



## Cluster PZON, mantelzorgers en vrijwilligers

Inhoudelijke sessie: Wat is goede zorg en ondersteuning voor? Waar moet onze eerstelijnszone volgens jou werk van maken?

Datum: Maandag 19 december 2022 van 19u tot 21u30

Locatie: Lokaal Dienstencentrum 't Plein

Aanwezigen: 16 deelnemers, Luc Geeraerts (vertegenwoordiger in zorgraad van de cluster), Cindy Vanhoomissen (centrumleider LDC 't Plein), Reinout Remmery (ELZ Dender), Lien Pots (ELZ Dender)

**Slides: zie bijlage**

### Programma

1. Wat is de Eerstelijnszone? Wie neemt deel?
2. Wat is goede zorg en ondersteuning voor jou?
3. PAUZE
4. 15 tussentijdse prioriteiten uit de omgevingsanalyse
5. Rond welke thema's moet de Eerstelijnszone volgens jou werken?
6. Vervolg

### Wat is goede zorg en ondersteuning voor jou?

Aan de deelnemers werd gevraagd om een antwoord te formuleren op dat vraag: Wat is goede zorg en ondersteuning voor jou? Of wat is belangrijk bij het krijgen van zorg en/of ondersteuning?/ Wanneer ben je tevreden van de zorg en/of ondersteuning?

Items die naar boven komen tijdens het gesprek:

### Digitalisering

- Een verslag van het ziekenhuis is terug te vinden op mijngezondheid.be maar de info die op de website beschikbaar is, is niet volledig. Bijvoorbeeld geen info over heupprothese, implantaat (zoals hoorapparaat),.... Het moet ook mogelijk zijn om daar zelf info aan toe te voegen. Idem voor het 'medisch dossier'.
- Vragen zich af waarom er verschillende platformen bestaan zoals mijngezondheid, nexuzhealth,... en dit niet kan geïntegreerd worden in 1 systeem wat het veel makkelijker maakt voor de patiënt/cliënt.
- Voorschriften worden nu op het paspoort gezet. Dat is gemakkelijk maar mensen moeten hier voldoende over op de hoogte zijn/geïnformeerd worden.
- Digitalisering om afspraken te maken is een probleem voor sommige mensen en niet enkel voor ouderen. Jongere generaties kunnen wel overweg met de smartphone maar vinden niet altijd de juiste info of hun weg.
  - o De casussen en activiteiten die worden gegeven vanuit de LDC's zetten ook in op de digitale verwondering. Veel mensen weten niet wat mogelijk is. Door het wel te laten zien en te weten krijgen ze mogelijk interesse.
- Probleem van toegankelijkheid/bereikbaarheid binnen zorg en welzijn maar ook bij de bank, post,... Het wordt moeilijk om nog op een laagdrempelige manier een vraag te stellen.

## Mantelzorg

- Er is nood aan ondersteuning voor mantelzorgers. De mantelzorgers vertegenwoordigt vaak de stem van de patiënt daarom moet die mee betrokken worden. Hierbij ook wel rekening houden met het beroepsgeheim.
- Mensen kunnen ook langer thuis wonen in een zorgzame omgeving. Maar daarom is het nodig om mensen thuis en hun mantelzorgers te ondersteunen en begeleiden.

## Beschikbaarheid van zorgpersoneel:

- Voor het opvangen van het tekort aan zorgpersoneel wordt er vanuit de overheid gedacht om meer profielen toe te laten maar daarbij leeft een bezorgdheid rond kwaliteit.
- Belang van multidisciplinair overleg tussen zorgverleners bij bijvoorbeeld de verhuis van thuis naar het woonzorgcentrum. Er is nood aan een financiële incentive voor deelname aan een MDO.

## Armoede/betaalbaarheid:

- In functie van betaalbaarheid moeten derdebetalersregeling zoveel als mogelijk worden toegepast. Supplementen bij specialisten zouden moeten worden afgeschaft.

## Beschikbaarheid van informatie:

- Als artsen stoppen of mensen willen veranderen van huisarts is het niet duidelijk waar zij dan wel terecht kunnen. Er is weinig duidelijkheid over het zorg- en welzijnsaanbod.
- Er moet ook meer info en kennis verspreid worden in verband met zorgvolmachten, vroegtijdige zorgplanning. Belangrijke boodschap hierbij is 'wacht niet tot morgen met wat je vandaag al kan regelen.'
- Info van en over de eerstelijnszone naar studenten brengen in scholen. Hen warm maken voor de zorg en beter informeren over zorg en welzijn.
- Alle info per aandoening zou op een overzichtelijke en betrouwbare manier (vb. website) moeten worden samengebracht. Als ook info over de beschikbare eerstelijnsactoren. Er wordt als voorbeelden verwezen naar de websites van kom op tegen kanker, mantelzorgers.be, de website van het Vlaams Patiëntenplatform, de sociale kaart.
- Wanneer en hoe geraak je binnen in een woonzorgcentrum? Er zijn overal wachtlijsten. Wat zijn de criteria, er is nood aan info over opname en proces.
- Je zou toegang moeten hebben tot alle dossiers die over jou gaan in de vorm van leesrecht.
- Er zou een telefoon moeten zijn voor het krijgen van informatie over medicatie in het weekend.

