

# Oudere patiënten in het ziekenhuis met Covid-19

## Wat hebben we geleerd?

Geneeskundige dagen geriatrie

10/09/2020 – 11/09/2020

Naomi De Bruyn

Jessy Eysackers

# Inhoud

- ▣ Trots op onze zorg: een introductie tot het ZNA-programma
- ▣ Trots op onze zorg: lessen uit de Corona-crisis
- ▣ Goede praktijken binnen geriatrie: opportuniteiten door de Corona-crisis
- ▣ Take home message

**Trots op onze zorg:  
een introductie tot het ZNA-programma**



# Trots op onze zorg

- ▣ Interne drivers
  - ▣ JCI-accreditatie:
    - omslag van beleid en procedures naar **patiënt gecentreerde** zorg
  - ▣ Medewerkersbetrokkenheid:
    - verhogen van de **werkbetrokkenheid, bevlogenheid en welzijn**



Hoe kunnen wij voor je zorgen?

# Basisprincipes

- Patiënt als belangrijkste stakeholder
- In elke beslissing op elk niveau Trots op onze zorg-reflex bewerkstelligen
- 0-tolerantie voor het niet respecteren van de ZNA-waarden
  - Inzet op organisatiebetrokkenheid en werkbevoegenheid

# Trots op onze zorg: lessen uit de Corona-crisis

# Warme initiatieven

Teambuilding,  
verbinding,  
flexibiliteit, loyaliteit,  
appreciatie



vrijwilligers



Magazines voor onze patiënten  
DPG Media schonk deze week 3.000 magazines aan ZNA. Onze patiënten...  
verzetten met het lezen van Dag Allemaal, Story...  
Waar in deze tijden soms woorden tekort schieten, spreekt de muziek



Schenken en donaties met  
aandacht voor de bejegening  
van de patiënt

Schenking tablets  
De medewerkers van 5de Havendok in de Haven van Antwerpen zetten de voorbije weken een actie op waarbij ze elke dag een bepaald bedrag van hun loon opzij zetten voor de slachtoffers die gehospitaliseerd zijn door de huidige COVID-19 crisis.  
Met dit gespaarde bedrag kochten ze 40 nieuwe tablets aan om onze patiënten die in afzondering liggen, te laten communiceren met hun familie.

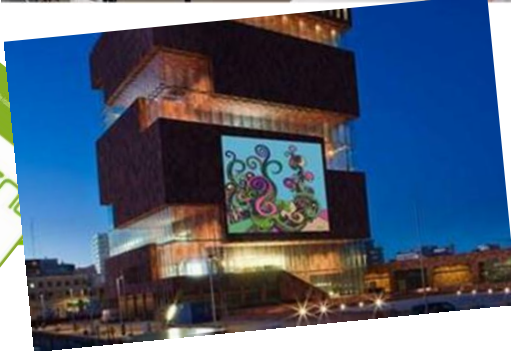


Spandoeken, lakens,  
knuffelberen, applaus

Hulp nodig in het huishouden? Wij zoeken samen met jou naar een oplossing!



Welzijn van onze medewerkers (ontspanning,  
voeding, psychologische ondersteuning,  
huishoudelijke ondersteuning)



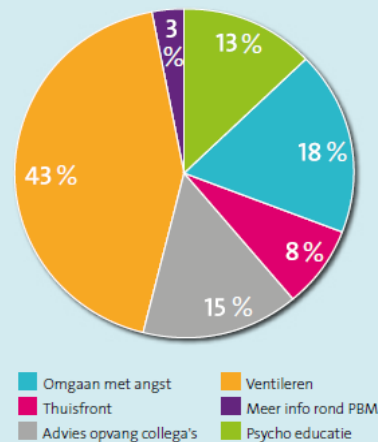
complimentenmuren

# Zorg voor onze medewerkers

- ▣ Psycho-educatie
  - ▣ Zelfzorgteam als 2<sup>e</sup> lijn support
    - ▣ Team van 25 psychologen telefonisch bereikbaar voor alle medewerkers
    - ▣ Externe coaches voor leidinggevenden
  - ▣ Folder en brochure over omgaan met stress
- ▣ Ontspanning
  - ▣ Aandacht voor de werkplek
    - ▣ Versnaperingen
    - ▣ Ontspanningsruimtes
    - ▣ kunstwerken
  - ▣ Aandacht voor work-life balance
    - ▣ Boodschappendiensten
    - ▣ Huishoudhulp
    - ▣ Ondersteuning bij zoeken naar kinderopvang

## Wat waren jullie bezorgdheden?

Het Zelfzorgteam noteerde 6 redenen waarom jullie een beroep op hen deden:





# Zorg voor onze medewerkers

## ▣ Aanbod #SamenSterk teamsessies

### ▣ Wat

- ▣ Stilstaan en terugblikken (beleving, wat nodig) - Samen vooruit kijken (wat loslaten, wat verderzetten) – trots uitspreken (veruitwendiging en benoeming) – lessons learned (intenties vanuit team, voor ZNA, persoonlijk)

### ▣ Wie

- ▣ Aanbod voor alle ZNA teams (ook voor leidinggevende teams)

### ▣ Hoe

- ▣ Optie: externe begeleider
- ▣ Tool : SamenSterk bord



# #samensterk - bord



1

Vertel je verhaal in kleinere groepjes. Noteer samen een paar kernwoorden en deel ze daarna in de grote groep. Gebruik de post-its.

