contacten' > 0

➔ Maandelijks evaluatie o.b.v. evolutie en Benchmark met Vlaanderen en Provincie

### Kwalitatieve indicatoren

- Het contact (telefonisch of huisbezoek) zorgt voor een correctere naleving van de quarantaine maatregelen. Evaluatie via persoonsfiches en bevraging huisbezoekers.
  - Het ondersteunen van kwetsbare besmette personen in deze crisis: kwalitatieve beschrijving (sterke punten/verbeterpunten) op basis evaluatie van de opgestarte ondersteuningsinitiatieven, -trajecten en/of doorverwijzingen n.a.v. een telefonisch contact of huisbezoek.
  - Effectieve bronopsporing: kwalitatieve beschrijving (sterke punten/verbeterpunten) op basis van genomen maatregelen na (waarschijnlijke) identificatie van een bron.
- ➔ Continue kwaliteitscontrole door de coördinator van de pool, maandelijkse evaluatie door COVID-19 team.

### Kernteam:

Teamleider, mSPOCS en coördinator van de pool van huisbezoekers

### Samenwerking:

pool van huisbezoekers, COVID-19 team, zorgraad, AZG, team IZ, crisiscellen lokale besturen

## Actie 3: Sensibilisering

### Doelgroep:

Wijken, plaatsten, gemeenschappen, leeftijdsgroepen en andere populaties waarvoor volgens de situatieanalyse extra sensibiliserende acties nodig zijn.

### Beschrijving van de actie:

ELZ Mechelen-Katelijne initieert en organiseert acties gericht op het sensibiliseren van specifieke populaties op basis van de resultaten van de situatieanalyse. Sensibiliserende acties hebben tot doel dat de 6 gouden regels en de regels bij isolatie en quarantaine maximaal worden nageleefd.

De reden waarom regels niet gevolgd worden kunnen zeer verschillend zijn. Het kan iemand ontbreken aan de nodige competenties (ik ken de regels niet, het lukt me niet om de regels na te leven), de juiste drijfveren (ik wil me niet aan de regels houden, ik geloof niet in de noodzaak ervan), of de gepaste context (ik heb niet wat ik nodig heb om de regels na te leven, anderen doen het toch ook niet).

Door inwoners proactief te informeren en op een positieve manier te motiveren spelen we in op de verschillende belemmerende factoren. We zetten hierbij in op het versterken van de zelfredzaamheid en gezondheidsvaardigheden van inwoners.

Om de middelen zo effectief mogelijk in te zetten worden de acties gestuurd door de weekanalyses en op geregelde tijd bijgestuurd. De uitvoering van de acties gebeurt in nauwe samenwerking met de lokale besturen en eerstelijnspartners.

Volgende acties worden verder ontwikkeld tijdens 2020-2021. Nieuwe acties zullen bepaald worden op basis van de analyses.

### **Huis-aan-Huis bezoeken**

In wijken waar zich een groot aantal besmettingen voordoet wordt outreachend te werk gegaan. In de wijk worden ad random adressen geselecteerd waar de huisbezoekers langsgaan met als doel de bewoners te informeren en sensibiliseren. De huisbezoekers beschikken over communicatiematerialen in verschillende talen (flyers en tablets), opleiding wordt voorzien door het COVID-19 team.

Naast de huis-aan-huis bezoeken nemen de outreachende werkers van stad Mechelen binnen hun eigen werking steeds de sensibiliserende focus mee met aandacht voor de 6 gouden regels.

Outreachend en pro-actief werken is een belangrijke pijler van het beleid van de ELZ. We bieden medewerkers dan ook de mogelijkheid om zich te bekwamen in deze grondhouding door deel te nemen aan de opleiding en intervisie aangeboden door de ELZ (zie verder).

### **Sensibiliseren van jongeren**

Om jongeren beter te bereiken wordt ingezet op communicatie via sociale media, getuigenissen, het inzetten van influencers,...

Op regelmatige basis wordt overleg/intervisie georganiseerd met de verschillende scholen in de ELZ. Enerzijds om directies te informeren over COVID-19 en te sensibiliseren om maximaal in te zetten op het naleven van de regels binnen de scholen. Anderzijds om samen op zoek te gaan naar welke rol de school kan spelen in het sensibiliseren van jongeren zodat zij de regels volgen zowel binnen als buiten de school. Er werd een online platform opgezet voor de scholen waar goede praktijken gedeeld kunnen worden.

