

////////////////////////////////////

DRAAIBOEK AFSTEMMING VAN VRAAG EN AANBOD

Versie 1.0 / 26.04.2020

////////////////////////////////////

Omdat de epidemiologische situatie snel kan wijzigen, is dit een dynamisch document: de inhoud kan snel wijzigen. U vindt de gewijzigde passages terug in het rood. Zorg dat u steeds de meest recente versie in uw bezit heeft. Deze versie staat online gepubliceerd op de [website van Zorg en Gezondheid](#).

INHOUD

1	Inleiding.....	3
2	Een vervolgopdracht voor de schakelzorgcentra.....	3
3	Bevraging van de noden van de voorzieningen.....	5
4	Rol van vraag- en aanbodcoördinator	5
5	Dashboard.....	7
6	Financiering.....	8
7	Vragen	8
8	Bijlagen.....	9
8.1	Procesflow	9
8.2	Basisinformatie als ondersteuning bij het uitvoeren van de opdracht	11
8.2.1	Overzicht van actoren en netwerken, actief in de regio	11
8.2.2	Specifieke informatie in het kader van COVID-19	11
8.3	Delegeren	13
8.4	Verbinden en faciliteren	17
8.5	Actief verwijzen naar het aanbod	18
8.6	Afstemmen met team infectieziekten	19
8.7	Handleiding dashboard 'ondersteuningsvragen voorzieningen COVID-19'	21
8.8	Overzicht vraag- en aanbodcoördinatoren	22

1 INLEIDING

De schakelzorgcentra hadden met hun beddenhuis initieel als doel om de ziekenhuizen te ontlasten. Op dit ogenblik is het **zwaartepunt van de COVID-19-epidemie echter van de ziekenhuizen naar de verschillende zorgvoorzieningen in de eerste lijn verschoven** (woonzorgcentra en andere residentiële ouderenvoorzieningen, voorzieningen voor personen met een handicap, psychiatrische verzorgingstehuizen, residentiële revalidatievoorzieningen, residentiële voorzieningen voor jeugdhulpverlening, ...).

De ondersteuning van patiënten/bewoners en hulpverleners in die (thuisvervangende) voorzieningen is ondertussen prioritair geworden. **De schakelzorgcentra kunnen hun netwerk (met lokale besturen, voorlopige zorgraden, eerstelijnszorgactoren, ziekenhuis, ...) dat ze de voorbije weken uitgebouwd hebben voor het voorbereiden van een beddenhuis, nu inzetten voor een vervolgoopdracht: de vragen om hulp van zorgvoorzieningen in hun eerstelijnszones afstemmen op het aanbod aan helpende handen.** Er bestaat al overleg onder de voorzieningen en organisaties uit eerstelijnszones over het beschikbare aanbod vanuit de thuiszorg, het ziekenhuis en andere dienstverlenende organisaties. Uiteraard willen we dit overleg maximaal stimuleren en ondersteunen vanuit de schakelzorgcentra. We stellen echter vast dat de toeleiding niet overal even efficiënt verloopt. Sommige voorzieningen, kennen het lokale aanbod niet goed, of verliezen het uit het oog omdat al hun aandacht opgeslorpt wordt door het beheersen van de crisis binnen hun voorziening.

Deze opdracht sluit ook goed aan bij wat al van in het begin benadrukt werd. Een succesvol schakelzorgcentrum leunt op een performante samenwerking tussen vele actoren. Naast het installeren van een beddenhuis is een tweede spoor daarin minstens even belangrijk: het ondersteunen en waar nodig versterken van de formele en informele zorg rond de patiënt/bewoner. Voor die vervolgoopdracht wordt **een bijkomende rol** gecreëerd binnen het schakelzorgcentrum: **de rol van vraag- en aanbodcoördinator**.

Om de noden van de verschillende zorgvoorzieningen in kaart te kunnen brengen, kunnen die voorzieningen gebruik maken van een **onlinebevraging** (<https://www.zorg-en-gezondheid.be/bevraging-noden>). Elke voorziening kan die bevraging invullen, telkens ze een nieuwe hulpvraag kenbaar wil maken. De gesignaleerde vragen en noden worden in een dashboard ter beschikking gesteld aan de vraag- en aanbodcoördinator van het schakelzorgcentrum uit de regio van de voorziening in kwestie.

Deze vervolgoopdracht voor het schakelzorgcentrum wordt meer in detail beschreven in dit draaiboek. Het [andere draaiboek](#) focust in hoofdzaak op de eerste opdracht, het beddenhuis. De financiële middelen waarop de schakelzorgcentra recht hebben (zie punt 11 van het andere draaiboek, *Financiering*), mogen echter ook aangewend worden voor deze vervolgoopdracht. De subsidies voor de opstartkosten (31.500 euro) en voor de coördinatie (15.000 euro) kunnen dus ook gebruikt worden voor deze vervolgoopdracht.

2 EEN VERVOLGOPDRACHT VOOR DE SCHAKELZORGCENTRA

Het schakelzorgcentrum werd **tijdelijk opgericht in het kader van de federale fase van het nood- en interventieplan ter bestrijding van COVID-19**. Verschillende actoren op (boven)lokaal niveau bundelden

hun krachten om een beddenhuis voor te bereiden en indien nodig ook op te starten, om de ziekenhuizen te ontlasten. Op die manier is een stevig netwerk uitgebouwd, met de provinciale en lokale noodplanningscoördinatoren, de lokale besturen, de voorlopige zorgraden van de eerstelijnszones, zorgactoren uit de eerstelijnsgezondheidszorg (uit de medische zorg en de welzijnszorg) en de ziekenhuizen.

Nu het zwaartepunt van de COVID-19-epidemie is verschoven van de ziekenhuizen naar de verschillende zorgvoorzieningen in de eerste lijn, kan het netwerk dat rond een schakelzorgcentrum opgebouwd werd, ingezet worden voor een **vervolgopdracht: de vragen om hulp van zorgvoorzieningen in hun eerstelijnszones afstemmen op het aanbod aan helpende handen**. Er bestaat al een groot aanbod aan hulp: dankzij overleg in de eerstelijnszone en voorzieningen in nood, ondersteuning vanuit het ziekenhuis, opleidingen, psychosociale ondersteuning, ... De toeleiding naar dat aanbod verloopt echter niet altijd efficiënt. Sommige voorzieningen kennen het lokale aanbod niet goed, of verliezen het uit het oog omdat al hun aandacht opgeslorpt wordt door het beheersen van de crisis binnen hun voorziening.

