

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

## **RICHTLIJNEN VOOR (GELEIDELIJKE) DOORSTART VAN DE ACTIVITEITEN VAN DE DIENSTEN VOOR OPPASHULP, DE DIENSTEN VOOR GASTOPVANG, DE VERENIGINGEN VOOR MANTELZORGERS EN GEBRUIKERS EN HET VRIJWILLIG AANBOD VAN DE PALLIATIEVE NETWERKEN**

### **U vindt updates via:**

- <https://www.zorg-en-gezondheid.be/uitbraak-coronavirus-covid-19>
- <https://www.zorg-en-gezondheid.be/corona-richtlijnen-voor-zorgprofessionals>

Deze maatregelen zijn van toepassing op volgende voorzieningen:

- De diensten voor oppashulp
- De verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers
- De diensten voor gastopvang
- De palliatieve netwerken en multidisciplinaire begeleidingsequipes voor palliatieve verzorging

De richtlijnen gaan in op 18 mei.

## **1 Situering**

Deze richtlijn werd uitgewerkt en goedgekeurd door de clusterwerkgroep van de betrokken voorzieningen in opdracht van de Taskforce COVID-19 Zorg.

We benadrukken dat met deze richtlijnen enkel een algemeen kader gecreëerd wordt. Het is aan de individuele voorzieningen om zelf de afweging te maken wanneer geleidelijke doorstart/uitbreiding van de directe contacten mogelijk is. Iedere voorziening dient binnen de eigen context en eigen omstandigheden een vertaling te maken van de algemene richtlijnen. Een goed evenwicht tussen zorg en veiligheid staat hier voorop. De beschikbaarheid van voldoende personeel en/of vrijwilligers (waarvan er veel bij de risicogroepen horen), en van het vereiste beschermingsmateriaal zijn hierbij parameters.

### **1.1 Eerdere maatregelen Agentschap Zorg en Gezondheid**

#### Diensten voor oppashulp

De diensten voor oppashulp volgden de algemene Covid-19 maatregelen voor diensten thuiszorg. Enkel essentiële opdrachten liepen verder zonder specifieke maatregelen. De niet essentiële huisbezoeken werden opgeschort. Daarbij werd geen einddatum voorgesteld omdat dit afhankelijk was van het verloop van de Covid-19-crisis.

#### Verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers

De verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers volgden de algemene Covid-19 maatregelen voor diensten thuiszorg en de specifieke richtlijn voor verenigingen van mantelzorgers en gebruiker van 11 maart 2020. Daarnaast kondigde de Nationale Veiligheidsraad op 16 maart 2020 aan om alle groepsactiviteiten tijdelijk op te schorten. De niet essentiële huisbezoeken werden opgeschort. Daarbij werd geen einddatum voorgesteld omdat dit afhankelijk was van het verloop van de Covid-19-crisis

#### Diensten voor gastopvang

De diensten voor gastopvang volgden de algemene Covid-19 maatregelen voor diensten thuiszorg. Enkel essentiële opdrachten liepen verder zonder specifieke maatregelen. De niet essentiële huisbezoeken werden opgeschort. Daarbij werd geen einddatum voorgesteld omdat dit afhankelijk was van het verloop van de Covid-19-crisis

#### Multidisciplinaire begeleidingsequipes voor palliatieve verzorging

Ondanks het feit dat er geen specifieke richtlijnen werden uitgevaardigd, volgden zij de richtlijnen van de thuiszorg zoals die voor hen van toepassing waren. Niet essentiële huisbezoeken werden opgeschort en werden zo veel als mogelijk vervangen door telefonische begeleidingen. Voor patiëntencontacten is de inschakeling van vrijwilligers gestopt.

