Samen gedaan

De Zorgcirkel in coronatijd 2020

COLOFON
Concept en verhalen: Lausanne Mies, Remise
Redactie: Addie Roetman, Tekstaal
Fotografie: Natalja van Ommeren, Natalja Fotografie
Vormgeving: Mariël Lam
Druk: Drukkerij Wilco, Amersfoort

Een uitgave van De Zorgcirkel, 2020

2020

COVID-19 geconstateerd in China

Het voorheen onbekende virus werd eind 2019 voor het eerst opgemerkt in Wuhan, China. Het verspreidde zich in drie maanden tijd over de hele wereld. Vanaf 11 maart 2020 was er volgens de normen van de Wereldgezondheids-organisatie (WHO) officieel sprake van een pandemie, de coronapandemie.

JANUARI

20 januari Nederland gaat naar hoogste niveau van waakzaamheid

FEBRUARI

27 februari Eerste corona-patiënt in Nederland (Noord-Brabant)

MAART

6 maart Eerste patiënt in Nederland overlijdt aan corona
9 maart Nederland stopt met handen schudden | 1.5 m afstand wordt de norm
12 maart Evenementen afgelast en oproep zo veel mogelijk thuis te werken
13 maart Scholen en deel horeca dicht | Zorgen over capaciteit ic's
16 maart Tv-toespraak minister-president Rutte
17 maart 20.00 uur: landelijk klappen voor de zorg
19 maart Verpleeghuizen sluiten voor bezoek
20 maart Testbeleid aangescherpt wegens tekort aan testen
23 maart Alle bijeenkomsten en evenementen verboden tot 1 juni
31 maart Landelijke maatregelen verlengd tot 29 april

13 maart
- Start coronapreventieteam; later coronabeleidsteam (CBT)
- Regionaal Overleg Acute Zorgketen (ROAZ) kondigt maatregelen af, zoals afschaling dagbesteding en wijkverpleging
- Cirkelfest verplaatst naar november
- Start training alle zorgmedewerkers: hoe omgaan met besmetting?

14 maart Eerste verdachte cliënten intramuraal
17 maart Eerste positief geteste cliënten extramuraal

'Het inzetten van het CBT was een ongelooflijk goede zet. Het team was multidisciplinair, dus daar waar besluiten werden genomen, konden we direct onze bijdrage leveren.'
Roald Langereis, specialist ouderengeneeskunde

18 maart De Zorgcirkel biedt aan ROAZ aan een regionale covidunit in te richten
19 maart Sluiting locaties voor bezoek
20 maart Eerste bewezen besmetting bij cliënten intramuraal
22 maart Start bellijn voor medewerkers en naasten

24 maart Start De Meeuwvleugel en Zorgcirkellocatie Dijklander Ziekenhuis als regionale covidunits

1 april Ziekenhuizen verdubbelen aantal ic-bedden van 1150 naar 2400
6 april GGD start actief testen zorgpersoneel, ook buiten het ziekenhuis
21 april Maatregelen verlengd tot 20 mei

4 en 5 mei Dodenherdenking en Bevrijdingsdag soberder dan andere jaren
6 mei Routekaart voor versoepeling lockdownmaatregelen

APRIL

'Op 21 april liep bestuurder Monique Cremers een ochtend mee op de covidunit en ze had daar een verhaal over geschreven. Dat was prettig om terug te lezen en voelde voor het team ook als waardering.'
Rico Hijmerink, fysiotherapeut

MEI

4 en 5 mei Geestelijk verzorgers maakten een boekje voor cliënten, speciaal voor de herdenking en viering van 75 jaar bevrijding
30 mei Locaties geleidelijk weer open voor bezoek, inclusief buiten wandelen door cliënten

'De visie van De Zorgcirkel wordt gewoon verder uitgevoerd en is niet on hold gezet. Het gaat soms iets langzamer, maar het gaat wel door. Voor de zomer zijn de thuiszorgteams geschoold in persoonsgerichte zorg.'
Mirjam de Boer, wijkverpleegkundige

1 juni Horeca, bioscopen en theaters weer beperkt open | Mondkapjes verplicht in ov

24 juni Persconferentie: minister De Jonge maakt bekend dat op elke verpleeghuislocatie weer bezoek mogelijk moet zijn en mensen weer naar buiten moeten kunnen, op voorwaarde dat: er géén besmettingen zijn; de algemene richtlijnen (met name 1,5 m en handhygiëne) worden nageleefd; er goed overleg is met cliënten en medewerkers over uitvoerbaarheid.
De minister licht toe dat er geen juridische grond is voor het bezoekverbod

JUNI

1 juni Covidunits weer afgebouwd en De Meeuwvleugel in gebruik genomen als quarantaineafdeling
16 juni De Zorgcirkel (tijdelijk) coronavrij

25 juni De Zorgcirkel 'intelligent' open voor bezoek
- Per locatie bekijken regiodirecteuren hoe en wanneer locaties opengaan
- In overleg met de cliëntenraden en met 1,5 meter afstand
- Horeca en vrijwilligers kunnen weer starten op de locaties, als de 1,5 meter gegarandeerd is. Ook dit is maatwerk per regio en per locatie

'Begin juni is de afbouw van De Meeuwvleugel ingezet. We hebben in juni, juli en de vakantieperiode daar de quarantaineafdeling in werking gehad.' Fred Koelmans, projectmanager vastgoed

'3 juni zijn we geopend en gestart met een bezoekregeling. De blijdschap van familieleden was groot. En voor medewerkers was het een grote opluchting.' Wilma Bus, regiodirecteur Alkmaar

16 juni 'We doen het samen' "Deze film kijken gaf een ongelooflijk warme boost" Ronald Buijs, raad van bestuur

1 juli Maatregelen verder versoepeld

6 augustus Aantal besmettingen stijgt
18 augustus Strengere maatregelen thuis

September Aantal positief geteste mensen stijgt met 40-60% per week | Vanaf 21 september met voorrang testen mogelijk voor zorgpersoneel

14 oktober Vanaf 22.00 uur gedeeltelijke lockdown voor heel Nederland

20 november Kabinet wil dat 60-plussers, kwetsbare groepen en zorgmedewerkers als eersten het coronavaccin krijgen

2 december GGD staat klaar voor vaccinatie van de bevolking van Nederland in januari

JULI

16 juli

- Iedere bewoner kan (bij voorkeur beperkt) bezoek ontvangen
- Mondneusmasker dringend geadviseerd voor alle medewerkers en bezoekers op de locaties
- Overige hygiënemaat-regelen blijven verplicht, zoals 1,5 meter afstand en handen wassen
- Bij isolatie/quarantaine maakt het lokale out-breakteam een bezoek-regeling-op-maat, met inachtneming van protocol quarantaine/isolatie

AUGUSTUS

Augustus Maatwerk in het beleid over vakantiegangers

SEPTEMBER

7 september Start interne teststraten zuidelijke regio's De Zorgcirkel
14 september Start interne teststraten noordelijke regio's De Zorgcirkel
29 september

- Besluit om bezoekers te registreren;
- Verplicht preventief gebruik van mondneusmaskers voor medewerkers en vrijwilligers voor alle zorg binnen de 1,5 m van een cliënt, en voor alle bezoekers

OKTOBER

2 oktober Alle medewerkers, dus ook van het ondersteunings-lint, gaan mondneusmaskers dragen
24 oktober De Meeuwvleugel en locatie De Zorgcirkel in het Dijklander Ziekenhuis weer open als regionale covidunits

NOVEMBER

'De inzet van zorgtechnologie en domotica thuis nam een vlucht net nadat de lockdown in Nederland inging. En daar kunnen we nu in oktober, met een dreigende tweede lockdown, erg veel gebruik van maken.' Mirjam de Boer, wijkverpleegkundige

november Cirkelfest opnieuw uitgesteld tot nader te bepalen moment

DECEMBER

Samen gedaan

De Zorgcirkel

INHOUD

Voorwoord 6

Dit gaan we doen! 9
Darinka Roele, verzorgende IG

Een schoon huis, een wakend oog en een luisterend oor 15
Jessica Everaers, huishoudelijk medewerker

Veerkracht in crisistijd 22
Sylvia Mandemaker, zorgmanager

Met de complimenten van de cliëntenraad 30

Zoveel meegemaakt… en zoveel geleerd 33
Rico Hijmering, fysiotherapeut

Creatief blijven zoeken naar de beste zorg 39
Greetje Veerman, wijkverpleegkundige

Open communiceren… en af en toe een muurtje bouwen 49
Hendrike Ligthart Schenk, communicatie-adviseur

De Zorgcirkel in de media 56

Krachten bundelen en kennis delen 59
Petra Dekker, zorgmanager-plus

De marathon die covid-19 heet 67
Roald Langereis, specialist ouderengeneeskunde

Even bellen, want dat lucht op 77
Mirjam Kerssens, loopbaancoach

Nooit meer op slot 82
Wilma Bus, regiodirecteur Alkmaar

Herdenking 88

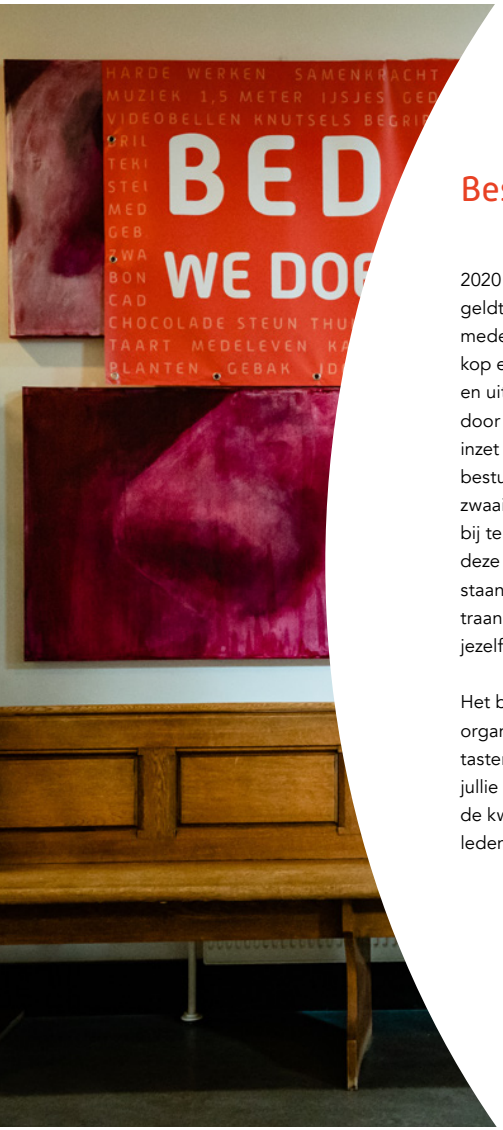
Denken in mogelijkheden 91
Mirjam de Boer, wijkverpleegkundige

Snel beslissen en doorpakken 98
Fred Koelmans, projectmanager vastgoed

Feiten en cijfers 106

Medewerkers hebben alles gegeven 109
Monique Cremers en Ronald Buijs, bestuurders

Lessen en inzichten uit de crisis 116



Beste mensen van De Zorgcirkel,

2020 was een jaar zoals we nog nooit hebben meegemaakt. Dat geldt voor iedereen in Nederland, maar in het bijzonder voor medewerkers in de zorg. Het coronavirus zette de zorg op zijn kop en leidde ook in De Zorgcirkel tot dramatische, stressvolle en uitdagende situaties. De onderlinge banden zijn er sterker door geworden, maar wat is er veel van jullie gevraagd! Jullie inzet in het oog van de storm dwingt groot respect af. Als bestuurders van De Zorgcirkel nemen we dan ook met een grote zwaai onze hoed voor jullie af. Om hier ook een tastbaar gebaar bij te maken, hebben we in dit boek jullie eigen verhalen uit deze crisis laten opschrijven. Zodat jullie nog even stil kunnen staan bij wat je hebt meegemaakt. Het is een boek om een traan bij te laten, aan je dierbaren te laten zien, apetrots op jezelf te worden en nieuwe kracht en inspiratie uit op te doen.

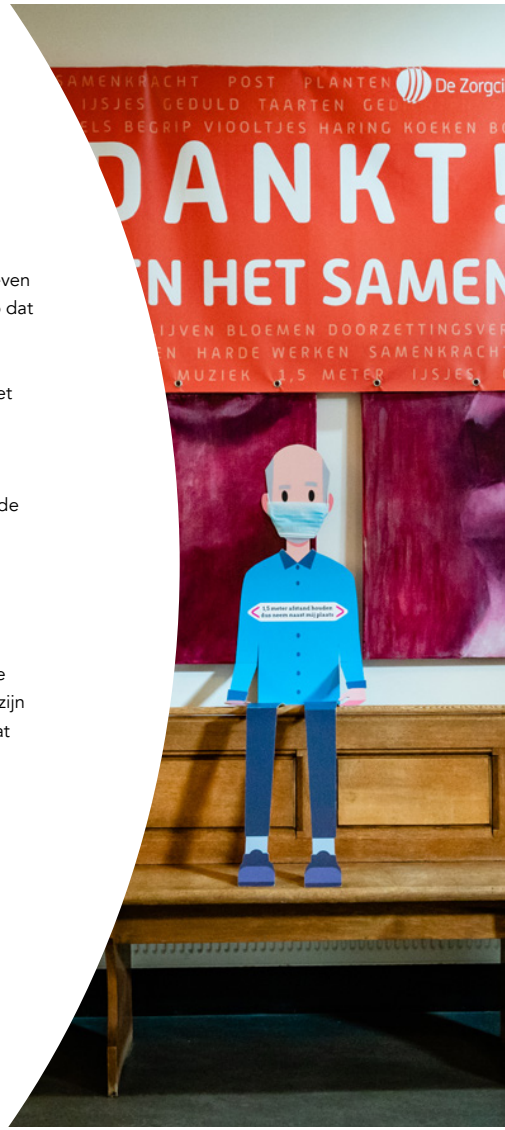
Het boek heet *Samen gedaan*, omdat jullie samen de organisatie door dit crisisjaar loodsten. Dat deden jullie doortastend, hulpvaardig en met oog voor elkaar. Het mooie is dat jullie daarbij steeds gericht bleven op het welbevinden van en de kwaliteit van zorg voor cliënten. Ook toen er cliënten overleden en anderen zich eenzaam voelden in de tijd zonder bezoek. Jullie waren er voor ze en deden er alles aan hun leven draaglijk te maken. Kijk nog eens terug. En wees er trots op dat je erbij was. Hier heb jij aan bijgedragen.

Bij *Samen gedaan* denken we ook aan de samenwerking met onze partners in de regio en de zorgketen, zoals de ziekenhuizen, andere verpleeghuizen, thuiszorgorganisaties en huisartsen. We hadden elkaar als partners hard nodig en stonden paraat om elkaar te ondersteunen in de zorg voor de cliënten. Overigens hebben onze cliënten en hun dierbaren natuurlijk ook hun eigen verhalen over dit bewogen jaar. Maar dat is iets voor een ander boek.

2020 was een intensief jaar voor De Zorgcirkel en voor ons allemaal. Wat er gebeurde was soms niet bij te houden of te begrijpen. We hebben samen gehuild en samen gelachen, zijn samen sterker geworden, en hebben samen geleerd van wat goed en wat beter kon. Laten we het goede bewaren en samen sterk blijven in 2021.

Wij danken jullie!

Ronald Buijs en Monique Cremers
Raad van Bestuur



Darinka Roele (52 jaar) is verzorgende IG en gespecialiseerd verzorgende psychogeriatrie. Toen er bewoners besmet raakten op haar locatie Jonkerhof bracht dat zorgen en onzekerheid met zich mee. Tegelijk bleven zij en haar teamgenoten persoonsgerichte zorg bieden waar mogelijk en loodsten ze elkaar saamhorig door de crisis.

Dit gaan we doen!

Op Jonkerhof – een kleinschalige woonvorm voor vijftien mensen met dementie – bleek in het weekend van 21 maart de eerste besmetting. Toen we dit hoorden, waren we als team bang dat we de bewoners allemaal zouden verliezen. We voelden ons verslagen omdat we zo ons best hadden gedaan om corona buiten de deur te houden. We waren zelfs een week eerder dicht-gegaan voor bezoek dan de rest van Nederland.

Het voelde als falen. Ik kreeg het bericht van Roald Langereis, de specialist ouderengeneeskunde, over de besmetting en ik moest mijn collega's informeren. Dat vond ik erg spannend en ik dacht: ik moet heel rustig blijven om geen paniek te veroorzaken. Zeker niet bij de bewoners. Even later werd ik gebeld door de zorgmanager, die zei: 'Dit is verschrikkelijk balen.'

Op zondag was de aandacht vooral gericht op de besmette bewoner, die inmiddels zo ziek was dat hij niet meer uit bed kon. Dat was een klein geluk bij een ongeluk, want hij bleef in isolatie. Hij had de dagen ervoor nog wel in de gezamenlijke huiskamer gezeten. We wisten toen nog niet zoveel over corona, dus we konden ook niet voorspellen hoe het zou verlopen. Het beleid was nog niet dat iedereen in beschermende kleding moest werken, maar wij wilden wel graag mondkapjes op.
Op maandag hebben we de ruimte voor dagbesteding als schone ruimte ingericht en hebben we tegen de managers gezegd dat we met mondkapjes op wilden werken.

Steun uit hele organisatie

Direct die maandagochtend kwamen de zorgmanager en de regiodirecteur met ons praten. En dat waren goede gesprekken. Op dat moment zag ik zo duidelijk: dit is De Zorgcirkel!

Op dat moment zag ik zo duidelijk: dit is De Zorgcirkel! Ze luisterden echt naar ons

Ze luisterden echt naar ons. We konden beschermd gaan werken en we gingen volledig in cohort (een beschermde verpleegafdeling). Er kwam personeel uit Torenerf en De Keern om ons te ondersteunen. Heel fijn dat dit meteen opgepakt werd. Ook de geestelijk verzorger kwam maandagochtend meteen op bezoek om te kijken wat ze voor ons kon doen. Uiteindelijk is bijna elke cliënt besmet geweest, maar gelukkig zijn er maar twee cliënten overleden. De meeste bewoners op onze locatie hebben het virus dus overleefd. We hebben geluk gehad.

Meelevende buren

Toen bekend werd dat we besmettingen hadden, hield heel het dorp zijn adem in. We hebben zo veel aandacht gekregen van de bewoners van Landsmeer. Dat heeft me zeer geraakt. We kregen kindertekeningen door de brievenbus, er werden bijna iedere dag bloemen en allerlei lekkere dingen bezorgd. We moesten echt oppassen voor coronakilo's. Iedereen leefde ontzettend mee.

Behoefte aan warm afscheid

Onze grootste frustratie was dat we niks meer konden doen voor de meneer die als eerste besmet was en heel snel achteruitging. Zijn vrouw behoorde tot de risicogroep en durfde niet te komen. Ze mocht wel bij haar man, in beschermende kleding, maar de dochter had liever niet dat ze ging. Ze was bang dat haar moeder ook besmet zou raken en dat ze dan geen vader én geen moeder meer zou hebben. Wij begrepen dat. We hebben de familie goed ondersteund en veel gebeld, maar het was heel moeilijk. Waarom moest het zo? Wij zijn juist van het warme afscheid. We doen uitgeleide en hebben vaak een heel warme band met de familie. In dit geval was het erg frustrerend dat we niks méér voor deze mensen konden doen. Ik heb veel respect voor de teams van de afdelingen waar wel veel cliënten overleden zijn. Want als je dit tien of meer keer moet meemaken, gaat dat je niet in de koude kleren zitten.

