



Beleidsnota Gezondheid

19 oktober 2020

ADDENDUM

Extra inspanningen n.a.v. COVID-19

Rudy Coddens

Schepen van Sociaal beleid, Armoedebestrijding, Gezondheid,
Zorg, Ouderenbeleid en Financiën
Stad Gent



Colofon

Stad Gent

Departement Samenleven, Welzijn en Gezondheid – Dienst Welzijn en Gelijke Kansen

Publicatiedatum

19 oktober 2020

Contact

Neelke Vernailen

Neelke.vernailen@stad.gent

Tel. 09 266 50 14

Postadres

Stad Gent – Kabinet Schepen Coddens

Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

Bezoekadres

Botermarkt 1, 9000 Gent

Inhoud

Woord vooraf	4
1. Pandemie-aanpak	5
1.1. Informeren en sensibiliseren	5
1.2. Persoonlijk beschermingsmateriaal: verzamelen en verdelen	5
1.3. Snel testen	6
1.4. Contactonderzoek en warme quarantaine	7
1.5. Aanpak in de woonzorgcentra	7
1.5.1. Solidariteitsprincipe	8
1.5.2. Babelboxen en cultuur tegen eenzaamheid	8
1.6. Zorg anders organiseren	9
1.7. Coördinatie en samenwerking achter de schermen	9
2. Zorg voor de zorgenden	11
3. Zorg voor kwetsbare Gentenaars	12
3.1. Praktische hulp	12
3.2. Maatregelen tegen vereenzaming	12
3.3. Psychologische hulp	14
3.4. Ondersteuning bij verplichte quarantaine	15
4. Conclusie	16

Woord vooraf

Het coronavirus heeft in 2020 hard toegeslagen, op vele vlakken, bij ons en elders in de wereld. COVID-19 zorgde in de eerste plaats voor een gezondheids crisis. Wie besmet geraakt kan ziek worden; voor ouderen is het virus vaak dodelijk.

De beslissingen die mensen moesten nemen (zoals ondernemers, horeca-uitbaters, enzovoort) en de (overheids)maatregelen die vanaf midden maart noodgedwongen werden ingevoerd om corona in te dijken, zorgden er bovendien voor dat veel mensen/gezinnen het plots financieel moeilijk kregen. Heel veel oudere mensen geraakten een tijdlang geïsoleerd en vereenzaamd. Dat was (is) ook op het mentale vlak niet te onderschatten.

Corona betekende dan wel voor iedereen een bedreiging, maar niet iedereen werd even hard getroffen. We zitten wel allemaal in dezelfde storm, maar niet allemaal in dezelfde (stevige) boot.

De uitdagingen voor de Stad Gent, als lokale overheid, waren en zijn nog steeds immens. Om de uitbraak van het virus tegen te gaan, is er een samenwerking nodig op alle fronten. De noodplanningscoördinatoren, diensten, partnerorganisaties, verenigingen, ... allen slaan we de handen in elkaar. De corona-aanpak is geen aanpak van één dienst. Het is een samenwerking tussen alle stedelijke diensten en een samenwerking tussen Stad en partners.

Gelukkig was er ook heel wat solidariteit in Gent en waren veel Gentenaars en verenigingen bereid om vrijwillig te helpen of 'een tandje bij te steken'. Zo kwam de hulp – zowel financiële steun voor kwetsbare Gentenaars als materiële en praktische hulp - tegelijk vanuit verschillende hoeken. Hartverwarmend is dat.

In dit document geven we een overzicht van de belangrijkste (genomen en voorziene) maatregelen rond gezondheidszorg, ten gevolge van de coronacrisis. Het is een addendum bij de beleidsnota 'Gezondheid'. In het beste geval worden beide documenten samen gelezen, maar ook apart zijn ze het lezen meer dan waard.

Rudy Coddens

Schepen van Sociaal beleid, Armoedebestrijding, Gezondheid, Zorg, Seniorenbeleid en Financiën

Gent, 1 oktober 2020

1. Pandemie-aanpak

1.1. Informeren en sensibiliseren

De Stad Gent zet enorm in op informeren en sensibiliseren. Een duidelijke en heldere communicatie is immers essentieel in de bestrijding van het coronavirus. Het zorgt ervoor dat Gentenaars worden gerustgesteld en ook gemotiveerd om de preventiemaatregelen goed toe te passen. De communicatie naar de burgers en naar de stadsorganisatie wordt gecoördineerd door de Dienst Communicatie. De nodige input wordt geleverd vanuit de verschillende diensten, ieder vanuit zijn discipline. Zo zorgen we er voor dat de communicatie is aangepast aan **de kwetsbare doelgroepen** en hielpen we onder meer aan:

- De uitgebreide FAQ-pagina op de website <https://stad.gent>
- Toegankelijke en verstaanbare communicatie voor alle doelgroepen aan de hand van pictogrammen en vertalingen.

Eerstelijns hulpverleners werden op de hoogte gesteld van de diverse coronamaatregelen en Gentse initiatieven via de nieuwsbrief van de Eerstelijnszone Gent vzw en tijdens de maandelijkse overleggen van de Gentse Zorgraad.

Samen met het Vlaamse Kruis zetten we **een sensibiliseringsactie** op in de secundaire scholen over gebruik en hygiëne van mondkapjes. Bij een positieve evaluatie rollen we dit op termijn uit naar de Hogescholen en/of het jeugdwerk.