De gevolgen van de COVID-pandemie wegen des te harder op de jongeren, ze worden dan ook des te harder getroffen door de maatregelen. Jongeren zijn nog volop in ontwikkelen. Zaken rationeel kunnen bekijken en in perspectief plaatsen zijn vaardigheden die bij personen onder de 25 jaar nog onderontwikkeld zijn. En het zijn net die vaardigheden die nodig zijn om met de nodige rust een crisis door te maken. Daarenboven hebben jongeren contact met anderen (volwassenen en leeftijdsgenoten) nodig om zich te ontwikkelen. Nu al merkt men een stagnatie op in de ontwikkeling bij jongeren als gevolg van de sociale deprivatie in COVID tijden. De ELZ zal daarom niet enkel inzetten op het sensibiliseren van jongeren om de maatregelen - hoe moeilijk ook - toch op te volgen, maar zal ook inzetten op het bewustmaken van het belang van psychosociale ondersteuning en hulp voor jongeren.

TEJO - therapeuten voor jongeren - verleent niet alleen gratis laagdrempelige psychosociale hulp aan jongeren tussen 10 en 20 jaar, maar wil ook informeren en sensibiliseren over het welzijn van jongeren. TEJO Antwerpen bouwt een rondreizende interactieve tentoonstelling over het welzijn van jongeren die TEJO Mechelen in het najaar 2021 in Mechelen wil tonen. De Eerstelijnszone zal dit initiatief ondersteunen door het bekend te maken bij verschillende doelgroepen en een aantal activiteiten te organiseren rond de tentoonstelling.

### **Coronacoaches**

Vrijwilligers worden ingezet om op het openbaar terrein inwoners te sensibiliseren. De vrijwilligers worden opgeleid door de ELZ. Coronacoaches dragen een hesje waardoor ze herkenbaar aanwezig zijn in het straatbeeld. Er wordt een positieve aanpak beoogd. Wie zich aan de regels houdt wordt hartelijk bedankt voor zijn/haar inspanningen. Wie de regels overtreedt krijgt informatie over de gevolgen voor de zorg. De coronacoaches worden ingezet op risicoplaatsen zoals schoolpoorten, pleisterplekken, kerkhoven op 1-2/11, drukke parken,...

De coronacoaches worden begeleid door de vrijwilligerswerking van de stad/gemeente en op regelmatige basis wordt een intervisie door een psycholoog voorzien door de ELZ.

### **Informatievideo's voor praktijken en youtube kanalen: vaccinatie**

We willen met eenvoudige informatiefilmpjes in de praktijken van dokters en openbare gebouwen de mensen inlichten. Er heerst onder de bevolking een schrik en allerlei complottheorieën rond het nut van vaccinaties. Met juiste informatie en uniformiteit van info, hopen we hiermee een verhoogde bereidwilligheid tot vaccineren te verkrijgen.

### **Plaats in het beleidsplan 2020-2021**

Outreaching werken is de basishouding die we met de ELZ aan alle zorg en hulpverleners willen overdragen. Hiervoor voorziet ELZ Mechelen-Katelijne een opleiding outreachend werken voor leidinggevenden en voor praktijkwerkers gevolgd door intervisiemomenten. De opleiding en intervisie worden gegeven door samenlevingsopbouw.

De ELZ wil bovenal inspireren. Door sterk in te zetten op outreachende sensibiliserende acties hopen we andere organisaties of eerstelijnszones te prikkelen om goede praktijken over te nemen en verder te ontwikkelen.

### **Plaats van de PZON**

De sensibiliserende acties zijn rechtstreeks gericht naar de PZON. Ondertussen is het duidelijk geworden dat COVID discrimineert. Wie sociaal-economisch kwetsbaar is loopt een groter risico om besmet te raken en heeft het moeilijker om de regels te respecteren. Denk hierbij aan het doorbrengen van quarantaine met een groot gezin in een kleine woning, risico op ontslag wanneer men in quarantaine moet, ... Inzetten op die populaties waar het aantal besmettingen het groots is of waar het draagvlak voor de maatregelen het kleinste is betekent inzetten op de meest kwetsbare groepen.