Van de cliënt die drie maanden na de coronauitbraak is overleden, konden we gelukkig wel op een mooie manier afscheid nemen. Toen zaten we niet meer in cohort. De familie heeft ons een heel mooie oude perenboom geschonken ter nagedachtenis aan hun moeder. Die staat nu in de tuin van de Jonkerhof.

Als je alle kanten van jezelf laat zien, maak je volgens mij het mooiste team

Saamhorig team

Ik ben heel trots op het teamgevoel dat we hadden. We hadden allemaal dezelfde houding: dit gaan we doen! Af en toe brak er iemand en die vingen we dan goed op. We konden dat heel goed kwijt bij elkaar. We werken met allemaal vrouwen en we zijn niet altijd de makkelijkste onder elkaar. Ik vond het heel bijzonder dat de wrijving nu helemaal wegviel. Als een collega samenwoonde met iemand die onder de risicogroep viel, vroegen we bijvoorbeeld: wil je nog wel werken dan? Het antwoord was dan standaard: ja, natuurlijk kom ik werken!

We hadden er aandacht voor als iemand het thuis ook niet makkelijk had. Wij vrouwen willen dat het thuis én op het werk goed gaat en nemen veel op ons bordje. We gaan gewoon door, maar ik vind het goed dat we ook onze gevoelige kanten en twijfels laten zien. Door deze crisis leerde ik mijn collega's op een andere manier kennen en dat was goed. Mensen die heel sterk en stevig overkomen, blijken ook heel gevoelig te zijn. Als je alle kanten van jezelf laat zien, maak je volgens mij het mooiste team. Ik hoop dat we ons best blijven doen om deze saamhorigheid vast te houden. Meer oog houden voor elkaar, goed luisteren naar elkaar. Dat vond ik zo fijn.

Zo persoonsgericht mogelijk

We verlenen altijd heel persoonsgerichte zorg, en voor ons gevoel kon dat niet tijdens de cohort-verpleging. Achteraf viel dit wel mee en we hebben dat ook moeten loslaten vanuit het idee: we doen wat we kunnen. De mensen die op bed lagen, hadden veel zorg nodig en daarom vielen de gezamenlijke activiteiten grotendeels weg. Het gezamenlijk eten met de bewoners hebben we het meest gemist. Want als je gezellig samen zit te eten, ontstaan er leuke gesprekken en rust-momenten. Wij moesten nu pauzes inplannen en aten als zorgverleners apart in de schone ruimte, zonder de beschermende kleding.

De meest persoonsgerichte zorg hebben we geboden aan een mevrouw die besmet was en niet meer wilde eten. Daardoor ging ze erg achteruit. Ze was erg gehecht aan haar dochters. Beeldbellen begreep ze niet. Zwaaien bij het zwaaihek in onze tuin werkte ook niet, omdat ze haar dochters niet goed kon verstaan. Ze miste het contact. De dochters maakten zich vreselijk veel zorgen en wij ook. We hebben toen gezamenlijk besloten dat de dochters in totale verpakking even bij haar mochten. Ze hebben tegen hun moeder gezegd: mam, als je beter wilt worden, moet je gaan eten en drinken. De volgende dag at en dronk ze weer en dat is ze blijven doen. Het ging misschien een beetje buiten de regels om en het bracht heus wel twijfels en discussie, maar achteraf zijn we zo blij dat we dit gedaan hebben.

Het werd gewoon voorjaar

We hebben een heerlijke tuin bij het huis en het werd voorjaar. We probeerden alles zo gewoon mogelijk te laten doorgaan. Dat moment dat we in de tuin zaten met alle bewoners, ondanks dat ze besmet waren, daar genoot ik zo van. Toen dacht ik: ondanks dat ze ziek zijn, is het gewoon weer voorjaar, de bloemen bloeien weer en de bewoners genieten weer van de vogeltjes. Wij liepen tussen hen door als maanmannetjes met onze mondkapjes en schorten en noem maar op. Maar de bewoners zaten gewoon van het zonnetje te genieten.

Jessica Everaers (46 jaar) is huishoudelijk medewerker. Ze biedt zorg thuis vanuit Torenerf in Wormer bij cliënten in de wijk. Terwijl ze hun huizen schoonmaakt, houdt ze scherp in het vizier hoe het met hen gaat. En voor die toewijding krijgt ze heel veel waardering terug.

Een schoon huis, een wakend oog en een luisterend oor

Dinsdag is altijd mijn drukste dag. Bij mijn cliënt van drie uur 's middags moet ik hard werken. Aan hoe bezweet ik dan ben, voel ik dat ik weer alles heb gegeven. Stofzuigen en dweilen met een mondkapje op doe ik echt niet voor de lol. Maar regels zijn regels, dus ik houd me eraan.

Ik doe dit werk met onwijs veel plezier

Zorg leveren bij mensen thuis

Ik heb eerst vijftien jaar bij een banketbakker gewerkt en ook nog een tijdje vrijwilligerswerk gedaan op de basisschool in Wormer. Daarna werd ik aangenomen bij Torenerf, het zorgcentrum in Wormer, voor het bieden van hulp in de huishouding. Sinds vijf jaar werk ik nu in de wijk en ga ik lekker op de fiets naar al mijn cliënten. Ik doe dit werk met onwijs veel plezier.

Zorgcentrum op slot… en hoe moeilijk dat was

Toen zorgcentrum Torenerf op slot ging voor alles en iedereen, was dat heel erg. Mensen moesten binnenblijven en mochten zelfs de gangen niet meer op. Ze mochten niks meer en durfden ook niks meer. De mensen waren heel bang. Bewegen op muziek ging niet meer door, en schilderen ook niet. Samen eten kon niet meer. Er was niks meer voor ze. Dat was heel triest.
Er werden wel spandoeken neergezet: 'Houd vol, bewoners, we denken aan jullie'. In het dorp werden overal beertjes voor de ramen gezet. En mensen uit het dorp kwamen accordeon spelen om de moed erin te houden. Dan stonden de bewoners terug te zwaaien; dat was aandoenlijk.

Toen corona kwam, werd iedereen in Nederland opgeroepen om zo veel mogelijk thuis te werken, maar dat kunnen wij natuurlijk niet. We doen juist het schoonmaakwerk bij mensen thuis. En dat is altijd goed gegaan. We volgden altijd al de hygiëneregels bij elke cliënt: vooraf je handen wassen, en bij het weggaan weer. Met handschoenen werkte ik ook altijd al. Het verschil is dat we nu met een mondkapje op moeten werken.

Gemis aan contacten en angst voor het virus

Ook mijn mensen in de wijk waren sip hoor. Ze zeiden: ik zie mijn kinderen niet meer, mijn kleinkinderen mochten niet binnenkomen en als ze langskwamen was het zwaaien voor het raam en een handkus geven. De boodschappen werden door kinderen bij de deur afgezet. Toen merkte ik aan mijn cliënten dat ze hun contacten misten. In de eerste golf wilde een nog vrij jonge cliënt met een kwetsbare gezondheid maandenlang geen hulp. Zij was heel bang dat ik het virus mee zou nemen, en dat zij of haar dochter het zou krijgen.

Ze woonde nog zelfstandig thuis, en keek altijd erg naar me uit als ik langskwam

Daar ben ik een halfjaar niet geweest. Inmiddels kom ik weer bij haar en doe ik boven mijn werk als zij beneden is en andersom. Zo hebben we een goede oplossing gevonden.

Korte lijnen en af en toe een schouderklop

Ik bespreek alles met Albertien, mijn leidinggevende. Als ik me druk maak over een cliënt, trek ik meteen bij haar aan de bel. Als het met iemand niet lekker gaat, het eten niet lukt, of als ik zie dat het innemen van medicijnen niet goed gaat. Alles is bespreekbaar.

Het hielp heel erg dat De Zorgcirkel ons in coronatijd steeds heel goed op de hoogte hield van wat er speelde. We kregen updates via de mail. En ook aanmoedigingen: 'ga zo door, we zijn trots op jullie'. Dat doet mij goed. Onze leidinggevende stuurde af en toe een appje:

'meiden, ik ben blij met jullie. Iedereen heeft weer knap gewerkt. Hou rekening met de regels, hou vol en let op de mensen.'

En toen kreeg een cliënt corona

Drie weken geleden liep een mevrouw bij wie ik elke week kom, corona op. Twee maanden daarvoor was ze haar man verloren. Ze woonde nog zelfstandig thuis, en keek altijd erg naar me uit als ik langskwam. Maar ze kreeg corona nadat ze samen met haar twee buurvrouwen een verjaardag had gevierd. Toen ze nog niet wist dat ze het had, heb ik wel bij haar schoongemaakt.
En ik zei toen nog tegen mevrouw: 'U hoest heel erg, daar moet u naar laten kijken.' 'Welnee kind', zei ze, 'ik hoest altijd'. Ik heb de rest van de week gewoon ook bij andere cliënten gewerkt, totdat ik aan het eind van de week hoorde dat ze met het virus besmet was.
Een paar dagen later is mevrouw in het ziekenhuis opgenomen. We kregen een berichtje dat ze het misschien niet zou gaan halen. Heel triest.
Uiteindelijk is ze er wel bovenop gekomen, maar ze is nog niet thuis. De GGD vroeg mij of ik bij deze mevrouw had gewerkt. Dat was toen inmiddels acht dagen geleden, en ik had geen klachten. Daarom had het geen zin om me te laten testen, maar ik moest alert blijven. Gelukkig ben ik nog steeds klachtenvrij.

Baken van steun voor cliënten

Ik kom niet alleen om de bedden te verschonen of te stofzuigen; ik ben ook een steunpilaar voor mijn cliënten. Ik vind het enorm gewaardeerd werk. Mensen kijken er zo naar uit dat je week in week uit op hun deur klopt. Dan zie je even die lach en die ogen. Corona of niet, het is dankbaar werk. Maar dat je elkaar niet even aan kunt raken, mis ik zelf ook. Dat zijn de kleine dingen die soms ineens heel belangrijk zijn. Vorig jaar overleed een mannelijke cliënt en zijn vrouw bleef alleen achter. Toen de sterfdatum van haar man dichterbij kwam, was mevrouw verdrietig.
We praatten daarover toen ze een traan liet. Ik had haar zo graag een knuffel gegeven, of een arm om haar heengeslagen, nu ze het even nodig had, maar dat kan nu niet. Je kunt iemand ook niet even aanraken bij het langslopen.

Kom, laten we dansen!

Ik ben trots op mezelf en op mijn collega's. Dat we het allemaal zo goed doen. We spreken dingen goed af, we kunnen lachen met elkaar. Ik heb fijne collega's en Albertien is een goede, lieve leidinggevende. Dus ik ben trots op mijn team. En ik heb al zo vaak gevraagd aan Albertien: wanneer gaan wij de Jerusalema-dans nou eens doen? Even gein en plezier, dat lijkt me zo leuk. Maar we hebben het nog niet gedaan; ik ga het haar binnenkort nog eens vragen.

Still en quote uit #jerusalemadancechallenge Zorgcirkel Westerhout

Scroll voor details

"We zijn hechter geworden als groep, omdat je zoveel met elkaar meemaakt"

Veerkracht in crisistijd

Sylvia Mandemaker (46 jaar) vertelt over haar ervaringen als zorgmanager bij corona-uitbraken in De Amberhof, Het Karveel en huize Agnes. Ze probeerde daarbij maximaal focus te houden en transparant te blijven communiceren over elke stap.

Ik werk sinds maart 2019 bij De Zorgcirkel als zorgmanager bij de afdelingen De Amberhof en Het Karveel. Daar verzorgen en begeleiden we mensen met dementie. Ik heb drie corona-uitbraken meegemaakt. De eerste begon eind maart op een van mijn eigen afdelingen. We wisten toen nog niet hoe bewoners met dementie zouden reageren op maatregelen om verdere verspreiding van het virus te voorkomen.

We wisten ook niet hoe het zou zijn wanneer er meer bewoners ziek zouden worden door corona en welk effect het op hen zou hebben als er geen regulier bezoek meer zou mogen komen.

Er waren destijds nog bijna geen testmogelijkheden. Twee bewoners konden getest worden en bleken allebei positief. Met de kennis van toen gingen we uit van een uitbraak, omdat er een groot risico was op besmetting van bewoner op bewoner. De bewoners delen immers dezelfde

Teamruimte uit de grond gestampt

Van de drie huiskamers voor de bewoners hebben we er één binnen drie kwartier verbouwd tot teamruimte: omkleedruimte, kantoor, relaxruimte en keuken. Deze kamer was toegankelijk vanaf de straatkant. Want je moest via een schone ruimte naar binnen kunnen, en ook weer via een schone ruimte naar buiten. En ik wist dat we een ruimte nodig hadden waar we eens even konden uitpuffen of konden balen, of konden huilen of met elkaar lachen.

We hadden een ruimte nodig waar we even konden uitpuffen, balen, huilen of met elkaar lachen

huiskamers en kunnen zich door hun geheugenprobleem niet houden aan de anderhalve meter afstand.

Oog houden voor verschillende reacties op de crisis

We moesten per direct volledig in cohort. De bewoners mochten nog wel vrij over de afdeling bewegen, maar de medewerkers moesten maximaal in bescherming. Dat moment vergeet ik niet gauw. En ik wist meteen: dit moeten we met elkaar heel goed en zorgvuldig gaan doen. Voor mij betekende dat: me strak aan de coronarichtlijnen en -protocollen houden. Ik dacht: ik moet zorgen dat iedereen de regels kent; dan lopen we de minste risico's. Tegelijk wilde ik oog houden voor de medewerkers, die er allemaal anders instaan. De een raakt geëmotioneerd, de ander gaat in de overlevingsstand, de derde wordt stil

Verdriet om beperkingen bij uitgeleide bewoners

Als een bewoner overlijdt, doen we altijd een uitgeleide. We stellen ons dan op in een erehaag. Maar tijdens de eerste golf ging dat anders. Overleden bewoners konden niet opgebaard worden op de afdeling. En de uitgeleide werd gedaan met een klein aantal zorgmedewerkers en zonder familie. Soms moest het op een andere plek dan via de hoofduitgang. En soms koos de familie ervoor om er met de auto langs te rijden. Of de uitvaartleider maakte een filmpje voor de familie. De uitvaartverzorgers kwamen trouwens in een soort maanpakken met gasmaskers op. Ze waren erg bang. Heel confronterend. Bij De Amberhof kon de uitgeleide niet door het huis van de ViVa! Zorggroep heen, omdat wij een uitbraak hadden en zij niet. Dat vond ik heel pijnlijk. We moesten onze overledenen nu naar de rouwauto brengen over een klein, stenen terras en over de stoep.

Machteloos over positief geteste medewerkers

Bij de derde uitbraak kon ik al snel het zorgpersoneel laten testen, met schrikbarend veel positieve uitslagen. Ik heb me daar erg machteloos over gevoeld. We hebben met elkaar het maximale gedaan, maar daarmee heb ik niet kunnen voorkomen dat zo veel mede-werkers, mogelijk op het werk, besmet zijn geraakt. Ik belde medewerkers met corona twee of drie keer in de week. Dit hebben zij zeer gewaardeerd.

en teruggetrokken. Ik probeerde de richtlijnen en protocollen steeds zo over te brengen dat de medewerkers er wat mee konden. Mails met de tekst 'zie bijlage' pasten daar niet bij. Ik kon mijn collega's ook niet meer bij elkaar roepen op kantoor. In kleine groepjes heb ik ze uitgelegd dat we in cohort moesten en de afdeling dus anders gingen inrichten.

Druk op medewerkers vanuit de omgeving

Hoewel het team heel wat te verduren kreeg, hield het de volledige focus op de zorg voor de bewoners. Dat was zo mooi om te zien. Daar zijn ze ook onder deze omstandigheden simpelweg heel goed in, liefdevol en professioneel. Wel voelde ik me vaak machteloos over de druk vanuit hun omgeving. Iedereen heeft voortdurend een oordeel over alles. Ook in hun privékring onder-vonden sommige medewerkers angst, onbegrip en weerstand. Stel je voor, ze kiezen voor de zorg omdat ze goed willen doen voor anderen, en krijgen dat dan thuis niet meer uitgelegd. Mensen waren zo bang voor besmettingen. Er zijn collega's geweest die hun kind niet meer naar school mochten brengen, anderen werden raar aangekeken in de supermarkt. Tijdens de eerste twee uitbraken was er veel minder kennis over corona dan er nu is. Mensen waren bang en zorgmedewerkers werden erop aangekeken.

Sommige collega's mochten hun kind niet meer naar school brengen

Dat stond in schril contrast met wat je op tv en in de kranten zag over de zorgbonus en het zorgapplaus en dat je een zorgtopper bent.

Steun uit alle lagen van de organisatie

Ik mocht me van mijn regiodirecteur volledig focussen op deze afdeling. En ik heb zo enorm veel ruimte en waardering gekregen. Ik hoefde maar te roepen, en het werd geregeld: beschermende middelen, lekker eten, kapstokken, een presentje voor de medewerkers, telefoon-lijsten, het maakte niet uit! Alle administratieve dingen die ik niet zelf kon doen, deden de ondersteunende diensten in de regio voor me: ziekmeldingen, roosters, documenten uploaden. Mijn collega's van andere afdelingen begrepen dat ik er even niet voor hen was, maar alleen voor dit team. Toen ben ik de medewerkers die thuis bleven, wel even uit het oog verloren. Zij bleven thuis omdat zij door persoonlijke omstandigheden niet konden werken op een afdeling waar een

uitbraak van corona was. Achteraf had ik gewild dat we hen eerder een andere werkplek hadden kunnen bieden. Er waren immers voldoende afdelingen waar geen uitbraak was, waar zij wel hadden kunnen werken. Dat hebben we bij de tweede en derde uitbraak beter georganiseerd. En ik voel me zo gesteund door mijn collega's uit andere teams en disciplines: er zijn medewerkers die mij elke uitbraak hebben geholpen. Dan vroeg ik of ze wilden komen helpen, en ja, daar kwamen ze weer! De medewerkers zijn ook sterker geworden in het samen organiseren van de zorg. Ze weten van elkaar wie wat doet. En weten ze het niet, dan vragen ze het elkaar.

Meer ervaring bij tweede en derde uitbraak

Bij de tweede uitbraak begin juni werd huize Agnes in Egmond getroffen. Alle bewoners gingen in quarantaine. Daar kende ik de bewoners en teamleden niet, maar vanuit mijn ervaring vonden we het logisch dat ik daarnaartoe ging. De derde uitbraak eind september was op Het Karveel in Prins Hendrik in Egmond. Dat was mijn eigen team en nu kon ik er voor hen zijn. Gelukkig mochten de bewoners nu wel bezoek ontvangen. Zij het dat ze alleen met volledige bescherming naar binnen mochten, net als de medewerkers. Het bezoek mocht alleen op de afdeling komen. Bij mensen met dementie riep dit veel vragen op:

Dan vroeg ik of ze wilden komen helpen, en ja, daar kwamen ze weer!

waarom kunnen we niet gaan wandelen?; waarom gaan we niet even naar de winkel?