Wanneer er een vaccin tegen corona wordt uitgerold, zullen we hiervoor de nodige acties ondernemen om burgers goed te informeren. Het is immers belangrijk dat een voldoende groot aandeel van de bevolking gevaccineerd wordt. Mensen met een verlaagde immuniteit hebben extra belang bij vaccinatie. Zij zijn de primaire doelgroep voor vaccinatie. Samen met gezondheids- en welzijnsorganisaties zetten we in het bereik van de brede bevolking en deze kwetsbare groepen.

1.2. Persoonlijk beschermingsmateriaal: verzamelen en verdelen

Eén van de pijnpunten in de eerste corona-golf was het te kort aan beschermingsmateriaal voor de zorgverleners, welzijnswerkers, vrijwilligers enz...

Vanuit de sociale departementen van de Stad Gent werden er 2 circuits voor de **verdeling van persoonlijk beschermingsmateriaal** opgezet: één voor de zorgverstrekkers en één voor de welzijnssector.

1. Circuit zorgverstrekkers

Voor het professioneel persoonlijk beschermingsmateriaal (PBM) voor gezondheidswerkers werd in samenwerking met de Dienst Facility Management van de Stad Gent het depot aan de Vliegtuiglaan ingeschakeld. Daar werd het materiaal zoals alcoholgel, handschoenen, gelaatsschermen en schorten, gedoneerd door verschillende bedrijven, onderwijsinstellingen en Gentenaars verzameld en herverdeeld. Eerstelijnszone Gent stond vanaf midden maart dagelijks in voor de verdeling van materiaal naar kinesitherapeuten, verpleegkundigen, vroedvrouwen, tandartsen en andere zorgverstrekkers die tekort hadden.

Daarnaast fungeerde het depot ook als plek waar alle leveringen van de FOD

Volksgezondheid op naam van zorgverstrekkers toekwamen. Stad Gent en Eerstelijnszone Gent volgden deze leveringen op en zorgden ervoor dat die goed terecht kwamen.

2. Circuit welzijnssector

Om de acute noden te ledigen van de woonzorgcentra, vrijwilligersorganisaties, daklozenopvang, KRAS-diensten en andere welzijnsvoorzieningen, die in de frontlinie stonden, coördineerde de Stad Gent de inzameling en de verdeling van materiaal vanuit een tweede depot aan de Oefenpleinstraat. Dit ging om extra beschermingsmateriaal dat de Stad Gent aankocht zoals FFP2 maskers, handschoenen, gelaatsschermen, chirurgische schorten, alcoholgel,....

In heel Vlaanderen kropen burgers achter de naaimachine en maakten zelf mondmaskers. Ook Gentenaars en ouderen van onze eigen woonzorgcentra en de Lokale Dienstencentra gingen aan de slag met naald en draad. Om Gentenaars te helpen, verdeelde de Stad Gent doe-het-zelf-pakketjes. Ook bedrijven schonken daarvoor 600 lopende meter stof en 8.000 meter lint. De talrijke zelfgemaakte mondmaskers werden eveneens verzameld in het depot aan de Oefenpleinstraat en van daaruit verdeeld naar de welzijnssector.

Daarbovenop besliste het Gentse stadsbestuur om **herbruikbare mondmaskers** aan te kopen voor de Gentse bevolking en **venstermondmaskers** voor Gentse verenigingen die werken met doven en slechthorenden.

Om te vermijden dat er bij nieuwe golven opnieuw tekorten ontstaan, legt de Stad Gent een strategische stock persoonlijk beschermingsmateriaal aan. We blijven de stock ook continu opvolgen.

1.3. Snel testen

Om een zicht te krijgen op het aantal besmettingen en om het risico op een verspreiding van het virus goed te kunnen inschatten, moet er getest worden. Tijdens de eerste golf was er een groot tekort aan testmateriaal waardoor enkel mensen met symptomen en zorgpersoneel getest konden worden. Dit gebrek aan duidelijke informatie over het aantal besmettingen, maakte de aanpak heel moeilijk, denk maar aan de woonzorgcentra. Geleidelijk aan nam de testcapaciteit toe en nu kunnen alle personen met hoog risico getest worden.

Op 19 maart 2020 opende in het AZ Jan Palfijn het **pré-triagepunt van de Huisartsenvereniging Gent**. Het werd opgericht om de stroom van mogelijk besmette personen apart te houden van de rest van de patiënten. Gentenaars met mogelijke symptomen van COVID-19 werden er na een (telefonische) doorverwijs van hun arts onderzocht en indien nodig doorverwezen naar het ziekenhuis voor testing of opname. Personeel van de Stad Gent werd van maart tot en met juni geheroriënteerd om het onthaal in het triagecentrum te bemannen. Na de eerste golf verhuisde het triagecentrum naar de huisartsenwachtpost in Gentbrugge, waar huisartsen nu ook testen uitvoeren.

Op 17 augustus openden we op vraag van de Huisartsenvereniging Gent een **extra testcentrum** in het AZ Jan Palfijn. Dit centrum is bedoeld voor het testen van Gentenaars die geen coronasymptomen vertonen. De extra testlocatie zorgt er voor dat mensen mét symptomen die door de huisarts of in Gentbrugge worden getest, gescheiden worden van patiënten zonder symptomen. De Stad Gent staat in voor de coördinatie van het testcentrum en het onthaal. In het testcentrum kunnen tussen de 200 en 240 personen getest worden per dag, onder meer door de medewerking van studenten geneeskunde.