Het is niet de bedoeling om de bestaande functionele samenwerkingsverbanden en verschillende goede regionale afstemmingsinitiatieven die al werden opgestart in de verschillende eerstelijnszones, te vervangen, of om nog eens hetzelfde te doen van wat er al gebeurt. De vervolgopdracht, die toegewezen wordt aan de schakelzorgcentra, is er in de eerste plaats op gericht om **voorzieningen die zelf de weg niet vinden naar die initiatieven, in contact te brengen met het bestaande aanbod dat lokaal aanwezig is**. Er moet **maximaal gebruik gemaakt worden van het netwerk en de bestaande expertise in de regio**. De voorlopige zorgraden van de eerstelijnszones zijn daarbij de partners bij uitstek.

De **vraag- en aanbodcoördinator** van het schakelzorgcentrum capteert de hulpvragen van de voorzieningen, signaleert de noden naar de relevante partners uit de regio en zoekt naar oplossingen. De **voorlopige zorgraden** kunnen aangesproken worden om een zicht te krijgen op de goede initiatieven die op het terrein gebeuren. Hiervoor kunnen de voorlopige zorgraden ervoor kiezen om een uniek aanspreekpunt ter beschikking te stellen voor één of meer eerstelijnszones om zo het schakelzorgcentrum inhoudelijk te ondersteunen bij deze vervolgopdracht. Bij vragen naar gespecialiseerde medische expertise kan het schakelzorgcentrum de voorziening in contact brengen met het **ziekenhuis** waarmee het schakelzorgcentrum samenwerkt. Voor technische ondersteuning kan het schakelzorgcentrum mogelijks beroep doen op de **lokale besturen**.

Ook het **provinciale niveau** kan mee ingeschakeld worden in deze vervolgopdracht. Vragen waarvoor lokaal geen antwoord gevonden kan worden, kunnen bijvoorbeeld door de schakelzorgcentra gesignaleerd worden op het provinciale overleg met alle schakelzorgcentra. Daar kan nagegaan worden of andere schakelzorgcentra met gelijkaardige vragen geconfronteerd worden, en of men er een antwoord op heeft. De provinciale noodplanningscoördinatoren kunnen vragen die beter op het provinciale niveau aangepakt worden, dan op het niveau van een eerstelijnszone of van de schakelzorgcentra, naar zich toe trekken, en indien nodig ook escaleren naar de Vlaamse of de federale overheid.

De opdracht van de schakelzorgcentra is o.w.v. van de federale fase van het nood- en interventieplan ter bestrijding van COVID-19 beperkt in tijd. Na het uitdoven van de schakelzorgcentra wordt deze overdracht idealiter op het niveau van de zorgraad van de eerstelijnszones opgenomen. Door deze samenwerking tussen de zorgraden en de schakelzorgcentra kan de brug gemaakt worden tussen de voorlopige zorgraad en de definitieve erkenning van de zorgraden.

3 BEVRAGING VAN DE NODEN VAN DE VOORZIENINGEN

Residentiële zorgvoorzieningen kunnen in de huidige COVID-19-epidemie verschillende vormen van ondersteuning nodig hebben. Soms gaat dat om ondersteuning op vlak van personeel, maar even goed over managementondersteuning, technische ondersteuning, nood aan opleidingen, ondersteuning op het vlak van psychosociaal welzijn of communicatie van slechtnieuwsboodschappen, ...

Om die noden kenbaar te maken, kunnen die voorzieningen gebruik maken van een **onlinebevraging** (<https://www.zorg-en-gezondheid.be/bevraging-noden>), die door Zorg en Gezondheid ter beschikking gesteld wordt. Elke voorziening kan die bevraging invullen, telkens ze een nieuwe hulpvraag kenbaar wil maken. De volledige vragenlijst is terug te vinden op <https://www.eloket.zorg-en-gezondheid.be/Covid19/Noden/0?typeId=123>.

De volgende voorzieningen kunnen de onlinebevraging invullen:

- woonzorgcentra (met inbegrip van de centra voor kortverblijf en de centra voor herstelverblijf die verbonden zijn aan een woonzorgcentrum);
- groepen van assistentiewoningen en serviceflatgebouwen;
- residentiële ouderenvoorzieningen die niet verbonden zijn aan een woonzorgcentrum;
- residentiële revalidatievoorzieningen;
- centra voor ernstige gedrags- en emotionele stoornissen;
- centra algemeen welzijnswerk;
- centra voor integrale gezinszorg;
- centra voor kindzorg en gezinsondersteuning;
- observatie- en behandelcentra;
- onthaal-, observatie- en oriëntatiecentra;
- organisaties voor bijzondere jeugdzorg;
- psychiatrische verzorgingstehuizen;
- voorzieningen voor personen met een handicap.

Het is geen eenmalige bevraging. **Telkens wanneer een voorziening een nieuwe vraag of nood heeft, kan ze de vragenlijst opnieuw invullen.**

De vragenlijst bevat **14 ja/nee-vragen**, over de volgende thema's:

- ondersteuning vanuit het ziekenhuis;
- opleidingen;
- technische ondersteuning;
- ondersteuning op het gebied van onderwijs;
- psychosociale ondersteuning;
- ondersteuning van de organisatie.

Daarnaast bevat de vragenlijst ook een **vrij tekstveld**. Daarin kunnen nog andere vormen van ondersteuning gevraagd worden.

4 ROL VAN VRAAG- EN AANBODCOÖRDINATOR

Het schakelzorgcentrum, als cluster van 2 tot 3 eerstelijnszones, is het unieke aanspreekpunt waaraan de resultaten van de onlinebevraging over de noden van de zorgvoorzieningen bezorgd worden. Elke

nieuwe hulpvraag van een zorgvoorziening uit een van de eerstelijnszones van het schakelzorgcentrum komt daar terecht. Vanuit het schakelzorgcentrum kunnen die noden verbonden worden met al bestaande goede initiatieven of delegeren naar een of meer aanspreekpunten in de verschillende eerstelijnszones, of er zelf mee aan de slag gaan. Het gaat er dus om de vraagstellers met hun noden in contact te brengen met de bestaande regionale initiatieven, en waar nodig te faciliteren tussen vraag en aanbod.