### **Te verwachte resultaten**

- **Korte termijn:** Geïdentificeerde populaties worden beter bereikt en krijgen de nodige informatie afgestemd op de specifieke noden.
- **Middellange termijn:** Toename van het draagvlak voor het volgen van de 6 basisregels en het volgen van isolatie en quarantaine.
- **Lange termijn:** Daling van het aantal besmettingen. Verhoogde bereidwilligheid naar vaccinatie toe.

### **Beoogde (maatschappelijke) impact**

Verhoging van het draagvlak voor het volgen van de maatregelen. Toename van de veerkracht van inwoners. Positieve kijk op vaccinatie programma.

### **Indicatoren en meetinstrumenten**

- Aantal huis-aan-huis bezoeken per week.
- Jongeren volgen de basisregels op school en op het openbaar domein: observaties door leerkrachten/directies en observaties op openbaar domein.

- Opvolging basisregels door inwoners: meetbaar via daling aantal inbreuken vastgesteld door politie.
- Percentage vaccinaties bij de verschillende populaties.
- Kwalitatieve evaluatie van de sensibiliserende acties o.b.v. bevraging bij actoren en doelgroepen: sterke punten en verbeterpunten

**Kernteam:** COVID-19 team, lokale besturen

**Samenwerking:** SAM, agentschap integratie en inburgering, psychologenkring, LOGO

## Actie 4: bevordering van psychosociaal welzijn

### Doelgroep:

- 4.1 Zorgpersoneel
- 4.2 Inwoners van seniorenwoningen en assistentiewoningen
- 4.3 Kwetsbare zwangeren

### Beschrijving van de actie:

ELZ Mechelen-Katelijne onderneemt in samenwerking met de lokale besturen en eerstelijnspartners acties ter bevordering van het psychosociaal welzijn van zorgpersoneel en specifieke populaties.

#### **4.1 Zorgpersoneel**

Personeel in woonzorgcentra (WZC) wordt overspoeld door informatie vanuit allerhande bronnen. Onmogelijk om dit allemaal bij te houden, te verwerken en correct toe te passen waardoor kwaliteit van zorg en veerkracht onder druk komen te staan. ELZ Mechelen-Katelijne zal een oplossing bieden door i.s.m. AZ Sint-Maarten correcte informatie aan te bieden via een waaier aan communicatie-tools in combinatie met opleiding. Dit alles aangepast aan de noden van de WZC en de achtergrond van de personeelsleden.

Bevraging van de noden bracht naar boven dat WZC voornamelijk nood hebben aan opleiding en ondersteuning door ziekenhuishygiënist en psychosociale ondersteuning voor personeel. Het generieke online aanbod rond COVID-19 maatregelen is onvoldoende afgestemd op het personeel van een WZC. Onwetendheid rond het COVID-19 virus resulteert niet enkel in het maken van fouten maar heeft ook mentale gevolgen zoals negatieve stress en angst. Daarenboven vindt het personeel in de WZC de weg niet naar het bestaande aanbod aan psychosociale ondersteuning. Door kennis op maat aan te bieden en de nodige handvatten aan te reiken om correct gedrag te verankeren kunnen we zowel de kwaliteit van de zorg verbeteren als de veerkracht van het personeel versterken. Een aanbod op maat betekent ook een tijdwinst en steun voor de directie van de WZC. Door het belang van zelfzorg en het bestaande externe aanbod voortdurend onder de aandacht brengen sleutelen we aan de nodige bewustwording.

*Steun via Koning Boudewijnstichting aan initiatieven die woonzorgcentra bijstaan. Een initiatief van het Fonds Dr. Daniël De Conick.*

## **4.2 Inwoners van seniorenwoningen en assistentiewoningen**

De sociale deprivatie in assistentiewoningen en seniorenwoningen begint te wegen. Doordat men vaak afgesneden is van familie, vrienden en de dagdagelijkse contacten met de buurt, beginnen angst, onzekerheid en eenzaamheid toe te nemen. Eerstelijnszone Mechelen-Katelijne wil deze isolatie doorbreken door de buurtbewoners en de senioren met elkaar in contact te brengen. We zetten in op het versterken van de sociale cohesie in de wijk waar de seniorenwoningen gelegen zijn.