## 2 Algemene hygiënische maatregelen

Wees extra waakzaam voor symptomen van COVID-19 bij de gebruiker. Zorg dat er altijd een aantal isolatiedocumenten ter beschikking zijn voor de professionals en de vrijwilligers dat ter plaatse gaat. Deze isolatiedocumenten vindt u [hier](#). Print dit document een aantal keren uit. Wie vaststelt dat de persoon tekenen van een besmetting met COVID-19 vertoont, verwittigt de huisarts. Als de huisarts aangeeft dat het inderdaad om een mogelijke COVID-19 besmetting gaat, laat de professional of vrijwilliger het formulier achter bij de persoon. Leg dit formulier goed in het zicht!

Vraag aan de huisarts, mantelzorger en gebruiker om alle zorgaanbieders die langskomen, te verwittigen.

Als het kan, help hen hierbij. De lijst met meest voorkomende organisaties die thuisondersteuning bieden, is opgenomen in het formulier. Wie (nog) niet over dit document beschikt, schrijft zelf een duidelijke boodschap en legt dit goed in het zicht. Voorzie zeker het volgende:

- “er zijn beschermingsmaatregelen nodig”;
- Start van de periode;
- Naam van de besmette persoon.

#### **Algemene hygiënische maatregelen in het contact met alle gebruikers:**

- Pas de regels rond social distancing toe. Houd dus minimum 1,5 meter afstand.
- Regelmatig de handen wassen met water en zeep (of ontsmetten indien voldoende ontsmettingsalcohol voorhanden)

- Voor en na contact met of bezoek bij een gebruiker
  - Na contact met de directe omgeving van de gebruiker
  - Na accidenteel contact met lichaamsvochten, bloed of slijmvliezen (hier: eerst handen wassen en nadien bijkomend ontsmetten)
- Raak uw ogen, neus of mond niet aan indien uw handen niet (recent) gewassen zijn. Probeer het aanraken van uw aangezicht zoveel als mogelijk te beperken.
- Leef hoest- en niesetiquette na en leer dit ook aan je gebruikers:
- o Bedek bij snuiten en niezen de neus en mond met een papieren zakdoek. Gooi de zakdoek nadien in de vuilnisbak. Als je geen zakdoek hebt, hoest of nies dan in je elleboog of voorarm (niet in je hand).
  - o Was na hoesten of niezen je handen met water en vloeibare zeep. Gebruik papieren wegwerphanddoekjes of een schone handdoek om de handen te drogen.
- Draag een (zelfgemaakt) stoffen mondmasker. Zij zijn nuttig om de anderen niet te besmetten, gezien de drager besmet kan zijn zonder symptomen te hebben. Het dragen van een masker mag niet gezien worden als vervanging voor het houden van 1,5m afstand en een goede hand- en hoesthygiëne. De instructies voor het vervaardigen van stoffen maskers vindt u via [www.maakjemondmasker.be](http://www.maakjemondmasker.be). Stoffen mondmaskers moeten dagelijks worden gewassen op minimaal 60°C. Nadien strijken kan bijkomende kiemreductie bewerkstelligen.
- Indien de 1,5 meter niet in alle omstandigheden gewaarborgd kan worden, draagt ook de gebruiker een stoffen mondmasker. De gebruiker staat zelf in voor dit mondmasker.
- Als een professional of vrijwilliger **zelf symptomen** van een acute infectie van de bovenste of onderste luchtwegen ontwikkelt, neemt hij/zij telefonisch contact op met zijn/haar behandelend arts. De professional of vrijwilliger mag in dat geval **niet werken en moet in thuisisolatie blijven**. Het werk kan hervat worden ten minste 7 dagen na de start van de symptomen en na verbetering van de luchtwegsymptomen. Verder dient men de aanbevelingen van de procedure "[Hygiëneadvies aan de patiënt](#)" te volgen.