Voor die nieuwe opdracht wordt een bijkomende rol gecreëerd binnen het schakelzorgcentrum: de rol van vraag- en aanbodcoördinator. **De stuurgroep van het schakelzorgcentrum bespreekt samen met de lokale partners en de eerstelijnszones door wie en op welke manier die rol het best opgenomen kan worden binnen de reguliere bestaande structuren in de eerstelijnszones.** Dat gebeurt bij voorkeur door iemand met een goede kennis van het zorg- en welzijnslandschap binnen de regio, en met een goed zicht op de verschillende initiatieven die in het kader van de COVID-19-epidemie genomen worden door de diverse eerstelijns- en andere actoren in de eerstelijnszones van het schakelzorgcentrum. Eventueel kan voor die rol een nieuwe functie gecreëerd worden, wanneer er niet onmiddellijk iemand beschikbaar is. De rol van vraag- en aanbodcoördinator kan ook worden opgesplitst over meerdere personen (bijvoorbeeld één per eerstelijnszone), of opgenomen worden door de algemene coördinator van het schakelzorgcentrum.

In de procesflow (bijlage 8.1) wordt een overzicht gegeven van hoe de rol van vraag- en aanbodcoördinator ingevuld kan worden. Die rol omvat verschillende aspecten:

- het **analyseren** van de ontvangen vraag, en het contacteren van de voorziening in kwestie om de vraag te **verhelderen**;
- het **delegeren** van de vraag aan een actor binnen de eerstelijnszone. Bijlage 8.3 bevat een (niet-exhaustief) overzicht van aan wie gesignaleerde noden gedelegeerd kunnen worden;
- vragen **verbinden met goede initiatieven**, en binnen het netwerk van het schakelzorgcentrum **antwoorden faciliteren**. Bijlage 8.4 geeft een aantal mogelijke pistes daarvoor;
- op eigen initiatief contact opnemen met zorgvoorzieningen, en ze **actief verwijzen naar het beschikbare aanbod**. Bijlage 8.5 bevat een aantal voorbeelden daarvan.

Bijlage 8.2 bevat basisinformatie die de vraag- en aanbodcoördinator kan helpen bij het invullen van zijn rol. Hij vindt er een aantal websites, die hem op weg helpen om een overzicht te krijgen van de zorgactoren en de netwerken die actief zijn in de regio van het schakelzorgcentrum. Die bijlage bevat ook verwijzingen naar webpagina's met specifieke informatie in het kader van COVID-19 (richtlijnen, beschermingsmateriaal, testen, ...).

Welke aspecten van de rol het meest aan bod zullen komen, zal van schakelzorgcentrum tot schakelzorgcentrum verschillen. In regio's waar er al een sterk uitgebouwd aanbod uitgewerkt wordt door de eerstelijnszones, zal zijn taak er vooral in bestaan om de vragen te delegeren naar het beschikbare aanbod. In andere regio's zal er een meer actieve rol opgenomen moeten worden, om het nodige aanbod te faciliteren. Het is ook waarschijnlijk dat de invulling doorheen de tijd zal verschuiven: in het begin eerder delegeren, na verloop van tijd ook meer zelf faciliteren en aanklampend gaan werken.

De vraag- en aanbodcoördinator moet zorgen voor de nodige **terugkoppeling**. Dat gebeurt in de eerste plaats binnen de stuurgroep van het schakelzorgcentrum of de voorlopige zorgraad van de eerstelijnszone, waar bijvoorbeeld vragen aan bod kunnen komen waarvoor niet meteen een antwoord gevonden kan worden. In de stuurgroep kan ook nagedacht worden over strategieën om met de ontvangen vragen aan de slag te gaan, bijvoorbeeld door het faciliteren van het aanbod, of door zelf een meer actieve rol op te nemen naar de zorgvoorzieningen. Waar nodig, kan er ook een terugkoppeling, via het provinciale niveau, gebeuren naar Zorg en Gezondheid.

Er is ook voldoende **afstemming nodig tussen het aanbod dat het team infectieziekten van Zorg en Gezondheid kan bieden aan de zorgvoorzieningen, en de taken die de vraag- en aanbodcoördinator op zich kan nemen**. Beide moeten bij bepaalde noden in een zorgvoorziening naar elkaar doorverwijzen en/of onderling contact opnemen om af te stemmen. Bijlage 8.6 gaat daar verder op in.

5 DASHBOARD

Om de verschillende hulpvragen zo goed mogelijk af te stemmen op het aanbod, stelt de Vlaamse overheid het **dashboard 'ondersteuningsvragen voorzieningen COVID-19' via de Zorgatlas** ter beschikking (<https://zorgatlas.vlaanderen.be/#/site/External/views/Covid-19nodenvoorzieningen/nodenvoorzieningen>). Dat online-instrument visualiseert de antwoorden van de verschillende zorgvoorzieningen op de nodenbevraging.

Het rapporteringsinstrument laat toe om:

- op te zoeken welke zorgvoorzieningen bevraagd zijn (*nog in ontwikkeling*);
- op te zoeken welke zorgvoorzieningen geantwoord hebben;
- de individuele antwoorden van de verschillende zorgvoorzieningen te raadplegen;
- inzicht te krijgen in de meest gestelde vragen.

De **handleiding voor het gebruik van het dashboard** vindt u als bijlage 8.7.

De coördinatoren van de schakelzorgcentra, en daar waar al gekend ook de personen die de nieuwe rol van vraag- en aanbodcoördinator op zich nemen, hebben een e-mail ontvangen met een gebruikersnaam en wachtwoord, om in te loggen in het dashboard. **Elk schakelzorgcentrum kan voor elke eerstelijnszone uit zijn werkingsgebied bijkomende logins aanvragen**. Mail daarvoor naar eerstelijns@vlaanderen.be. Vermeld de term 'schakelzorgcentrum' in het onderwerp van de e-mail, en vermeld de naam van het schakelzorgcentrum, het e-mailadres van de extra gebruikersaccount en de naam van de eerstelijnszone(s). Op die manier kunt u bijvoorbeeld ook zorgen voor extra logins voor de aanspreekpunten in de verschillende eerstelijnszones.

De coördinatoren van de schakelzorgcentra, en daar waar al gekend ook de personen die de nieuwe rol van vraag- en aanbodcoördinator op zich nemen, hebben een e-mail ontvangen met een gebruikersnaam en wachtwoord, om in te loggen in het dashboard. **Elk schakelzorgcentrum kan voor elke eerstelijnszone uit zijn werkingsgebied bijkomende logins aanvragen**. Mail daarvoor naar eerstelijns@vlaanderen.be. Vermeld de term 'schakelzorgcentrum' in het onderwerp van de e-mail, en vermeld de naam van het schakelzorgcentrum, het e-mailadres van de extra gebruikersaccount en de naam van de eerstelijnszone(s). Op die manier kunt u bijvoorbeeld ook zorgen voor extra logins voor de aanspreekpunten in de verschillende eerstelijnszones.