In twee wijken (1 in Sint-Katelijne-Waver en 1 in Mechelen) starten we een participatief traject met de senioren en de buurt waar we op zoek gaan naar een concreet project waar men samen de schouders onder kan zetten. Op basis van de 2 projecten wordt een draaiboek gemaakt dat kan dienen als leidraad voor soortgelijke initiatieven in andere wijken binnen en buiten de ELZ.

In Sint-Katelijne-Waver werd deze actie reeds opgestart. Bewoners van de residentie Offendonk werken samen aan een project rond samentuinen en kruidenbakken op het domein van de residentie. Er wordt over gewaakt dat zowel de buurt als de inwoners betrokken worden bij elke stap van het traject.

*Steun via Koning Boudewijnstichting: De cruciale rol van de eerste lijn in de COVID-19 crisis: steun aan organisaties. Een initiatief van het Fonds Dr. Daniël De Conick.*

## **4.3 Kwetsbare zwangeren**

In de ELZ willen we inzetten op het zo vroeg mogelijk in de zwangerschap ondersteunen van kwetsbare zwangeren. Doel is deze doelgroep proactief te bereiken en hen te versterken op verschillende levensdomeinen met grote aandacht voor psychosociaal welzijn.

Er is een aanmeldpunt voor deze doelgroep en men geeft ondersteuning, individueel of in groep, op maat van het gezin en/of men verwijst naar gepast aanbod. Samenwerking en zorgcontinuïteit met alle relevante partners staat hierbij centraal.

In de ELZ zetten we in op de methodiek van Centering Pregnancy. Zwangere vrouwen komen in groep samen. Tijdens de groepssessies zetten we in op medische controles, het uitwisselen van kennis/ervaring, het leren van gezondheidsvaardigheden, het versterken van het netwerk en het psychosociaal welzijn. Centering versterkt de verbinding tussen alle deelnemers en zorgverleners. Alle aanwezigen, ook de zorgverlener, hebben hun eigen inbreng, ondersteunen elkaar en vullen elkaar aan. Daarnaast creëert het de mogelijkheid tot het vormen van vriendschappen, informele en formele *netwerken* en ondersteuningsstructuren.

## **Plaats in het beleidsplan 2020-2021**

De missie van ELZ Mechelen-Katelijne is het optimaliseren van het welzijn van wie woont en werkt in de regio met bijzondere aandacht voor de meest kwetsbare. Met deze actie zetten we in op doelgroepen voor wie de impact van de COVID-19 crisis het grootst is. We doen dit op een proactieve, outreachende en aanklappende wijze.

## **Plaats van de PZON**

De acties zijn zeer direct gericht op het verbeteren van de kwaliteit van leven van de PZON. De doelgroepen worden rechtstreeks betrokken door o.a. het opstarten van train-de-trainer trajecten, interviews of participatieve trajecten.

## Te verwachte resultaten

### 4.1 Zorgpersoneel

- **Korte termijn:**
  - Zorgpersoneel van de WZC zijn geïnformeerd over Covid 19 en de regels van correcte handhygiëne en het dragen van het mondkapje. Zij beseffen het belang en passen de regels toe.
  - Directie van de WZC zijn gesensibiliseerd over het belang van geestelijke gezondheid van het personeel en voeren hieromtrent een beleid.
  - ELZ partners maken hun initiatieven die bijdragen tot kennis rond Covid-19 en welzijn van personeel kenbaar aan de WZC.
  - Een laagdrempelig centraal aanspreekpunt verzamelt de vragen vanuit WZC voor het COVID 19 team en zorgt voor de toeleiding op maat.
- **Middellange termijn:**
  - De directies van de WZC verankeren in hun beleid het welzijn van het personeel.
  - De ELZ partners zijn hierin een katalysator.
  - De ELZ partners delen goede praktijken en ondersteunen elkaar waar het kan. Er is een positieve attitude en samenwerking tussen de WZC en de ELZ partners.
  - Bestendigen van de functie van het laagdrempelig centraal aanspreekpunt.
- **Lange termijn:**
  - Een positieve samenwerking tussen de WZC, de ELZ als organisatienetwerk en de partners van het netwerk is bestendig. De basiswaarden van ELZ Mechelen-Katelijne staan hierbij centraal en zijn de toetssteen van acties: toegankelijkheid, gelijkwaardigheid, wederzijds respect, openheid en samenwerken.
  - Zorgpersoneel weten waar ze terecht kunnen voor psychosociale ondersteuning en voelen zich vrij om hier gebruik van te maken door het installeren van een cultuur van vertrouwen, gedragenheid, solidariteit en samenhang binnen de voorzieningen.