Vragen stellen en twijfels delen

Het team pakte de richtlijnen naadloos op. Ik heb ze maximale flexibiliteit gevraagd. Over de beschermende kleding die ze aandeden, dat ze elk uur of elke twee uur even pauze hadden, dat de werktijden anders waren, dat ze met andere collega's werkten, zich konden laten testen, en moesten thuisblijven als ze positief getest waren. Ik was blij met elke vraag die ze mij stelden over waarom dit nodig was. Dan konden we erover praten en ook vertrouwen in elkaar opbouwen. Zelf besprak ik mijn twijfels of keuzes ook met mijn regiodirecteur. Bijvoorbeeld toen er twee bezoekers per bewoner mochten komen en ik bij uitzondering koos voor drie. En toen we het cohort zouden gaan afbouwen, maar ik dat toch geen goed idee vond.

Impuls voor de sfeer met Jet Zonnestraal

De medewerkers waren en bleven gericht op de bewoners. Dat is ons grote goed. Nu bij de derde uitbraak merkte ik ook dat op een gegeven moment de sfeer onder de bewoners minder actief werd. De medewerkers raakten ook vermoeid. Toen heb ik Jet Zonnestraal ingehuurd. Dat is een mevrouw die een badmuts opzet, een mal schortje en twee verschillende schoenen aantrekt en leuk doet. Geweldig! Ze gaat de afdeling op, zingt liedjes en voert gesprekjes. Hiermee wilde ik onze toewijding aan de bewoners eens in een ander jasje gieten. Maar de medewerkers vergaten we evenmin: ze kregen allemaal een bloemetje, met een berichtje: we waarderen je inzet enorm. We huurden een stoelmasseuse in. En we kregen iedere dag heerlijk te eten.

Wat ik voor de toekomst wil vasthouden

Dat is de waardering naar elkaar toe en de houding van 'dit kunnen wij; hier zijn wij voor'. Dat veranderingen sneller en makkelijker worden opgepakt. En dat we minder negatieve energie besteden aan kleine dingen die niet goed gaan.

Met de complimenten van de centrale cliëntenraad

‘Als ik denk aan De Zorgcirkel in het afgelopen jaar zie ik een kring van mensen met de handen in elkaar. Mensen die elkaar vasthouden.’ (Liesbeth Roet)

We werden echt gezien

Anita Löwenhardt, voorzitter:
‘We vinden dat iedereen bij De Zorgcirkel het heel goed heeft gedaan in coronatijd. Wel vonden we het naar dat tijdens de eerste golf de bewoners geen bezoek mochten ontvangen. Sommigen zaten veel alleen op hun kamers en een aantal van hen ging piekeren. Dat was voor iedereen vreselijk, ook voor de medewerkers. De Zorgcirkel hield gelukkig niks voor ons achter. Ook deze vervelende dingen werden gedeeld.’

Liesbeth Roet, vicevoorzitter:
‘We werden als cliëntenraad echt gezien door De Zorgcirkel bij de zorg rondom corona. Elke ochtend, ook in het weekend, kregen we de nieuwsbrief van het coronabeleidsteam. En onze voorzitter belde geregeld met Monique Cremers om te horen hoe het ging, vooral ook met de cliënten. Om hen maakten we ons in de eerste golf grote zorgen.’

Blij met gezelligheid en creativiteit

Anita Löwenhardt, voorzitter:
‘Ik vind het heel goed dat er – zeker nu in de tweede golf – veel gezelligs voor de bewoners georganiseerd wordt, zodat ze minder alleen zijn. We willen dat de bewoners goede persoons-gerichte zorg krijgen en kunnen genieten van gezelligheid.’

Liesbeth Roet, vicevoorzitter:
‘Er zijn zo veel creatieve oplossingen gevonden in korte tijd. In Volendam hadden ze bijvoorbeeld een diskjockey die handig was met techniek en allerlei communicatie mogelijk maakte tussen binnen en buiten. Op elke locatie gaven ze daar weer op een ander manier vorm aan. Ik vond dit heel mooi. Ook de dagbesteding aan huis werkte enorm goed om eenzaamheid te voorkomen bij mensen die alleen wonen. Dat zouden we ook na coronatijd moeten vasthouden.’

Zoveel meegemaakt… en zoveel geleerd

Rico Hijmering (26 jaar) werkt normaal gesproken als fysiotherapeut op Molentocht in Purmerend en in de wijk. In coronatijd sprong hij spontaan bij in de zorg, zowel op zijn eigen als andere locaties. Hij kwam bewoners en medewerkers erg na in deze intensieve en verwarrende tijd. En bleef dwars door alle hectiek heen zoeken naar manieren om de mensen in beweging te houden.

Ik sta graag dicht bij het vuur. Toen het virus om zich heen greep, was ik er meteen voor in om collega's te steunen, die het zwaar hebben. Ik verveelde me ook op mijn eigen plek, omdat behandelingen stilvielen.
Toen Molentocht dichtging voor bezoek, hebben we ons als fysiotherapeuten verdeeld over de afdelingen. Zodat overal iemand met beweging bezig kon blijven.

We gingen al heel snel zorgtaken overnemen. De werkdruk was toen heel hoog en er vielen gaten in de bezetting. Toen het op Molentocht weer goed liep, ben ik gaan kijken of ik me ergens anders nuttig kon maken. Ik heb toen een aantal weken gewerkt op Zuidland waar een cohort was, en daarna nog drie maanden op Novawhere. Daar ben ik breed ingezet bij de verzorging van cliënten, van uit bed halen tot toiletgang en douchen.

Wat bewegen met mensen doet

Behalve bij de zorg was ik ook bij de dagbesteding betrokken en daar hoort ook bewegen bij. Het was heel gemakkelijk om andere zorgverleners te laten zien hoe ze meer kunnen bewegen met bewoners. Zij vroegen mij op Molentocht ook tips om de bewoners actiever te krijgen binnen de kleine leefruimte op een cohortafdeling. Elke dag haalden we bewoners van hun kamers, zetten ze in een cirkel en dan gingen we samen bewegen. We lieten de verpleging zien wat bewegen met de mensen doet. En adviseerden de verzorgers over hoe zij mensen vaker een loopmoment of actief moment kunnen geven, bijvoorbeeld door hen zichzelf aan te laten kleden.

Onderdeel zijn van de zorg is iets heel nederigs, maar ook iets heel moois

Een dikke traan en een kleine glimlach

Ik heb op de cohortafdelingen ook nachtdiensten gedraaid met Ria, een ervaren verzorgende IG. Toen hebben we veel gepraat; je bent erg op elkaar aangewezen. Mensen lagen in de nacht te vechten tegen het slijm. En dan zeiden we tegen elkaar: wat is het mensonterend dat mensen nu alleen overlijden. Uit die nachtelijke gesprekken is me bijgebleven hoe zwaar verpleegkundigen het hadden. Ze zijn heel sterk, maar veel van hen hadden op dat moment het plezier in hun werk verloren. Op een gegeven moment waren er zoveel besmettingen op één afdeling dat ze alleen nog maar pijnmedicatie aan het uitdelen waren. Natuurlijk werden mensen verzorgd, en kregen ze schone kleding en incontinentiemateriaal. Maar veel mensen zijn overleden, en dat ging soms heel erg snel. Met plezier werken was niet meer vanzelfsprekend. Ria vertelde dat ze toen naar haar werk ging met een dikke traan en een kleine glimlach. Omdat ze eigenlijk wel kon huilen, maar ook heel trots was op het werk dat ze deed. Waar zorgmedewerkers normaal gesproken cliënten zorg, dagbesteding en plezier bieden, waren ze nu vooral bezig mensen te begeleiden naar de dood. Ik geloof dat meer dan de helft van de mensen op hun afdeling is overleden. En ook een medewerker overleed.
Onderdeel zijn van de zorg is iets heel nederigs, maar ook iets heel moois.

Bij een van de nachtdiensten waren een paar mensen overleden op één nacht, en toen zat ik erdoorheen. Ik was ook niet gewend om dat soort dingen te zien. Toen we na de dienst naar onze auto's liepen, nam Ria me even apart en zei dat ze het werk wat ik deed, heel erg waardeerde en blij was dat ze de komende dagen ook met mij kon staan. Zo pepten we elkaar op. Dat was mooi, want je bent kwetsbaar op zo'n afdeling.
Het was een onwijs prettig en hecht team op Novawhere; dat vond ik indrukwekkend.

Eenzaam

Toen ik op de cohortafdeling werkte, heb ik privé drie maanden lang bewust bijna niemand gezien: mijn vriendin niet, mijn familie niet, alleen mijn twee beste maten omdat ik met hen woon. Dat was moeilijk, maar zij stonden er gelukkig wel achter. Als ik terugkijk had ik het toen zwaar. Eenzaamheid is een van de naarste dingen die er zijn. De bewoners waren soms erg onrustig, of huilden omdat ze iemand misten. Hun familie stond bellend voor het raam, maar mocht niet binnenkomen. Ik voelde me zelf ook eenzaam, doordat ik mijn vriendin en naasten niet kon zien. Ik verwaarloosde mezelf door niet te sporten, onregelmatig te slapen en niet zo goed te eten. Dat kwam allemaal bij elkaar.

Omgaan met gaten in het systeem

Hoe goed iedereen het ook heeft gedaan in die periode, er zijn diensten geweest waarin zoveel gebeurde dat de verpleging het amper georganiseerd kreeg. Ik belde bijvoorbeeld met een familie die nog niet wist dat hun familielid in quarantaine zat op de afdeling. Dan is er noodzakelijk beleid doorgevoerd in het huis, maar de familie wist dat niet en wij wisten niet dat de familie dat nog niet wist. Dingen volgden elkaar zo snel op, dat niet alles volgens het boekje ging. Bestuur en management boden steun en zeiden: het is een crisis en het mag anders lopen dan normaal. Maar voor zorgverleners was dat heel moeilijk te accepteren. Het mooie was wel dat we juist door deze crisissituatie zagen waar de gaten in het systeem zaten, en daar actie op konden nemen.

Cliënten zien op kwetsbare momenten

We hebben echt lering getrokken uit deze periode en ik heb een beter beeld gekregen van het totale zorgpakket in de praktijk. Ik heb onze rol als fysiotherapeuten ook scherper in het vizier en vraag de verpleging nu heel gericht: waar kan ik me volgens jullie beter inzetten en waar hebben jullie behoefte aan? Ik denk dat we er nu als fysiotherapieafdeling nog meer aan bijdragen dat onze locatie goed draait. Voorheen werkten we erg vanuit een vaste structuur. Toen die structuur wegviel, hebben we geschakeld. We hebben een werkverdeling gemaakt, zijn meer de afdeling op gegaan, en meer gaan inzetten op de ochtenden om de verpleging te ondersteunen. Om 7 uur 's ochtends of in de avonduren beweegt en gedraagt de cliënt zich totaal anders dan tussen 9 en 5. Normaal kreeg ik af en toe een vraag: Rico, kun je om half acht meekijken hoe de ochtendzorg gaat? Nu kan ik die ochtendzorg ook zelf doen. Daarmee ontlast ik de verpleging én zie ik de cliënt op een kwetsbaar moment, dus kan ik beter advies geven. Soms begin mijn werkdag nu om 7 uur; dat kwam voorheen niet voor.

Bittere pil

Toen de eerste coronagolf een beetje afvlakte, kon ik mijn werk als fysiotherapeut weer oppakken. Maar toen bleek dat ik weer opnieuw moest beginnen met de bewoners die twee maanden geen therapie hadden gehad. Daar waren sommigen fysiek enorm door achteruitgegaan. Soms waren ze weer rolstoelafhankelijk geworden, puur omdat we geen gerichte therapie hadden kunnen aanbieden. Dat was echt een klap voor me. Eindelijk kon ik mijn normale werk weer oppakken, en toen moest ik deze teleurstelling verwerken.

Elkaar iets moois geven

Ik ben er trots op dat we het in die rare tijd in Novawhere toch leuk bleven hebben met elkaar. Ondanks beperkingen in ruimte en personeel hielden we oog voor de basisbehoeften van de mensen: even een lieve blik geven of een hand vastpakken als je samen tv kijkt of aan tafel zit. We bleven de bewoners prikkelen. We maakten samen fruitsalades en luisterden naar muziek. En dan raakten we aan de praat. Een van de bewoners was van de klassieke muziek en ik vertelde dat ik daar ook van hou, in combinatie met rap. Daar was hij erg benieuwd naar en toen hebben we de mensen muziekvideo's laten zien. Sommigen vonden het niks, anderen lachten erom en zeiden: wat een herrie. Ik ging gekke bewegingen maken en liet de bewoners zien hoe dansen er tegenwoordig uitzag. Dat was leuk en toen kwamen de verhalen. Een man vertelde dat hij tango danste met zijn vrouw. Er gebeurde iets, mensen beleefden iets. En terwijl de wereld om ons heen brak, hebben we elkaar op dat moment iets moois gegeven.

Wijkverpleegkundige Greetje Veerman (23 jaar) biedt zorg aan huis en is zorg-coördinator op 't Munnickenveld, een afdeling voor psychogeriatrische cliënten op locatie Sint Nicolaashof in Volendam. Ze meldde zich aan om te werken op de covidunit. Dat was hard werken met een heel nieuw team, samen verdrietige en mooie momenten meemaken, en altijd blijven zoeken naar de beste zorg voor de cliënt.

Creatief blijven zoeken naar de beste zorg

In maart kreeg ik de oproep om te komen werken op De Meeuw-vleugel in Purmerend, de nieuw te openen covidunit. En ik wilde dat meteen graag, want ik hou van iets snel opbouwen en van de spanning als je niet alles weet. Binnen enkele dagen kon ik beginnen.

Doen wat je kunt, voelde soms als te weinig

Een man kwam binnen op de afdeling waar mensen nog verdacht waren en getest moesten worden op corona. Hij had Parkinson en kwam vanuit thuis. Daar verzorgde zijn vrouw hem. Beiden waren rond de 80 jaar. Zijn vrouw was naar het ziekenhuis gebracht na positief te zijn getest op corona. Hij was negatief getest, maar had wel wat symptomen en voelde zich ziekig. Toen overleed zijn vrouw en dat moest ik hem vertellen. Ik kon hem alleen de telefoon geven om met zijn kinderen te praten. Meneer vroeg of hij naar haar toe mocht, maar dat kon niet.
Dat was heel verdrietig. Gelukkig kon hij wel naar de begrafenis, omdat hij inmiddels twee keer negatief getest was. Maar daarna moest hij terug naar onze unit, omdat er thuis niemand voor hem kon zorgen. De thuiszorg nam hem niet aan, want die had het te druk. Wij zochten een plekje voor hem, maar dat duurde nog twee weken. Toen zag ik deze man verpieteren. We deden ons best, keken af en toe samen familiefoto's en gaven hem extra aandacht waar dat kon. Omdat het zo lang duurde, hebben we zijn familie bij uitzondering twee keer op bezoek laten komen.

Eerst was het zoeken. De afdeling was in korte tijd mooi opgezet, maar de regels van het RIVM veranderden elke week en dat zorgde voor veel onrust. De afdeling was er voor nood, maar wanneer kon de cliënt weer naar zijn eigen plek? Soms was iemand al beter, maar bleef hij zomaar nog een week. De afdelingen of huizen waar deze cliënten vandaan kwamen, lagen hierover niet op één lijn. Gelukkig konden we met alles terecht bij Petra Dekker, onze zorgmanager-plus.

Aandacht voor de cliënten en hun familie

De opnames gingen 24 uur per dag door. Beneden was een somatische afdeling, en boven een afdeling voor de psychogeriatrische cliënten. Zij werden binnengebracht door een speciale sluis. Wij zorgverleners hadden een volledig pak aan en een bril op, en dat zorgde voor veel onrust en verwarring bij deze mensen. We hadden er een dagtaak aan om hen op hun gemak te stellen. Verder waren we de hele dag door de vitale functies aan het controleren. De artsen die visites liepen, stonden dicht bij ons en waren heel benaderbaar. Fijn voor als we soms niet wisten hoe te handelen.

In het telefonisch onderhouden van de contacten met de familie stopten we veel tijd. We waren er voor hen wanneer ze het moeilijk hadden.

In het telefonisch onderhouden van de contacten met de familie stopten we veel tijd. We waren er voor hen wanneer ze het moeilijk hadden

Bezoek mocht niet binnenkomen. Alleen als de cliënt zou gaan overlijden, lieten we één of twee familieleden toe. Soms schatten we in dat de cliënt binnen twee dagen zou sterven, maar dan duurde het nog een week. Natuurlijk mocht het bezoek dan toch blijven komen.

Snel een hecht team geworden

Hoe verdrietig de situaties soms ook waren, het was het heel fijn om op die covidunit te werken. We hebben deze afdeling met een heel team opgezet. Het was een bont gezelschap van mensen die elkaar niet kenden, en toch werden we in de eerste week al een hecht team. Daar ben ik heel trots op. De communicatie verliep soepel; we waren er als collega's echt voor elkaar en vulden elkaar aan.

Als het slecht ging, ging het snel slecht

Als een bewoner opgenomen werd, bespraken we met de cliënt en de familie wat er moest gebeuren als beademing nodig zou zijn. Was een behandeling in het ziekenhuis dan gewenst of niet? Als mensen dit niet wilden – en dat waren de meesten – bespraken we de palliatieve sedatie. Want als het bij corona slecht gaat, gaat het snel slecht. Dat was heel raar. Soms ging het de goede kant op met een cliënt: de saturatiewaarden waren weer hoger, iemand had goed gegeten en de koorts was stabiel. En dan kwam ik de dag erna en bleek deze persoon overleden. En dan hoor of zie je er verder niets meer van. We zorgden dat de overleden mensen zo snel mogelijk van de afdeling af gingen. Daar werd niet veel omheen gedaan. Heel anders dan hoe we dat normaal doen op een afdeling of in de zorg thuis.

Beschermd werken

We hebben gelukkig nooit echt tekort gehad aan beschermingsmiddelen. Dat was ook geruststellend voor mijn familie. Mijn moeder deed voor mij de boodschappen, want ik liep vanwege mijn werk zelf niet graag in een supermarkt. De eerste drie weken ben ik ook echt in quarantaine gegaan, omdat alles toen heel onzeker was. Toen bleek dat we ons goed konden beschermen en geen van onze collega's in de eerste uitbraak positief getest werd, heb ik wel weer wat mensen op afstand ontmoet en durfde ik ook wel weer naar een winkel.

Ik vind het dragen van de chirurgische mondkapjes wel moeilijk. Ze zitten strak om mijn gezicht en mijn huid reageert er ook niet lekker op.
Ik werk op een afdeling met bewoners met vergevorderde dementie en in het contact met hen is een mondkapje een belemmering. Ze zien alleen twee ogen en worden er onrustig van. Ik weet dat

Ze zeiden dat ze erg blij zijn met onze inzet. Want dankzij ons draait de toko nog

het nodig is en draag ze wel, want als iemand door mijn nalatigheid ziek zou worden, zou ik echt heel verdrietig zijn en boos op mezelf.