De coördinatoren (en anderen) van het schakelzorgcentrum kunnen de antwoorden raadplegen van de zorgvoorzieningen uit de eerstelijnszones en gemeenten die deel uitmaken van het schakelzorgcentrum. De provinciale noodplanningscoördinatoren kunnen de gegevens raadplegen van alle zorgvoorzieningen uit de provincie.

De gegevens in het dashboard worden dagelijks verversd. In een eerste fase zal dat manueel gebeuren, één keer per dag rond 12 uur. Zodra automatische verversing mogelijk is, worden de gegevens twee keer per dag geüpdatet, om 12 en om 24 uur.

Bij problemen om in te loggen of om de Zorgatlas te gebruiken kunt u contact opnemen met eerstelij@vlaanderen.be. Vermeld de term 'schakelzorgcentrum' in het onderwerp van de e-mail.

In een volgende fase zullen nog enkele zaken toegevoegd worden in het dashboard:

- de mogelijkheid om aan te vinken dat een vraag van een zorgvoorziening beantwoord werd (als vorm van feedback voor het provinciale niveau en de Vlaamse overheid). Op die manier wordt zichtbaar welke noden nog acties vereisen en welke al afgesloten zijn;
- het toevoegen van een ranking aan elke zorgvoorziening die geantwoord heeft, die aangeeft of de voorziening in kwestie al dan niet kwetsbaar is (op basis van het aantal besmettingen bij bewoners en de personeelsuitval, die dagelijks gerapporteerd worden aan Zorg en Gezondheid).

Het is niet mogelijk om in het dashboard toe te voegen welke acties er concreet ondernomen zijn. Het is wel aan te bevelen om dat lokaal te inventariseren (daarbij kan vertrokken worden van de antwoorden in het dashboard, die geëxporteerd kunnen worden naar Excel). Dat kan een beknopte beschrijving zijn van welke initiatieven de vraag- en aanbodcoördinator genomen heeft en/of naar welk aanbod er een toeleiding geweest is.

6 FINANCIERING

Elk schakelzorgcentrum dat correct aangemeld wordt bij de Vlaamse overheid, na goedkeuring van de locatie door de gouverneur, en klaar is om op te starten, heeft recht op subsidies voor de opstartkosten en voor de coördinatie. Ook een schakelzorgcentrum dat uiteindelijk nooit opgestart wordt als beddenhuis, heeft recht op die subsidies. Die financiële middelen mogen ook aangewend worden voor deze nieuwe opdracht.

Het gaat concreet om de volgende bedragen:

- subsidies voor de opstartkosten: 31.500 euro;
- subsidies voor de coördinatie: 15.000 euro.

Wanneer een schakelzorgcentrum opgestart wordt als beddenhuis, is er nood aan meer coördinatie. In dat geval ontvangt het schakelzorgcentrum nog **een extra subsidie voor de coördinatie, die 5000 euro per begonnen maand bedraagt**, met een maximum van twee maanden.

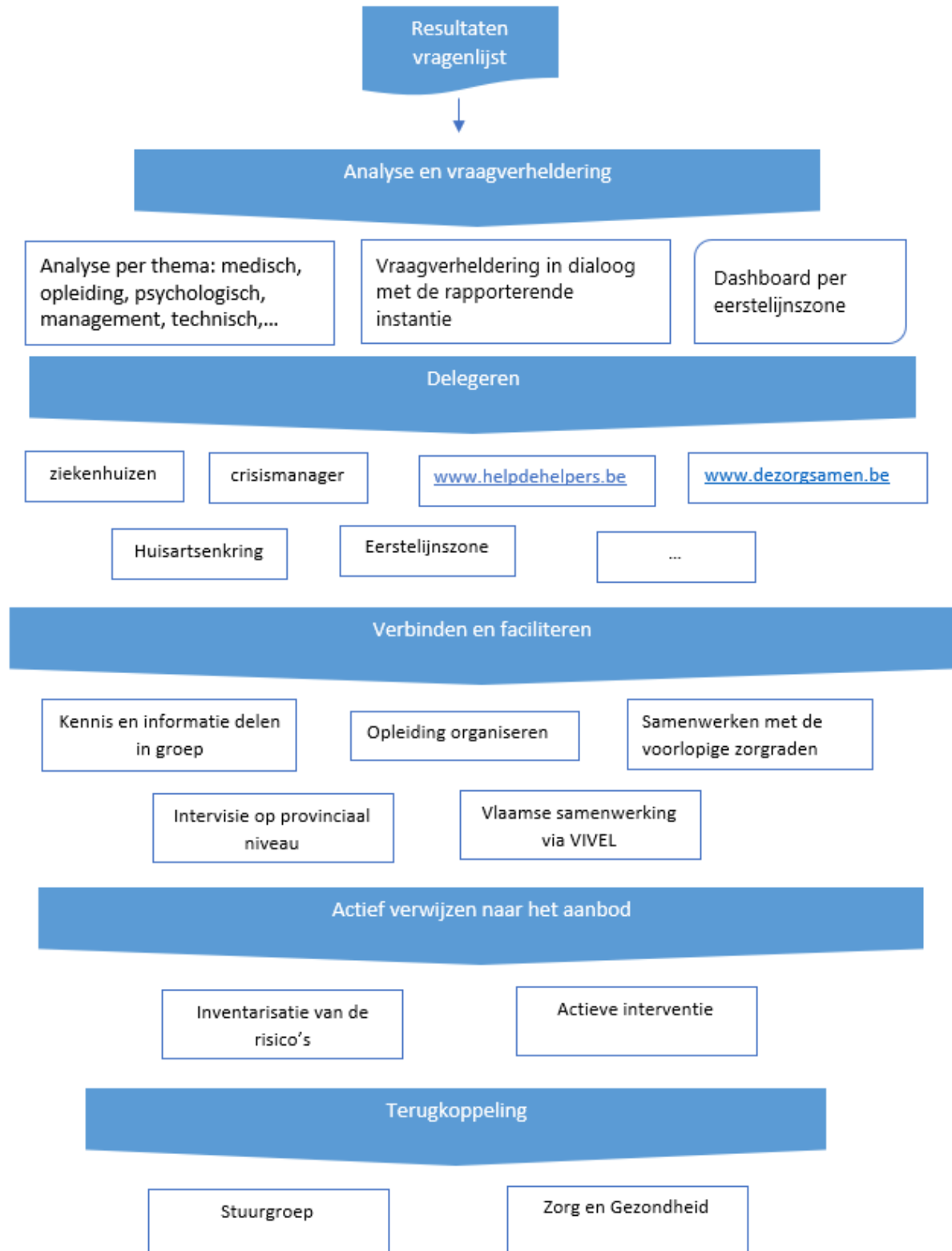
Meer informatie over de financiering is terug te vinden in het [draaiboek schakelzorgcentra](#) (punt 11).