### 3 Specifieke richtlijnen diensten voor oppashulp

- De sector adviseert dat voor dat opdrachten aan vrijwilligers toegekend worden, contact opgenomen wordt met de verzekeringsagent van de dienst om na te gaan of de vrijwilligers verzekerd zijn voor covid-19 besmettingen tijdens hun opdrachten.
- Voor de heropstart van elke oppas aan huis neemt de dienst telefonisch contact op met gebruiker en vrijwilliger. Op basis van de verkregen informatie rond gezondheidstoestand en beschermingsmateriaal, schat men in of de oppashulp kan doorgaan.
  - o Aandacht: vraag of de cliënt besmet is met COVID-19 en of er een [isolatiedocument](#) aanwezig is. Indien ja, dan kan er voorlopig geen oppashulp geboden worden want dit wijst op een (vermoedelijke) COVID-19 besmetting. Ook bij cliënten die geïdentificeerd werden als hoog/laag risico contact van een COVID-19 patiënt volgens de [procedure van Sciensano](#) kan gedurende 14 dagen na het risicovolle contact geen oppashulp aangeboden worden.

- Een dienst kan zijn vrijwilligers inschakelen om gebruikers telefonisch te contacteren (bijvoorbeeld eenzaamheid opsporen, bevragen hoe het met hen gaat etc.). De dienst mag die prestaties doorsturen naar VO.  
Ook wie nog niet eerder geholpen werd door de dienst voor oppashulp, kan telefonisch gecontacteerd worden door een vrijwilliger van de dienst (bij VO moet er voor een gebruiker geen dossier doorgestuurd worden, per prestatie moet gewoon het INSZ van de vrijwilliger en de gebruiker meegestuurd worden).  
De dienst voor oppashulp mag voor die telefonische contacten geen gebruikersbijdrage of kostenvergoeding aanrekenen aan de gebruiker. De vrijwilliger ontvangt geen kostenvergoeding.
- Verwachtingen ten aanzien van gebruikers:
  - Gebruikers nemen de maatregelen in acht zoals beschreven in de [algemene hygiënische maatregelen](#).
  - Gebruikers voorzien vloeibare handzeep en bij voorkeur papieren wegwerphanddoeken of een schone handdoek in het kader van de handhygiëne.
  - Gebruikers voorzien zelf een stoffen mondk masker of sjaal, indien tijdens de oppashulp de afstandsregel van 1,5 meter niet kan gehandhaafd worden.
- Verwachtingen ten aanzien van vrijwilligers:
  - Vrijwilligers nemen de maatregelen in acht zoals beschreven in de [algemene hygiënische maatregelen](#) en wijzen de gebruikers op de toepassing van deze maatregelen.
  - Vrijwilligers hebben een signaalfunctie. Merkt de vrijwilliger ziektesymptomen op bij de gebruiker en/of gezinsleden, dan maakt hij dit bespreekbaar met de gebruiker en/of gezinslid en/of mantelzorger en adviseert hij de huisarts te contacteren. De vrijwilliger meldt dit aan de verantwoordelijke van de dienst die zijn rol opneemt.
- In welke situaties (zowel nieuwe als bestaande) kan oppashulp aangeboden worden vanaf 18 mei?
  - Bij zwaar zorgbehoevenden, waar zorgverstrekkers en hulpverleners aanwezig zijn, is de oppashulp door vrijwilligers steeds actief gebleven. Hier blijven we hulp aanbieden die noodzakelijk is.
  - Zorgbehoevenden die hoofdzakelijk een beroep doen op mantelzorgers kunnen terug ondersteuning vragen. Mantelzorgers hebben de afgelopen periode alle zorgen op zich genomen. De kans op overbelasting is groot.
  - Mensen waarvan hun psychisch welbevinden in gedrang komt door COVID-19-isolatie kunnen ook op de steun van oppashulp rekenen.
  - Oppas bij kinderen met een chronische aandoening en/of beperking kan aangeboden worden als het kind niet naar school kan gaan.  
Motivering: het aantal contacten met het kind beperken om het besmettingsgevaar te minimaliseren. Er is geen restrictie op de leeftijd.
- ⇒ We focussen ons enkel op de bovenstaande situaties. Voor alle andere oppasvragen adviseren we zoveel mogelijk telefonische ondersteuning of beeldbellen aan te bieden volgens noodzaak. Op een later tijdstip wordt de doorstart voor alle gebruikers besproken.
- Welke frequentie is toegestaan?
  - De inzetbaarheid van vrijwilligers:
    - Vrijwilligers gaan zoveel mogelijk bij dezelfde gebruikers.
    - Vanaf 18 mei, is het aangewezen dat elke vrijwilliger per dag maximaal bij 1 gebruiker langsgaat. Indien er voldoende beschermingsmateriaal (mondmaskers) aanwezig is, kan volgens noodzaak afgeweken worden van deze norm.
  - Voor zwaar zorgbehoevenden is er geen beperking. We bieden oppashulp volgens noodzaak en inzetbaarheid.
  - Voor gebruikers met een zorgnood op vlak van psychisch welzijn, beperken we het fysiek contact tot eenmaal per week. Voor de overige dagen zetten we maximaal in op telefonische ondersteuning of via beeldbellen.