1.4. Contactonderzoek en warme quarantaine

Om het COVID-19 virus terug te dringen is een goed contactonderzoek cruciaal. Het was één van de hoekstenen in de exit-strategie in juni. Ook quarantainemaatregelen moeten goed worden nageleefd. Complementair op het Vlaamse contactonderzoek zet de Stad Gent een **'tweesporenbeleid'** op samen met de Gentse Huisartsenvereniging en de Eerstelijnszone. Die bestaat uit:

- Individuele begeleiding
- Buurtgerichte begeleiding

De **individuele begeleiding** spitst zich vooral toe op extra acties voor kwetsbare Gentenaars en moeilijk bereikbare doelgroepen die in quarantaine moeten na een positieve test. Hiervoor ging op 10 augustus een 'coördinator lokale contacttracing' van de Stad Gent aan de slag.

Wanneer een patiënt positief test en ondersteuning nodig heeft om in quarantaine te gaan, verwittigt de huisarts – na toestemming van de patiënt – de coördinator lokale contacttracing. Die zorgt voor de **gepaste ondersteuning en begeleiding** om de quarantaine goed te doorlopen zoals hulp bij boodschappen, maaltijden aan huis, psychologische ondersteuning of taalondersteuning bij het toelichten van de quarantainemaatregelen. Voor de individuele begeleiding doet de coördinator een beroep op onder meer de 3 sociale departementen van de Stad, ziekenfondsen, ouderenzorg, CAW, eerstelijnszorg en het sociale middenveld.

Bij **de buurtgerichte begeleiding** worden bij één bepaalde lokale besmettingshaard de wijkgerichte werkingen van de Stad zoals de sociale regisseurs en de wijkregisseurs van de Dienst Beleidsparticipatie ingeschakeld. Zij zetten in op **extra communicatie en sensibilisering** naar alle betrokkenen over de geldende maatregelen.

Dankzij dit tweesporenbeleid wordt het netwerk van de besmetting snel in kaart gebracht en wordt er kort op de bal gespeeld. Het heeft er mede toe gezorgd dat Gent tijdens de zomervakantie geen echte coronahaarden kende.

In samenwerking met de Eerstelijnszone organiseert Gent daarnaast contactopsporing en quarantaine coaching bij positief geteste personen of personen met een hoogrisico contact die behoren tot een kwetsbare doelgroep. De stad Gent doet dit in nauwe afstemming met Vlaamse Agentschap Zorg en gezondheid en wordt hierin ondersteund en versterkt door een Field Agent die gedetacheerd wordt door de Vlaamse Overheid.

1.5. Aanpak in de woonzorgcentra

Als er een sector is waar de coronacrisis diepe sporen heeft na gelaten, dan is het wel in de ouderenzorg en meer bepaald de woonzorgcentra. De psychologische impact van de lockdown is er enorm. De situatie is precair en de nood aan persoonlijk beschermingsmateriaal hoog.

De woonzorgcentra streven maximaal naar een evenwicht tussen veiligheid en een mensgerichte aanpak, maar ze balanceren op een slappe koord: wat voor de ene bewoner of familie niet streng genoeg is, is voor een andere te verregaand.

1.5.1. Solidariteitsprincipe

Gezien in Gent bepaalde woonzorgcentra een tekort aan beschermingsmateriaal hadden, besliste de Stad Gent om vanuit het **solidariteitsprincipe** niet enkel de eigen maar ook de externe, private woonzorgcentra te voorzien van het nodige persoonlijke beschermingsmateriaal. De Dienst Aankoop kocht extra materiaal aan zoals chirurgische maskers, FFP2 maskers, herwasbare schorten of overalls,... Ieder woonzorgcentrum op het Gents grondgebied, ongeacht of die uitgebaat wordt door de Stad of niet, werd **minimaal bevoorraad**. Deze vorm van solidariteit is vrij uniek en heeft er ook voor gezorgd dat het vertrouwen tussen de partners enorm is gegroeid.

Ook alle relevante info over leveranciers werd gedeeld. Zo informeerde de Stad de externe woonzorgcentra indien een leverancier schaarse producten kon aanleveren. Op die manier moesten de woonzorgcentra niet zelf tijd steken in het uitzoeken van welke leveranciers op dat moment kunnen bevoorraden en welke betrouwbaar zijn.

Uit de eerste golf worden de nodige lessen getrokken en **extra maatregelen** genomen:

- In afstemming met de Gentse woonzorgcentra, de coördinerende artsen van de WZCs, maakt de Eerstelijnszone **een plan van aanpak met lokaal actiegerichte afspraken**. Zo worden o.a. de functionele bindingen tussen de woonzorgcentra en de ziekenhuizen in kaart gebracht en kan een woonzorgcentrum bij een uitbraak van het virus een beroep doen op de expertise van het ziekenhuispersoneel.
- De stedelijke woonzorgcentra stellen **eigen draaiboeken** op, met naast de globale maatregelen van de overheid voorbereidingen op maat voor een eventueel tweede kleine of grote uitbraak. Per fase (groen, oranje, rood) zijn de acties vastgelegd.
- De Stad zorgt voor de aanleg van een **strategische stock persoonlijk beschermingsmateriaal**, met ook aandacht voor zuurstofflessen. In de eerste golf was er daar een schrijnend tekort aan. De Stad Gent maakt goede afspraken met de firma's van zuurstofconcentrators, zodat deze firma's snel kunnen ingaan op de noden. Voor de eigen woonzorgcentra wordt de interne stock ook opgedreven zodat de stad externe woonzorgcentra in geval van nood kan ondersteunen mocht er zich toch ergens een tijdelijk tekort voordoen.