7 VRAGEN

De schakelzorgcentra bezorgen hun vragen voor Zorg en Gezondheid aan de provinciale noodplanningscoördinator. Die vragen worden gebundeld, en één keer per dag bezorgd aan het provinciale aanspreekpunt binnen Zorg en Gezondheid.

8 BIJLAGEN

8.1 PROCESFLOW



8.2 BASISINFORMATIE ALS ONDERSTEUNING BIJ HET UITVOEREN VAN DE OPDRACHT

8.2.1 Overzicht van actoren en netwerken, actief in de regio

Elke voorlopige zorgraad heeft voor zijn erkenningsaanvraag een **oplijsting gemaakt van de organisaties en zorgaanbieders (zorg en welzijn) in hun eerstelijnszone**. Contacteer de coördinator van de voorlopige zorgraad voor die lijst. De contactgegevens van de coördinatoren van de zorgraden staan op de [website van VIVEL](#).

De **lijst met huisartsen-, vroedvrouwen- en apothekerskringen** is ook terug te vinden op de [website van VIVEL](#).

De eerstelijnsberoepen die in de frontlinie van de Coronacrisis staan worden sinds 19/3 via COVID-19 Eerste Lijn Barometer bevraagd om tot gerichte acties te kunnen komen op basis van de resultaten zowel op eerstelijnszone niveau, binnen de lokale en Vlaamse beroepsgroep en op Vlaams niveau. Er werd gestart met de huisartsen, triageposten en CRA. Gaandeweg werden ook apothekers, vroedvrouwen, thuisverpleegkundigen en diensten gezinszorg toegevoegd. De eerstelijnszone coördinatoren krijgen de rapporten voor de beroepsgroepen uit hun regio.

Op de [website van VIVEL](#) is ook **informatie terug te vinden per beroepsgroep**.

8.2.2 Specifieke informatie in het kader van COVID-19

Zorg en Gezondheid bundelt alle informatie die relevant is in het kader van COVID-19 op haar website, op de pagina <https://www.zorg-en-gezondheid.be/covid-19>. Die informatie wordt permanent aangevuld en geüpdatet.

U vindt op die pagina onder meer een link naar de volgende gegevens:

- de **richtlijnen voor zorgprofessionals** in de verschillende sectoren (woonzorgcentra, psychiatrische verzorgingstehuizen, thuiszorg, ...): <https://www.zorg-en-gezondheid.be/corona-richtlijnen-voor-zorgprofessionals>. Telkens wanneer maatregelen voor een bepaalde sector gewijzigd worden, ontvangen de coördinatoren van de schakelzorgcentra de nieuwe richtlijnen ook per mail;
- informatie over **hygiëne en beschermingsmaterialen**: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/covid-19-hygiene-en-bescherming>. U vindt hier naast adviezen ook affiches en filmpjes over het correct gebruik van beschermingsmateriaal. U hebt ook de mogelijkheid om campagnemateriaal te bestellen;
- U vindt tevens becommentarieerde filmpjes en een e-learning op www.vivelverbindt.be
- informatie over de **testen** in de woonzorgcentra en de andere residentiële zorgvoorzieningen: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/testen-op-covid-19-in-woonzorgcentra>. Hier vindt u onder andere het draaiboek terug voor het uitvoeren van testen, contactgegevens voor vragen over de testen, en wat de voorziening moet doen zodra ze beschikt over de resultaten van de testen;
- **cohortzorg**: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/cohortzorg-in-thuiszorg>. Op provinciaal niveau en op het niveau van de eerstelijnszones zijn cohortteams opgericht. Dat zijn vaste equipes van verzorgenden of verpleegkundigen, die exclusief instaan voor de zorg bij (vermoedelijk) besmette personen. Woonzorgcentra die op korte termijn door personeelsuitval verpleegkundige, verzorgende of logistieke ondersteuning nodig hebben, kunnen terecht op de provinciale 0800-lijnen van de cohortzorg. Ook andere voorzieningen die op korte termijn door personeelsuitval verzorgende of logistieke ondersteuning nodig hebben, kunnen terecht op die provinciale 0800-lijnen.

- Informatie over het **aanstellen van een crisismanager**: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/managementondersteuning-voor-woonzorgcentra>. Woonzorgcentra die in een precare situatie zitten wegens een uitbraak van COVID-19 kunnen een subsidie krijgen om een crisismanager aan te stellen die de voorziening bijstaat bij het beheer. Zorg en Gezondheid evalueert welke woonzorgcentra daarvoor in aanmerking komen.

Raadpleeg ook de **algemene richtlijnen voor gezondheidsprofessionals** op de website van Sciensano: <https://covid-19.sciensano.be/nl>.

8.3 DELEGEREN

Hieronder wordt een overzicht gegeven van naar wie de vraag- en aanbodcoördinator gesignaleerde noden kan delegeren. Dat overzicht is zeker niet exhaustief. Doe beroep op alle partners uit het netwerk dat rond het schakelzorgcentrum opgezet is (met lokale besturen, voorlopige zorgraden, eerstelijnszorgactoren, ziekenhuis, ...), in functie van de gesignaleerde noden.

Ook de informatie die u terugvindt op <https://www.zorg-en-gezondheid.be/covid-19-hulp-en-extra-ondersteuning>, kan u op weg helpen.

1. Ziekenhuizen:

- het schakelzorgcentrum kan het ziekenhuis uit zijn netwerk een engagement vragen om mee te werken aan de nieuwe opdracht, voor medische en (specialistische) verpleegkundige ondersteuning en ondersteuning door ziekenhuishygiënist(en);
- het Comité ziekenhuishygiëne van een algemeen ziekenhuis kan ter plaatse gaan in een zorgvoorziening, of van op afstand advies geven.

2. www.helpdehulpers.be:

Dit platform brengt de zorgsector en vrijwilligers/extra werkrachten bij elkaar. Medische en niet-medische profielen kunnen op basis van hun ervaring en beschikbaarheid onmiddellijk gekoppeld worden aan de noden van zorgvoorzieningen.

Elk schakelzorgcentrum krijgt in de week van 27 april 2020 toegang tot dit platform, zodat men snel en gericht op zoek kan gaan naar zowel medische als niet-medische ondersteuning (het schakelzorgcentrum zal kunnen inloggen als zorgvoorziening). Op basis van een gerichte zoekopdracht naar profielen, die gekoppeld zijn aan de soorten van vragen die gesteld kunnen worden door de zorgvoorzieningen (medische zorg, opleiding, managementondersteuning, ...), kan contact opgenomen worden met personen uit de regio die nog beschikbaar zijn. Personen die zich in het verleden aangemeld hebben, zullen voortaan ook actiever aangespoord worden om aan te geven of ze nog beschikbaar zijn.