Veel waardering gevoeld

We kregen veel positieve feedback van de organisatie, onze teamcoach en onze manager. Ze zeiden dat ze het erg waardeerden dat we op de covidunit wilden werken en dat ze erg blij zijn met onze inzet. Want dankzij ons draait de toko nog. Dat doet echt goed. Over de post kregen we handcrème, chocolade en andere kleine presentjes. In de aanleunwoningen bij Sint Nicolaashof en in het wijkteam in Volendam werden de cliënten en wij dagelijks overladen met lekkers, spelletjes en andere attenties van bedrijven, en met bedankjes en aanmoedigingen op kaartjes. Dan voel je dat je wordt gewaardeerd.

Beeldbellen en samen koffiedrinken

We bleven focussen op de cliënten, en daarin zijn we heel erg gegroeid. Een van de bewoners in de wijk voelde zich erg eenzaam zonder bezoek, en wij kwamen ook minimaal langs. We hebben het toen voor elkaar gekregen om via de iPad te beeldbellen met haar familie. En sommige cliënten in de wijk willen graag dat je even koffie met ze drinkt, maar daar had ik meestal geen tijd voor. Toen een cliënt er echter een beetje doorheen zat, gingen we gewoon even zitten met dat kopje koffie erbij, in plaats van gelijk te beginnen met: 'we gaan nu lekker onder de douche'.

In Volendam hebben alle oudere vrouwen hun haar graag mooi in de krul, maar door corona kon de kapper niet komen. Normaal komt die elke week. Krulspelden zetten hoort niet bij ons takenpakket. We hebben er ook geen tijd voor, maar ik heb het toen wel gedaan. Na wekenlang de haren plat, was mijn cliënt zo blij. Haar kapsel is haar trots.

“Soms hebben we verdriet, maar we vergeten niet te genieten. Want zorg en aandacht voor cliënten gaan gewoon door”

Bron: YouTube: De Zorgcirkel - We doen het samen

Hendrike Ligthart Schenk (53 jaar) is lid van het communicatieteam. Ze werkt als een van de communicatieadviseurs. Uit haar verhaal spreekt hoe spannend en intensief het communiceren in crisistijd was, en hoe deze periode haar hechter verbond met collega's en cliënten van De Zorgcirkel.

Open communiceren… en af en toe een muurtje bouwen

Bij De Zorgcirkel kan ik heel direct het verschil maken voor het werk van collega's en zo indirect voor de cliënten en hun naasten. Sinds we bezig zijn met de communicatie rondom corona, krijg ik veel meer mee over het dagelijks leven van de bewoners en cliënten thuis. We werkten in teams en bespraken hoe het met de cliënten en de medewerkers ging.

Welke maatregelen moesten genomen worden? Waren er voldoende beschermingsmiddelen? En wat betekende dat voor de communicatie? Ik heb nog nooit zo sterk gevoeld dat ik onderdeel uitmaakte van de ouderenzorg.

Zorgverleners ondersteunen

Via Zoom kijk je iedereen die spreekt recht aan. Dat is heel intens. Je ziet wat het werk met mensen doet. In mei werd in een teamoverleg gedeeld dat een zorgmedewerker ziek was door corona. Toen zag ik de verslagenheid hierover bij de collega's tegenover me op het scherm. Het enige wat ik kon doen, was een beschermend muurtje om ze heen bouwen zodat zij niet ook nog last zouden hebben van negatieve reacties van buiten. En de zorgverleners optimaal ondersteunen in de communicatie met de cliënten en hun families. Ik kreeg daarbij een heel intens inkijkje in het werk van zorgverleners. Zij moesten hun werk van het ene op het andere moment onder heel bijzondere omstandigheden doen. En moesten zich verhouden tot een onbekend virus, waar ze ook privé mee te maken hadden. Want of je nou 16 of 65 bent, het trof iedereen. Dit gaf voor de communicatie overigens wel veel duidelijkheid: voor iedereen gold dezelfde boodschap.

Een open en hartelijke organisatie blijven

Bij de persconferenties waren we heel alert op welke maatregelen Rutte en De Jonge aankondigden. Omdat die vaak al twee dagen daarna van kracht werden, gingen we direct aan de slag om de collega's en families te laten weten wat er van ze verwacht werd. We bereidden de communicatie voor en bespraken die vervolgens in het coronabeleidsteam. De medewerkers werden dagelijks via een coronanieuwsbericht geïnformeerd en konden individuele vragen stellen via een informatiepunt. Voor externen

Eigen belangen en twijfels opzij

Ik had weekenddienst en toen kwam het telefoontje: we moeten bij elkaar komen, want we hebben een eerste besmetting. Daarna zat ik voor het eerst met een groep mensen in een Zoom-overleg. We bespraken de gevolgen voor cliënten en medewerkers, maatregelen, beschermingsmiddelen en communicatie. De taken werden efficiënt verdeeld en na het overleg ging iedereen doen wat hij moest doen. Mijn taak was de boodschap helpen formuleren voor eerste contactpersonen, cliënten en collega's. Toen dacht ik even: wie ben ik om dit nieuws te vertalen en te brengen? En om dit vanuit mijn veilige thuis te doen, terwijl zij te horen kregen dat er een besmetting was en wat daarvan het gevolg was. Maar die redenering heb ik snel opzijgezet en daarna heb ik nooit meer gedacht dat er iets om mij draaide. Het ging om mensen, om hun gezondheid, om hoe ze zich voelden, en om familieleden die niet naar hun geliefden toe konden.

openden we een weblog op de website. De bezoekersstop was heel heftig om te communiceren. Om te beginnen voelde het vreemd voor families om niet naar binnen te kunnen, omdat de meeste locaties coronavrij bleven. En hoe communiceer je zo'n maatregel en blijf je toch een open en hartelijke ouderen-zorgorganisatie? We zijn er immers juist voor om te zorgen dat mensen elkaar kunnen ontmoeten en samen dingen kunnen doen, zoals met elkaar eten en verjaardagen vieren.

Gelijkwaardig samenwerken

We werkten multidisciplinair. Als er een verdenking was of een bewezen coronabesmetting, dan werd er een outbreakteam bij elkaar geroepen. Daar zaten verschillende disciplines in: een arts, een regiodirecteur, een zorgmanager, managers facilitaire dienst en huishouding, iemand van kwaliteit en veiligheid en iemand van communicatie. In de outbreakteams werd volkomen gelijkwaardig gewerkt, iedere discipline was even belangrijk. Het leuke is dat ik nu ook veel weet over zaken als infectieziekten, persoonlijke beschermingsmiddelen en quarantaine. Ik denk dat de kracht van onze aanpak was dat iedereen deed waar hij goed in is. En daarnaast konden we vrijuit onze mening geven, uitleg vragen en samen kijken of we het

Een verkeerde beschrijving kon je niet meer terug-draaien en een onhandige kop boven een artikel was als een bommetje. Het moest in één keer goed

ook anders konden oplossen. Het werd juist gewaardeerd als je af en toe buiten je professie ging.

Communiceren in crisistijd

Ik heb nog nooit werk gedaan waarbij ik zo'n grote verantwoordelijkheid heb gevoeld om het goed te doen. Elk woord kon het verschil maken. Een verkeerde beschrijving kon je niet meer terugdraaien en een onhandige kop boven een artikel was als een bommetje. Het moest in één keer goed. En dat in een organisatie die bekend

staat om haar verandervisie: iedereen werkt op eigen kracht, iedereen mag proberen en fouten maken. Maar nu waren we opeens beland in een soort commandostructuur: een beslissing nemen, die vertalen in een communicatieve boodschap, en zo moest het dan ook gaan. Er was geen ruimte meer voor interpretatie nadat een besluit was genomen. Het was crisiscommunicatie, en dat gaf ook heel veel duidelijkheid. En de zorg-managers – aan hen heb ik echt veel gedacht – moesten alles 's ochtends bij de overdracht weer aan hun teams doorgeven. 'Jongens, vandaag is het zó.'

Omgaan met beeldvorming

In deze crisis hadden we veel met beeldvorming te maken. Als bijvoorbeeld iemand in quarantaine moest, dan raakte dat de cliënt, zijn naasten en de medewerkers. Hoe zorgden wij er dan voor dat het zo overkwam dat mensen door konden?

Ze moesten op de hoogte zijn, de juiste instructies krijgen én gerustgesteld worden. Natuurlijk keken we altijd al wat de boodschap was en hoe deze overkwam, maar in deze periode zagen we nog directer wat ons werk deed.

Ook op social media speelde beeldvorming een rol. Bijvoorbeeld als een familielid op Facebook schreef: 'We mochten niet eens met z'n allen bij pa toen hij zich doodziek voelde.' Als communicatieteam konden we dan een beschermend muurtje bouwen tussen de betreffende familie en de betrokken zorgverleners. Als het nodig was om de onvrede te bespreken, zochten we contact met de familie. Alles om medewerkers te beschermen en directe discussie op de locaties te vermijden.

Positief communiceren

We zijn steeds bewuster gaan communiceren over wat er wél kan. Dit vanuit het idee dat deze periode niet alleen over beperkingen gaat, maar ook vernieuwing brengt. Zo ontwikkelde een team op onze website een pagina *Dit kan er wél*. Dat vond ik heel mooi. Hoe kun je bijvoorbeeld wél contact hebben, ook al is er een bezoekersstop? Of toen de deuren weer open konden: hoe vier je een verjaardag op anderhalve meter en met kleinere groepen?

Natuurlijk keken we altijd al wat de boodschap was en hoe deze overkwam, maar in deze periode zagen we nog directer wat ons werk deed

We probeerden altijd uit te leggen waarom het belangrijk was om de maatregelen te volgen, en boden waar mogelijk een alternatief. Het overgrote deel van de mensen hield zich trouwens gewoon aan de maatregelen. Of ze er nu achterstonden of niet. En daar hebben we ons ook op gericht in de communicatie. Als mensen het mondkapje niet wilden ophouden in de kamer van hun naaste, dan had dat als consequentie dat ze niet op bezoek konden komen. Het helpt erg dat nu alle medewerkers ook een mondkapje dragen. Deze maatregel geldt voor iedereen.

Inspelen op spotlights

De ouderenzorg heeft enorm in de belangstelling gestaan. Nog nooit is in zo'n korte tijd zo veel bekend geworden, nagedacht en gesproken over de ouderenzorg. Dat kunnen we benutten. In deze crisis zijn we als werkgever bekender geworden en is duidelijk geworden hoe divers en multidisciplinair het werk is. Laten we dit oppakken en inzetten bij het aantrekken van nieuwe zorgprofessionals.

De Zorgcirkel in de media

Corona-explosie in Egmonds verzorgingshuis Agnes: zo'n twintig bewoners en vijf medewerkers blijken plotseling besmet

22/05/2020

Ouders wel of niet naar een verzorgingshuis? Dilemma voor kinderen in coronatijd: 'Vader moest verhuizen om moeder op de been te kunnen houden'

27/07/2020

Volendamse zorgmedewerkers delen hun ervaringen (deel 2)

Bang voor wat misschien nog komen gaat

5-4-2020 om 15.00 uur

Zorgorganisaties werken regionaal samen bij opvang coronapatiënten

30/03/2020

Zorgen om de zorg: 'Tegen de man die zegt dat zijn moeder het niet erg vindt als ze ziek wordt zeg ik: Er wonen hier veel meer ouderen. En als ons personeel ziek wordt, dan is dat ook een ramp'

23/04/2020

Waarom droeg thuishulp van opa geen mondkapje?

28/05/2020

Verpleeghuizen de Zorgcirkel in Zaanstreek en Waterland niet klaar voor versoepeling bezoekregeling

45 coronadoden bij De Zorgcirkel. Ouderenorganisatie komt eindelijk met informatie

23/04/2020

Coronabedden in vleugel van zorgcentrum Jaap van Praaghuis in Purmerend

26/03/2020

Zorgen om de zorg: Frustraties lopen op over bezoek aan oma. 'We kunnen het nooit voor iedereen goed doen'

13/06/2020

Geen stijging sterfgevallen in hittegolf bij verpleeghuizen de Zorgcirkel

26/08/2020

De Zorgcirkel en Evean werken samen aan zorg ouderen coronapatiënten

24/10/2020

Ventilatoren in Alkmaarse verpleeghuizen draaien gewoon door, ondanks corona-uitbraak via ventilatie in Maassluis. 'We hebben al maanden geen corona. Alle locaties zijn schoon sinds half april'

6/08/2020

Vooralsnog blijven zorginstellingen in regio Zaanstreek en Waterland alert maar koel onder ophef overventilatiesystemen

6/08/2020

Verzorgingstehuizen en thuiszorg kunnen overgaan naar mondmaskers en handschoenen: 'Contact is nodig en onvermijdelijk'

26/08/2020

DE ZORGCIRKEL STEEKT MEDEWERKERS EEN HART ONDER DE RIEM

GEPUBLICEERD 2 APRIL 2020

Relatief weinig (6) besmettingen onder personeel zorgcentrum Torenerf in Wormer. Geen nieuwe besmettingen onder bewoners

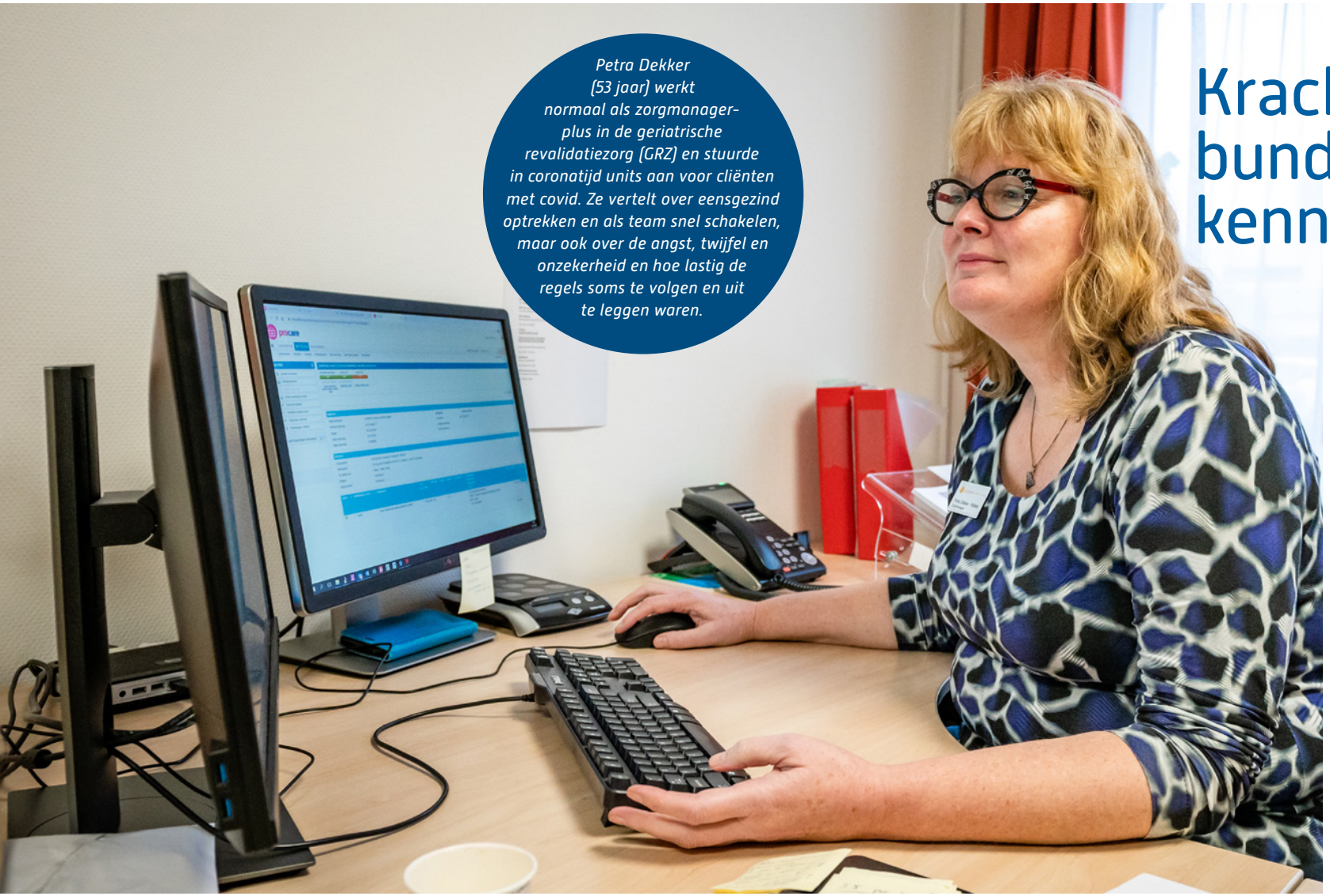
9/10/2020 om 15:29

Code oranje, maar niet in de zorg. Terug uit Ibiza, toch aan de slag in ziekenhuis of zorginstelling. De handjes zijn nodig aan het bed

23/08/2020

Viswedstrijd voor bewoners verpleeghuis Landsmeer; Hengelsportvereniging bezorgt senioren na coronalockdown gezellig uurtje aan het water

21/08/2020



Petra Dekker (53 jaar) werkt normaal als zorgmanager-plus in de geriatrische revalidatiezorg (GRZ) en stuurde in coronatijd units aan voor cliënten met covid. Ze vertelt over eensgezind optrekken en als team snel schakelen, maar ook over de angst, twijfel en onzekerheid en hoe lastig de regels soms te volgen en uit te leggen waren.

Krachten bundelen en kennis delen

In februari en maart kwam corona steeds dichterbij. Vanuit het ziekenhuis kregen we de vraag: kunnen jullie cliënten met covid overnemen, die medisch stabiel zijn? Dat wilden we, maar dat betekende dat onze mensen in volledige bescherming moesten gaan werken: met schort, mondkapje, bril en handschoenen. De paar mensen die dat echt niet wilden, konden we op de revalidatie-afdeling laten werken.

Mensen werven via de tv

Rondom de werving van personeel ben ik ook nog op tv geweest. We zochten toen mensen voor de regionale covidunit, De Meeuwvleugel. AT5 en Noord-Holland Nieuws vroegen mij om een interview en kwamen ook opnames maken. Toen stond ik opeens tegenover een man met een camera op zijn schouder en kwam ik 's avonds ieders huiskamer binnen. Goed dat ik geen tijd had om daar van tevoren over na te denken, want dan had ik me vreselijk zenuwachtig gemaakt. Ze filmden een uur en ik heb wel drie of vier keer benadrukt dat we dit samendeden met Buurtzorg en Evean, maar dat is er helaas uitgeknipt in de montage naar twee minuten. Maar het resultaat loog er niet om: er meldden zich meer mensen om te komen werken dan dat we werk hadden.

Er was zo'n flow; ik kreeg er echt vleugels van

Toen hebben we in het Transitorium heel snel de herstelafdeling vrijgemaakt, zodat we veertien cliënten met covid konden opnemen. In een week hebben we spullen voor de kamers geregeld, personeel georganiseerd, roosters omgegooid, voorraden beschermende middelen aangelegd, en protocollen gemaakt.

