

28 april 2020

**Toelichting van Lut Kint, schepen van sociaal beleid - zorg en welzijn
Stand van zaken - woonzorgcentrum Zoniën en initiatieven gericht naar kwetsbare
groepen**

Op de gemeenteraad van dinsdag 28 april geeft schepen van sociaal beleid - zorg en welzijn een stand van zaken aan de gemeenteraadsleden over het woonzorgcentrum en andere initiatieven gericht naar kwetsbare groepen. De gemeenteraad vindt digitaal plaats omwille van de coronamaatregelen en de toelichting gebeurt schriftelijk via een nota.

Hieronder een samenvatting van deze nota.

Overleg

Zo goed als dagelijks is er communicatie of overleg met het woonzorgcentrum, tussen enerzijds de verantwoordelijke en andere stafleden en anderzijds algemeen directeur en schepen van sociaal beleid. Deze communicatie verloopt - afhankelijk van waarover ze gaat - per e-mail, telefonisch en sms. Wekelijks vindt op maandag het overleg "outbreak managementteam" plaats met de staf, algemeen directeur en schepen van sociaal beleid. De burgemeester wordt op permanente basis op de hoogte gehouden en intervenueert waar nodig. Een afgevaardigde van het management van het WZC en/of de schepen van sociaal beleid neemt ook deel aan de Corona Task Force, een overleg dat minstens op wekelijkse basis plaats vindt.

Communicatie

Op de werkvloer krijgen de medewerkers de richtlijnen en informatie die ze nodig hebben om hun werk te doen, zoals dat ook in andere omstandigheden gebeurt. Met de familieleden is er - sinds er geen bezoek meer is toegelaten - een contact op afstand, telefonisch of Skype tussen de familie en bewoner. Familie kan ook telefonisch en per e-mail terecht bij de (hoofd-)verpleegkundigen en verantwoordelijke voor specifieke vragen over hun vader of moeder. Op regelmatige basis verstuurt de verantwoordelijke van het woonzorgcentrum een algemene update naar de familie via e-mail. Belangrijk in de communicatie is dat eerst de personeelsleden, bewoners en familieleden op de hoogte zijn van (nieuwe) maatregelen of informatie voordat hier ruimer over wordt gecommuniceerd. Via nieuwsberichten op de website Tervuren en FB-pagina van de gemeente en het sociaal huis communiceert de gemeente in het algemeen en over de situatie in het woonzorgcentrum, zonder details. De communicatie gebeurt ook via het maandelijks infoblad Tervuren Info en een extra infobrochure werd verdeeld in de week van 20 april.

Besmettingen en overlijdens in het woonzorgcentrum Zoniën

In Tervuren zijn er geen andere woonzorgcentra dan het woonzorgcentrum Zoniën. Ook geen private woonzorgcentra. Als er cijfers verschijnen of andere communicatie gebeurt over "een woonzorgcentrum" in Tervuren, gaat het altijd over woonzorgcentrum Zoniën.

Situatie van 3 april tot nu:

Op 3 april heeft de overheid beslist om in een aantal woonzorgcentra algemeen te testen. Op basis van bepaalde criteria worden een aantal woonzorgcentra geselecteerd. Woonzorgcentrum Zoniën behoort op dat ogenblik niet tot deze selectie.

Dit betekent niet dat er helemaal geen tests gebeuren. Van in het begin zijn er strikte maatregelen genomen om besmettingen te voorkomen. Elke bewoner die symptomen vertoont (wat ook de oorzaak is), wordt 14 dagen geïsoleerd en beschouwd als besmet tenzij de CRA anders beslist. De nodige beschermings- en voorzorgsmaatregelen worden genomen. Een test wordt uitgevoerd. Een personeelslid dat symptomen vertoont, wordt gevraagd thuis te blijven en via de huisdokter te vragen om getest te worden met de motivering dat hij/zij in de zorgsector werkt.

Op dinsdag 7 april komt een resultaat binnen van een bewoner die positief getest is. Op woensdag komen nog twee positieve resultaten binnen van bewoners. Het outbreakplan dat vooraf werd opgesteld treedt in werking vanaf 7 april. Dit is een plan met maatregelen voor bewoners en personeelsleden, met procedures voor het correct omgaan met beschermingsmateriaal (schort/handschoenen/masker) en juiste procedure in het onderhoud. Deze procedures worden aan elke medewerker overhandigd en het correct omgaan met beschermingsmateriaal wordt met elke medewerker (zorg én poets) individueel ingeoeffend.

Op 16 april laat het Agentschap Zorg en Gezondheid weten dat het aantal woonzorgcentra waar algemeen kan getest worden, wordt uitgebreid. Woonzorgcentrum Zoniën behoort tot de selectie en de tests worden op maandag 20 april geleverd. Het testen van alle bewoners en personeelsleden gebeurt op dinsdag 21 april.

Resultaten, situatie op 24/4/2020

Aantal bewoners
positief getest: 38/152

Aantal personeelsleden
positief getest: 20/140

Aantal overlijdens:
Niet-Covid gerelateerd: 2
Covid of vermoedelijk Covid gerelateerd: 8 waarvan er 3 bewoners al palliatief waren

Personeel en ondersteuning

Sinds maart werden er al maatregelen genomen om het personeelbestand te versterken door het inschakelen van onder meer de reguliere studenten en zorg/verpleegkundigen.