3. www.dezorgsamen.be:

Op dit platform wordt het aanbod aan psychosociale ondersteuning via één kanaal toegankelijk gemaakt. Dit platform is er voor iedereen die werkt in zorg en welzijn, ongeacht het statuut, de functie of de setting waarin men werkt. Medewerkers kunnen er antwoorden vinden op vragen zoals 'hoe zorg ik voor mezelf', 'hoe zorgen we als collega's voor elkaar', 'hoe zoek ik directe hulp', ...

Medewerkers worden ook begeleid naar een vervolgaanbod aan ondersteuning, wanneer daar nood aan is:

- opvang binnen de eigen organisatie;
- telefonische contactname of chat met nulde en eerstelijnsdiensten;
- kortdurende behandeling bij psychologen;
- meer gespecialiseerde behandeling;
- mobiel traumateam.

Het platform wil ook de directe sociale omgeving (partner, familie, vrienden, collega's) van de medewerkers uit zorg en welzijn ondersteunen in hun rol als eerste helper. Vanaf begin mei worden er interactieve webinars aangeboden rond relevante thema's voor de medewerkers in zorg en welzijn en hun steunfiguren.

4. www.vivelverbindt.be:

Het communicatieplatform voor en door de eerste lijn wordt gebruikt om goede praktijken in het kader van de coronacrisis te capteren en te delen. U kunt hier goede initiatieven op posten en delen met de andere schakelzorgcentra, en mogelijke oplossingen van andere schakelzorgcentra terugvinden.

5. Eerstelijnszone:

Mogelijke opdrachten:

- opnemen van de rol vraag- en aanbodcoördinator voor de eerstelijnszone en eerstelijnszorg- en hulpverleners;
- oplijsten van de organisaties in zorg en welzijn in de eerstelijnszone;
- toeleiden naar extra bestaande verzorgenden en verpleegkundigen;
- ondersteunen bij het afnemen van testen;
- zoeken naar een geschikt profiel voor de vraag- en aanbodcoördinator.

Elke eerstelijnszone kan een aanspreekpunt aanstellen voor de vraag- en aanbodcoördinator.

6. Actoren in de eerste lijn:

- huisartsenkring;
- woonzorgcentra;
- diensten voor gezinszorg;
- diensten maatschappelijk werk van het ziekenfonds;
- centra algemeen welzijnswerk: kunnen helpen om een voorziening naar de correcte organisatie toe te leiden (sociale kaart);
- verenigingen van personen met een zorg- en ondersteuningsvraag;
- erkende verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers;
- palliatieve netwerken en samenwerkingsverbanden;
- multidisciplinaire begeleidingsequipes voor palliatieve verzorging;
- psychologen;
- ergotherapeuten;
- ...

7. Andere zorgaanbieders in de eerste lijn:

- thuisverpleegkundigen;
- kinesitherapeuten;
- tandartsen;
- apothekers;
- podologen;
- vroedvrouwen;
- ergotherapeuten;
- diëtisten;
- klinisch psychologen.

Het is aan te raden om afspraken te maken met de desbetreffende beroepsorganisaties.

8. Arbeidsarts (bijvoorbeeld voor advies over hygiëne, afname van testen voor personeel, ...).

9. Managementondersteuning voor woonzorgcentra en andere residentiële voorzieningen via een crisismanager: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/managementondersteuning-voor-woonzorgcentra>.

10. Team infectieziekten van Zorg en Gezondheid (zie ook bijlage 8.6):

Dit team staat in voor de opvolging van de gemelde infecties (vooral de cluster-outbreaks) en het beantwoorden van vragen, en dat centraal en vanuit de provinciale kantoren. Dit team krijgt daarbij zelf ondersteuning vanuit andere teams binnen Zorg en Gezondheid en vanuit Zorginspectie (o.a. met een actieve bevraging van voorzieningen, bijstand bij plaatsbezoeken, ...).

Centraal:

- beantwoorden van telefonische vragen van zorgverleners (individueen en organisaties, actief in het Vlaamse Gewest en de door Vlaanderen erkende voorzieningen in het Brusselse Gewest) die via de provinciale kantoren en het centraal nummer binnenkomen;
- opvolgen van de mailbox infectieziektebestrijding@vlaanderen.be;
- (advies bij) opstellen van richtlijnen.

Provinciaal en centraal:

- gericht specialistisch advies inzake infectieziektebestrijding;
- onderzoek en advisering ter plaatse.

Contact:

- centraal nummer: 02 553 36 71;
- provinciale kantoren: zie <https://www.zorg-en-gezondheid.be/contact-infectieziektebestrijding-en-vaccinatie>.

11. Artsen zonder Grenzen: kan de voorziening ter plaatse gedurende een halve dag bijstaan met adviezen rond praktische organisatie, basishygiënemaatregelen en gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen. De ondersteuning is beperkt in de tijd. Op dit ogenblik is die gegarandeerd tot eind april (afhankelijk van andere (internationale) activiteiten van Artsen zonder Grenzen kan dat daarna wijzigen).

Artsen zonder Grenzen beschikt over 2 teams van 2 personen. Een team bestaat uit 1 health promotor en 1 verpleegkundige.

Contact: medisch coördinator Sofie Spiers (sophie.spiers@brussels.msf.org).

12. Medische component van het leger: inzetbaar voor logistiek, bijvoorbeeld maaltijdverdeling, verhuizingen, ontruimen en ontsmetten van kamers, ...

Defensie beschikt over 6 equipes van 10 ambulanciers, elk aangevuld met 1 verpleegkundige en 1 arts. Eventueel 2 ziekenwagens per team (maximaal 3 à 7 dagen).

Er is altijd een voorafgaandelijke verkenning (detectie van noden). Inzet is pas mogelijk na overleg met het team infectieziekten van Zorg en Gezondheid, de federale gezondheidsinspecteur, die dat bespreekt in de provinciale noodplanningscel (waarvan de provinciegouverneur deel uitmaakt) en afoetst met Defensie.

Team infectieziekten van Zorg en Gezondheid

- centraal nummer: 02 553 36 71;
- provinciale kantoren: zie <https://www.zorg-en-gezondheid.be/contact-infectieziektebestrijding-en-vaccinatie>.

Contact Center van Defensie:

- 0800 33348;
- <https://www.mil.be/nl/content/contactformulier>;

- e-mail: comopsmed-synth-1@mil.be.