Direct van het ene naar het andere project

Toen de covidunit klaar was op woensdag 18 maart, konden we meteen door met het volgende project. Het Regionaal Overleg Acute Zorg (ROAZ) zocht met spoed locaties voor cliënten met covid en dementie en cliënten met covid en somatische problemen die niet langer thuis konden blijven. Voor deze groepen hebben we toen in één weekend een afdeling uit de grond gestampt op een wissellocatie. Daar moest alles nog geregeld worden. Er waren alleen 38 kamers met bedden erin.

We hebben het hele weekend doorgewerkt met een team dat bestond uit een facilitair medewerker, een planner, een manager, de directeur GRZ, een medewerker kwaliteit en veiligheid, en mensen van HR, ICT en vastgoed. Veel mensen die normaal niet op de werkvloer staan. Een groep huishoudelijk medewerkers uit alle hoeken van De Zorgcirkel kwam alles schoonmaken en alle bedden opmaken. Zij hebben ervoor gezorgd dat het er gezellig uitzag, voor zover dat kon op een isolatieafdeling. Ondertussen legden we – omdat het een besluit van het ROAZ was – contacten met regionale zorgaanbieders, zoals Buurtzorg en Evean voor zorgpersoneel. *In no time* hadden we een hele groep compleet, en op dinsdag kon deze covidunit, De Meeuwvleugel, open.
Iedereen wilde zich inzetten en was er vrijdag, zaterdag en zondag. Als iemand iets riep, was de volgende al bezig om het uit te voeren.
Er was zo'n flow; ik kreeg er echt vleugels van.

Eigen belangen en werkwijzen opzij

Ik heb de unit vooral aangestuurd. Twee verpleegkundigen namen de rol van coördinerend ver-pleegkundige op zich. Want we startten met medewerkers uit drie verschillende organisaties, die allemaal gewend waren op hun eigen manier te werken. Maar binnen twee weken leek het alsof deze mensen al jaren met elkaar samenwerkten. Iedereen schoof eigen belangen, eigen

Als je zelf niet achter een maatregel kunt staan, is die ook heel lastig uit te leggen

werkwijzen en organisatiebelangen opzij, en omarmde dezelfde werkwijze vanuit één nieuw gezamenlijk belang. Dat was zo mooi om te zien.

Worstelen met bezoekverbod

De richtlijnen van het kabinet volgen, dat was het lastigst. Die moesten namelijk vertaald worden naar de verschillende settingen. De Zorgcirkel huurt ook locaties van andere organisaties, en het was heel lastig uit te leggen dat cliënten en bezoek in het ziekenhuis iets anders mochten dan bij De Zorgcirkel die in datzelfde pand zit. In het ziekenhuis mocht familie toen al op bezoek komen en bij ons nog niet. Daar hebben we als team heel vaak over gesproken. Als je zelf niet achter een maatregel kunt staan, is die namelijk ook heel lastig uit te leggen. Het deed heel veel met mensen toen er geen bezoek mocht komen en mensen alleen moesten sterven. Dat had anders gemoeten. Maar corona was voor iedereen nieuw en we deden wat op dat moment het beste leek. Met een tweede golf weet ik dat we – beperkt en met de nodige bescherming – heel lang bezoek zullen blijven toestaan, omdat het zo belangrijk is.

Afschalen moeilijker dan opschalen

Het startproces was intensief, maar we wisten wat ons te doen stond. Daarentegen was het afschalen van de covidunits, veel lastiger. We moesten open blijven, maar wisten niet tot

Morrend aan de halterschorten

Eerst werkten we in volledige persoons-bescherming: handschoenen, mondmaskers, spatbrillen en overschorten met lange mouwen. Toen de middelen landelijk schaarser werden, was er niet goed meer aan schorten met lange mouwen te komen. Het RIVM, onze hygiënisten en onze afdeling kwaliteit en veiligheid gaven aan dat een halterschort ook veilig is. Die moesten zorgverleners over hun uniform aandoen en hun blote armen wassen; dat zou ook voldoende bescherming bieden. Maar hoe moesten wij dit uitdragen? Medewerkers reageerden boos en angstig. Wat vertel je me nou? Dat kan niet, dat is niet veilig. Eén mede-werker kon hier niet mee uit de voeten, en is weggegaan. Het heeft een tijdje gerommeld. Medewerkers kwamen ook met creatieve ideeën, zoals: kunnen we misschien zelf schorten maken, die we dan zelf wassen? Uiteindelijk zijn we wat morrend aan de halterschorten gegaan.

wanneer dat precies nodig en 'rendabel' was. Bij hoeveel cliënten stoppen we ermee? Bij tien? Of bij vijf? Op de dag dat we besloten te stoppen, kregen we weer vier nieuwe aanmeldingen. Toen bleven we toch weer open. Dan was je aan het afronden, maar moest er weer een stapje bij. De Meeuwvleugel is inmiddels weer open.

Te weinig ervaring gedeeld tussen locaties

We hebben in de eerste tijd locatie-overstijgend te weinig ervaringen uitgewisseld. Toen wij iets konden afschalen, kreeg ik een vraag van een locatie van De Zorgcirkel over veilig opnemen. Voordat mensen kleinschalig konden gaan wonen of op een psychogeriatrische afdeling werden

We hebben veel mooie dingen gedaan

opgenomen, moesten ze eerst in quarantaine. Er kwam toen vanuit de regio Purmerend een quarantaineafdeling waar mensen vanuit huis werden opgenomen voor twee weken. Zij mochten daar geen bezoek ontvangen en werden aan het eind van die twee weken – mits klachtenvrij – overgeplaatst naar een intramurale plek. Hierbij werd echter geen gebruik gemaakt van onze opgebouwde ervaring met de covid-units. Dat was jammer, want we hadden veel informatie kunnen delen en kunnen meedenken. Nu hebben we dat beter georganiseerd. En we hebben nu wel stilgestaan bij de *lessons learned*.

Hoe ik terugkijk

We hebben veel mooie dingen gedaan. Ik ben er trots op dat we dat met elkaar hebben gedaan en het hoofd hebben geboden aan de schrijnende situaties die zich soms voordeden. De cliënten hebben de best mogelijk zorg gekregen. En we hebben snel geschakeld op de plekken waar de nood het hoogst was.

Zorgpad uitgestippeld voor revalidatie

Toen de cliënten opknapten na covid, stonden we voor de vraag hoe we hun revalidatie het beste konden vormgeven. Dat is precies wat we normaal ook doen, dus daar zijn de behandelaren – fysio, ergo, arts en zorgmedewerkers – vanaf mei 2020 mee aan de gang gegaan. En zij hebben een zorgpad uitgestippeld voor cliënten die covid hebben gehad. Daarbij is er rekening mee gehouden dat het herstel moeilijk voorspelbaar is. Mensen zijn vaak heel ziek geweest, hebben soms op de ic gelegen, blijven langdurig benauwd en zijn matig belastbaar. Wat zo iemand aankan, verschilt van dag tot dag. Vandaag kunnen ze twintig meter lopen, maar morgen kunnen ze hun bed amper uit. Welk zorgpad past daarbij? Het pad dat onze behandelaren spontaan hebben ontwikkeld, ziet er fantastisch uit. Het is gepresenteerd aan de zorgdirecteuren van De Zorgcirkel en Omring, omdat we graag samen het voortouw nemen in de revalidatiezorg. Het zorgpad CoFit werd omarmd en verder verfijnd. Er waren ook een lector en een onderzoeker bij betrokken. Het is nu klaar voor landelijke verspreiding, want er was nog niks werkbaars. Dat hebben we maar mooi gedaan en we delen het graag. Ook internationaal delen we uitkomsten. De Zorgcirkel is samen met Omring sinds maart 2020 Topcare-gecertificeerd voor de doelgroep GRZ-plus.

Roald Langereis (61 jaar) is specialist ouderengeneeskunde en werkt sinds 2002 bij De Zorgcirkel. De laatste jaren was hij vooral actief in de psychogeriatrie: onder andere stelt hij diagnoses bij mensen met dementie-verschijnselen, coördineert de geheugenpoli in Purmerend en doet consulten in de eerste lijn. Sinds corona zijn opwachting maakte, was hij echter vooral bezig met regelen en afstemmen en stond hij voortdurend 'aan'.

De marathon die covid-19 heet

Vanaf half maart was ik steeds meer tijd kwijt met regelwerk, zowel op het niveau van De Zorgcirkel als op de locaties. Verpleeghuizen probeerden corona buiten de deur te houden, maar het was varen in de mist. Toen we cliënten kregen die positief getest waren, waren mijn taken vooral ondersteunend aan het behandelteam en soms ook coördinerend naar de artsen in de regio.

Eerst voeren we op adrenaline, maar toen de eerste golf voorbij was, waren we moe en ook bang dat het weer terug zou komen

Het ging alsmaar door

Het crisisbeleidsteam (CBT) is ingesteld om belangrijke besluiten te nemen over corona. Voor de continuïteit moesten alle leden een vervanger hebben; ik werd de vervanger voor mijn collega Christa Stol. Dit betekende dat ik goed op de hoogte moest zijn van de laatste stukken en richtlijnen en mocht meedenken over verdere ontwikkelingen. We hebben als artsen een heel zinvolle bijdrage kunnen leveren, maar stonden wel permanent 'aan'. Wij kregen de testuitslagen binnen. Bij een positieve uitslag kwam een keten van gebeurtenissen op gang. En dat zeven dagen per week. Dat was de eerste anderhalve maand ongelooflijk intensief. We gingen van sprint naar marathon. Eerst voeren we op adrenaline, maar toen de eerste golf voorbij was, waren we moe en ook bang dat het weer terug zou komen.

Besmette cliënten zo goed mogelijk ondersteunen

Wat zagen we? De mensen werden niet lekker, kregen koorts en gingen hoesten en werden getest. Vaak konden we ze niet genezen, maar slechts zo goed mogelijk ondersteunen met zorg, koortswerende middelen en zuurstof. En dan hopen dat ze zouden herstellen. Als dat niet lukte en bij ernstige benauwdheid, zorgden we ervoor dat mensen zo min mogelijk leden, door hen zuurstof of morfine te geven. Bij mensen met dementie lukte zuurstof geven vaak niet, omdat ze het neusbrilletje weghaalden. Op de psycho-geriatrische afdelingen in Novawhere zijn toen veel mensen overleden. Gelukkig hebben veel mensen het ook overleefd, hoewel zij erg verzwakt waren.

Laveren tussen gevoel en protocollen

In het begin waren we erg zoekend. Hoe herkennen we de ziekte? Wie is verdacht? Mensen van wie we het zeker dachten te weten, bleken het niet te hebben en andersom. We beoordeelden cliënten het liefst samen met een collega-arts, omdat twee meer weten dan één. We gaven samen de behandeling vorm. Iemand werd getest, en ging in quarantaine op de eigen kamer. Bij mensen met dementie werkten dichte deuren soms niet goed. En als iemand positief was, volgde meteen overleg over de best mogelijke zorg. Daarbij vroegen we ook aan de familie: hoever moeten we gaan? Een pijnlijk punt in het begin was het beperkte aantal testen. We hebben nooit zonder testen gezeten, maar we moesten wel goed afwegen wanneer ze te gebruiken.

Er golden protocollen voor het beheersen van besmettingen op een unit of afdeling: de eerste

Appeltjes van gedeelde smart

Aan het einde van een dag hard werken, zocht een collega mij vaak op en zei dan gekscherend: 'met jou heb ik nog een appeltje te schillen'. En terwijl we gezamenlijk die appel aten, bespraken we wat we meegemaakt hadden en waar we het moeilijk mee hadden. Een moment om je hart te luchten. Dat deden we met onze vaste collega-artsen, maar ook met de jongere artsen, die speciaal waren aangetrokken om te helpen bij het vele werk. We hebben dit steunsysteem heel snel opgezet: praat met je collega's, zoek elkaar op, om kennis en smart te delen. Vanuit het CBT kwam ook veel steun. Er was echt oog voor de medewerkers. We kregen ook coaching aangeboden en daar heb ik een paar keer gebruik van gemaakt, om wat ik meemaakte een plek te geven.

positief geteste persoon was belangrijk, de tweede ook nog; bij meer besmettingen volgde het besluit om een cohort te vormen: je sluit dan de deuren van de afdeling en sluit daarmee de 'gezonden' op met de 'zieken'. Het was dan bijna wachten totdat de gezonden ook ziek werden. We konden de zieken niet isoleren of van de afdeling halen. De richtlijn was duidelijk, maar mijn gevoel zei: verdomme, we zitten klem! Dat was heel zuur en moeilijk uit te leggen aan de familie van de cliënten. Pas later konden we de mensen met een besmetting gaan clusteren op de speciale covidunits.

Barmhartig sturen

Ik vind dat wij als artsen een bijzondere inbreng hebben gehad bij de palliatieve zorg. Je doet je stinkende best om mensen erdoorheen te slepen, maar sommige mensen kwamen te overlijden. Dan was onze rol hen te begeleiden in het sterven en te zorgen voor een milde dood. Wat ik me heel goed herinner van februari en maart waren de schrikbeelden vanuit Italië en de verhalen dat er geen plek was op een ic, en mensen niet aan de beademing konden en bijna stikkend overleden. Dat heb ik hier gelukkig nooit gezien. We hebben geprobeerd tijdig te onderkennen wat de behandelmogelijkheden waren en ons steeds gewetensvol afgevraagd: wat doen we nog wel en wat doen we niet meer? Een hoogbejaarde, kwetsbare, demente persoon met covid moet niet naar het ziekenhuis; die hoort niet op de ic. Dat begeleiden en bespreken met naasten en dan samen zorgen voor een respectvol en menswaardig einde, daar hebben mijn collega's en ik ons hard voor gemaakt.

Ons steeds gewetensvol afvragen: wat doen we nog wel en wat doen we niet meer?

Moed verzamelen voor de tweede golf

De tweede golf dreigt en daar zie ik eerlijk gezegd ongelooflijk tegenop. Ik voel me heel verantwoordelijk voor mijn werk. In gedachten ben ik er bijna de hele tijd mee bezig, terwijl ik ook een relatie heb, kinderen, vrienden en af en toe ook wil sporten om wat te ontspannen. Dat staat behoorlijk onder druk. De hele tijd met werk bezig zijn is vermoeiend. Ik zou het meteen weer doen als het nodig is, maar het geeft spanning thuis, en schuldgevoel naar de kinderen die ik

minder zie, en naar mijn vader die ik minder bezoek. Het kost veel, voor ons allemaal.

Midden oktober moest de bovenregionale covidunit weer open. Bedoeld voor kwetsbare ouderen met covid, die niet thuis verzorgd konden worden. Ook nu was dit weer razendsnel georganiseerd. Maar nu we beter weten dan tijdens de eerste golf wat ons te wachten staat, houden medewerkers hun hart vast. Ze gaan weer een lange periode van zwaar werk tegemoet; ze zijn moe en sommigen zijn zelf ook ziek. Het verzuim is hoog. Het is verrekte zwaar om goed werk te leveren en enthousiast te blijven. De hulplijnen zijn weer geopend en er blijft veel aandacht voor elkaar. De belangrijkste vraag is nu: hoe blijven we het volhouden?

Wat ik voor de toekomst wil vasthouden

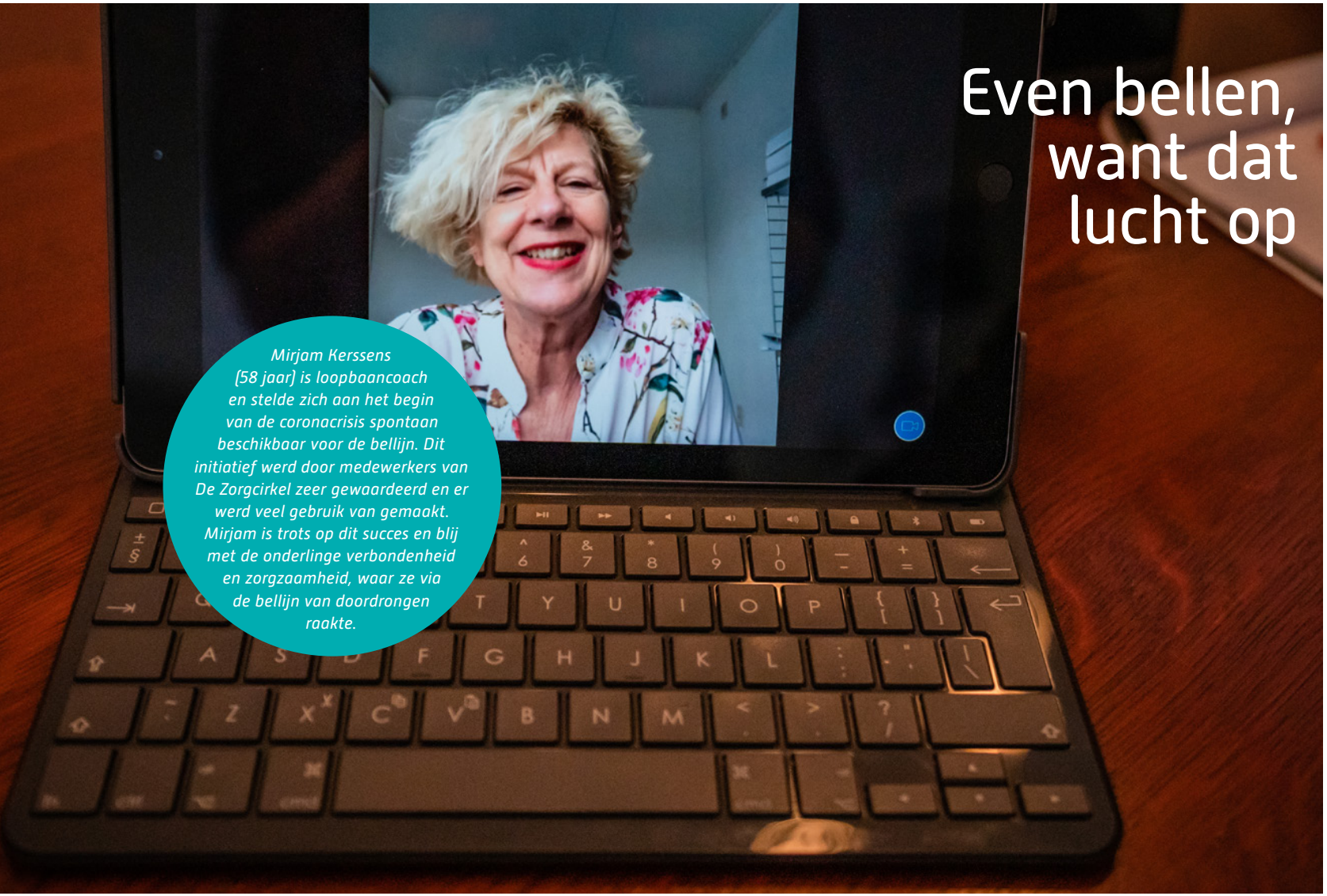
De saamhorigheid en het samen delen wat je meemaakt. Dat hebben we gedaan en was hartstikke mooi om te zien. De schotten die er waren, zijn grotendeels verdwenen. Dat bleek mogelijk toen het moest. Laten we op die manier doorgaan en oog houden voor elkaar. Dat is de belangrijkste opbrengst van wat er gebeurd is, en heeft me gestimuleerd. Ik ben blij en trots dat ik daaraan heb mogen bijdragen.