1.5.2. Babelboxen en cultuur tegen eenzaamheid

Vanaf 11 maart 2020 moesten ook alle woonzorgcentrumbewoners in 'hun kot' blijven. Om te vermijden dat de ouderen zouden verzanden in eenzaamheid, zetten de stedelijke woonzorgcentra extra in op de ondersteuning van bewoners om via Skype, whatsapp, messenger... **digitaal contact** te onderhouden met hun naasten. Stafmedewerkers van het Departement Ouderenzorg en ook stadspersoneel dat tijdelijk werkloos was, werden tijdelijk gedetacheerd naar de woonzorgcentra om ondersteuning op de werkvloer aan te bieden.

Maar de woonzorgcentra zochten ook naar **creatieve en veilige oplossingen** zodat bewoners en familie elkaar in levende lijve konden zien: babelbox in de tuin, bezoek over de haag, uitbouw van terras, enzovoort.

Door de lockdown werden veel bestaande activiteiten on hold gezet. Maar bewoners hadden nood aan een zinvolle dagbesteding en verstrooiing. Er werd meer ingezet op **individuele activiteiten** en **cultuur werd naar de woonzorgcentra** gebracht:

- **UitInGenTV:** Via het interne televisie-infokanaal van de vijf woonzorgcentra van de Stad Gent genieten bewoners van op hun kamer van culturele voorstellingen en tentoonstellingen, gecombineerd met oude Gentse filmactualiteiten, de gekende DASKA-films. Verschillende theater- en cultuurhuizen en culturele organisaties zorgden voor de opnames.
- **Concerten:** In de woonzorgcentra werden openluchtconcerten georganiseerd voor de bewoners.

In juli 2020 besliste het stadsbestuur om in elke stedelijke woonzorgcentra een **woonbegeleider** aan te werven. Die staat de hele dag paraat voor de bewoners: voorlezen, samen eten maken, helpen bij het opdoen of brieven schrijven. Op deze manier kunnen de verpleegkundigen zich nog beter toeleggen op hun zorgtaken. Voor de keuken- en onderhoudsmedewerkers voorziet het Departement Human Resources de mogelijkheid tot een betere verloning via bevordering tot logistiek medewerker.

Er wordt verder ingezet op het welbevinden van de ouderen in de woonzorgcentra. Zo werkt WZC De Vijvers mee aan de verdere ontwikkeling van een softwaretool, die bedoeld is om het thuisgevoel en welbevinden van ouderen in woonzorgcentra, en de jobtevredenheid bij zowel vrijwilligers als medewerkers te verhogen

1.6. Zorg anders organiseren

De aanwezigheid van het coronavirus zorgde er voor dat de zorg zich anders moest organiseren om kruisbesmettingen te voorkomen. Zo werden er onder meer **COVID-afdelingen** georganiseerd in de ziekenhuizen en equipes verpleegkundigen opgeleid voor cohortzorg. **Cohortzorg** houdt in dat een vaste equipe van verzorgenden of verpleegkundigen exclusief instaat voor de zorg en ondersteuning bij COVID-19 besmette personen. Tijdens de eerste golf is veel zorg stopgezet waardoor afspraken werden geannuleerd en behandelingen uitgesteld. In de tweede golf is het belangrijk dat die zorg verder kan doorgaan. Ook dat blijft een uitdaging voor de hele gezondheidszorgsector.

Om de ziekenhuizen te ontlasten bij de hoge hospitalisaties in de 1e golf vroeg Vlaanderen aan de eerstelijnszones om een draaiboek voor een **schakelzorgcentrum** uit te werken. De bedoeling is dat als ziekenhuizen dreigen vol te lopen bepaalde patiënten, die besmet zijn of herstellen van de besmetting, tijdelijk worden opgevangen in het zorgschakelcentrum. Een schakelzorgcentrum zorgt dus voor extra noodcapaciteit. Stad Gent nam dit op samen met de Eerstelijnszone Gent. Dankzij de extra ondersteuning van de woonzorgcentra, het bestaan van cohortzorg en de voldoende capaciteit binnen de ziekenhuizen, bleek het niet nodig om dit voor Gent verder uit te werken.

1.7. Coördinatie en samenwerking achter de schermen

Alle bovenstaande initiatieven vragen een goede coördinatie en samenwerking met heel wat Gentse gezondheids- en welzijnsactoren. De Stad kende al **een jarenlange traditie van samenwerking** tussen alle verschillende partners van de gezondheidssector binnen de Gentse Gezondheidsraad en plukt daar nu, samen met de Eerstelijnszone, de vruchten van.