Omdat de situatie op de werkvloer wijzigt sinds de eerste positieve test bij een bewoner, vindt er een extra overleg plaats op donderdag 9 april met de staf, algemeen directeur en schepen van sociaal beleid. Om een aantal zaken te overlopen en de stand van zaken mee te geven en om de verdere opvolging van zorg, beschermingsmateriaal, personeelsbezetting en verder verloop te bespreken. De belangrijkste punten zijn:

1. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de medewerkers de richtlijnen goed opvolgen en vooral blijven opvolgen. Om zichzelf en de bewoners te beschermen.

2. Hoe kunnen we het team versterken op korte termijn maar ook al kijken naar de langere termijn? Het risico bestaat dat er meer en meer medewerkers uitvallen. Ook moeten we bekijken hoe we hen op psychosociaal vlak extra kunnen ondersteunen.

Een aantal pistes worden besproken en de nodige contacten worden gelegd op donderdag 9 april en vrijdag 10 april. Via het Agentschap Zorg en Gezondheid werd vernomen dat onder meer Artsen zonder Grenzen ondersteuning biedt met kleine donaties materiaal en aanbevelingen en opleiding op de werkvloer. Via via wordt contact opgenomen met KU Leuven om studenten te kunnen inschakelen. Via via wordt contact gelegd met het wit-gele kruis die kijkt of ze extra personeel kunnen bezorgen. De nodige contacten worden gelegd. Op het overleg wordt afgesproken dat alle taken die niet zorggerelateerd zijn, worden opgelijst en waarvoor gemeentepersoneel en vrijwilligers worden ingeschakeld. Dit kan onder meer voor het onthaal, het opvolgen van bestellingen materiaal, het helpen bij bedelen van maaltijden, extra hulp in keuken, poets- en wasdienst,

Resultaat:

- Een aantal zorgkundigen met een deeltijds contract stellen spontaan voor om hun contract uit te breiden.
- contract met wit-gele kruis
- Studenten via KU Leuven
- Gemeentepersoneel neemt een aantal taken over die niet zorggerelateerd zijn.
- Aantal vrijwilligers worden ingeschakeld.
- Artsen Zonder Grenzen (AzG)

Op 11 april laat AzG weten dat ze kunnen langskomen, dezelfde dag nog indien gewenst. Na dat gesprek, stuurt dr. Vandormael een mail waarin hij ook een voorstel doet om op woensdag langs te komen in het wzc om het volgende te doen:

- Gedetailleerde analyse van het centrum o.v.v. organisatie en flow (incl. Wasserij, keuken, poetsprocedures) zal woensdag gebeuren door AzG.
- Verder inzetten op hygiëne en bescherming bewoner en personeel. Hiervoor kan AzG een opleiding ter plaatse aanbieden. Deze zou best plaatsvinden op aanstaande woensdag voor zowel zorg, hygiëne en ander ondersteunend personeel dat in contact komt met bewoners/hun leefgebied.

Op woensdag 15 april komt AzG langs in het woonzorgcentrum waar ze een opleiding geven aan een aantal medewerkers over het correct gebruik van beschermingsmateriaal. Ze doen een rondgang op de werkvloer om de flow van keuken/afwas en poets te bekijken. Ze geven hiervan mondeling feedback aan de directie en het hoofd van de facilitaire dienst. De tips en aanbevelingen worden onmiddellijk toegepast en de procedures worden aangepast.

Op woensdagavond beantwoordt de verantwoordelijke van het woonzorgcentrum een sms van de schepen van sociaal beleid waarin ze ook meegeeft dat ze heel goede feedback hebben gekregen van Artsen zonder Grenzen. Op vrijdag 17 april in de namiddag is een overleg ingepland, samen met de algemeen directeur. Ze zal dan uitgebreidere feedback geven.

Op het overleg van die vrijdag koppelt de verantwoordelijke terug over de opleiding die werd gegeven door AzG op de werkvloer en die als positief werd ervaren. Over de flow van de keuken, was en poets was AzG heel positief. Ze hebben een aantal tips en aanbevelingen gegeven die onmiddellijk zijn toegepast. De tips en aanbevelingen worden tijdens het overleg mondeling toegelicht. Na dit overleg stuurt de schepen van sociaal beleid een e-mail om 17u38 naar AzG om hen te danken voor hun bezoek en positieve feedback en vraagt of het mogelijk is een korte feedback op e-mail te krijgen.

Op zaterdagmiddag verneemt de schepen van sociaal beleid via de verantwoordelijke dat er een artikel in De Standaard online is verschenen, waar Tervuren wordt vernoemd door Dr Janssens. Dit artikel stemt niet overeen met de positieve feedback die de staf mondeling had gekregen. Na telefonisch contact met dr. Vandormael en dr. Janssens op zaterdagmiddag blijkt dit een miscommunicatie te zijn. Dr. Janssens verontschuldigt zich hiervoor en zet zijn excuses op e-mail. Bij deze e-mail stuurt hij ook een technisch verslag mee.