Verlies oud-collega

Persoonlijk betreur ik het verlies van mijn oud-collega, Han van Engelen. Hij was 70 jaar en deed bereikbaarheidsdienst. Enerzijds kon hij het werk niet loslaten, anderzijds wilde hij zijn ervaring inzetten. Hij is ziek geworden – mogelijk besmet tijdens het werk – en op de ic overleden aan covid. Als ik aan hem denk, vind ik het nog steeds moeilijk en verdrietig dat hij er niet meer is. Tijdens het werk kon ik daar niet bij stilstaan, en mensen moesten er ook niet naar vragen, want anders was het heel moeilijk geworden.

Bron: YouTube: De Zorgcirkel - We doen het samen

"Gewoon meebewegen
met wat er gebeurt"



Even bellen, want dat lucht op

Mirjam Kerssens [58 jaar] is loopbaancoach en stelde zich aan het begin van de coronacrisis spontaan beschikbaar voor de bellijn. Dit initiatief werd door medewerkers van De Zorgcirkel zeer gewaardeerd en er werd veel gebruik van gemaakt. Mirjam is trots op dit succes en blij met de onderlinge verbondenheid en zorgzaamheid, waar ze via de bellijn van doordrongen raakte.

In het weekend van 14 maart sprak ik met mijn collega Ada Nuesink. Ze wilde een bellijn opzetten waar medewerkers terecht zouden kunnen met hun zorgen, vragen en verhalen. Ik wilde dat initiatief graag ondersteunen. Fons Brekelmans, de bedrijfspsycholoog, deed ook mee. De groep is daarna alleen maar uitgebreid, onder andere met psychologen en geestelijk verzorgers. De deskundigheid die er al was in de organisatie, werd heel praktisch ingezet. En we hadden ook veel mensen nodig, want we waren elke dag van ’s morgen negen uur tot ’s avond negen uur bereikbaar. Op 16 maart gingen we van start.

Een kwestie van aanvoelen waar de medewerker behoefte aan had

Zorgen en ervaringen delen

We konden volgens een rooster gebeld worden. Het rooster stond in de coronanieuwsbrieven en was in te zien bij alle recepties. Er ontstond ook mond-tot-mondreclame; mensen zeiden tegen elkaar: 'Jij moet ook even gaan bellen, want dat lucht zó op.' Het werd dus aangemoedigd, terwijl het in onze organisatie nog niet zo gewoon was om je zorgen en ervaringen te delen. Er zijn overigens wel teams die het onderling ook goed konden bespreken, maar daar was nu niet altijd tijd voor.

Aansluiten bij behoefte beller

Om ervoor te zorgen dat we dezelfde informatie en adviezen aan medewerkers gaven, hebben we onderling veel afgestemd. Tijdens de gesprekken was het een kwestie van aanvoelen waar de medewerker behoefte aan had. Dat konden ademhalingsoefeningen zijn, een luisterend oor of een verwijzing naar informatie. Soms kozen we voor een bepaalde aanpak zonder precies te weten waarom. Wel heel bewust probeerden we mensen zelf de regie te laten houden. Dit was voor iedereen een bijzondere tijd en dat besef probeerden we hen mee te geven.

Wie niet in zijn comfortzone zit, kan gek op situaties reageren. Dat geldt net zo goed voor medewerkers als voor leidinggevenden. Soms konden we helpen de spanning van een situatie af te halen of inzicht te geven in wat stress doet met mensen. Een stressbron was bijvoorbeeld dat de voorschriften per dag konden veranderen. Dat was voortschrijdend inzicht en daar kon niemand iets aan doen, maar het was lastig. En voor sommigen nog lastiger dan voor anderen. Mensen die heel erg de controle willen houden, raken van streek als er steeds weer iets verandert. Die hebben dan even ondersteuning nodig in de trant van: we zitten nou eenmaal in deze situatie. Je kan nu niet alles onder controle hebben en dat moet je even loslaten.

Als team overeind blijven

We hadden een appgroep met het team van de bellijn. Wie een heftig gesprek had gehad, zette dat op de app. Dan vulden we elkaar even aan en zeiden bijvoorbeeld: goed gedaan; nu even stoppen en even afstand nemen. Zo stonden we laagdrempelig met elkaar in contact en waren we er continu voor elkaar. En we hadden elke week intervisiemomenten als groep. Op een gegeven moment werd dat minder, want toen liep het wel.

Stilstaan bij de bijzondere situatie

Tijdens de eerste golf hebben we afgewacht tot medewerkers ons belden. Nu zitten we in de tweede golf en bellen we alle medewerkers zelf op. Tenzij ze aangeven dat ze dat niet willen. We zijn zelf het initiatief gaan nemen om mensen te bellen, omdat we merkten dat het contact hen goed deed en dat veel mensen te bescheiden zijn. Eerst zeggen ze vaak: het valt wel mee en het is toch ons werk. Maar als je dan doorvraagt, waardeert wat ze doen en zegt dat het niet niks is, dan vinden ze dat zelf ook en staan ze erbij stil. Want deze situatie is niet normaal. Er wordt een bijzonder appel op medewerkers gedaan en dat mag benoemd en gewaardeerd worden. Dat is ook de bedoeling van de bellijn.

Gesprekken die je bijblijven

Sommige gesprekken vergeet je niet. Zo sprak ik tijdens de eerste golf een medewerker die compleet in een spagaat zat door het besmettingsgevaar. Ze moest werken bij een cliënt die getest was, maar nog niet wist of de uitslag positief was. Thuis waren haar familieleden angstig voor haar, omdat ze bang waren door haar besmet te worden. Toen besefte ik: een mens is meer dan het werk alleen. Voor deze medewerker was het niet alleen op het werk moeilijk, maar ook thuis.

Of die keer dat ik een verpleegkundige in opleiding aan de lijn had. Ze was nog op haar werk en hartstikke moe. Ze vertelde: Ik ben ook nog bezig met een opleiding. Ik loop op schema, maar dat moet ik wel zo houden. Ik antwoordde: vraag niet te veel van jezelf. Als je nog wat ruimte hebt, neem dan even tijd om bij te komen. Op een gegeven moment zei ze: Het is eigenlijk best mooi wat jullie doen. En ik reageerde: Ja, maar dat verdien je ook. En toen brak ze en zei: Ik voel dit zo binnenkomen. Dit raakte mij ook.

En bij een uitbraak op een psychogeriatrische afdeling, had ik een jonge stagiaire aan de telefoon. Ze leek versneld in een heftig leerproces gekomen. Wat dat betreft vind ik dat die groep leerlingen ook een lintje verdient. Het is heftig om tijdens een crisis zo veel verantwoordelijkheid te krijgen. De een bevriest en de ander pakt alles

Op een gegeven moment had ze dat te pakken, want toen ik haar weer belde zei ze: ik ga nu echt af en toe wandelen

grenzeloos op. Dat laatste deed die stagiaire. Door haar af en toe even te bellen, gaf ik haar wat extra zorg en aandacht en hielp ik haar soms wat te relativeren en afstand te nemen. Op een gegeven moment had ze dat te pakken, want toen ik haar weer belde zei ze: ik ga nu echt af en toe wandelen.

Trots terugkijken

Ik heb gemerkt dat we echt iets voor elkaar over hebben. We zijn meer verbonden, en ook opener en zorgzamer naar elkaar geworden. Het is een klein beetje vergelijkbaar met de situatie dat iemand in de familie overlijdt. Dan is die tijd met je familie ook heel mooi en dierbaar. Tijdens moeilijke periodes heb je elkaar nodig en dat zorgt op die momenten voor een hechte band. Met de crisis als aanleiding hebben we met elkaar de bellijn opgepakt, zonder moeilijk te doen. Muren werden doorbroken, cultuurverschillen deden er even niet toe, met lastige dingen waren we even niet meer bezig. We zijn als De Zorgcirkel in staat om in heel korte tijd iets neer te zetten, zonder ons af te vragen of er niet eerst beleid voor geschreven moet worden. De bellijn draaide binnen twee dagen, net als de covidunit ook razendsnel gerealiseerd was. Dit kunnen we dus. Ik zou het mooi vinden als we ons dat blijven herinneren en ernaar blijven handelen.

Ook eigen grenzen bewaken

We zaten in een soort snelkookpan. In het begin handel je alleen maar. Op het een gegeven moment was het zaterdag of zondag en wist ik bijna niet meer welke dag het was. Toen dacht ik: ho, de adviezen die ik aan anderen geef, moet ik nu ook aan mezelf geven. Anders kan ik straks niet meer gebeld worden. Ik ben toen veel gaan wandelen en dat heeft me geholpen om afstand te kunnen nemen.

Nooit meer op slot

Tijdens de persconferentie half maart hoorden we dat de deuren dicht moesten. Dat was voor heel veel mensen een grote schok. Vanaf dat moment nam het crisis-beleidsteam van De Zorgcirkel de grote beslissingen. We ontvingen geen bezoek meer op de locaties en begonnen de crisis te managen.
Er waren toen zo veel vragen: wat doe je als er een besmetting op je afdeling is?; wanneer gaat iemand in quarantaine?; wanneer heb je een cohort?; wat doe je met mensen in de stervensfase?; hoe gaat het met testen? Al deze zaken kwamen aan de orde in ons regionale outbreak-managementteam.

Wilma Bus (58 jaar) is een van de zes regiodirecteuren van De Zorgcirkel. Ze geeft leiding aan ongeveer 650 medewerkers in de regio Alkmaar. De coronacrisis dwong haar soms tot heftige keuzes. Ze pleit ervoor om niet te snel over te gaan tot de orde van de dag, maar lessen te trekken uit de opgedane ervaringen.

Wat het heel onzeker maakte, was de willekeur van wie het kreeg en wie eraan overleed

In het begin wisten we ook nog weinig over het virus. Bijvoorbeeld hoe besmettelijk het was en hoe ziek mensen ervan werden. Wat het heel onzeker maakte, was de willekeur van wie het kreeg en wie eraan overleed. Zo kreeg een cliënt van 103 corona en krabbelde er gewoon bovenop. Inmiddels weten we veel meer over het virus, en hoe we ermee moeten omgaan.

Hek om Westerhout

Op Westerhout hielden cliënten of familieleden zich soms niet aan de regels. Die gingen dan bijvoorbeeld stiekem door een achterdeur naar binnen. Met alle risico's van dien. Daarom heb ik toen besloten een hek om het hele gebouw heen te zetten. Er hoeft immers maar één besmette persoon binnen te komen en dan kunnen er veel mensen overlijden. Dat hek viel niet in goede aarde, omdat mensen niet meer bij hun geliefden konden. Ook medewerkers kregen het soms te verduren. Dat wil je natuurlijk niet, maar we moesten wat. Mensen konden wel kijken, en komen zingen. Toen iemand jarig was, werden er ook ballonnen aan het hek gehangen. Het hek heeft er gestaan van eind maart tot eind mei, toen bezoek weer was toegestaan.

Twijfels over dichtgaan voor bezoek

Persoonlijk contact en elkaar kunnen aanraken is voor veel mensen cruciaal. De dochter van een bewoner zei tegen me: 'Mijn moeder kan niet zonder mij; dan verpietert ze.' Dit soort signalen voelden niet goed en voedden twijfels waar we niet zoveel mee konden. We konden hier alleen met elkaar over praten en ons afvragen: doen we het nog goed? Ook met andere zorgpartners voerden we die dialoog, om zo veel mogelijk hetzelfde beleid te voeren.

Toen de tweede golf dreigde, zei bestuurder Monique Cremers: 'We gaan nooit meer op slot, ongeacht wat.' Die stellingname laat zien waar De Zorgcirkel voor staat: welzijn en kwaliteit van leven zijn het allerbelangrijkste. Daarom zullen we er alles en alles aan doen om de bewoners contact te laten hebben met hun familie. De tent dichtdoen, past daar niet bij.

Persoonlijke belangen versus solidariteit

De zoon van een bewoner vertelde me dat zijn moeder er veel last van had dat ze geen bezoek kreeg. Zijn moeder had gezegd: 'Ik moet toch ergens aan dood gaan, dus het risico maakt mij niet uit.' Maar mensen realiseren zich dan niet dat het niet alleen om die ene moeder gaat, maar dat bewoners of bezoekers ook andere cliënten of medewerkers kunnen besmetten. Mensen kijken vaak niet verder dan hun eigen familielid, terwijl juist de solidariteit zo belangrijk is.

Vragen stellen bij de orde van de dag

Na de eerste hectische tijd pakten we het gewone leven weer een beetje op. En toen kwam na de zomer al vlug de tweede golf. Dat knelde, want ik moest ook de begroting en de maandrapportage nog maken. Maar ook daarover gaan we dan met elkaar in gesprek: wat moet echt en wat kan even wachten? Omdat corona naar verwachting niet een-twee-drie is opgelost, moeten we wat verder

Eigen ervaring met corona

Ik heb zelf corona gehad en ben een week lang tamelijk ziek geweest. Ik heb toen met pijn in mijn hart mijn telefoon uitgezet, want ik wilde de hele tijd aan het werk zijn. Ik had het gevoel dat ik mijn team in de steek liet. Ikzelf vond het niet zo spannend om corona te hebben, maar mijn omgeving wel. Ik kreeg veel meer aandacht dan bij bijvoorbeeld een gewone griep. Mensen zien corona als iets groots, omdat je er ook aan kunt doodgaan. Ik heb er niks aan overgehouden. En gelukkig is ook niemand uit mijn eigen team ziek geworden.

vooruitkijken. We hebben in de crisis gezien wat echt belangrijk is. Het risico is dat we weer overgaan tot de orde van de dag, omdat dingen nu eenmaal gaan zoals ze gaan. Ik zou daar allerlei vragen bij willen stellen: doen we de dingen goed? Wat voegt nu echt waarde toe voor cliënten en voor medewerkers? En die jaarlijkse begroting, waarom maken we die precies? Zodra die namelijk gemaakt is, is hij bijna alweer achterhaald, zeker nu in 2020. Kan dat hele systeem van financiering en zorgverlening niet flexibeler of meer op basis van vertrouwen? En op de waarde die we toevoegen voor de cliënt? Die vragen moet je altijd blijven stellen.

Samenwerken met cliëntenvertegenwoordigers

Toen we weer gereguleerd bezoek konden toelaten, nam onze cliëntenraad structureel deel aan onze Zoomoverleggen hierover. De leden van deze raad hebben ons ook heel erg geholpen met het opzetten van de bezoekersregeling. Bovendien hebben ze zich concreet ingezet door bezoekers bij de deur te verwelkomen, hen te helpen met registreren, uitleg te geven, enzovoort. Zij weten ook uit ervaring aan welke informatie bezoekers behoefte hebben.

Gaandeweg de crisis zijn we veel transparanter geworden naar de eerste contactpersonen van de cliënten over het feit dat er besmettingen zijn. In het begin was daar veel twijfel over omdat het raakte aan privacy, maar we vinden nu dat mensen er recht op hebben om geïnformeerd te worden. Zo voorkomen we ook indianenverhalen. Toen op Westerhout weer een eerste besmetting was, hebben we dit dan ook direct doorgegeven aan de eerste contactpersonen van de cliënten. Zij lieten merken deze transparantie zeer te waarderen en die gemist te hebben tijdens de eerste golf. De geheimzinnigheid is er vanaf en dat werkt goed. Als mensen weten hoeveel besmettingen er zijn, zijn ze ook eerder bereid om bijvoorbeeld mondneusmaskers te gebruiken.

Zoomen en beeldbellen

Digitaal vergaderen is een fantastische winst van corona. Ik vind Zoom heerlijk en we worden er steeds beter in. Sowieso versnellen we op technologie rondom de cliënten thuis en bewoners op de afdelingen hebben via beeldbellen contact gehouden met hun familie. Hierbij hielp het erg dat de Vrienden van Westerhout een jaar lang 25 tablets voor ouderen hebben gefinancierd.

Versnelde teamvorming en solidariteit

Zo'n crisis verbindt enorm. We maakten heel snel een teamproces door, dat je met een gemiddeld managementontwikkelingstraject niet voor elkaar krijgt. We hebben een hele slag gemaakt in teamvorming, solidariteit en er zijn voor elkaar. We hebben tijd gemaakt om elkaar te vragen: hoe is het met je? Ik hoop dat de teams waar corona was, ook zien dat ze nader tot elkaar zijn gekomen en weten wat ze aan elkaar hebben. In het begin was het hectisch, maar nu weten we zoveel meer, dat geeft rust. We hebben er vertrouwen in dat we het goede doen. En we zijn blij met de rugdekking dat de huizen niet nog een keer dicht hoeven.

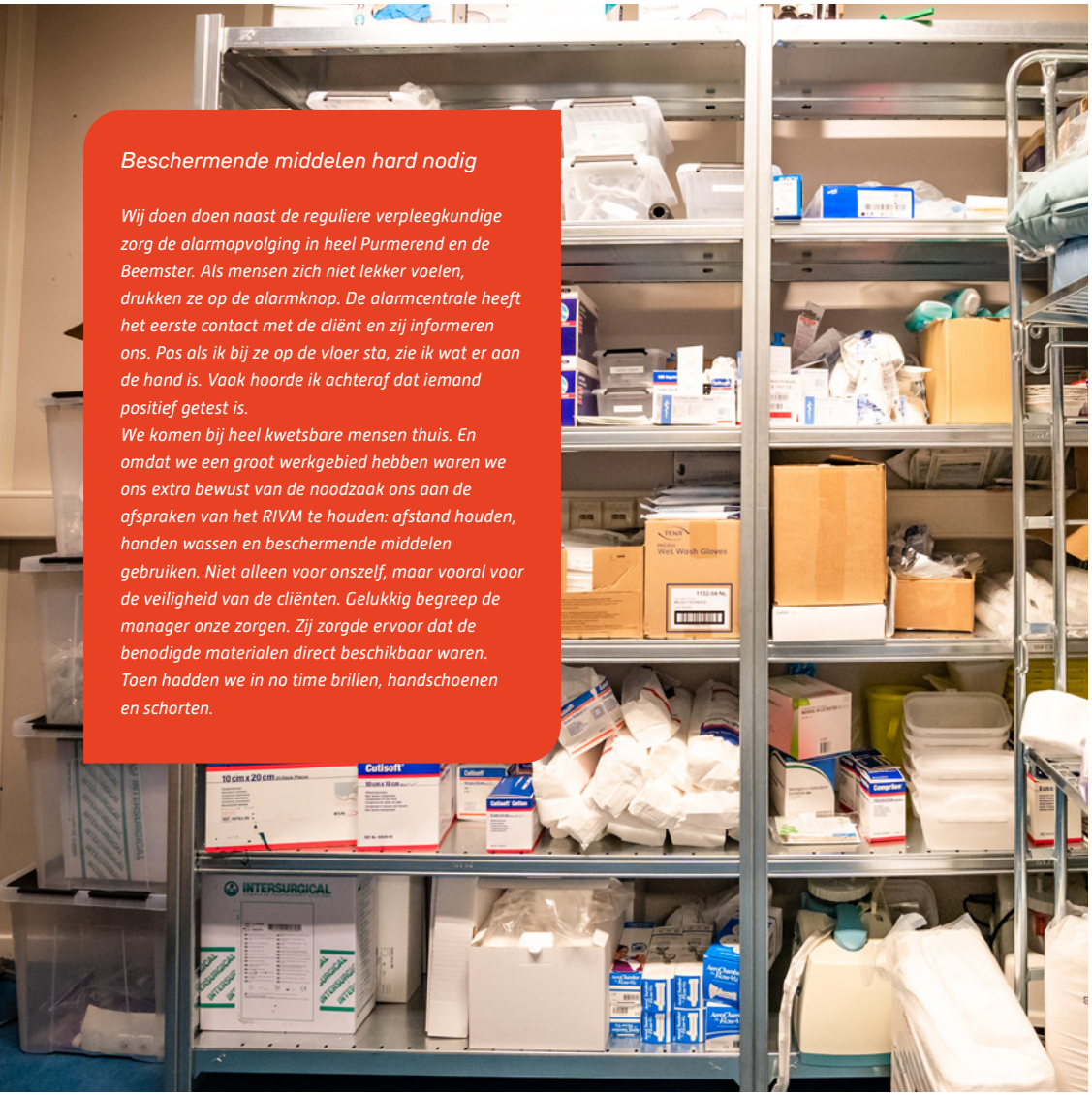
Om stil te staan bij dierbare overledenen, heeft De Zorgcirkel rond Allerzielen een herdenking georganiseerd in kleine kring. Speciaal voor nabestaanden is er een opname gemaakt, die bekeken kon worden via de website van De Zorgcirkel.