### 4.2 Inwoners van seniorenwoningen en assistentiewoningen

- **Korte termijn:**
  - De noden en verwachtingen van de senioren en buurtbewoners zijn in kaart gebracht en de belangrijke actoren zijn geïdentificeerd.
  - De verschillende actoren worden samengebracht, het participatief proces wordt opgestart.
  - Kerngroep van buurtbewoners en senioren geven actief vorm aan hun project.
  - Deelnemers komen samen op een COVID-19 veilige wijze.
  - Deelnemers zijn zich bewust van de angsten die COVID-19 kan teweegbrengen.
- **Middellange termijn:**
  - Informatiecampagnes specifiek gericht naar buurtbewoners en senioren zijn opgestart.
  - Buurtbewoners en senioren engageren zich voor het project. Verbindingen worden gemaakt tussen buurtbewoners en senioren.
  - Doorbreken van eenzaamheid en verminderen van angst bij senioren.
- **Lange termijn:**
  - Toename van het aantal buurtbewoners en senioren die betrokken zijn bij het initiatief.

- Toename van sociale cohesie in de wijk.

#### **4.3 Kwetsbare zwangeren**

- **Korte termijn:**
  - De ELZ partners verwijzen de doelgroep door naar aanmeldpunt.
  - ELZ ondersteunt de implementatie van het Centering Pregnancy methodiek in de ELZ door door te verwijzen én samenwerkingsafspraken te maken.
  - Relevante ELZ partners volgen een opleiding Centering Pregnancy.
- **Middellange termijn:**
  - Verschillende partners zitten rond de tafel om een sluitend aanbod voor deze specifieke doelgroep te verwezenlijken door samen te werken, af te stemmen en na te denken hoe eventuele lacunes kunnen ingevuld worden en overlappings kunnen vermeden worden
- **Lange termijn:**
  - Centering Pregnancy methodiek wordt geïmplementeerd bij verschillende relevante partners.
  - Er is een zorgpad uitgewerkt over verschillende partners heen om zorgcontinuïteit te garanderen voor deze doelgroep.

#### **Beoogde (maatschappelijke) impact**

De COVID pandemie heeft een grote impact op het psychosociaal welzijn en dit zal nog lang nazinderen. Door in te zetten op concrete acties ter bevordering van het welzijn van enkele kwetsbare of zwaarbelaste doelgroepen kunnen we de psychosociale gevolgen beperken. We trachten door het opzetten van nieuwe samenwerkingen de projecten te verduurzamen zodat de doelgroepen ook de volgende jaren de nodige ondersteuning krijgen. Door te inspireren hopen we de mind set binnen organisaties te beïnvloeden zodat men blijvend aandacht heeft voor het psychosociale welzijn van personeel en inwoners.

#### **Indicatoren en meetinstrumenten**

##### **4.1 Zorgpersoneel**

- Verbetering van de kwaliteitsvolle zorg aan bewoners van WZC
  - Toename van de kennis over COVID-19 en inzicht in de bijbehorende maatregelen en richtlijnen bij de verschillende personeelsgroepen: logistiek, technisch, en administratief personeel, onderhouds- en kuisploeg, verzorgenden, verpleegkundigen, ergotherapeuten, kinesisten en directie
  - Toename van de intrinsieke motivatie bij de verschillende doelgroepen om de richtlijnen na te leven.
- Verhoging van de levenskwaliteit van het zorgpersoneel door veerkracht te versterken en het welzijn te verbeteren:
  - Toename van het gevoel van competentie.
  - Afname van negatieve stress, onzekerheid en angst.
  - Toename van het aantal personeelsleden die gebruik maken het externe aanbod rond veerkracht en welzijn (De ZorgSamen, aanbod CGG, aanbod CAW,...)
- Efficiëntie en effectiviteit /tijdwinst/ontlasting voor directie, kwaliteitsmedewerkers en hoofdverpleegkundigen.