Dit document werd ook opgevraagd en ondertussen verstuurd naar een van de raadsleden die naar dit document verwijst als *“het rapport met de bevindingen van Artsen zonder Grenzen over het WZC Zoniën”*.

Cohortering

Cohortering wil zeggen dat, zodra de testresultaten zijn gekend, de bewoners die positief zijn gescheiden worden van de bewoners die niet besmet zijn, op aparte afdelingen. Dit vraagt een hele organisatie en verhuis, maar maakt voor de bewoners wel dat ze terug een beetje sociaal contact kunnen hebben. Het werk kan op een andere manier georganiseerd worden.

Op donderdag gebeuren al enkele verhuizen. Dit plan wordt op vrijdagochtend verder uitgetekend met advies van Artsen Zonder Grenzen. Vanaf 's middags gebeurt de volledige reorganisatie met de hulp van HR, WEB en poetsploeg.

Concreet:

1e verdieping wordt opgedeeld in rode zone, oranje zone en groene zone. Visuele afbakening op grond + posters + deuren van zones sluiten.

Op dit moment is het woonzorgcentrum opgedeeld in drie zones:

- een rode zone: bewoners met een bevestigde besmetting
- een oranje zone: bewoners die negatief testten, maar toch verdachte symptomen hebben
- een groene zone: bewoners met een negatief testresultaat zonder symptomen.

Beschermingsmateriaal

Van in het begin is het nodige beschermingsmateriaal op de werkvloer aanwezig, wat heel wat pro-activiteit, moeite en extra budget vereist, want dat materiaal is en blijft schaars. Bestellingen en leveringen gebeuren langs verschillende kanalen en moeten strikt opgevolgd worden. Sommige bestellingen laten op zich wachten.

Er werd in het begin aan elk personeelslid een persoonlijk stoffen mondmasker gegeven met de nodige instructies qua gebruik en wassen. Sinds 7 april draagt elk personeelslid op de werkvloer een chirurgisch mondmasker. Afhankelijk van de richtlijnen over het betreden van bepaalde kamers, wordt ander materiaal gebruikt. Daarnaast zijn er FFP2 mondmaskers, wegwerp gezichtsmaskers, gezichtsmaskers in plexiglas en beschermingsbrillen in voorraad.

De gemeente Tervuren investeerde de afgelopen weken al ongeveer 150 000 euro aan beschermingsmateriaal.

Maatregelen

De maatregelen die in het woonzorgcentrum van kracht zijn, komen vanuit het Agentschap Zorg en Gezondheid. Op regelmatige basis krijgt het woonzorgcentrum een aangepaste versie. In de loop van de voorbije weken zijn deze maatregelen op de werkvloer toegepast. Afhankelijk van de situatie

werd en wordt soms beslist om strengere of aangepaste maatregelen te nemen, in overleg met de staf, algemeen directeur en schepen van sociaal beleid en/of CRA (coördinerend raadgevend arts). Daarnaast werd advies gevraagd aan Artsen zonder Grenzen, zie uitleg hierboven en is hen ook gevraagd om te adviseren bij de cohortering.

Initiatieven gericht naar ouderen

- ✓ Bezoekers van het Dagverzorgingscentrum De Den worden door de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum regelmatig gecontacteerd. Om te polsen of alles lukt en of er extra hulp nodig is zoals gezinszorg, poetshulp of warme maaltijden.
- ✓ In assistentiewoningen De Vlonder heeft de verantwoordelijke regelmatig contact met de bewoners om te zien of alles goed gaat. De zorgconsulente houdt ook contact, schriftelijk.
- ✓ Omdat het project Buren bezoeken Buren stil ligt, hebben de 80-jarigen en 90+ een brief ontvangen. Hierin staat onder meer via welke kanalen ze informatie kunnen krijgen en welke diensten we aanbieden als ze hulp nodig hebben.
- ✓ In de week van 6 april is een team van medewerkers gestart met het bellen naar burgers van 80+ voor een babbeltje. Er zijn drie groepen gemaakt die in volgorde worden gecontacteerd: alleenstaanden, koppels waarbij beiden 80+ zijn en koppel waar een van beiden 80+ is. Voor dit gesprek is een leidraad uitgeschreven en worden verschillende zaken gepolst om te zien of de burger hulp nodig heeft. Op basis van de antwoorden weten de bellers naar wie ze eventuele vragen kunnen doorsturen. Doorgaans is dat dan voor het vrijwilligersplatform, de sociale dienst of de thuisdiensten. Zie persbericht en nieuwsbericht op website van 23/4.
- ✓ Vrijwilligersplatform Tervuren Helpt loopt goed en wordt als positief ervaren. 308 vrijwilligers hebben zich geregistreerd voor de verschillende 'vacatures'. Op dit ogenblik staan er nog 8 vacatures online. 5 vacatures werden op non-actief gezet omdat er voldoende vrijwilligers zijn of omdat de 'actie' achter de rug is. Sinds de opstart zijn er een 50-tal vragen van burgers gekomen via het platform of andere kanalen (mail en telefoon).