- Welke taken neemt een vrijwilliger op zich?
  - o Een vrijwilliger mag toezicht houden op de gebruiker en gezelschap houden bij activiteiten van het dagelijks leven, mits het strikt volgen van de maatregelen zoals beschreven in de [algemene hygiënische maatregelen](#).
  - o Gezelschap houden is bij de doorstart enkel toegestaan voor mensen waarvan het psychisch welbevinden in gedrang komt door inperkingsmaatregelen door de Nationale Veiligheidsraad.
  - o Voor het maken van een uitstap pas je de afspraken toe volgens de richtlijnen van de Nationale Veiligheidsraad.
  - o Zorg voor jezelf en voor elkaar.
    - Advies bij nachtoppas: de vrijwilliger neemt best zijn eigen bed- en badlinnen mee.
- Vrijwilligers die de geleverde prestaties doorgeven via een kostennota, vragen aan de gebruiker geen handtekening te plaatsen.

## 4 Specifieke richtlijnen voor verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers

### Fase 1: vanaf 18 mei

Heel wat mantelzorgers zorgen voor een kwetsbare persoon met een verhoogd risico op COVID-besmetting, of behoren zelf tot de risicogroepen. Een te snelle opstart van groepsactiviteiten is daarom niet opportuun. Tegelijk zijn we bezorgd om het psychosociaal welzijn van mantelzorgers en de bijkomende druk die de COVID-maatregelen op hen heeft gelegd. We merken dat overbelasting, burn-out en eenzaamheid reële problemen zijn. Daarom starten de verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers vanaf 18 mei met individuele contacten en huisbezoeken, voor zover dit ingebed is in hun werking.

Richtlijnen voor de organisatie van deze individuele contacten

- Zie [algemene hygiënische maatregelen](#)
- Gebeuren deze contacten door vrijwilligers, dan hanteert de vereniging [de richtlijnen voor de erkende diensten van oppashulp](#).

### Fase 2: van zodra de inperkingsmaatregelen van de Nationale Veiligheidsraad versoepeld worden

Van zodra de inperkingsmaatregelen van de Nationale Veiligheidsraad over groepsbijeenkomsten versoepeld worden, starten de verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers terug met groepsactiviteiten voor mantelzorgers. Dit met het oog op het vergroten van de draagkracht en het psychosociaal welzijn van mantelzorgers. De verenigingen gaan hierbij waakzaam te werk en hebben extra aandacht voor de veiligheid en gezondheid van mantelzorgers die zelf tot een risicogroep behoren.

Richtlijnen voor de organisatie van de groepsactiviteiten met mantelzorgers:

- Wanneer de groepsactiviteiten in eigen lokalen of ruimtes plaatsvinden, worden de ruimtes voor en na een activiteit gereinigd en ontsmet met een product dat actief is tegen COVID-19, bv. een chlooroplossing (javel) die aangelengd is met water volgens onderstaande tabel.