➔ Impactbevraging bij personeel en directie van de WZC.



- Didactisch materiaal: Presentaties- affiches- webinars
- Website ELZ partners rond deze thema's
- Verslagen van werkgroepen/COVID-19 team rond deze actie
- Acties en die voortkomen vanuit de verzamelde noden

#### **4.2 Inwoners van seniorenwoningen en assistentiewoningen**

- Aantal buurtbewoners en senioren die participeren in het project.
- Bevraging bij buurtbewoners:
  - Buurtbewoners hebben meer contact met elkaar en met de bewoners van de assistentiewoningen.
  - Buurtbewoners ervaren een toename van de sociale cohesie in de wijk.
  - Buurtbewoners voelen zich meer verbonden met de bewoners van de seniorenflats.
  - Gevoel van welbevinden bij de buurtbewoners is toegenomen.
  - Buurtbewoners betrekken de senioren bij activiteiten die in de wijk georganiseerd worden.
- Bevraging bij senioren:
  - De bewoners van de seniorenflats ervaren een toename van informele contacten met buurtbewoners.
  - Senioren kunnen beroep doen op buurtbewoners. (bv. wanneer men hulp nodig heeft, voor sociaal contact,...)
  - Senioren nemen deel aan activiteiten georganiseerd door de buurt.
  - Gevoel van welbevinden bij de senioren is toegenomen (o.a. vermindering van gevoel van isolatie, afname van angsten om in COVID-19 tijden contact te maken met anderen).

#### **4.3 Kwetsbare zwangeren**

- Korte termijn:
  - Aantal kwetsbare zwangeren uit ELZ dat is aangemeld bij aanmeldpunt.
  - Aantal doorverwijzingen door ELZ partners naar aanmeldpunt
  - Aantal zorgverleners dat de opleiding Centering Pregnancy gevolgd heeft.
  - Bekendmakingsmateriaal aanmeldpunt: nieuwsbrief, flyer,...
- Middellange termijn:
  - Verslagen van overlegmomenten
  - Overzicht nieuwe acties op basis van signalen/noden
- Lang termijn:
  - Het realiseren van implementatie van Centering methodiek in de regio.
  - Het bestaan van een uitgewerkt zorgpad.

#### **Kernteam:**

Zorgraad, AZ Sint-Maarten, Lokale besturen, Zorgbedrijf Rivierenland

#### **Samenwerking:**

WZCs, COVID-19 team, CGG, CAW, psychologenkring, Wijkgezondheidscentrum, huisartsen/gynaecologen, vroedvrouwen, doelgroepen

## Actie 5: vraag en aanbodcoördinatie

Doelgroep: eerstelijnszorgvoorzieningen, PZON

### Beschrijving van de actie:

ELZ Mechelen-Katelijne coördineert vraag en aanbod in de regio met als doel

- Ondersteuning van de eerstelijnszorgvoorzieningen.
- Verbetering van de kwaliteit van leven van de PZON door promotie van goede praktijken en initiatieven, het maken van verbindingen tussen partners, en de toeleiding naar het aanbod te faciliteren.

In deze actie richten we ons niet enkel op de concrete opdracht voor de zorgraden in het kader van het bestrijden van de COVID-19 pandemie. Coördinatie van vraag en aanbod wordt hier ruim geïnterpreteerd.

Eenzijds richten we ons uiteraard op de acute noden van eerstelijnszorgvoorzieningen en ondersteunen we hen waar nodig om deze moeilijke periode zo goed mogelijk door te komen. ELZ Mechelen-Katelijne startte reeds in maart 2020 met het in kaart brengen van de beschikbare ondersteuning voor voorzieningen en inwoners. De coördinator van de ELZ werd aangesteld als vraag en aanbodcoördinator voor het schakelzorgcentrum Mechelen. Verschillende leden van het COVID-19 team maakten reeds deel uit van de stuurgroep van het SZC en in het bijzonder de werkgroep welzijn. Op deze manier kan optimaal verder gebouwd worden op het werk dat toen verricht werd en de expertise en het netwerk dat reeds werd opgebouwd.

Anderzijds brengen we de noden van de PZON in kaart. Zo kunnen we de eerste stappen zetten om binnen de ELZ te evolueren van een aanbod-gestuurde naar een nood-gestuurde aanpak waar hulp- en dienstverleningsinstanties samen met de mantelzorgers een netwerk vormen rond de PZON.