- Het **Dagelijks Bestuur van de Eerstelijnszone** bestaat uit een vertegenwoordiging van het lokaal bestuur, de huisartsenvereniging, de diensten gezins- en thuiszorg, de diensten maatschappelijk werk van het ziekenfonds, de wijkgezondheidscentra en de voorzitter van

de Gezondheidsraad. Zij kwamen minimum 1x per week samen om de crisis op te volgen en acties te ondernemen waar nodig. Van daaruit ontstonden vele mooie initiatieven, in samenwerking met **vele partners uit de zorgraad**: het voorzien van een triagecentrum, goede afspraken tussen woonzorgcentra en ziekenhuizen, cohortzorg met verpleegkundigen, een telefoonlijn voor noden mbt thuiszorg, het betaalbaar kunnen aankopen van handgel via de apothekers, het voorzien van PBM voor zorgverstrekkers in nood, het openen van een zuurstoflijn enz.

- Het Dagelijks bestuur is in de 2e golf uitgegroeid tot **het COVID-19 team** dat wekelijks samenkomt en uitgebreid werd met de mensen van de lokale contactonderzoek. Er is een nauwe samenwerking met de noodplanningscoördinatoren van de Stad Gent en de Gemeentelijke Crisiscel die de beslissingen neemt op stedelijk niveau.
- Om de gepaste maatregelen te kunnen nemen, is er nood aan data. Hiervoor werd een **speciaal team** samengebracht, bestaande uit de Dienst Data en Informatie van Stad Gent, een medisch expert van de Huisartsenvereniging en een medewerker van de Eerstelijnszone Gent. Dit team monitort en volgt dagelijks de coronacijfers op. Op die manier kan er snel en gepast gereageerd worden.

2. Zorg voor de zorgenden

De helden van de corona zijn o.a. de zorgverstrekkers. Om hen een hart onder de riem te steken, werd er dagelijks geapplaudiseerd en hingen burgers witte lakens uit. En meer dan terecht. De hulpverleners stonden op de frontlinie en kregen het zwaar te verduren in de 1e golf, maar ook nu nog. Los van de grotere kans op besmetting is de mentale (werk)druk ook niet te onderschatten. Extra zorg voor hen is daarom meer dan nodig:

- De besmettingen in de woonzorgcentra en het aantal personeelsleden dat uitviel, werd dagelijks in kaart gebracht via het platform Zorgatlas. Op die manier werden noden snel gedetecteerd. De Stad Gent was **aanspreekpunt** voor alle woonzorgcentra in Gent: alle gesignaleerde noden werden gecentraliseerd en opgenomen waar mogelijk. Zo werd de nood aan kinderopvangplaatsen voor kinderen van zorgverstrekkers vanuit het Departement Ouderenzorg direct doorgegeven en opgenomen door het Departement Onderwijs. Dat resulteerde in het meldpunt kinderopvangpunt@stad.gent, waarvan ook de externe zorgverstrekkers konden gebruik maken.
- Als antwoord op de vermoeidheid, angst en onzekerheid bij de zorgverleners werd de **'Zuurstoflijn'** geopend: een telefonische ondersteuningslijn voor Zorgenden. Zorgverleners die het moeilijk hebben, vinden er een luisterend oor. Dit is een initiatief van Het Pakt (het netwerk Geestelijke Gezondheidszorg voor volwassenen). Om dit aanbod verder te bestendigen en ook uit te breiden ondersteunt de stad het PAKT met 75.000 euro. Hiermee kan ook de **Zuurstoftank** worden opgericht: De bedoeling is om teams in de zorg- en welzijnssector in hun gemeenschappelijke en individuele draagkracht ten aanzien van werkgerelateerde (over)druk te ondersteunen en om hen preventief en reactief zelfzorgstrategieën aan te leren. De stad kiest hier voor een aanvulling op het plan van minister Beke: 'Zorgen voor morgen', zodat meer teams kunnen worden ondersteund.

3. Zorg voor kwetsbare Gentenaars

De impact van de coronacrisis en vooral de lockdown is niet te onderschatten. Niet alleen kwetsbare groepen zoals ouderen, kansarmen, dak- en thuislozen werden nog harder getroffen, er ontstonden ook nieuwe kwetsbare groepen zoals ondernemers. In Gent was de **solidariteit** groot en er ontsproten talrijke sociale initiatieven. Alle initiatieven werden verzameld op de website stad.gent. Daarnaast zorgde de Stad ook voor de nodige ondersteuning voor kwetsbare Gentenaars.

3.1. Praktische hulp

Tijdens de corona-epidemie stonden veel Gentenaars klaar om anderen te helpen. Om alle vrijwilligers te verbinden met de burgers en organisaties die hulp nodig hebben, richtte de Stad Gent het platform 'Gent helpt' op. Op deze manier kon vraag en aanbod snel op elkaar afgestemd worden. Meer dan 2.000 vrijwilligers meldden zich aan en er waren ruim 550 gepresteerde opdrachten.

Maar ook de eigen stadsdiensten staken een tandje bij. Door de lockdown sloten de elf **lokale dienstencentra (LDC)** van de Stad Gent noodgedwongen de deuren. Om de buurtbewoners die normaal van de dienstverlening gebruik maken niet in de steek te laten, werden ze door de LDC **geregeld gecontacteerd**. Zo konden ze ook nagaan of de ouderen begeleiding of hulp nodig hadden bij bijvoorbeeld boodschappen of maaltijden. De LDC blijven de vinger aan de pols houden.

