

Hoe is het gegaan?

Na de eerste corona golf is er een grootschalige evaluatie gehouden. Hierop zijn bijna 2.000 reacties gekomen. Deze evaluaties zijn gehouden onder bewoners en familie, thuiszorgcliënten, medewerkers en vrijwilligers. Uit deze evaluatie is waardevolle informatie gekomen. We nemen jullie hier graag op hoofdlijnen in mee en lichten enkele quotes uit.

In het algemeen blijkt hoe zwaar het is geweest voor bewoners en contactpersonen dat op een bepaald moment de deuren van de locaties dicht gingen, dat men elkaar niet van dichtbij kon ontmoeten. Zowel bewoners als eerste contactpersonen hebben de periode ervaren als **"moeilijk, zwaar, verwarrend, vervelend, lastig, raar"**. Ook geven ze aan dit heeft geleid tot **achteruitgang op lichamelijk vlak en geestelijk vlak**.

Ook voor cliënten extramuraal was deze periode erg zwaar. Men vond het vooral **"spannend, eenzaam, moeilijk, saai"**. Vrijwilligers gaven aan de periode als **"moeilijk, angstig en vervelend"** te hebben ervaren.

Toch is er ook veel begrip voor de maatregelen. Het merendeel van de vrijwilligers kon **tijdelijk niet meer de werkzaamheden uitvoeren** omdat het niet was toegestaan om op de locatie te komen.

Begrip en waardering

Over het algemeen vinden bewoners, eerste contactpersonen en vrijwilligers dat zij voldoende zijn geïnformeerd over zaken er **veel begrip is voor de maatregelen en waardering voor de inzet van het zorgpersoneel**. Ook cliënten extramuraal geven aan dat zij **voldoende zijn geïnformeerd** over zaken en was er veel begrip voor de maatregelen en men meestal **tevreden was over de geboden zorg en hulp**.



In de open vragen waar men vrij antwoord kon geven (bijv. "Wat kunnen we leren voor de toekomst?") wordt vaak aangegeven dat een volgende keer **niet meer de deuren op slot moeten**, of dat alleen de deuren gesloten moeten worden van afdelingen waar corona is geconstateerd en dat er altijd **tenminste van één familielid bezoek mogelijk moet blijven**. Toch zijn er ook respondenten die aangeven dat een **volgende keer, indien nodig, dezelfde maatregelen** moeten worden genomen.

Bij cliënten extramuraal geeft men bij de open vragen grotendeels aan dat BrabantZorg het **goed heeft gedaan** of dat men **niet weet wat we beter hadden kunnen doen**. Daarnaast wordt aangegeven dat de **zorg en hulp door moet blijven gaan** bij een nieuwe golf, en dat er tijdig en voldoende voorzorgsmaatregelen genomen moeten worden. Ook vrijwilligers gaven op de vraag wat we beter

hadden kunnen doen, het meest het antwoord "niets, weet ik niet, niet van toepassing".

De meest impactvolle besluiten waren:

- Sluiting van alle locaties voor bezoek
- Terminale bezoekenregeling, beleid palliatieve zorg
- Inrichten cohorten
- Advies GGD/RIVM volgen over werken met klachten zonder koorts
- Instellen ethische commissie

Aan bewoners en contactpersonen is gevraagd: "Waar was u tevreden over?" In alle regio's worden door bewoners de meeste opmerkingen gemaakt over dat men tevreden is over de zorg en hulp, het personeel. De inzet van het (zorg)personeel wordt erg gewaardeerd.

We lichten hier graag wat toelichtingen uit.



Wat is er gezegd door bewoners van BrabantZorg locaties?

'Door het lieve team, die zeker extra aandacht voor mij had, is het goed gegaan. Natuurlijk miste ik mijn kinderen en kleinkinderen enorm maar via bellen en dat ze onder het raam stonden toch contact kunnen houden.'

'Het was een zeer eenzame, machteloze periode waarin ik mijn man verloren ben en ik opgesloten zat en niemand mij hulp en steun kon geven.'

'Op het begin was ik wat angstig, maar nu lijkt alles beter onder controle en je wordt nu goed in de gaten gehouden en dat is fijn.'