De leden van de zorgraad/cluster PZON worden geacht stem te geven aan de persoon met een zorgnood/zorgvraag, de mantelzorger en de vrijwilliger, bijgevolg aan een zeer groot deel van de bevolking van beide gemeenten. De drie leden van de cluster (vanuit ouderen, armoede, personen met een beperking) kunnen dat onmogelijk alleen, zelfs niet met hulp van de organisaties achter hen. Die stem is nochtans noodzakelijk om de doelstellingen van het beleidsplan van de ELZ te realiseren (regie van de zorg in eigen hand, zorgcontinuïteit, lacunes opsporen, signaalfunctie, ...).

Vandaar dat de ELZ op zoek zal gaan naar methodieken om de mening/ervaring van zoveel mogelijk burgers over hun noden in verband met (eerstelijns)zorg te kennen, ter voorbereiding van toekomstige acties.

Naast het verkrijgen van een algemeen overzicht van de prioritaire noden van de PZON, willen we binnen de ELZ in 2021 inzetten op een ondersteuningsaanbod op maat voor mantelzorgers. Dit vanuit de vaststelling dat we ten gevolge van COVID-19 mantelzorgers onvoldoende bereiken en bijgevolg onvoldoende ondersteunen. Volgens het principe van proportioneel universalisme richten we ons naar alle mantelzorgers, maar met een grotere intensiteit naar mantelzorgers met een etnische achtergrond. We willen vertrekken vanuit hun stem en leren van hun ervaringen.

Als eerste stap verkennen we het terrein: welke actoren komen in contact met mantelzorgers en hoe bereiken ze deze (raadpleging, informeel contact, proactief of outreachende actie, ...). Wat is het

ondersteuningsaanbod en welke specifieke initiatieven zijn er genomen naar aanleiding van COVID-19. In een volgende stap bevragen zorg- en welzijnsactoren, brugfiguren, ... de noden, signalen en behoeften die mantelzorgers ervaren. Een analyse van de noden en een match met het bestaande aanbod, zal de hiaten blootleggen. Dit maakt het mogelijk een aanbod op maat te ontwikkelen en aan te bieden. We zetten bijkomend in op een brede bekendmaking van het volledige ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers.

### **Werkgroep vraag en aanbod**

De werkgroep neemt volgende taken op:

- In kaart brengen van het aanbod in de regio.
- Prioritaire noden bij de PZON in kaart brengen, vinger aan pols houden in de snel veranderende omstandigheden.
- Aanbod communiceren naar de partners van de ELZ.
- Actief verbindingen leggen tussen partners en initiatieven. Linken leggen tussen projecten en doelstellingen van partners om van daaruit samenwerkingen te initiëren.
- Faciliteren van de toeleiding van de PZON naar het aanbod.
- Signaleren van noden aan hogere instanties wanneer lokaal geen antwoord geboden kan worden.

### **Samenwerking met AZ Sint-Maarten voor ondersteuningvoorzieningen**

Het ziekenhuis is vertegenwoordigd in de zorgraad en in het COVID-19 team. Zij engageren zich om een actieve rol op te nemen in de ondersteuning van de residentiële eerstelijnszorgvoorzieningen in nauwe samenwerking met de ELZ. Volgend aanbod werd reeds ontwikkeld:

- Martine Peeters (bestuurder ELZ en hoofd sociale dienst AZ Sint-Maarten): contactpersoon voor eerstelijnszorgvoorzieningen bij vragen/noden.
- Aanklappende aanpak: voorzieningen worden op regelmatige basis (ongeveer 2 keer per maand) telefonisch gecontacteerd om hun noden te bevragen en het aanbod vanuit de ELZ/ziekenhuis te duiden.
- Mogelijkheid om bijstand te krijgen van crisismanager/ziekenhuishygiënist bij vragen rond cohortering/organisatie. Indien nodig kan men ter plaatse komen.
- Verkrijgen testmateriaal via ziekenhuis, advies over teststrategie.
- Intervisies CRA's en geriater AZ Sint Maarten.
- Doorsturen van relevante informatie: opleidingen, mogelijkheden voor psychosociale ondersteuning personeel, veranderingen in richtlijnen, kanalen langs welke personeel kan gezocht worden.
- Samenwerking ELZ en AZ Sint-Maarten aan project KBS rond psychosociaal welzijn van zorgpersoneel (zie actie 4)
- Doorverwijzing naar mobiele teams CGG.