Stilstaan bij verlies,
een kaarsje branden,
muziek, bezinning
en stilte…

Mirjam de Boer (48 jaar) is als wijkverpleegkundige verbonden aan het verpleegkundig team Purmerend van De Zorgcirkel. Ze vertelt over de angsten en worstelingen van haar team in coronatijd, en benadrukt hoe trots ze is op de veerkracht van haar team en de organisatie.

Denken in mogelijkheden

In het verpleegkundig team zijn we gewend om in verschillende situaties snel zorg op te starten. Ook bij corona hebben we samen onze schouders eronder gezet. Maar in die eerste tijd was iedereen ook angstig en gespannen. We werkten in de eerste coronagolf zonder beschermingsmiddelen in thuissituaties. In het begin deden we gewoon ons werk, maar al gauw wisten we: dit kan niet meer. We moeten met beschermende middelen naar binnen, want we weten niet wat we achter de voordeuren tegenkomen.



Beschermende middelen hard nodig

Wij doen doen naast de reguliere verpleegkundige zorg de alarmopvolging in heel Purmerend en de Beemster. Als mensen zich niet lekker voelen, drukken ze op de alarmknop. De alarmcentrale heeft het eerste contact met de cliënt en zij informeren ons. Pas als ik bij ze op de vloer sta, zie ik wat er aan de hand is. Vaak hoorde ik achteraf dat iemand positief getest is.
We komen bij heel kwetsbare mensen thuis. En omdat we een groot werkgebied hebben waren we ons extra bewust van de noodzaak ons aan de afspraken van het RIVM te houden: afstand houden, handen wassen en beschermende middelen gebruiken. Niet alleen voor onszelf, maar vooral voor de veiligheid van de cliënten. Gelukkig begreep de manager onze zorgen. Zij zorgde ervoor dat de benodigde materialen direct beschikbaar waren. Toen hadden we in no time brillen, handschoenen en schorten.

Beschermende middelen werden regionaal verdeeld en gingen eerst naar de ziekenhuizen – waar ze het hardst nodig waren –, daarna naar de verpleeghuizen, en de zorg thuis bungelde achteraan. Dat was voor ons verschrikkelijk. We waren allemaal bang om anderen te besmetten, en dan vooral de kwetsbare mensen in de wijk. Aan zelf ziek worden dachten we nauwelijks.

Coronasignalen steeds beter te herkennen

We hebben de afgelopen maanden veel geleerd en herkennen signalen van corona steeds beter. Als mensen plotseling vallen bijvoorbeeld kan er corona in het spel zijn. Ook buikgriepachtige klachten en verwardheid kunnen op corona duiden. Het virus uit zich echt niet alleen in hoesten en koorts. Sommige cliënten in de zorg thuis voelen zich helemaal niet ziek, maar hebben wel een heel lage saturatie (zuurstofgehalte in het bloed).

Samenwerken voor een goed levenseinde

We blijven ons inzetten om elke individuele cliënt de meest passende zorg te bieden. Daarbij werken we nauw samen met onze collega-wijkteams en andere organisaties. Zo konden we afgelopen week een meneer na opname in het ziekenhuis naar huis laten komen. Voor die tijd had hij nog geen wijkverpleging. Het wijkteam had op dat moment geen mogelijkheid om de gevraagde zorg te bieden. Omdat zijn echtgenote al wel specialistische zorg kreeg van het verpleegkundig team, konden we door creatief te schuiven in de cliëntplanning van beide teams, deze man toch de nodige zorg bieden. Hij leed aan terminaal hartfalen en had nog maar enkele weken te leven. Hij had palliatieve zorg nodig. Het geeft mij voldoening dat we ervoor gezorgd hebben dat deze man in zijn laatste weken bij zijn vrouw thuis mocht zijn. Ik gunde hem een zacht overlijden en ons team heeft hem dit kunnen bieden. Wat hierbij ook hielp, is dat teams elkaar in coronatijd sneller bellen en om hulp durven vragen.

Alert op valincidenten

Een mevrouw was gevallen in haar woonkamer en kon niet overeind komen. Dat gebeurt bij oudere mensen vaker, maar nu zijn we veel alerter. We hielpen haar in haar stoel en deden de controles. Haar gezondheidstoestand was niet stabiel genoeg om alleen thuis te blijven. Ze gebruikte ook bloedverdunners en ze was gevallen, dus ze moest voor controle naar het ziekenhuis. Daar werd ze ook meteen getest op corona.

Als mensen alleen overlijden, dan biedt de zorgverlener veelal die enige warme hand – liefst zonder handschoen – als iemand zijn laatste adem uitblaast

Worstelen met de beperkingen

De eenzaamheid in coronatijd heb ik als erg schrijnend ervaren. Toen de verpleeghuizen dicht waren, overleden mensen alleen, zonder familie. Die zorg op afstand wringt, omdat verpleegkunde juist zo'n lijflijk beroep is. Je slaat een arm om iemand heen, biedt troost. Als mensen alleen overlijden, dan biedt de zorgverlener veelal die enige warme hand – liefst zonder handschoen – als iemand zijn laatste adem uitblaast. Dat vind ik echt heel triest.
Afscheid nemen kun je ook maar één keer doen. En na de beperkingen rond het sterfbed, komen dan nog de beperkingen rondom de uitvaart.

Het hospice in onze wijk hebben we gelukkig open kunnen houden. Wel met maximaal drie vaste bezoekers per dag. Hebben mensen meer familieleden, dan moeten er een paar via het raam zwaaien. We proberen te doen wat goed is en wat goed voelt. Voorheen kon je als hele familie bij iemand zijn. Zonder schort en handschoenen, gewoon *face-to-face*. Nu moeten we bij alles nadenken: bescherm ik mezelf?; bescherm ik de ander?; bescherm ik mijn gezin? Bij ieder contact moet je blijven nadenken. We zijn heel alert.

Verbeterde zorgprocessen

Corona heeft ook verbeteringen opgeleverd, met name in de processen die de zorg ondersteunen. Zo is de communicatie tussen alle afdelingen binnen De Zorgcirkel enorm verbeterd. Alle verpleegvoorzieningen worden heel snel gerealiseerd. En als team hebben we ons enorm kunnen ontwikkelen. Scholingen gaan gewoon door en we breiden onze verpleegtechnische kennis en handelingen uit. Omdat ziekenhuizen mensen zo snel mogelijk naar huis lieten gaan, is er meer aandacht voor zorg die verplaatst is van het ziekenhuis naar de thuissituatie. Daarom

leerden we bijvoorbeeld ook intraveneuze medicatie toe te dienen in de zorg thuis. Buiten de zorg ervaren mensen soms dat de wereld stilstaat tijdens corona, maar in ons werk draait de wereld drie keer zo hard door. In Purmerend creëerden onze twee managers een stabiele basis voor de zorg thuis. Zo maken zij zich sterk voor een duidelijke beschrijving van het verpleegkundig proces en onze rol in de organisatie. Dat helpt ons enorm en vind ik mooi.

Ik ben ook blij dat we zijn doorgegaan met de ontwikkeling van het persoonsgericht werken. Dat betekent dat we leren kijken naar hoe we ons werksysteem preciezer kunnen afstemmen op de belevingswereld van de cliënten. Het tegenover-gestelde van standaardzorg dus. Dat proces is vorig jaar intramuraal al op gang gebracht. In de zorg thuis gaan we dit nu ook oppakken. We krijgen hierin kennis en scholing, ook tijdens corona.

Doorgaan en volhouden

Ik ben heel trots op ons team, mijn collega's en mijn vak. Dat we er nog steeds staan, ondanks de druk op de zorg. Soms is het verleidelijk om op te geven. Ik ben ook een paar jaar de zorg uitgegaan, omdat ik de zorg even zat was. Er zijn collega's die de tweede golf niet hebben afgewacht en bewust voor ander werk hebben gekozen. Maar ik ben teruggekomen, want in de zorg blijkt mijn grote liefde en passie te liggen. Ik vind het nog steeds hartstikke leuk om naar mijn werk te gaan en word er heel blij van.

Wat ik meeneem naar volgend jaar? Ik hoop dat we dan gewoon op vakantie mogen! Het lijkt me heerlijk om weer naar Zuid-Frankrijk te mogen. Even ertussenuit. En ik hoop dat we alles wat we geleerd hebben door corona vasthouden, en niet blijven hangen in het negatieve. Want we kunnen het met zijn allen! We moeten alleen nog even volhouden. Denken in mogelijkheden, niet in onmogelijkheden.

Eindelijk ondersteunende ICT

De ICT die we gebruiken in de zorg, is nu eindelijk ondersteunend geworden aan ons werk en werkt daarin niet meer tegen. We werken met iPads waarop we elektronische dossiers van cliënten kunnen inzien. Voor corona moesten we daarbij steeds codes invoeren, omdat alles apart beveiligd moest worden. Maar dat hield ons werk enorm op en we vroegen al jaren of dit niet anders kon. Nu is er voor gezorgd dat we met onze vingerafdruk, hup, de volgende app of het volgende dossier kunnen openen.

Ook de cliënten hebben meer toegang gekregen tot technische hulpmiddelen. Nu ze minder bezoek mogen ontvangen, is bij veel meer mensen een Medido geplaatst. Dat apparaat herinnert mensen eraan dat ze hun medicijnen moeten innemen en reikt die ook uit. Met beeldbelsystemen is eveneens een enorme inhaalslag gemaakt. Via beeldbellen maak ik op meerdere momenten per dag veilig contact met mensen, zonder naar ze toe te hoeven. Ik vraag dan hoe het gaat en bij twijfel kan ik alsnog bij ze langs. Dit werkt efficiënt én geeft de cliënt veel zelfstandigheid terug.

Fred Koelmans (65 jaar) is als project-manager vastgoed ongeveer tien jaar in dienst bij De Zorgcirkel. Hij voert bouwprojecten uit, waarmee gebouwen optimaal worden afgestemd op de behoeftes van bewoners en medewerkers. In coronatijd is speciaal een team ingesteld om voor de regio een covidunit te realiseren. In dit team gebruikte hij zijn netwerk en zijn energie om hier een bijdrage aan te leveren. En daar kijkt hij met trots op terug.

Snel beslissen en doorpakken

De locaties van De Zorgcirkel moeten passen bij hun functies, zoals wonen en zorg bieden. En goed afgestemd worden op wat de zorg vraagt, zowel nu als in de toekomst. Een van de belangrijkste ontwikkelingen in de afgelopen tien jaar is de extramuralisering. Deze beleidslijn heeft de overheid ingezet om oudere mensen zo lang mogelijk thuis te kunnen laten wonen. Daar voeren ze dan – samen met hun familie – zelf de regie over hun leven.

Core business in normale tijden

Even los van corona werken vastgoedmedewerkers vooral aan de aanpassing van een aantal huisvestingsplekken voor heel intensieve zorg aan cliënten met een vergevorderd stadium van dementie of een somatisch aandoening. Het vergt speciale voorzieningen om hun woonomgeving veilig en leefbaar te maken. De kamers worden anders ingedeeld en de badkamers moeten ruimer zijn om persoonlijke zorg te kunnen bieden. Daar hebben we de huisvesting de afgelopen jaren op aangepast. En de komende jaren gaan we hier onverminderd mee door.

Geen lopende zaken, wel noodvraag

Corona betekende een pas op de plaats, want de locaties werden gesloten. Behalve dat ze dicht gingen voor bezoek, werden ook het onderhoud, het beheer en alle lopende projecten stilgezet. We hebben toen afgesproken om alleen activiteiten uit te voeren, die noodzakelijk waren voor de veiligheid, de gezondheid en de hygiëne. Onderhoud en beheer dat niet uitgesteld kon worden, werd uitgevoerd binnen een vastgesteld protocol. Regulier onderhoud en verbouwingen werden tot nader order uitgesteld.

Toen vroeg de veiligheidsregio aan De Zorgcirkel om de huisvesting te verzorgen voor mensen die

De Meeuwvleugel

In Purmerend heeft De Zorgcirkel twaalf jaar geleden een containergebouw van drie lagen neer laten zetten: De Meeuwvleugel. Zestig keurige kamers met badkamers, en gangen ertussenin. Wij hebben dat indertijd neergezet om de bewoners van een naastliggend pand dat wij gingen verbouwen, tijdelijk te huisvesten. Daarna hebben we het ook ingezet bij andere verbouwingen. In deze bijzondere omstandigheid kwam het goed van pas dat deze voorziening leeg stond; anders hadden we nooit zo snel kunnen inspelen op de vraag van de veiligheidsregio. Om aan deze vraag tegemoet te komen, is een team geformeerd met alle benodigde disciplines. In dit team heb ik de indelingen van kamers en badkamers, en alle installatietechnische zaken voor mijn rekening genomen. We hebben een aantal kamers omgebouwd tot woonkamer, om de unit te verdelen in woongroepen van ongeveer acht kamers met een woonkamer erbij. Elke verdieping werd verdeeld in drie woongroepen. Er is ook een aparte entree gemaakt, om de unit logistiek goed af te scheiden van het aanpalende zorggebouw.

Wat nieuw was bij het opzetten van de covidunit, was de snelle manier van beslissen

besmet waren met covid en niet thuis verzorgd konden worden. Om de ziekenhuizen te ontlasten, konden we dit regelen door een tijdelijke huisvesting in Purmerend, die op dat moment niet werd gebruikt voor de bewoners van De Zorgcirkel, in recordtijd om te bouwen tot een covidunit.

Snel beslissen

Ik vond het erg leuk om met elkaar deze uitdaging aan te gaan. Ik ben dit soort spoedklussen ook wel gewend vanuit mijn vorige werk bij Ahold, waar we *in no time* winkels verbouwden. Wat nieuw was bij het opzetten van de covidunit, was de snelle manier van beslissen. Waar de processen om een beslissing te nemen in de gebruikelijke situatie veel tijd kosten, werd nu snel en zorgvuldig gehandeld.

Iedereen was er ook van doordrongen dat de juiste mensen op de juiste plek er wat van moesten vinden. Dan sta je versteld van wat je met elkaar tot stand kan brengen. Niet lullen maar poetsen, dat kan dus gewoon.

Covidunit intensief gebruikt

De Meeuwvleugel lag op het hoogtepunt bijna helemaal vol. Toen de unit – in juni ongeveer – werd afgebouwd na de eerste golf, was er behoefte aan een quarantaineafdeling voor nieuwe bewoners van buitenaf. Die mochten niet zomaar naar binnen vanwege het besmettingsrisico. Toen hebben we De Meeuwvleugel gebruikt om deze groep eerst tien dagen in quarantaine te plaatsen. Ze werden aan het begin en het einde van deze periode getest, en als ze negatief waren naar hun definitieve plek overgebracht.

Alleen op de rand van je bed

De coronapandemie heeft een enorme impact op oudere mensen. Op de covidunit deed ik soms noodzakelijke reparaties, samen met een collega van technisch beheer. Dat moest met beschermende kleding. Ik moest een keer in een kamer zijn, en daar zat een bewoner alleen op de rand van z'n bed te hoesten. Dan voel je heel direct wat het met oudere mensen doet als ze aan het einde van hun leven moeten omgaan met zo veel ongemak, zonder familie om hen te steunen. Dit moment heeft op mij een grote indruk gemaakt.

Inmiddels heeft de veiligheidsregio De Zorgcirkel opnieuw gevraagd om de covidunit open te stellen om in de tweede golf de ziekenhuizen te ontlasten. We konden het draaiboek hiervoor zo van de plank halen. Het verzoek kwam op woensdag binnen en op zaterdag kwamen de eerste patiënten alweer binnen.

Petje af voor informatie en communicatie

Ik ben trots op de manier waarop we in onze organisatie samen de schouders gezet hebben onder de uitdagingen waarvoor corona ons stelde. We hebben daarvoor ook veel en duidelijke waardering gekregen van de raad van bestuur. En zowel de bestuurders als de afdeling communicatie en marketing heeft ons vanaf het begin van corona goed op de hoogte gehouden van de situatie, in een continue nieuwsbrief. Daarbij spraken ze ook voortdurend waardering uit voor de energie die iedereen erin stopte en ze lieten ons de opbrengsten daarvan zien voor alle zorg binnen de hele organisatie. In deze hele coronaperiode is communicatie zo belangrijk geweest voor iedereen. Dat hield ons op de been. De afdeling communicatie en marketing heeft dit echt heel professioneel en duidelijk gedaan. Helder en concreet. Kort en krachtig. Niet te veel en niet te weinig. Petje af.

Nieuwe bouwactiviteiten veilig opgestart

Ik word op dit moment niet meer helemaal in beslag genomen door corona. We zijn weer begonnen met bouwactiviteiten. Aan de overkant van De Meeuwvleugel wordt nu een medisch centrum afgebouwd. Voordat we daarmee begonnen, heb ik de bouwlogistiek helemaal gescheiden van het complex waar cliënten wonen. Dus als Rutte onverhoopt de coronaregels weer zou aanscherpen, kan de bouw toch doorgaan. We voeren nog overleg of we kunnen beginnen met twee verbouwingen op andere locaties. Is dat verantwoord om te doen? En kunnen we de bouwlogistiek zodanig scheiden van de bewonersomgeving dat we de risico's zo klein mogelijk houden? Wij dragen namelijk verantwoordelijkheid naar twee kanten. We moeten pal staan voor de veiligheid van de bewoners, maar ook de aannemers en installateurs opdrachten geven. Die komen met bouwploegen naar onze locaties, en moeten zelf afwegen en

beslissen of de werkomgeving veilig voor hen is. Het is heel belangrijk om daar afspraken over te maken, waarbij iedereen zich senang en veilig voelt.