13. Rode Kruis: logistieke ondersteuning, met 4500 crisisvrijwilliger (die zich tijdens deze coronacrisis hebben opgegeven) en 5000 hulpdienstvrijwilligers (EHBO-mensen / ambulanciers).

Registratie als vrijwilliger: <https://www.rodekruis.be/wat-kan-jij-doen/word-vrijwilliger>.

Contactgegevens Rode Kruis Vlaanderen:

- Motstraat 40, 2800 Mechelen;
- e-mail: info@rodekruis.be;
- 015 44 33 22.

Woonzorgcentra kunnen Rode Kruis Vlaanderen contacteren via socialehulpverlening@rodekruis.be.

8.4 VERBINDEN EN FACILITEREN

Hieronder vindt u een aantal voorbeelden van mogelijke pistes om vragen van zorgvoorzieningen te verbinden met goede initiatieven, en binnen het netwerk van het schakelzorgcentrum antwoorden daarop te faciliteren.

1. Kennis en informatie delen in de groep: de genomen acties communiceren naar alle partners in de eerstelijnszone.
2. Opleidingen organiseren:
 - aanbod Artsen zonder Grenzen (zie bijlage 8.3);
 - instructiefilmpjes:
 - opleiding die Artsen Zonder Grenzen gaf in een van de schakelzorgcentra: <https://www.dropbox.com/sh/qkox9qp5b3ajq7x/AAC8P0kK6cWiHezWV4bazHl6a?dl=0>;
 - website Zorg en Gezondheid: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/covid-19-correct-gebruik-van-beschermingsmateriaal>;
 - beroep doen op expertise uit het ziekenhuis;
 - ...
3. Samenwerken met de voorlopige zorgraden: zie punt 8.2.1.
4. Personeel uit de voorziene bestaffing voor het beddenhuis van het schakelzorgcentrum inzetten (op voorwaarde dat het kan terugstromen als het beddenhuis alsnog opgestart moet worden).
5. Provinciaal overleg met de vraag- en aanbodcoördinatoren van de verschillende schakelzorgcentra en de provinciale noodplanningscoördinator (intervisie):
 - nagaan of vragen waarop lokaal geen antwoord gevonden kon worden, in een andere regio wel opgelost konden worden;
 - vragen verzamelen die het best op het provinciale niveau aangepakt worden.
6. Samenwerking op Vlaams niveau met VIVEL:
 - verwijzen naar het zorgcircuit in de regio voor zorgvragen (zorgraad / kring): zie punt 8.2.1;
 - opleidingen (webinars) en intervisie aanbieden;
 - informatie uit de COVID-19 Eerstelijnsbarometer ter beschikking stellen: <https://www.vivel.be/covid19monitoring/project>.

8.5 ACTIEF VERWIJZEN NAAR HET AANBOD

Hieronder worden een aantal voorbeelden gegeven van hoe de vraag- en aanbodcoördinator op eigen initiatief contact kan opnemen met zorgvoorzieningen, en ze actief kan verwijzen naar het beschikbare aanbod.

1. Actieve interventie:
 - wekelijks telefoneren of mailen naar zorgvoorzieningen om noden actief te bevragen;
 - digitale groepsessies met zorgvoorzieningen;
 - wekelijks overleg organiseren met ziekenhuis en zorgvoorzieningen.
2. Inventarisatie van risico's.
3. Afspraken maken met zorgvoorzieningen over hoe ze ondersteund kunnen worden. Enkele voorbeelden:
 - het in kaart brengen van ondersteuningsmogelijkheden voor zorgvoorzieningen;
 - het organiseren van intervisie tussen de verschillende zorgvoorzieningen;
 - het eventueel opstarten van een cohortafdeling in een zorgvoorzieningen;
 - het geven van opleiding over handhygiëne, druppelcontactisolatie en cohortering;
 - het plaatsen van verpleegkundige en medische ondersteuning ter plekke;
 - het helpen bij de verbouwing van de accommodatie door een technische dienst;
 - het bieden van palliatieve ondersteuning voor bewoners (spuitdrijver, midazolam, ..);
 - het organiseren van een overkoepelende ethische commissie;
 - het communiceren met het thuisfront door de installatie van een belteam.

Opgelet: dubbel werk moet vermeden worden. Sommige eerstelijnszones hebben zelf al een aanklappende werking opgezet naar zorgvoorzieningen. Het is niet de bedoeling die dan nog eens opnieuw over te doen als vraag- en aanbodcoördinator. In dat geval kan die coördinator er bijvoorbeeld voor zorgen dat zorgvoorzieningen die nog niet actief bereikt worden door de eerstelijnszone, daarmee in contact gebracht worden.

8.6 AFSTEMMEN MET TEAM INFECTIEZIEKTEN

Het team infectieziekten van Zorg en Gezondheid biedt op dit ogenblik al ondersteuning aan zorgvoorzieningen. Die ondersteuning is mogelijk bij uitbraakgerelateerde vragen. Voorbeelden daarvan zijn:

- hoe kunnen we besmettingen voorkomen;
- wat te doen bij een uitbraak;
- hoe organiseren van cohortzorg in onze voorziening;
- hoe moeten we een kamer ontruimen na het overlijden van een besmette persoon;
- hoe omgaan met beschermingsmateriaal;
- ...

Die ondersteuning wordt aangeboden via telefonische contacten of bezoeken ter plaatse. Artsen en verpleegkundigen van het team infectieziekten doen samen met Zorginspectie bezoeken ter plaatse om advies en informatie te geven over hoe de organisatie van de zorgvoorziening aangepakt moet worden, of hoe de ziekte-uitbraak beheerst kan worden.

Toeleiding naar het team infectieziekten kan gebeuren via verschillende kanalen:

- op vraag van de voorziening zelf: zorgvoorzieningen kunnen contact opnemen met de artsen en verpleegkundigen van de gespecialiseerde dienst infectieziektebestrijding. Daarvoor hebben zij [een contactnummer per provincie](#);
- medewerkers van Zorginspectie nemen dagelijks ook zelf telefonisch contact op met zorgvoorzieningen waarvan op basis van risico-inschattingen (cijferanalyse, voorgeschiedenis) geoordeeld wordt dat zij advies en ondersteuning nodig zouden kunnen hebben.