Commerciële concentratie chlooroplossing	Hoeveelheid geconcentreerde chlooroplossing	Hoeveelheid geconcentreerde chlooroplossing
chlooroplossing 8°	40 ml per liter water	200 ml per 5 liter water
chlooroplossing 10°	32 ml per liter water	160 ml per 5 liter water
chlooroplossing 12°	26 ml per liter water	130 ml per 5 liter water
chlooroplossing 15°	20 ml per liter water	100 ml per 5 liter water
chlooroplossing 20°	16 ml per liter water	80 ml per 5 liter water

- Bij het **poetsen en ontsmetten** moet er aandacht zijn voor het desinfecteren van:
  - De ‘high touch’ punten: deurbel, telefoon/gsm, lichtsakelaar, oppervlakken zoals tafel, afstandsbediening, klavieren, bedieningspaneel van de lift, handgrepen, leuningen, ...
  - Het sanitair (zeker spoelknop, handsteun, kraan,...).
  - Was dagelijks de ‘besmette’ schoonmaakdoeken en –moppen gescheiden en op een zo hoog mogelijke temperatuur droog ze in de droogkast.
- Wanneer de groepsactiviteiten in lokalen van andere organisaties plaatsvinden (bijvoorbeeld als de activiteit in samenwerking is met een LDC, OCMW, etc.), dan dienen er vooraf afspraken gemaakt te worden tussen beide organisaties wie verantwoordelijk is voor het reinigen van de ruimte voor en na de activiteit.
- Ongeacht of de groepsactiviteit plaatsvindt in een eigen lokaal of die van een andere organisatie, gelden onderstaande richtlijnen:
  - Het aantal personen gelijktijdig op één locatie wordt beperkt zodat de afstand van anderhalve meter gerespecteerd wordt. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de specifieke richtlijnen van de Nationale Veiligheidsraad rond het organiseren van de activiteiten die binnen doorgaan. Het aantal personen (zowel deelnemers als medewerkers en vrijwilligers) dat tegelijkertijd aanwezig kan zijn, is afhankelijk van de grootte van de locatie. Per locatie wordt daarom vastgesteld hoeveel personen aanwezig mogen zijn.
  - De locaties moeten goed verlucht kunnen worden. Dat wil zeggen dat zoveel als mogelijk ramen en deuren worden open gezet of dat ventilatiesystemen continu werken.
  - Elke activiteit start met een korte toelichting van de algemene hygiënische maatregelen, en de deelnemers ontvangen die ook vooraf bij inschrijving.
  - Bij het voorzien van drinken kiezen we voor de meest hygiënische optie. Deelnemers worden gestimuleerd om maximaal persoonlijke herbruikbare drankflessen te gebruiken. Indien er gebruik gemaakt wordt van automaten (vb. koffieautomaat) worden nadien de handen gewassen en indien mogelijk ontsmet.
- Activiteiten in openlucht zijn mogelijk volgens de voorschriften van de Nationale Veiligheidsraad voor de algemene bevolking.

## 5 Specifieke richtlijnen diensten voor gastopvang

Vanaf 18 mei mogen alle huisbezoeken opnieuw plaatsvinden, mits het naleven van de [algemene hygiënische maatregelen](#) en indien nodig het gebruik van de persoonlijke beschermingsmiddelen.

Daarnaast kan de coördinator zijn/haar administratieve blijven opnemen binnen de bepalingen van het telewerk.

Heropstart van reeds lopende hulpverlening binnen de gastopvang is mogelijk vanaf **18 mei**, mits voldaan is aan de [algemene hygiënische maatregelen](#).

Er zal slechts één op één opvang mogelijk zijn. Meerdere zorggasten tegelijk zijn uitgesloten.

De opvang kan enkel gebeuren in ruimten waar voldoende verluchting is en waar de social distance van 1,5m kan gegarandeerd worden. Indien dit niet het geval is, dienen zowel de gebruiker als het gastgezin een stoffen mondmasker te dragen dat ter beschikking wordt gesteld door de voorziening. Prioriteit gaat naar die gasten waar in hoofdorde activering de doelstelling is.