'Ik heb veel balkon scènes gehad gelukkig en heb mijn tijd goed in kunnen vullen.'

'Het was heel vervelend dat ik geen bezoek mocht ontvangen, maar personeel heeft dit goed opgevangen.'

'Het was ongezellig en er was niets te doen aan activiteiten. Dat vond ik vervelend, maar ik begreep wel waarom het moest.'

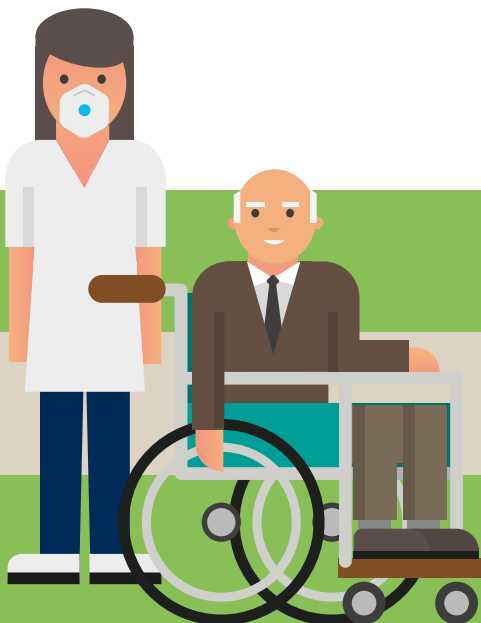
'Ik kon mijn familie via het raam, de laptop en de telefoon zien en spreken.'

'Ik vond het een hele nare periode, ik was liever mijn familie blijven zien, met het risico corona te krijgen, dan mijn familie/man zoveel weken niet te hebben mogen zien.'

'Ik vond het knap dat ondanks de extra drukte voor het personeel ze er toch in slaagden voldoende zorg te bieden.'

'Wat was ik blij met de extra zorg die geboden werd, iedereen had begrip dat er geen live contact met de buitenwereld was. Er werden mooie alternatieven aangeboden.'

'De verpleging deed alle moeite om het goed te doen.'



Ik ben redelijk goed door deze periode heen gekomen, mede doordat ik mezelf kan vermaken en de goede zorg van het personeel & restaurant.

En wat leren we voor de toekomst?

'Wel op bezoek op de afdeling waar geen corona is.'

'Vooral contact houden met de familie en niet afsluiten.'

'Dat vereenzaming en geen kinderen mogen zien en niet bewegen voor ons als oudjes erger is dan dood gaan.'

'Dat het sluiten van de deuren, hoe begrijpelijk het ook is, veel verdriet en schade heeft aangericht bij de bewoners.'

'Bewoners niet binnen laten zitten, maar naar buiten laten gaan als men dat wil om meer weerstand op te bouwen. Ook moet je familiebezoek toelaten, met beschermingsmiddelen en een beperkt aantal tegelijk. Niet alleen één contactpersoon toelaten.'

'Niet alles op slot doen!'



Wat is er gezegd door thuiszorg cliënten?

'Ik heb normale hulp gehad.'

'Gelukkig was mijn zorg niet verminderd maar wel meer op afstand voor mijn bescherming.'

'Ik heb niet minder zorg gehad, het ging gewoon door.'

'Wij hebben alles prima doorstaan en we hebben hele fijne hulp van BrabantZorg.'

'Wij hebben juist veel zorg gehad door corona, er is top zorg geleverd.'

'De huishoudelijke hulp kwam gewoon, dit gaf mij gelukkig afleiding.'

'Wij hebben altijd dezelfde hulp gehad, zelfs bij ziekte kwam ze meerdere malen binnen, dat was heel prettig.'

'Ik heb juist veel zorg gehad door corona, er is top zorg geleverd.'

'De hulp is gekomen wanneer het nodig was en hebben goed geholpen.'

'Ik was verdrietig omdat ik geen dagopvang had, de zorg beschermd langskwam en ik geen bezoek kreeg.'

'Fijn dat het thuiszorg aanbod wel door is gegaan.'

'Het was een saaie tijd. Ik ben nergens naar toe gegaan. De boodschappen werden voor mij gedaan.'