Ook de vraag-en aanbodcoördinator kan een voorziening toeleiden naar het team infectieziekten. Het moet dan specifiek gaan om uitbraakgerelateerde vragen of noden. De mensen in het provinciale team worden best verwittigd via mail. Per provincie zijn er 2 mailadressen, één van de arts(en) en één van de ondersteuner(s). Gelieve altijd beiden te verwittigen.

provincie	functie	naam	e-mail
ANTWERPEN	arts	Flipse Wim	wim.flipse@vlaanderen.be
	arts	Arrazola de Onate Wouter	wouter.arrazoladeonate@vlaanderen.be
	ondersteuner	De Smet Silke	silke.desmet@vlaanderen.be
LIMBURG	arts	Fierens Koenraad	koenraad.fierens@vlaanderen.be
	ondersteuner	Schapmans Patricia	patricia.schapmans@vlaanderen.be
OOST-VLAANDEREN	arts	Hammami Naïma	naima.hammami@vlaanderen.be
	ondersteuner	Moens Tanya	tanya.moens@vlaanderen.be
VLAAMS-BRABANT	arts	Dhaeze Wouter	wouter.dhaeze@vlaanderen.be
	ondersteuner	Chovanova Hana	hana.chovanova@vlaanderen.be
	ondersteuner	Vandenbroeck Sofie	sofie.vandenbroeck@vlaanderen.be
WEST-VLAANDEREN	arts	Laisnez Valeska	valeska.laisnez@vlaanderen.be
	ondersteuner	d'Aubioul Peter	peter.daubioul@vlaanderen.be

Anderzijds kan het team infectieziekten een zorgvoorziening ook toeleiden naar de vraag- en aanbodcoördinator, bijvoorbeeld bij vragen die het niveau van het team infectieziekten overstijgen. Het kan ook nuttig zijn om bij multifactoriële vragen en noden van een bepaalde zorgvoorziening af te stemmen tussen het team infectieziekten en de vraag- en aanbodcoördinator.

Wanneer de vraag- en aanbodcoördinator contact opgenomen heeft met het team infectieziekten, zal dat bij het team infectieziekten bijgehouden worden in een interne rapportering.

8.7 HANDLEIDING DASHBOARD 'ONDERSTEUNINGSVRAGEN VOORZIENINGEN COVID-19'

De meest recente versie van de handleiding voor het gebruik van het dashboard vindt u op <https://www.zorg-en-gezondheid.be/handleiding-dashboard-ondersteuningsvragen-voorzieningen-covid-19>.

8.8 OVERZICHT VRAAG- EN AANBODCOÖRDINATOREN

naam van het schakeizorgcentrum	provincie	Vraag- en aanbodcoördinator	e-mailadres V&A-C	tel V&A-C	back-up V&A-C	tel back-up V&A-C
SZC Kempen Turnhout	Antwerpen	Bert Orlis	bert.loris@turnhout.be		leen@elz Kempennland.be	
Klein Veldkens Geel	Antwerpen	Sonia Engelen	sonia.engelen@gemeentemol.be	014 33 07 44	nelle.vanhoof@geel.be	0479 60 26 52
Bed Muzet Lier	Antwerpen	Bert Leyssen	bertleyssen@brochemooost.be	0497 17 24 42	geert.hendrix@lier.be	0496 52 43 50
Stad Antwerpen Zonnebloem	Antwerpen	Johan Carton	johan.carton@moore.be			
Stad Antwerpen Korenbloem	Antwerpen	Johan Carton	johan.carton@moore.be			
Stad Antwerpen Papaver	Antwerpen	Johan Carton	johan.carton@moore.be			
SZC Mechelen	Antwerpen	Katrijn Clemer	katrijn.clemer@elzmechelenkateijne.be		roel.vandenbri@mechelen.be	0471 99 04 81
SZC Noorderkempen Brasschaat	Antwerpen	Cindy De Roeve	de.roeve.cindy@telenet.be	0476 27 45 42		
Het Meerelhof Lummen	Limburg					
SZC Genk	Limburg	Hilde Adamczak	Hilde.adamczak@genk.be	0478 95 00 83		
SZC De Kroon St.-Tuiden	Limburg					
SZC Vilas Sint-Antonius Peer	Limburg	Lien Hermans	lien@welzjnsregio.be		liesbeth@welzjnsregio.be	
Sanapolis Damme	Oost-Vlaanderen	Joachim De Paepe	joachim.depaepe@welzjnsband.be	0473-45 11 02		
SZC Gent	Oost-Vlaanderen	Geertje Sleurs	geertje.sleurs@cm.be	0477-90 06 80		
SZC Octopus Deinze	Oost-Vlaanderen	Dr. Johan Matthijs	dr.matthijs.johan@gmail.com	0472 33 36 80		
SZC Aalst	Oost-Vlaanderen	Thalita Temmerman	Thalita.Temmerman@Aalst.be	0474 50 66 68		
SZC Dender-Scheidekracht Ter Sig Lebbeke	Oost-Vlaanderen	Reinout Remmery	reinout.remmery@cm.be	0473 63 30 30		
SZC Dender-Scheidekracht Otus Hotel Wetteren	Oost-Vlaanderen	Reinout Remmery	reinout.remmery@cm.be	0473 63 30 30		
SZC Waasland Sint-Niklaas	Oost-Vlaanderen	Karin De Cleene	elzwaasland@gmail.com		Elke Van Broeck	
Vormingscentrum Desteilheide Beersel	Vlaams-Brabant					
Gosset Hotel Dilbeek	Vlaams-Brabant	Christophe Sijbers	Christophe.Sijbers@heviland.be	0499 92 65 50		
Site Van Helmont Vihvoorde	Vlaams-Brabant					
Leegstaande vleugel AZC Sint-Jozef Rillaar	Vlaams-Brabant					
UZ Leuven Campus Pellenberg	Vlaams-Brabant					
Alexianen Zorggroep Tienen	Vlaams-Brabant	Jeroen Van den Brand	dr.vandenbrand@me.com	0497/61.41.91		
Villa in domein t Park Landen	Vlaams-Brabant					
Zorghotel Polderwind Zuienkerke	West-Vlaanderen	Claudine Verbrugge	claudine.verbrugge@selbrugge.be	0496 538 061 of 050 327 086		
Lichtendal Kortrijk	West-Vlaanderen	Kim Van Belleghem	kim.vanbelleghem@welzijn13.be	0499 77 90 84 of 056 16 20		
SZC Middelkerke (Hotel Middelput)	West-Vlaanderen	Stijn Gussé	Stijn.Gusse@middekerke.be			
Ter Deeve Meulebeke	West-Vlaanderen	Sara Defreyne	sara.defreyne@lmm-cwv.be			
Peace Village Meezen	West-Vlaanderen	Lien De Vos	lien.de.vos@dyvwesthoek.be			

AGENTSCHAP
ZORG &
GEZONDHEID