### **Plaats in het beleidsplan 2020-2021**

De eerste pijler van het beleidsplan is elkaar leren kennen en verbinden. Door de brug te maken tussen de verschillende zorg en welzijnsaanbieder in de ELZ en samenwerking te bevorderen kunnen grote stappen gezet. Een accurate kennis van het aanbod van partners en vertrouwen in elkaars competenties zorgt voor een vlottere doorverwijzing en samenwerking. De PZON zal op die manier sneller de weg vinden naar het meest geschikte aanbod. Ook kan dit resulteren in een ontlasting van overbevragede zorgaanbieders of organisaties door samenwerkingen aan te gaan met partners die

vanuit hun eigen werking en expertise ook een antwoord kunnen bieden op (een deel van) de nood van de zorgvrager.

### Plaats van de PZON

Met deze actie spelen we in op de noden en vragen van eerstelijnsvoorzieningen en inwoners. Het in kaart brengen van de noden gebeurt in interactie met de doelgroepen. Op regelmatige basis wordt samen met de doelgroepen bekeken of de actie afdoende antwoord biedt op de noden en waar bijgestuurd moet worden.

### Beoogde (maatschappelijke) impact

Verbetering van kwaliteit van leven van zorgverleners en inwoners.

### Te verwachte resultaten

- **Korte termijn:**
  - Eerstelijnszorgvoorzieningen werken nauw samen met de partners van de ELZ.
  - De ELZ heeft een duidelijk beeld van de heersende noden bij de eerstelijnszorgvoorzieningen en van het bestaande aanbod in de regio.
  - De ELZ heeft het bestaande aanbod, goede praktijken en initiatieven in de regio in kaart gebracht.
  - Partners van de ELZ informeren de ELZ actief over acties die zij ondernemen en projecten die opgestart worden.
- **Middellange termijn:**
  - Eerstelijnszorgvoorzieningen vinden een antwoord op hun vragen en noden.
  - De PZON wordt actief betrokken bij het in kaart brengen van de noden in de regio.
  - Partners van de ELZ worden geïnformeerd over en geïnspireerd door de goede praktijken binnen de regio en maken hier gebruik van voor de ontwikkeling van het eigen aanbod en het opzetten van nieuwe samenwerkingen over de grenzen van de eigen discipline heen.
  - De acties van de ELZ zijn afgestemd op de concrete noden van de PZON in de regio.
- **Lange termijn:**
  - Vermindering van negatieve stress bij directies en personeel van eerstelijnszorgvoorzieningen.
  - Verbetering van de kwaliteit van leven van de PZON.

### Indicatoren en meetinstrumenten

- Percentage noden gesignaleerd aan de ELZ door eerstelijnszorgvoorzieningen waarop een antwoord geboden kon worden.
- Percentage eerstelijnszorgvoorzieningen die actief contact opnemen met de ELZ bij vragen of noden.
- Kwalitatieve bevraging: de ELZ speelt adequaat in op de noden en vragen van de eerstelijnszorgvoorzieningen (kwaliteit van communicatie en toeleiding naar het aanbod): verbeterpunten/sterke punten.
- Aantal nieuwe samenwerkingen en initiatieven in de ELZ.

- Kwalitatieve evaluatie: de PZON wordt betrokken bij het in kaart brengen van de noden en het definiëren van prioritaire acties, de PZON vindt zijn weg beter naar het aanbod binnen de ELZ, het aanbod is beter afgestemd op de noden van de PZON: verbeterpunten/sterke punten.

**Kernteam:** werkgroep vraag en aanbod, AZ Sint-Maarten

**Samenwerking:** partners ELZ

## Ondertekening

**Ik bevestig dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid zijn ingevuld.**

**Ik verbind me ertoe eventuele wijzigingen van de vermelde gegevens onmiddellijk door te geven aan Zorg en Gezondheid.**

Datum 1/12/2020

Handtekening:



Voor- en achternaam: Bram Nauwelaers