'Wat leuk was? Beeldbellen! Het was leuk om met de kinderen contact te hebben en foto's te delen.'

'Ik vond het stil. Dit gaf mij rust en veiligheid. Vooral omdat er rondom mij veel mensen ziek waren door de Corona.'

'Het was gewoon zo. We hebben geprobeerd er het beste van te maken.'

Ik ben dik tevreden over de algehele zorg van alle zorgmedewerkers, heeeeeeel veeeeeeel respect voor iedereen die in de zorg werkt, van I.C. tot de schoonmaaksters.



Wat is er gezegd door medewerkers?

Wat ging goed?

'Wij zijn een hechter team geworden.'

De inzet digitale van hulpmiddelen was heel fijn. Dit moeten we blijven stimuleren, ten behoeve van client maar ook in de teams en ondersteunende diensten.

'Er is vooral meer samenwerking tussen teams en afdelingen en disciplines, zo mooi.'

'Er kwam veel meer aandacht voor elkaar, collegialiteit, we hebben elkaar veel beter kennen'

'We kregen nu meer inzicht en begrip tussen cliënten, medewerkers, management en ook andersom. We voelen veel minder afstand.'

Wat willen we niet meer terug?

'Niet meer werken als eilandjes; ieder voor zich.'

'Autorisaties regelen, accounts aanvragen en middelen beschikbaar stellen om het werk goed te kunnen doen kost veel tijd in het zorgteam.'

'Sommige processen blijven langzaam en stroperig. Dat kan veel sneller en simpeler.'

En verder...

'Emoties mogen benoemen en er over mogen praten, dit willen en kunnen uitspreken werd heel erg gewaardeerd.'

'Er waren veel emoties. De meest genoemde waren onbegrip, verdrieten werkdruk maar zeker ook trots en saamhorigheid'.

'De besluitvorming door het crisisteam ging veel sneller doordat niet iedereen er over hoefde mee te praten. Daardoor konden we veel sneller in actie komen.'

'De communicatie werd gewaardeerd. Steeds de goede informatie kunnen vinden'.

'Er is grote saamhorigheid en veel betere samenwerking; samen aan één doel werken.'



En wat werd er tot slot gezegd door vrijwilligers?

Het merendeel van de vrijwilligers kon tijdelijk niet meer de werkzaamheden uitvoeren omdat het niet was toegestaan om op de locatie te komen.

'Ik vond het heel erg dat ik de familie van de overleden bewoner, juist op zo'n moment niet kon steunen.'

'Jammer dat het niet mogelijk/wenselijk was om alle namen van overledenen door te communiceren naar vrijwilligers ivm de wet op de privacy. Zo hoor je pas heel laat wie er zijn overleden.'

'Ik vond het jammer dat we niet op de hoogte werden gesteld, ik begrijp dat je als vrijwilliger verder om de client staat, maar je hebt wel een band opgebouwd die abrupt verbroken wordt en we zien de mensen nooit meer terug. Geen enkel afscheid, dat voelt apart.'

'Het was fijn dat ik weer iets kon betekenen voor de bewoners'.

'Mijn gevoel zegt, dat ik beter nog niet kan komen. Zeker nu het virus weer toeneemt.'

'Het is niet meer zoals voor corona.'

'Ik voelde me weer welkom en nuttig.'

'Het was goed om te horen dat men in de tijd van isolatie erg verwend was binnen de locatie.'

'Ik heb het fysieke contact met de mensen gemist. Wij belden bij toerbeurt de gasten op. Ik besepte dat het mijzelf ook goed deed om even een praatje te maken.'

'Ik had het echt gemist, blij dat ik weer mocht komen.'

'Door het wegvallen van vrijwilligerswerk had ik gemis aan structuur en gemis aan contacten.'

'Het was voor mij net het gevoel of ik weer voor de eerste keer begon als vrijwilliger, maar ik was heel blij en opgelucht dat ik toch nog vele bekenden zag.'



'Het maakte me emotioneel om de blije gezichten van de bewoners te zien, toen ze mij weer zagen.'



Nieuwsgierig naar het
hele rapport? [Klik hier](#)