Verdere hygiënische maatregelen moeten door het gastgezin in acht worden genomen:

- De ruimtes waar de gebruiker zich bevindt dienen gereinigd en ontsmet met een product dat actief is tegen COVID-19, bv. een chlooroplossing (javel) dat aangelengd is met water volgens onderstaande tabel.

Commerciële concentratie chlooroplossing	Hoeveelheid geconcentreerde chlooroplossing	Hoeveelheid geconcentreerde chlooroplossing
chlooroplossing 8°	40 ml per liter water	200 ml per 5 liter water
chlooroplossing 10°	32 ml per liter water	160 ml per 5 liter water
chlooroplossing 12°	26 ml per liter water	130 ml per 5 liter water
chlooroplossing 15°	20 ml per liter water	100 ml per 5 liter water
chlooroplossing 20°	16 ml per liter water	80 ml per 5 liter water

- o Bij het **poetsen en ontsmetten** moet er aandacht zijn voor het desinfecteren van:
  - De 'high touch' punten: deurklink, telefoon/gsm, lichtsakelaar, oppervlakken zoals tafel, afstandsbediening, klavieren, bedieningspaneel van de lift, handgrepen, leuning, ...
  - Het sanitair (zeker spoelknop, handsteun, kraan,...).
  - Was dagelijks de 'besmette' schoonmaakdoeken en -moppen gescheiden en op een zo hoog mogelijke temperatuur droog ze in de droogkast.
- Daar waar de gastopvang doorgaat in open lucht cfr zorgboerderijen moet geen linnen mondmasker worden gedragen, tenzij de regels rond social distancing niet gegarandeerd kunnen worden.

De huisbezoeken mogen opnieuw plaatsvinden, maar de dooropstart gebeurt bij voorkeur telefonisch. Alle bovenvermelde criteria zullen zowel met het gastgezin als met de gebruiker worden afgetoetst.

Een schriftelijk protocol van deze maatregelen zal aan beide partijen bezorgd door de coördinator na het telefonisch akkoord van heropstart.

## 6 De palliatieve netwerken en MBE's

### Wat betreft huisbezoeken

Vanaf 18 mei mogen alle huisbezoeken opnieuw plaatsvinden, mits het naleven van de [algemene hygiënische maatregelen](#) en indien nodig het gebruik van de persoonlijke beschermingsmiddelen. Daarnaast kan de coördinator zijn/haar administratieve blijven opnemen binnen de bepalingen van het telewerk.

### **Wat betreft het organiseren van opleidingen**

Hiervoor verwijzen we naar de relevante zaken uit de [richtlijnen voor de verenigingen voor mantelzorgers](#).

### **Wat betreft hun aanbod met vrijwilligers**

Specifieke richtlijnen voor doorstart van de activiteiten vanaf 18 mei:

- Het is aangeraden om voor het toekennen van opdrachten aan vrijwilligers contact te nemen met de verzekering agent van de voorziening om na te gaan of de vrijwilligers verzekerd zijn bij covid-19 besmettingen tijdens hun opdrachten.
- Voor de heropstart van elke interventie van een vrijwilliger aan huis neemt de equipe telefonisch contact op met gebruiker en vrijwilliger. Op basis van de verkregen informatie rond gezondheidstoestand en beschermingsmateriaal, wordt ingeschat of de inzet kan doorgaan.
- Verwachtingen ten aanzien van gebruikers:
  - o Gebruikers nemen de veiligheidsmaatregelen in acht zoals beschreven in de algemene richtlijnen.
  - o Gebruikers voorzien vloeibare handzeep en papieren wegwerphanddoekjes of een schone handdoek om de handen te drogen.
  - o Gebruikers voorzien zelf een stoffen mondmasker of sjaal, indien tijdens de interventie de afstandsregel van 1,5m niet kan gehandhaafd worden.
- Verwachtingen ten aanzien van vrijwilligers:
  - o Vrijwilligers nemen de veiligheidsmaatregelen in acht zoals beschreven in de algemene richtlijnen
  - o Vrijwilligers hebben minimaal de beschikking over een mondmasker en alcoholgel