Het Departement Ouderenzorg was tevens het **contactpunt** voor alle hulpvragen van ouderen die Gentinfo en het platform Gent Helpt kregen. Ook buurtpartners die probleemsituaties detecteerden bij thuiswonende ouderen konden dit steeds melden. Daarnaast kregen alle 75-plussers in Gent en alle 65-plussers met een migratie-achtergrond – in totaal een kleine 18.600 personen – via een brief hulp aangeboden van de LDC. Van maart tot en met juni werden zo een 700-tal hulpvragers begeleid.

Binnen de diensten van gezinszorg, thuiszorg en LDC werden **de nodige afspraken** gemaakt zodat ingeval van een snel stijgend aantal hulpvragen de nodige hulpverlening kan worden geboden. Maar uiteindelijk heeft de capaciteit in de thuisondersteuning nooit onder druk gestaan:

- De gezamenlijke **capaciteit werd dagelijks opgelijst en gemonitord**, zodat bij een eventuele stijging van de druk op gezinszorg snel kon worden geschakeld en doorverwezen.
- Er waren een **aantal centrale telefoonlijnen** van waaruit vragen naar ondersteuning gedispacht werden tussen de verschillende diensten gezinszorg, thuiszorg en LDC.

3.2. Maatregelen tegen vereenzaming

Veel mensen dreigden te vereenzamen, vooral voor ouderen en alleenstaanden woog het sociale isolement enorm door. Daarom organiseerden de LDC en de wijkgezondheidscentra **telefoonrondes naar ouderen en kwetsbare groepen**. In die gesprekken werd extra aandacht besteed aan het thema rouw en verlies. Ook alle bewoners van de 227 assistentiewoningen van Stad Gent werden dagelijks opgebeld door hun woonassistenten om te vragen of alles OK is. Eind maart werden in één week tijd meer dan 2.000 mensen opgebeld.

Voor de contacten met kwetsbare Gentenaars, met beperkt sociaal netwerk en die tevens dreigen te vereenzamen door de social distancing maatregelen, werden vrijwilligers ingezet. De **poele van 50 vrijwilligers** bestaat uit zowel gezondheidsgidsen, sleutelfiguren, sociale gidsen en vrijwilligers van het vrijwilligerspunt. De meesten hebben vanuit hun achtergrond of ervaring meer voeling met de problemen van mensen in een kwetsbare context. De nadruk van de begeleidingen lag op aanwezigheid (telefonisch, online of fysiek volgens de regels van social distancing) en menselijke betrokkenheid, een luisterend oor bieden. De kwetsbare personen werden aangemeld door huisartsen. Wanneer extra medische of psychosociale hulp nodig is, signaleerden de vrijwilligers dit. Op die manier is er een goede opvolging van psychosociaal lijden. In de periode april, mei en juni werden **75 kwetsbare Gentenaars begeleid**. Dit initiatief werd genomen i.s.m. de Gentse wijkgezondheidscentra en UGent.

Om alle (thuiswonende) ouderen in Gent een hart onder de riem te steken, werden in samenwerking met Urgent twee aangepaste radioprogramma's uitgezonden. Het initiatief '**Radio Dansant**' was zo succesvol dat er een vervolg kwam. Van 20 mei tot eind augustus werd in samenwerking met de woonzorgcentra van de Stad Gent, de lokale dienstencentra en de assistentiewoningen wekelijks op **Stadsradio Vlaanderen** een programma uitgezonden waar jong en oude, bekende en minder bekende Gentenaars, in gesprek gingen.

Om iedereen aan het bewegen te zetten, werkten het Departement Ouderenzorg en de Sportdienst samen met AVS **laagdrempelige bewegingslessen** uit. De dagelijkse uitzendingen waren gericht naar een breed publiek, met speciale aandacht voor oudere mensen. Voor 55-plussers organiseert het Departement Ouderenzorg nog tot eind oktober laagdrempelige themawandelingen: '**Wijs op wandel**'. Eén van de wandelingen kaderde rond het thema '**troost**'. Rouwen en afscheid nemen in tijden van social distancing en lockdown is immers niet gemakkelijk.

Het Departement Ouderenzorg wil verder methodieken ontwikkelen rond 'wat na het overlijden van een partner, vriend, kind...' en bekijken wat de samenwerkingsmogelijkheden zijn op vlak van rouw en verlies met alle relevante partners in Gent.

Ook de lokale dienstencentra zetten hun activiteiten online verder en leverden pakketjes aan huis af, met bewegingstips, woordbrekers, geheugen oefeningen... Om de ouderen in de woonblokken tot bewegen aan te zetten organiseerden enkele LDC '**balkonturnen**'. Het balkonprincipe werd eveneens toegepast voor het project '**Artiest zkt assistentiewoning**'. Zo'n 20 Gentse artiesten en bands gaven deze zomer in totaal 68 optredens aan de balkons van de assistentiewoningen van de Stad Gent. Op die manier konden de ouderen veilig genieten van live-optredens.

Sinds 8 juni bieden de LDC terug groepsactiviteiten aan, maar onder strikte voorwaarden. Het organiseren van activiteiten die corona-proof zijn, is een extra uitdaging voor de LDC.