## Communicatie met de patiënt/cliënt:

- Het is belangrijk om bij een arts/zorgverlener respectvol behandeld te worden. Wat betekent respectvol luisteren, vooral ook door tijd te nemen om naar het verhaal te luisteren.
- Communiceren op een gelijkwaardige en een verstaanbare manier. Bijvoorbeeld stilstaan bij de vorige consultatie, de huidige consultatie bespreken en kort toelicht wat te verwachten of te doen.
- Vaak krijgen patiënten/cliënten te weinig info. Zorgactoren gaan vaak snel over tot 'actie', zonder omkadering. De reden hiervoor is ook dat hier weinig tijd voor is, alles moet vooruit gaan.
- Soms is er weinig aandacht voor de privacy. Patiënten die in verschillende ruimtes naast elkaar worden gezet en de arts die van het ene lokaal naar het andere gaat.

- Vooral oudere patiënten hebben het gevoel dat er over hen heen wordt gesproken ipv met hen. Vragen worden bijvoorbeeld gesteld aan de kinderen ipv de persoon zelf.
- Soms is het heel lang wachten om een afspraak te krijgen wat het in sommige situaties niet meer menselijk maakt.
- In de opleiding van zorg- en hulpverleners wordt er soms al meer aandacht besteedt aan goede communicatie maar minder aan sociale vaardigheden.

### Rond welke thema's moet de Eerstelijnszone volgens jou werken?

De aanwezigen kregen vijf stickers die ze konden verdelen over de 15 thema's uit de omgevingsanalyse aangevuld met de twee thema's uit de bespreking.

Thema's	Aantal stemmen
<i>Communicatie met de patiënt/cliënt (extra thema obv bespreking)</i>	13
Bereikbaarheid van zorg- en welzijnsdiensten	9
Informatiedoorstroom	7
Armoede	7
Mantelzorg	5
Aanbod in de ouderenzorg	5
<i>Beschikbaarheid van informatie (extra thema obv bespreking)</i>	4
Beschikbaarheid van zorgpersoneel	4
Sociale contacten	4
Psychisch welbevinden	4
Onderwijs	4
Aanbod in de kinderopvang	2
Huisvesting	2
Bevolkingssamenstelling	0
Overgewicht en obesitas	0
Borstvoeding	0
Gezondheidstoestand	0

### Vervolg

Om de drie vertegenwoordigers van de cluster persoon met een zorg- en ondersteuningsnood, mantelzorgers en vrijwilligers in de zorgraad te ondersteunen willen we een klankbordgroep/clusterwerking uitbouwen met burgers, mantelzorgers en vrijwilligers uit de Eerstelijnszone.

Daarbij kan je als deelnemer aan de klankbordgroep de keuze maken om af en toe betrokken te worden om uit te wisselen rond **bepaalde thema's** zoals bijvoorbeeld medicatie correct opvolgen en bijhouden of het traject bij de opname in en ontslag uit het ziekenhuis. Of om geregeld mee te denken over **verschillende (terugkerende) aspecten van de werking van de Eerstelijnszone**.

Laat je keuze gerust horen via [info@elzdender.be](mailto:info@elzdender.be) of 052/69 03 28.

# Welkom



19/12/2022



EERSTELIJNSZONE  
DENDER



## Programma

1. Wat is de Eerstelijnszone? Wie neemt deel?
2. Wat is goede zorg en ondersteuning voor jou?
3. PAUZE
4. 15 tussentijdse prioriteiten omgevingsanalyse
5. Rond welke thema's moet de Eerstelijnszone volgens jou werken?
6. Vervolg

## Wat is de Eerstelijnszone? Wie neemt deel?

- [Filmpje](#)



**Cluster lokale besturen:**  
Hamme, Dendermonde,  
Lebbeke, Zele, Buggenhout  
en Berlare



**Cluster zorg:** huisartsen,  
thuisverpleegkundigen, kine,  
tandarts, apotheek, podologen,  
vroedvrouwen, ergo, diëtisten,  
eerstelijns GGZ



**Cluster welzijn:**  
woonzorgcentra, diensten  
voor gezinszorg en  
aanvullende thuiszorg,  
lokale dienstencentra, DMW  
van de ziekenfondsen, CAW,  
OCMW