Blij met loyale bouwpartners

Toen we de vraag kregen om De Meeuwvleugel te gaan bouwen, belde ik de directeur van onze hoofdaannemer en vroeg hem: 'Wil jij dit samen met mij gaan doen? En kun jij jouw mensen beschikbaar maken om ons te helpen?' Daar ging deze partner loyaal en direct op in. Vanaf dat moment was er geen verschil meer tussen week- en weekenddagen. We moesten de klus klaren en werkten tot 's avonds laat en ook in de weekenden door. Ik besefte toen hoe waardevol de contacten met onze vaste bouwers en installateurs zijn. In normale doen voer je samen zware onderhandelingen over kosten en kwaliteit. Niks mis mee, dat is gewoon business. Maar toen de nood aan de man was, zei de directeur van onze hoofdaannemer: 'Je kan iedereen van me krijgen die je hebben wil. Daar leggen we al het werk voor opzij.'

We moesten de klus klaren en werkten tot 's avonds laat en ook in de weekenden door. Ik besefte toen hoe waardevol de contacten met onze vaste bouwers en installateurs zijn

Even pauze

En dan zit je zomaar op een middag in het weekend met een aantal mannen te pauzeren. Er waren kroketten voor ons gebakken, en we hadden samen de grootste lol. Dat zijn leuke dingen en goede momenten.

Bellijn

130 medewerkers belden in het voorjaar de bellijn. Onderwerpen waren: angst om anderen te besmetten, zowel thuis als op het werk; angst om zelf ziek te worden; gebrek aan beschermingsmiddelen; meningsverschil met leidinggevende over wel/niet kunnen werken.

Met de komst van de tweede golf ging het belteam ook zelf naar medewerkers bellen.

Dit gebeurde bij 4 locaties. Ze hebben toen met 305 medewerkers gesproken.

Eerste golf

Tweede golf

Nieuwsbrieven

Er zijn in de coronacrisis 54 corona nieuwsbrieven verzonden.

19 maart tot 30 mei
Huizen gesloten voor bezoek

Vrienden van De Zorgcirkel

doneerden 90 iPads zodat cliënten in contact konden blijven met hun naasten.

Cliëntportaal

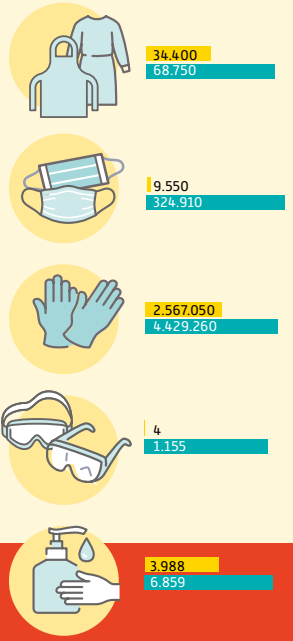
Clienten en hun naasten hebben hier veel gebruik van gemaakt, voor informatie, de chatfunctie en voor het onderling versturen en ontvangen van foto's.

Het aantal gebruikers steeg van 125 naar 1250.

125 januari
1250 december

Persoonlijke beschermingsmiddelen

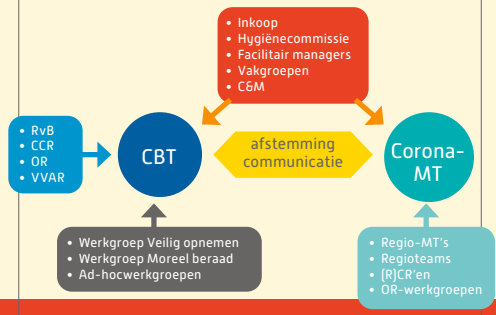
Aantallen in 2019 en 2020



Besmettingen

Aantal locaties dat te maken heeft gehad met besmettingen.

Crisisorganisatie



Het CBT (coronabeleidsteam) kwam vanaf 13 maart tot en met 19 november maar liefst 89 keer (virtueel) bijeen.

Samen

Er zijn 3 films gemaakt. Ze zijn te zien op: www.zorgcirkel.nl:

Samen zijn wij De Zorgcirkel

De Raad van Bestuur en regiodirecteuren vertellen.

Vervolg hierop is:

We doen het samen

De medewerkers aan het woord.

Samen herdenken

Een film om te herdenken en stil te staan bij de overleden cliënten, vrijwilligers en medewerkers.

Medewerkers hebben alles gegeven

Bestuurders Monique Cremers en Ronald Buijs bepalen de koers van De Zorgcirkel en leiden de organisatie door ontwikkelingen en noodzakelijke veranderingen. Sommige daarvan kwamen door de coronacrisis sneller dichtbij. De bestuurders leefden intens mee met medewerkers en cliënten, en zijn terugkijkend vooral ontzettend trots op alle collega's.

Wij werken gedreven samen vanuit een gezamenlijke visie op goede zorg en gezondheid voor ouderen. Kern hierin is dat mensen blijven meedoen en van betekenis kunnen zijn. Ook als ze ouder en kwetsbaarder worden, moeten ze eigen regie kunnen houden. Dat lukt alleen als de zorg en verantwoordelijkheid niet automatisch van hen overgenomen worden. Zorg begint bij de behoefte van de oudere in plaats van bij het aanbod van de organisatie.

De toegankelijkheid van de zorg veilig stellen, dat zien we als een serieuze opgave. Daarom houden we ons bezig met vragen als: Hoe willen ouderen – nu en straks – wonen? En hoe maak je zorg thuis mogelijk? Zo kijken we over de problemen van vandaag heen naar de mogelijkheden voor de toekomst.

Meegenomen uit de crisis

Van 2017 tot 2019 hebben we met hart en ziel een toekomstbestendige koers voor De Zorgcirkel uitgestippeld en in gang gezet. Die stoelde op uitgangspunten, zoals: persoonsgericht werken, zorg thuis, technologie, samen met andere zorgorganisaties netwerkzorg ontwikkelen en het sociale systeem van de cliënt versterken. In 2020 zouden veel resultaten daarvan zichtbaar worden, en daar keken we reikhalzend naar uit. Maar toen werd het maart en dreunde corona als een aardschok door de organisatie. Aanvankelijk was er ongeloof en verwarring. Die fase duurde echter niet lang, want de medewerkers van De Zorgcirkel lieten zich in deze acute crisissituatie van hun allersterkste kant zien. Hun energie en flexibiliteit hielden de organisatie draaiend. En gaandeweg bleek ook de koers niet totaal uit zicht, want corona gaf ook versnelling aan in de koers beoogde doelen. In die zin helpt corona de zorg en de maatschappij om opnieuw na te denken over de inrichting van de zorg. We noemen vier voorbeelden:

Ronald:
'Wat mij drijft is nadenken over hoe de burger goede zorg kan krijgen. Wat is goede zorg en hoe richt je die dan in? Dat vind ik zo interessant en inspirerend. En als bestuurder heb je daarin veel invloed. Het is een uitdagende, eervolle en verantwoordelijke baan.'

Thuis meer mogelijk dan nu gebeurt

Als mensen zorgafhankelijk worden, zien we vooral vaak wat er thuis niet kan. Maar in het licht van corona bood zorg thuis ook grote voordelen. Met het oog op besmetting is het riskanter voor kwetsbare ouderen om in grote groepen te wonen binnen woonzorglocaties en in contact te staan met allerlei mensen die daar in- en uitgaan. In dat opzicht bleek zorg thuis veiliger.

Herbezinning nodig op positie familie

Het was landelijk een schok toen alle huizen dichtgingen. In één keer werden de lijnen doorgesneden tussen de cliënten en hun familiesysteem. Dit leidde tot een enorme tegenreactie: 'Maar dat kan zo toch niet.' In de ouderenzorg wordt ook buiten deze crisis om gezocht naar hoe de mantelzorgers en naasten betrokken kunnen worden bij de zorg voor de cliënt. In de ouderenzorg worden cliënten – zodra ze in een woonzorglocatie komen wonen – grotendeels losgekoppeld van hun naasten. Dat staat haaks op de visie hierop in de koers van De Zorgcirkel. Daarin staat dat naasten – als basis van de cliënten – juist van betekenis moeten blijven. De ouderenzorg en ook De Zorgcirkel heeft hierin nog een lange weg te gaan, want naasten zijn nog teveel te gast bij de zorg in plaats van dat de zorg te gast is bij de cliënt en zijn naasten. Iedereen heeft nu gezien dat hier iets niet klopt en mensen

Monique:
'In Novawhere – waar ik een ochtend volledig ingepakt meeliep – zag ik een bewoonster die zou gaan overlijden, via een Zoomverbinding in gesprek met de geestelijk verzorger én haar dochter. Het was even verschrikkelijk als mooi. Verschrikkelijk omdat de persoonlijke nabijheid niet kon, en mooi omdat de verpleegkundige en de geestelijk verzorger ad hoc hadden gezocht naar wat wél kon.'

staan er meer voor open om te praten over hoe dit beter kan en hoe familie, naasten en de maatschappij een grotere rol in de zorg voor ouderen kunnen vervullen.

Interdisciplinair werken kan wel degelijk

Interdisciplinair werken betekent dat je elkaar vindt op wat nodig is in plaats van op basis van je functie. Door corona ging de hele organisatie in één klap en op alle niveaus interdisciplinair werken. Zowel binnen de zorg (paramedici met artsen, verpleegkundigen, verzorgenden en huiskamerassistenten) als binnen het ondersteuningslint van facilitaire dienst, HR en financiën.

Bij de inrichting van de covidunit vonden tientallen mensen van allerlei disciplines elkaar

Zo werkten de leden van de operationele teams en de outbreakmanagementteams heel oplossingsgericht samen over de grenzen van hun eigen functie heen. En bij de inrichting van de covidunit vonden tientallen mensen van allerlei disciplines elkaar en reden mensen van financiën de bedden naar binnen.

Monique:
''Het is voor mij zo verrijkend dat ik echt iets kan betekenen voor de medewerkers en voor het leven van de cliënten. Samen met Ronald kan ik het verschil maken. Daarom zet ik me met hart en ziel in voor De Zorgcirkel. Ik ben een ontzettende optimist en als ik hoopvol kan zijn, dan heeft dat invloed op velen.'

Technologie helpt in de zorg

Het bestuur stimuleert dat De Zorgcirkel meer zorg thuis gaat bieden en technologie daar een rol in laat spelen. Die gedachte sloeg maar beperkt aan, maar in coronatijd nam de toepassing van technologie een ongekende vlucht. Mensen gingen ermee werken, zonder dat daar langdurende projecten voor nodig waren.

Ronald:
'Eind maart was ik op de openingsdag van de covidunit. Die was in één week tijd ingericht voor mensen met corona uit de hele regio. In die week hadden we ook een compleet team gevonden voor die unit: artsen, verpleegkundigen, verzorgenden en medewerkers van de huishoudelijke hulp. Er moest dag en nacht een professioneel team werken, dus je had veel mensen nodig. Ik kwam daar binnen en keek in een van de kamers. Toen keken ongeveer zes mensen me aan, die diezelfde middag zouden beginnen. Mensen van onze organisatie en van collega-organisaties. En daar stond een team van mensen klaar, met in hun ogen... enerzijds onbekendheid en onzekerheid, maar anderzijds standvastigheid en de overtuiging: dit gaan wij doen! Dat maakte op mij zo'n indruk. En ze hebben het ook gedaan.'

Medewerkers die eerst sceptisch waren over videobellen in de ouderenzorg of met iPads werken ('dat kan toch nooit in de plaats komen van bezoek'), omarmden deze middelen in coronatijd. De crisis liet zien dat technologie niet alleen helpt in de zorg, maar inmiddels onmisbaar is.

Meegemaakt in de crisis

We beseffen hoe zwaar en verdrietig de coronacrisis was voor de medewerkers. Om in de zorg thuis die steunpilaar te blijven voor de cliënten. En om op de locaties de bewoners steeds te moeten uitleggen dat hun dierbaren niet naar binnen mogen. Dat veel meer bewoners stierven dan gemiddeld, en dat de zorg voor met corona besmette bewoners noodgedwongen afstandelijk was door de persoonlijke beschermingsmiddelen. En niet te vergeten hoe het dragen van deze middelen het werk veel benauwder en vermoeiender maakte dan normaal. De medewerkers op de covidunit maakten mee dat de mensen 's middags lopend binnenkwamen, 's avonds aan de zuurstof lagen en 's nachts doodgingen. De verwerking van dit alles zal veel tijd kosten, en ook gerichte ondersteuning. We zijn daar alert op en willen onze medewerkers op alle mogelijke manieren bijstaan in dit verwerkingsproces.

En terugkijkend ongelofelijk trots
Pratend over hoe De Zorgcirkel door dit jaar gekomen is, zijn we het roerend eens: de medewerkers zijn de spil geweest. Die hebben het écht gedaan: stelden zich wekelijks in op nieuwe situaties en nieuwe richtlijnen en bleven meedenken. Ze bedachten creatieve oplossingen voor de zorg thuis en op de woonzorglocaties. Iedereen heeft zichzelf opnieuw moeten uitvinden. Zonder hun inzet was het echt niet gelukt.

Ronald:
'Ik vond het zo goed dat er spontaan een bellijn werd georganiseerd. Een psycholoog en een coach van leren en ontwikkelen zijn uit zichzelf begonnen, vanuit de vraag: kunnen we iets doen voor medewerkers en familieleden die het moeilijk hebben of onzeker zijn. Al heel snel lag er een schema wie telefonische hulpdienst had en zijn we telefoonnummers gaan communiceren via de coronanieuwsbrief. Bij deze bellijn kun je terecht voor steun.'

Monique:
Een verzorgende van De Zorgcirkel, Cindy, is overleden aan corona. Ik was bij haar uitvaart, die door corona anders was dan normaal. We stonden op de dijk richting het uitvaartcentrum, en alle collega's hadden bloemen bij zich. Dat afscheid heeft zo veel indruk op me gemaakt.'

Ronald:
'Voor veel cliënten is De Zorgcirkel ook de plaats waar zij sterven. De medewerkers van De Zorgcirkel gaan daar heel goed mee om. Ze hebben uitgebreide afscheidsrituelen ontwikkeld: respectvol, professioneel en liefdevol. Het was heel traumatisch dat die rituelen door corona vaak niet konden worden gevolgd. Mensen stierven terwijl om hen heen iedereen in pakken rondliep. En de familie kon er niet of heel beperkt bij zijn. Daarom was de bellijn zo'n goed initiatief, omdat mensen ondersteund moesten worden en konden vertellen wat ze meemaken.'

Monique:
In november is een film gemaakt om stil te staan bij mensen die door corona heel ziek geworden zijn en zijn overleden. Bewoners, cliënten in de thuiszorg, medewerkers en andere naasten. Die film kan de lokale herdenkingsmomenten ondersteunen. Het was zo bijzonder om te zien met hoeveel aandacht en respect de geestelijk verzorgers dit samen hebben aangepakt. Met muziek en gedichten, stilte, kaarsen en zorgvuldig gekozen woorden. Het was voor Ronald en mij onwennig om in een film te figureren, maar we deden het graag en vanuit ons hart. We willen ieder moment benutten, waarop we van waarde kunnen zijn. Voor cliënten en voor medewerkers.

Lessen en inzichten uit de crisis

Relaties en waardering

Je collega's zijn heel belangrijk gebleken. Zij vormen een kring om je heen van mensen aan wie je steun hebt en met wie je ervaringen deelt. In de relatie tussen medewerkers was veel positiviteit, aandacht voor elkaar en ruimte voor kwetsbaarheid. Dat willen we graag vasthouden.

Gewaardeerd worden door je team en je leidinggevende is cruciaal. Iedereen wil gezien worden. Dat ging in coronatijd heel goed en daardoor hielden mensen het ook langer vol.

Ook met externe partners om De Zorgcirkel heen is het belangrijk om goede relaties te onderhouden. Zoals met partners in de zorgketen, maar ook met onze vaste bouwers en installateurs die belangrijke bijdragen hebben geleverd.

Samenwerking

De medewerkers in de zorg en het ondersteuningslint hebben uitstekend samengewerkt in de coronacrisis. Deze samenwerking kreeg al veel aandacht in De Zorgcirkel. De verhalen in *Samen gedaan* laten zien dat die samenwerking – zeker als het erop aankomt – heel goed loopt.

Mensen aarzelden niet om samen te werken over de grenzen van hun beroep, taak of functie heen. Daar kijkt iedereen positief op terug. Het was verrijkend om meer inzicht te krijgen in de eigen rol binnen de organisatie en in die van andere disciplines. Zo is bepaalde kennis over de zorgverlening ook belangrijk voor medewerkers van het ondersteuningslint.

Handelingsruimte

We wisten niet alles in de coronacrisis, en we konden ook niet alles weten. Medewerkers moesten regelmatig handelen zoals hen het beste leek, en deden dit ook. Al deze eigen kracht bleek in coronatijd dé grote kracht van De Zorgcirkel.

We bleken ook snel en met veel vertrouwen te kunnen handelen. Alle tijd en aandacht was gericht op corona. Met die focus konden de teams veel bereiken. Als we met elkaar iets echt belangrijk vinden, kunnen we het regelen.

Iedereen heeft zich volledig ingezet. En zichzelf soms weggecijferd om het werk optimaal te kunnen doen. Mensen deden wat gedaan moest worden.

Wat nemen we mee naar de toekomst?

- Open blijven staan voor het onbekende en een onderzoekende houding aannemen. Dit is een van de kernwaarden van De Zorgcirkel, die nog belangrijker is geworden.
- Onze samenwerking met naasten en familie versterken. Nog meer verantwoordelijkheid met hen delen.
- Doen, zonder al te veel in regels en procedures te denken. Doen omdat iets je goed lijkt, ook als het buiten je taak of functiebeschrijving valt.
- Oog hebben voor elkaar en elkaar waarderen. Saamhorig zijn en nabijheid bieden. Nadenken over wat we daarin willen faciliteren of stimuleren buiten de crisis om.
- Blijven investeren in de samenwerking met andere disciplines en meer inzicht bieden en krijgen in elkaars werk.
- De toepassing van technologie versnellen, versterken en uitbreiden.
- Denken in mogelijkheden.
- Blijven leren! Zelf oplossingen vinden voor dingen waar we last van hebben in ons werk, zoals papierwerk of bureaucratische beslommeringen. Daarbij de vraag durven stellen: zijn er ook dingen die we niet meer moeten doen?
- Behoefte en oplossing bij elkaar brengen en meteen uitvoeren. Hoe kunnen we gezamenlijke prioriteiten stellen en implementatiekracht houden, ook als er geen crisis is?
- Investeren in vitaliteit van medewerkers en in de kwaliteit van de relatie tussen medewerkers binnen teams en tussen disciplines.
- Blijven uitgaan van de behoefte van de cliënt. 'Wat heeft de cliënt nu nodig?' in plaats van 'doen wat we altijd doen'.
- Goed, helder, kort en krachtig blijven communiceren.