Door de coronacrisis is de problematiek van vereenzaming, zeker bij ouderen, prangender geworden. Het Departement Ouderenzorg neemt dan ook **verdere maatregelen**:

- De mogelijkheden van **laagdrempelige digitale dienstverlening** (project vanuit GBO mbt chatfunctie, webwinkel, contactloos betalen ...) worden onderzocht
- Er wordt ingezet op **preventieve huisbezoeken**, met inzet van vrijwilligers en waar nodig het organiseren we netwerkondersteunende initiatieven.
- Zorgen voor **digitale mogelijkheden i.k.v. cultuurparticipatie** (bv. online theater, aanvullend digitaal aanbod tijdens ouderenweek...)

3.3. Psychologische hulp

Angst, stress, onzekerheid, paniek,... De lockdown woog op de geestelijke gezondheid van heel wat mensen, zowel jong als oud. Om er voor te zorgen dat mensen die nood hebben aan psychosociale hulp snel de juiste ondersteuning krijgen, bracht de Stad Gent **het aanbod aan psychosociale hulpverlening volledig in kaart**, hielden ze de wijzigingen in aanbod bij (bijv. overschakeling op online of telefonische begeleiding) en verspreidden ze deze informatie via zorgverstrekkers en organisaties die kwetsbare mensen bereikten. Waar het aanbod tijdelijk stil viel, werd vanuit de stad **gezocht naar alternatieven of werd ondersteuning geboden** om zo snel mogelijk weer te kunnen opstarten.

Zo werden bijvoorbeeld werkingen als **Overkop** en het **Mind Spring-aanbod** ondersteund om zo snel mogelijk over te schakelen op chat- en telefonische begeleiding omdat de nood aan psychologische hulp groot bleek bij jongeren en vluchtelingen. De Stad voorziet zelfs extra middelen voor Mind-Spring Ouderkracht om op tijd mogelijke spanningen te detecteren en om te voorkomen dat er zwaardere psychologische problemen ontstaan bij kinderen en/of ouders. Ook **TEJO**, vrijwillige therapeuten voor jongeren, kregen extra financiële steun om de grote vraag te bolwerken. Er werd uitgezocht waar en voor wie psychologen die zich vrijwillig aanboden, het beste konden worden ingezet en er werd samen met de dienst economie en het Dyzo uitgezocht hoe we **ondernemers en horeca-eigenaars** die het moeilijk hadden, extra konden ondersteunen in hun mentaal welbevinden. Kortom elk signaal werd verder uitgespit en voor elke nood werd samen met de sector, waar mogelijk, gezocht naar een gepast aanbod.

De **psychologen van de Sociale Dienst OCMW** hadden intensief contact met hun 800 cliënten tijdens de lockdown. De continuïteit van de lopende psychologische begeleiding werd gegarandeerd via videobellen, telefonie en wandeltherapie. Daarnaast werkten zij zowel curatief als preventief op de effecten van de lockdown op de geestelijke gezondheid van deze cliënten. Daarenboven werden nog eens 50 cliënten en gezinnen in crisis aangemeld waar de psychologen ingezet werden in functie van de veiligheid in de gezinnen.

De **psychologen van de lokale dienstencentra** hebben ook sterk ingezet op het voorzetten van de hulpverlening via telefonische weg. Via verschillende kanalen (collega's van de LDC, de buurtpartners, Gentinfo...) konden ouderen die zich zorgen maakten over hun psychisch welzijn in contact komen met de gratis dienstverlening van de psychologen. In de eerste weken na corona werden zo tot een 150 unieke personen begeleid per week.

Om er voor te zorgen dat de collega's van de LDC kunnen zien welk gedrag normaal is ten tijde van corona en wanneer er best wordt doorverwezen naar de psychologen, maakten ze een **infobrochure met tips en trics** rond hoe best omgaan met cliënten die angsten ed. naar aanleiding van corona hebben. Deze documenten werden ook door andere partners veelvuldig opgevraagd en gebruikt.

Daarnaast maakten de psychologen samen met de ergotherapeuten van de LDC **een wekelijks coronakrantje** voor de kwetsbare buurtbewoners en cliënten. Dit om hen op een zeer laagdrempelige manier tips te geven rond mentale gezondheid, bewegen...maar ook om hen betrokken te houden op het LDC. Het krantje werd graag gelezen en ook verdeeld door andere buurtpartners onder hun eigen cliënten.

Vanuit de Stad blijven we inzetten op het psychisch welzijn van Gentenaars en wordt er sterk ingezet op het behouden of opbouwen van sociale netwerken door bijvoorbeeld huis-aan-huis bezoeken, de LDC-psychologen,....

Gezien de gevolgen van de corona nog lang zullen doorwegen, zet de Stad **extra personeelsleden** in om het mentaal welbevinden van kwetsbare Gentenaars te verhogen en om ze efficiënter toe te leiden naar de juiste hulpverlening:

- **Vijf extra psychologen voor 2 jaar:** Gezien de stijging van het aantal hulpvragen bij mensen met bestaande psychische problemen en nieuwe kwetsbare Gentenaars is er nood aan extra capaciteit. Zo kan er sneller worden ingespeeld op de signalen. Deze psychologen begeleiden in de eerste plaats mensen die niet terecht kunnen bij het reguliere aanbod omwille van financiële of andere drempels en OCMW-cliënten. Anderen worden doorverwezen naar eerstelijnspsychologen of centra geestelijke gezondheid.
- **Twee extra mobiele werkers geestelijke gezondheid** in Rabot en Watersportbaan: Zij detecteren bewoners met een psychische kwetsbaarheid die tot nu toe onder de radar van de hulpverlening bleven, die de weg niet vinden naar zorg of die zelf geen hulpvraag (meer) hebben (zorgmijders). Ze proberen deze mensen via warme doorverwijs toe te leiden naar de hulpverlening. De mobiele werker geeft advies en coaching aan wijkpartners, op vlak van psychische kwetsbaarheid en hulpverlening, en bouwt een netwerk op dat samenwerkt met het oog op verhogen van de toegankelijkheid van zorg en op het uitbouwen van snelle schakels in de zorg (snelle en effectieve doorverwijzing). Gezien de grote nood aan de aanwezigheid van deskundige veldwerkers voor psychisch kwetsbare mensen werd de aanwerving van deze mobiele werkers met voorrang gerealiseerd.
- In de voorbije maanden werd duidelijker dat het steeds de meest kwetsbare burgers zijn die het slachtoffer zijn van coronamaatregelen, lockdown enz. Het gaat om mensen die geen degelijke huisvesting hebben, geen sociaal netwerk hebben of vatbaarder zijn voor verslaving, om gezinnen waar moeilijker met spanningen kan omgegaan worden en waar intrafamiliaal geweld ontstaat, ... De keuze van de Stad om **in te zetten op twee eerstelijnsnetwerkers in de wijken**, zoals voorzien in de beleidsnota Gezondheid, wordt hiermee bevestigd. De eerstelijnsnetwerkers moeten organisaties waar deze kwetsbare mensen wel al komen (inloopcentra, voedselbedeling, KRAS-diensten, ...) begeleiden in het herkennen en signaleren van mensen die psychische hulp nodig hebben en hen doorverwijzen. Zo wil men er voor zorgen dat de meest kwetsbare Gentenaars worden toegeleid naar de hulpverlening.

3.4. Ondersteuning bij verplichte quarantaine

Om een verspreiding van het COVID-19 virus tegen te gaan, is het cruciaal dat (vermoedelijk) besmette mensen in quarantaine gaan en dat ze de maatregelen naleven. Maar het is niet voor iedereen altijd even gemakkelijk om in quarantaine te gaan. Om kwetsbare Gentenaars en moeilijk bereikbare doelgroepen te ondersteunen om de quarantainemaatregelen strikt na te komen, gaat de coördinator lokale contacttracing na welke hulp die persoon of het gezin hierbij nodig heeft. (zie luik contactonderzoek en warme quarantaine).

Maar dak- en thuislozen hebben vaak niet de mogelijkheid om in quarantaine te gaan. Daarom stelde de Stad Gent **een protocol** op met de Eerstelijnszone Gent, de Huisartsenvereniging en de Stad Gent. Dit protocol beschrijft de verschillende stappen die gezet dienen te worden zodra er symptomen zijn gedetecteerd tot effectieve opname. Wanneer een dakloze zware symptomen heeft dan wordt hij conform het ziekenhuisbeleid opgenomen op een gespecialiseerde afdeling van het ziekenhuis. Indien de dakloze in quarantaine moet, in afwachting van het resultaat van een COVID-test of COVID positief is met milde symptomen, dan wordt hij **ondergebracht in een vestiging van de vzw Zorgdorpen**. Hiervoor zette de Sociale Dienst van de Stad een samenwerking op met de vzw waarbij een aantal plaatsen werden voorzien om deze quarantaine te realiseren. Deze samenwerking loopt tot het einde van de coronacrisis.

4. Conclusie

Het coronavirus stelde de Stad voor heel wat uitdagingen op vlak van zorg en welzijn. De zorg- en welzijnssector stond zwaar onder druk. Corona had een impact op het welzijn van iedere Gentenaar, zowel jong als oud. Als deze coronacrisis één ding duidelijk maakt, dan is het wel het belang van samenwerking: #samentegencorona.

Dat het aantal besmettingen in Gent tot nu toe onder controle bleef, dat er kort op de bal werd gespeeld en dat kwetsbare groepen niet in de kou stonden, is dankzij de samenwerking:

Een samenwerking tussen burgers die elkaar de hand reiken

Een samenwerking tussen alle stadsdiensten in het zoeken naar oplossingen

Een samenwerking tussen de Stad en het middenveld en partners uit de zorg- en welzijnssector

Kortom, allen 'samen tegen corona'. Er is een enorme golf van solidariteit tussen burgers, bedrijven, onderwijsinstellingen en tal van organisaties, waar we als stad alleen maar fier op kunnen zijn. Gentenaars hebben zich in deze crisis van hun meest solidaire kant laten zien en Gent als warme stad uitgedragen.

Gent kent een jarenlange traditie van samenwerking op wijkniveau en dit heeft tijdens de coronacrisis zijn vruchten afgeworpen. Tot nu toe konden we dankzij deze samenwerking de coronacrisis onder controle houden.

Maar we moeten waakzaam blijven. Het coronavirus is nog lang niet uitgeraasd. Als Stad blijven we de vinger aan de pols houden. We blijven de nodige maatregelen nemen om kwetsbare Gentenaars te ondersteunen en te zorgen dat de draagkracht van de zorg- en welzijnssector niet wordt overschreden. Samen blijven we strijden tegen corona!

Benieuwd naar het beleid van de Stad op vlak van gezondheid en ouderenzorg, lees dan zeker ook de beleidsnota's 'Gezondheid' en 'Leeftijdsvriendelijke stad'.