## Wat is de Eerstelijnszone? Wie neemt deel?



**Cluster persoon met een zorg- of ondersteuningsnood:**  
(verenigingen van) gebruikers, mantelzorgers en vrijwilligers

## Wat is de Eerstelijnszone? Wie neemt deel?



### OPTIONELE PARTNERS

Oa ziekenhuis AZ Sint-Blasius, Integratieambtenaar

## Wat is goede zorg en ondersteuning voor jou?

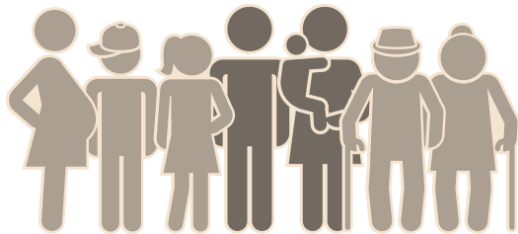


- Wat is voor jou belangrijk bij het krijgen van zorg en/of ondersteuning?
- Wanneer ben jij tevreden van de zorg en/of ondersteuning?

## 15 tussentijds prioriteiten uit de omgevingsanalyse



## 15 tussentijds prioriteiten uit de omgevingsanalyse



Bevolkingskenmerken



Zorg- en welzijnsaanbod



## Enkele opvallende bevindingen



Bevolkingssamenstelling



Overgewicht en obesitas



Armoede



Onderwijs



Huisvesting



Psychisch welbevinden



Sociale contacten



Mantelzorg



Gezondheidstoestand



Borstvoeding



## Enkele opvallende bevindingen



Bereikbaarheid van zorg-  
en welzijnsdiensten



Informatiedoorstroom



Beschikbaarheid van  
zorgpersoneel



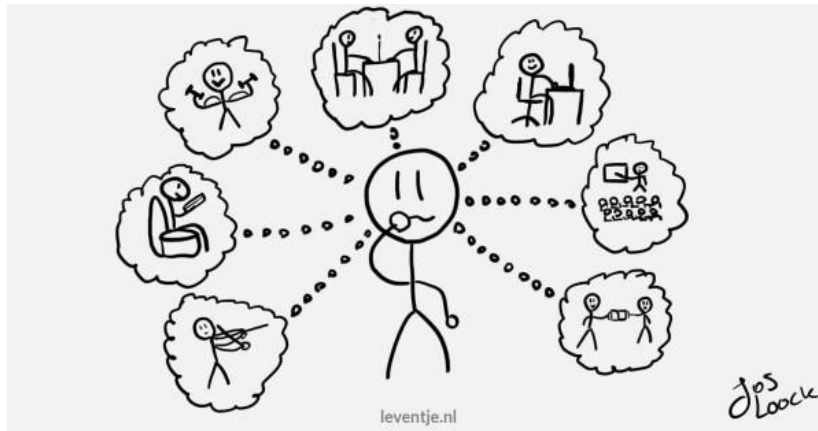
Aanbod in de kinderopvang



Aanbod in de ouderenzorg

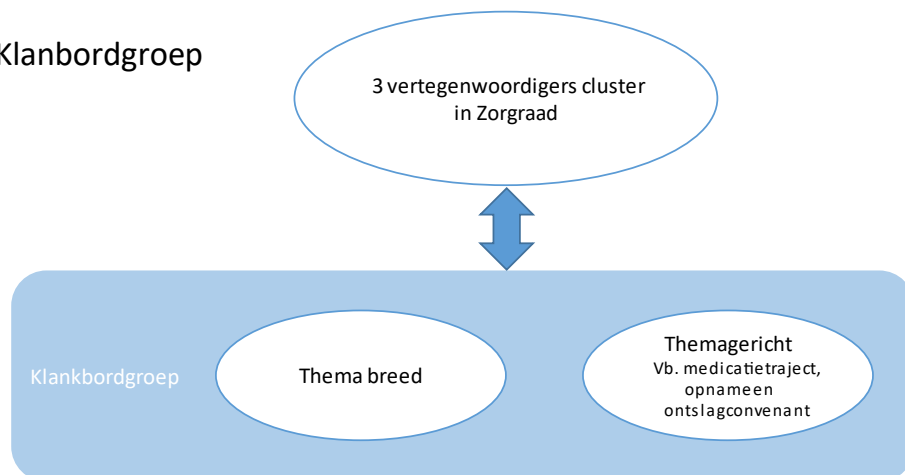


## Rond welke thema's moet de Eerstelijnszone volgens jou werken?



## Vervolg...

### Uitbouw Klanbordgroep





# Dankjewel

voor alle inzet,  
toewijding en aandacht!