**HOE HEB JE DE AFGELOPEN PERIODE BELEEFD?**

Hoe heb je de afgelopen periode ervaren? Hoe gaat het met jou vandaag?

Tijdens zo'n periode zijn er zowel momenten die boeiend zijn als momenten die vermoeiend zijn. Daarnaast zijn er ook momenten waarop je je echt trots voelde op jezelf of het team. Wat zijn voorbeelden van elk?

4

Vertel in kleine groepjes over de momenten waarin je het gevoel had dat je echt mee het verschil kon maken. Schrijf in kernwoorden op wat je trots maakt

**TROTS OP MIJ**

Bekijk even wat jullie al op deze kaart geschreven hebben. Wat zijn momenten geweest in de afgelopen maanden waarbij jij het gevoel had dat je echt mee het verschil kon maken voor de patiënt en je trots op jezelf of bent?

**TROTS op onze ZORG**

**Wat maakt je trots op jezelf?**

**Samen Sterk**

**TROTS OP MIJN COLLEGA'S, HET TEAM, ZIEKENHUIS**

Wanneer heb je je echt trots gevoeld op je collega's, het team, op het ziekenhuis? Deel een aantal trotsverhalen in de groep en ga samen op zoek naar wat daartoe heeft bijgedragen.

**Wat maakt je trots op je collega's, het team of het ziekenhuis?**

5

**LEREN VOOR DE TOEKOMST**

We hebben heel wat geleerd de afgelopen weken. Het is belangrijk dat we daar bij stilstaan en deze nieuwe inzichten niet vergeten.

<b>Wat willen we behouden:</b>	<b>Wat is er nu nieuw dat we willen verderzetten:</b>	<b>Wat willen we achter ons laten:</b>
--------------------------------	---	--

# Toekomst

- ▣ Vervolg Samensterk sessies
  - ▣ Bron van input
  - ▣ Basis voor employer value
  - ▣ Versterken van ZNA-waarden en DNA
  - ▣ Stimuleren van teaminterviews
- ▣ Ontwikkeling loopbaancentrum
  - ▣ Medewerkers hebben nieuwe skills ontdekt
  - ▣ Zichzelf beter leren kennen in wat hen drijft
  - ▣ Nood aan iets anders
- ▣ Opvolgen van het welzijn van de medewerkers

# **Goede praktijken binnen geriatrie: opportuniteiten door de Corona-crisis**

# Opportunities door de Corona-crisis

- Communicatie met de patiënt en de familie: intensiever contact en informatiedoorstroming
  - Gestructureerde momenten in een gestructureerd proces
  - Specifieke videocalls/teleconsults/telefonische familieafspraken
  - Frequenter contact (dagelijks tot 48u)
  - Betere interne doorstroming multidisciplinair
  - Meer betrokkenheid patiënt en vertegenwoordigers bij zorgbeleid: partnership
  - Angst tot isolatie verminderen
- Samenwerking en inzicht m.b.t. algemene kwaliteitsrichtlijnen werd versterkt
  - bv. Procedures ziekenhuishygiëne, verslaggeving, interne communicatie,... belang van goede werking hiervan in tijden van crisis
  - Biedt bescherming voor de patiënt
  - Garandeert professionele en veilige werking en beperkt onnodige risico's



# Opportunities door de Corona-crisis

- ▣ Technologie in ouderenzorg

- ▣ Technologie ook bij ouderen durven inschakelen
- ▣ Aandacht voor ondersteuning van de ouderen hierbij



- ▣ Patiëntbenadering door wegvallen bezoek

- ▣ Efficiëntere werkindeling tussen gesprek met de familie en tijd voor een gesprek met patiënt

*“De warmte van onze zorg-medewerkers vergeet ik nooit meer”*

## Take home message

# Take home message

- De benadering van de patiënt als mens: “hoe gaat het met jou?”
  - verbinding tussen zorgverlener en patiënt
  
- De benadering van de patiënt en zijn vertrouwenspersoon als partner samen in het zorgproces:
  - door te in te zetten op communicatie
  - Ook via andere technieken dan de traditioneel gekende
  
- Belang van benadering van de zorgverlener als mens
  - ruimte in hoofd en ruimte in het hart



**Bedankt**

